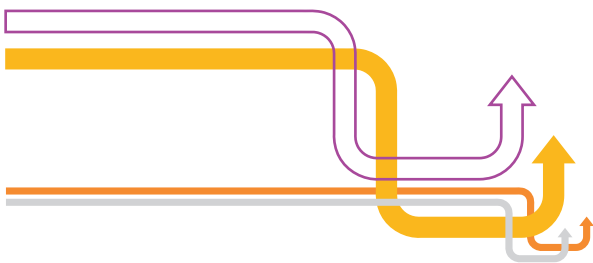




QUALITÀ  
NELL'ACCOGLIENZA  
TURISTICA DI OSPITI  
CON ESIGENZE  
SPECIFICHE





**Ristampa maggio 2009**  
**Consulenza scientifica: Architetto Daniela Orlandi**

# INDICE

- 8 PRESENTAZIONE
- 10 PREMESSA
- 13 IL TURISMO ACCESSIBILE, PROSPETTIVE E OPPORTUNITÀ PER  
L'INDUSTRIA DEL TURISMO



## 19 CAPITOLO 1: NORME COMPORTAMENTALI DI BASE E PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA

- 19 **NORME COMPORTAMENTALI DI BASE**
  - Il comportamento
  - La comunicazione
- 22 **PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA**
- 24 **DISABILITÀ FISICHE**
  - Persone con mobilità ridotta
  - Come comportarsi
  - Persone su sedia a ruote
  - Come comportarsi
- 27 **DISABILITÀ SENSORIALI**
  - Persone non vedenti e ipovedenti
  - Come comportarsi
  - Persone non udenti e ipoudenti
  - Come comportarsi
  - Persone sordocieche
  - Come comportarsi
- 33 **DISABILITÀ MENTALI E PSICHICHE**
  - Disabilità mentali
  - Come comportarsi
  - Disabilità psichiche
  - Come comportarsi
- 35 **ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE**
  - Persone con problemi di orientamento e di comunicazione
  - Come comportarsi
  - Persone con problemi di alimentazione
  - Come comportarsi
  - Persone con epilessia
  - Come comportarsi
  - Persone con diabete
  - Come comportarsi
  - Persone con insufficienza renale
  - Come comportarsi
  - Persone con allergie
  - Come comportarsi



# 41

**CAPITOLO 2:** STRUTTURE RICETTIVE  
Suggerimenti per il personale di alberghi, motels, villaggi-albergo, residenze turistico-alberghiere, campeggi, villaggi turistici, alloggi agro-turistici, bed & breakfast, esercizi di affittacamere, ostelli per la gioventù, rifugi alpini

**41 DIREZIONE**

- Parcheggio
- Percorsi
- Segnaletica
- Informazione

**43 DISABILITÀ FISICHE**

- PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA
- Aree per la seduta e percorsi
- Altro

**44**

- PERSONE SU SEDIA A RUOTE
- Ascensori
- Camere
- Bagni
- Percorsi
- Ristorante, Sala colazione e Caffetteria
- Servizi aggiuntivi
- Altro

**49 DISABILITÀ SENSORIALI**

- PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI
- Percorsi
- Scale
- Ascensori
- Spazi comuni e camere

**51**

- PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI
- Ricevimento
- Camere

**53**

- PERSONE SORDOCIECHE
- Spazi comuni
- Scale
- Ascensori
- Camere

**54**

- ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE
- Persone con epilessia
- Persone con diabete
- Persone con allergie
- Stanze per non fumatori

**56 SERVIZI DI RICEVIMENTO**

DISABILITÀ FISICHE

**59 DISABILITÀ SENSORIALI**

Persone non vedenti e ipovedenti

Persone non udenti e ipoudenti

Persone sordocieche

**61 ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE**

**62 SERVIZI DI PRENOTAZIONE**

**64 SERVIZI AL PIANO**

DISABILITÀ FISICHE

**65 DISABILITÀ SENSORIALI**

Persone non vedenti e ipovedenti, Persone sordocieche

Persone non udenti e ipoudenti

**66 ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE**

**67 SICUREZZA**

NORME COMPORTAMENTALI DI BASE

Segnaletica

Requisiti delle Camere

Altro

Accorgimenti Specifici

**71 SERVIZI SPORTIVI**

SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI DI PISCINA E TENNIS

**72 SERVIZI CONGRESSUALI E RICREATIVI**

SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO A SALE CONVEGNI  
DISCOTECHE, SALE TV, ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE ED ALTRI  
SERVIZI RICREATIVI

**73 DISABILITÀ FISICHE**

Direzione

Biglietteria

Personale di Sala

**76 DISABILITÀ SENSORIALI**

Indicazioni specifiche per le attività di animazione

**78 SERVIZI DI TRASPORTO CLIENTI**

SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO

DISABILITÀ FISICHE

**79 DISABILITÀ SENSORIALI**

Persone non vedenti e ipovedenti



## 81

**CAPITOLO 3:** RISTORAZIONE  
Suggerimenti per il personale di ristoranti,  
paninoteche, caffè, gelaterie, servizi di  
ristorazione in strutture ricettive

### 81 DIREZIONE

DISABILITÀ FISICHE

### 82 DISABILITÀ SENSORIALI

Persone non udenti e ipoudenti

### 83 ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

Problemi di alimentazione

### 84 SERVIZIO AI TAVOLI

DISABILITÀ FISICHE

Persone con mobilità ridotta

Persone su sedia a ruote

### 86 DISABILITÀ SENSORIALI

Persone non vedenti e ipovedenti

Persone non udenti e ipoudenti

Persone sordocieche

### 90 ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

Problemi di orientamento e comunicazione

Problemi di alimentazione

### 91 SERVIZIO DI CUCINA



## 93

**CAPITOLO 4:** BALNEAZIONE  
Suggerimenti per il personale addet-  
to agli stabilimenti balneari ed ai ser-  
vizi di spiaggia di strutture ricettive

### 93 DIREZIONE

### 94 RICEVIMENTO

### 96 SERVIZI DI SPIAGGIA



**99**

**CAPITOLO 5: SERVIZI INFORMATIVI,  
CULTURA E TEMPO LIBERO**

Suggerimenti per il personale addetto a centri di informazione turistica, tour operator, agenzie di viaggio, aree verdi, spazi espositivi, musei, spettacoli e attività sportive

**99 DIREZIONE**

**100 RICEVIMENTO**

**101 INDICAZIONI SPECIFICHE PER TOUR OPERATOR E AGENZIE DI VIAGGIO**

Direzione

Ricevimento

Servizi di prenotazione

Scelta del viaggio

Trasporti

**104 INDICAZIONI SPECIFICHE PER LA GESTIONE DI AREE VERDI, SPAZI  
ESPOSITIVI E MUSEI**

**105 ATTIVITÀ SPORTIVE E SPETTACOLO**

Nuoto, Tennis e Sci



**107**

**ASSOCIAZIONI DELLE  
PERSONE DISABILI**



**123**

**BIBLIOGRAFIA**



# PRESENTAZIONE

## “QUALITÀ NELL’ACCOGLIENZA TURISTICA DI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI”

Il grado di civiltà di un paese si misura anche dalla sensibilità e dall’attenzione con cui riesce ad affrontare e risolvere i problemi della disabilità. Sappiamo bene quanto gli italiani siano sempre stati in prima linea tutte le volte che si è trattato di dimostrare particolare attenzione a chi ha bisogno di aiuto. Siamo un popolo generoso e solidale, di questo possiamo andare fieri.

Nel caso della “Qualità nell’accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche” però, non si tratta solo di dimostrare sensibilità. Ci vogliono anche norme precise, personale qualificato e buona organizzazione. Questo è un compito che spetta a noi, un compito a cui dobbiamo dedicare tutto il nostro impegno. Non siamo certo di fronte ad una questione di poco conto. I numeri infatti parlano chiaro. Se pensiamo che nell’Unione Europea i cittadini con “ridotta mobilità” sono stimati tra i 60 e gli 80 milioni mentre nel mondo la cifra si aggira intorno ai 610 milioni, ci rendiamo conto delle dimensioni del problema. Sono cifre che vanno almeno raddoppiate considerando che quasi sempre questi turisti sono accompagnati da una o più persone.

Il concetto stesso che sta dietro alla parola turismo si basa su un’antica e nobile propensione all’ospitalità. Il nostro paese, da questo punto di vista, grazie anche alla sua storia, ha sviluppato una naturale vocazione ad accogliere con grande apertura culturale chi sceglie l’Italia per passare una vacanza. Pensiamo solo alle centinaia di migliaia di pellegrini provenienti da tutta Europa che, per secoli, hanno attraversato il nostro paese per recarsi a Roma. Ma oggi sappiamo anche che, se non abbiniamo la vo-

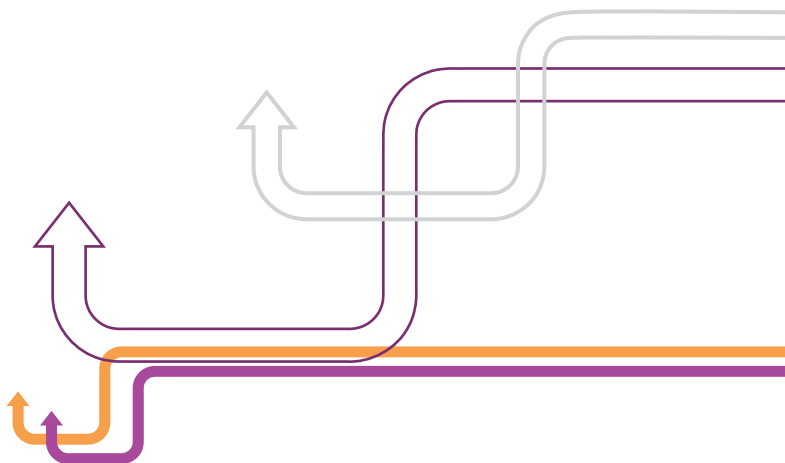


cazione turistica alla professionalità, che si ottiene grazie ad una continua opera di crescita e di qualificazione personale, difficilmente riusciremo a vincere la sfida del futuro. E la vera punta di diamante, la prova del nove di un'evoluzione autentica nella qualificazione dell'operatore turistico, la possiamo verificare proprio nella sua capacità professionale di garantire una perfetta qualità di accoglienza nei confronti di chi ha bisogno di attenzioni maggiori.

In questo prezioso manuale troverete tante utilissime informazioni su come sia opportuno comportarsi, nelle varie occasioni dell'accoglienza turistica, quando ci si trova di fronte a diverse forme di disabilità ed a clienti con esigenze specifiche. Facciamone tesoro non dimenticando mai che, alla fine, quello che fa la differenza è il fattore umano. Accanto alla qualificazione professionale, alla conoscenza dei problemi, un sorriso e la piena disponibilità a venire incontro alle esigenze degli altri ci aiuterà a svolgere meglio il nostro lavoro.

Ministro del Turismo

**Michela Vittoria Brambilla**



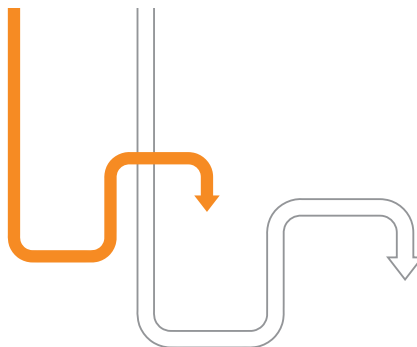
# PREMESSA



Il manuale sulla “Qualità nell’accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche” è un prodotto realizzato nel 1998 nell’ambito del progetto “Italia per Tutti” della Direzione Generale per il Turismo, oggi Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il progetto “Italia per Tutti” è stato realizzato, tra la fine degli anni Novanta e i primi anni del Duemila, nell’ambito delle attività della Direzione Generale del Turismo con l’obiettivo prioritario di favorire il turismo delle persone con bisogni speciali attraverso la realizzazione di azioni di carattere formativo e informativo per la piena fruizione dei servizi turistici collegati all’accoglienza e all’ospitalità. Il Manuale, gli studi sulla Domanda e sull’Offerta di turismo accessibile, la Metodologia di Rilevamento, i Piani di Impresa dimostrativi, sono alcuni dei prodotti realizzati dal Progetto, a sostegno una nuova concezione del turismo di qualità e del turismo accessibile, visto come un elemento in grado di migliorare il complesso dell’offerta turistica in Italia.

Oggi riproponiamo questo prodotto nell’ambito del Progetto REPLAY - Estensione, dopo un suo aggiornamento e perfezionamento, e dopo una positiva ed efficace sperimentazione nell’ambito del Progetto Motus (sempre realizzato dal Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo con l’assistenza tecnica di Promuovi Italia). Lo riproponiamo alle Imprese operanti nel settore del Turismo ed alle risorse destinate a lavorare in questo comparto, allo scopo di trasferire nozioni ed informazioni su come gestire l’accoglienza di



clienti con esigenze specifiche.

Questa edizione è una versione aggiornata nei riscontri normativi, nella bibliografia e nelle fonti informative e ha l'obiettivo specifico di arricchire l'offerta formativa delle nostre iniziative di politica attiva del lavoro, permettere l'acquisizione di competenze, e sensibilizzare tirocinanti e imprese relativamente all'accoglienza turistica di persone con esigenze speciali. Siamo convinti infatti che la qualità di tale accoglienza costituisce un valore aggiunto per la qualità globale del sistema turistico del nostro Paese.

Nel corso degli ultimi decenni si sono fatti considerevoli progressi in tema di riconoscimento dei diritti, delle pari opportunità e della piena integrazione delle persone con disabilità, e si è passati dal modello medico a quello sociale della disabilità; parallelamente si sono modificate le terminologie, da portatore di handicap a persona con disabilità, ed è aumentata la consapevolezza che la fascia di popolazione in situazione di disabilità o con esigenze specifiche, che esula dallo stereotipo dell'individuo standard, è considerevole e merita attenzione e necessita di politiche mirate.

Una maggiore accessibilità ed ospitalità delle strutture turistiche non solo favorisce un processo di sviluppo socioculturale e contribuisce ad aumentare l'integrazione sociale, ma comporta anche dei benefici per quegli operatori turistici che sapranno venire incontro alle diverse esigenze dei turisti (sia per ospiti con disabilità, ospiti in tenera età, per donne in stato di gravidanza, soggetti che seguono diete alimentari specifiche, vegetariani, ospiti in età avanzata).

I turisti con disabilità rappresentano un segmento di mercato importantissimi-

mo, ma per comprendere la portata di questa affermazione occorre uscire da un preconcetto a cui non giova la simbologia adottata: la sedia a ruote. Oltre alla disabilità motoria (che forse si vede di più, ma non è detto sia la più grave per chi vuole fare turismo) occorre infatti considerare diverse forme di disabilità, includendo oltre all'aspetto medico, anche i disagi psicologici, emotivi e sociali ad esse connessi. Fondamentale è favorire un tessuto sociale che non sia ostile alla vita delle persone con disabilità.

Oltre alla disabilità in senso stretto, tra le esigenze specifiche rientrano a pieno titolo quelli generati dalla gravidanza e dalla prima infanzia, dalla vecchiaia inoltrata, dalle diete e da altri comportamenti individuali che influenzano fortemente il profilo della domanda.

Una svolta importante è data dall'introduzione della "Classificazione internazionale del funzionamento, della salute e disabilità" dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che nel 2001 ha segnato un importante passaggio riconoscendo la disabilità come la conseguenza di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali e quelli ambientali.

In questa direzione possono essere rilette i consigli di questo manuale che presenta una serie di indicazioni e suggerimenti utili per migliorare l'accoglienza e la gestione di spazi e servizi in relazione alla clientela con esigenze specifiche, nella consapevolezza del ruolo determinante e delle potenzialità che l'ambiente presenta nello svolgere un ruolo di facilitatore dei rapporti e delle attività delle persone che presentano dette esigenze.

Il Capo del Dipartimento per lo Sviluppo  
e la Competitività del Turismo  
**Angelo Canale**

# IL TURISMO ACCESSIBILE, PROSPETTIVE E OPPORTUNITÀ PER L'INDUSTRIA DEL TURISMO

Il turismo accessibile è l'insieme di servizi, strutture e infrastrutture che consentono alle persone con "bisogni speciali" come disabili, anziani, o coloro che hanno esigenze dietetiche particolari o problemi di allergie, la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli o difficoltà.

Nel corso dell'ultimo decennio si sono sviluppate nuove e più ampie opportunità per lo sviluppo di attività legate a questo settore:

- maggiore disponibilità di tempo libero e richiesta per un suo utilizzo di maggiore qualità;
- diffusa diversificazione dell'offerta in termini di nuove destinazioni e tipologie di servizi: attività turistiche legate a motivazioni di viaggio emergenti o ad una maggiore attenzione ai temi dell'ambiente e del benessere (agriturismo, turismo sportivo, termale);
- sviluppo delle tecnologie e dell'informatica con miglioramento dei servizi e dell'accesso alle opportunità di viaggio.

Nell'attuale scenario economico e sociale non va tralasciato alcun aspetto del mercato e vanno considerate anche le opportunità legate a questa importante fascia di clientela.

Le strutture turistiche in grado di offrire una maggiore qualità anche in relazione all'accessibilità, ad un prezzo concorrenziale, saranno in grado di conquistare una maggiore clientela.

Gli aspetti fondamentali da valutare quando si considera il turismo accessibile sono:

- la capacità di accoglienza del turista con bisogni speciali;
- la predisposizione di criteri di gestione che tengano conto di queste esigenze;
- l'adeguamento di spazi e servizi secondo principi di inclusione.

La stima del fenomeno del "turismo per tutti" in Europa e in Italia è complessa perché lo è il contorno delle esigenze che entrano in gioco.

Per inquadrare numericamente la domanda potenziale si consideri che nella sola Unione Europea è stato calcolato che i cittadini con "ridotta mobilità" sono fra i 60 e gli 80 milioni <sup>1</sup> mentre nel mondo le persone con disabilità sono circa 610 milioni. <sup>2</sup>

Secondo alcune stime statunitensi negli USA vi sarebbero oltre trenta milioni di persone con un qualche forma di limitazione (visiva, uditiva, fisica, cognitiva, del linguaggio, ecc.) che riduce la loro abilità nell'uso efficace e sicuro di prodotti. <sup>3</sup> Un altro aspetto importante è la correlazione tra invecchiamento e disabilità e in Europa è confermato l'andamento in crescita della popolazione anziana.

Si può quindi affermare che le persone con disabilità non sono una minoranza e che il loro numero è in aumento.

Se a queste cifre si aggiungono le persone che hanno esigenze speciali legate a situazioni non riconducibili ad una disabilità specifica, il numero di persone che rientra nella più ampia accezione di turista con bisogni speciali aumenta.

Un primo tentativo di quantificare a livello europeo la domanda di turismo per tutti è dato dalla ricerca "Profiting from Opportunities" svolta dalla società inglese Touche Ross nel 1993. Essa ha identificato un mercato potenziale europeo pari a circa 36 milioni di turisti in situazione di disabilità propensi a viaggiare: di questi, circa 6 milioni di individui, viaggiavano usufruendo di servizi turistici; mentre altri 30 milioni circa costituivano un mercato potenziale ancora non sollecitato da azioni di marketing mirate all'interno dei circuiti ufficiali del turismo.

Analizzando tale dato in base ai modelli di comportamento e la propensione al viaggio delle persone con esigenze speciali – si va in vacanza in compagnia della propria famiglia, di amici, di ac-

compagnatori - si ottiene un effetto moltiplicatore che genera 630.000.000 di presenze annue.

È del 1999 lo “Studio sulla domanda di turismo accessibile” in Italia, nel quadro dell’iniziativa “Italia per tutti” della Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive (oggi Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri).

L’analisi è stata condotta dalla società ITER su commissione dell’ENEA nell’ambito del progetto “STARe, Servizi Turistici per l’Accessibilità e la Residenza confortevole” ed è il primo tentativo di costruire un prototipo metodologico per realizzare indagini ed analisi sulla domanda effettiva e potenziale di turismo accessibile in Italia.

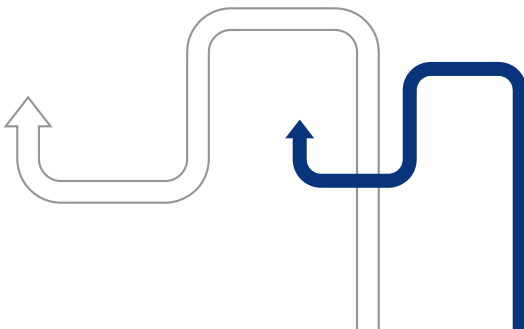
Lo studio è consultabile alla pagina web:

**<http://andi.casaccia.enea.it/imprenditoria/domanda.htm>** <sup>4</sup>

La competitività di una destinazione turistica è direttamente correlata ai servizi e ai prodotti che offre: il turista sceglie sulla base delle proprie esigenze. Se il turista ha esigenze speciali la richiesta di servizi si amplifica: i trasporti, le attrezzature, i servizi messi a disposizione e il personale qualificato permettono al turista di scegliere se determinati pacchetti turistici soddisfano o meno le proprie esigenze.

Il “turismo per tutti” va considerato come un sistema integrato di offerta in cui agli strumenti già a disposizione va accompagnata un’organizzazione del servizio basata sulla disponibilità di personale preparato, reso consapevole ed attento a rispondere alle esigenze speciali della clientela: informazione, accoglienza, gestione, accessibilità e sicurezza.

Fatte queste premesse e sulla scorta dell’importante esperienza maturata nel nostro Paese grazie all’iniziativa “Italia per tutti” le imprese turistiche in grado di rispondere alle attese dei clienti con esigenze speciali potranno conquistare una notevole posizione in questo mercato.





Attuare direttive e comportamenti consapevoli verso clienti con bisogni speciali può caratterizzare l'impresa in termini di maggiore sensibilità e progresso sociale con un positivo ritorno di immagine e consentire la realizzazione di sostanziali benefici economici.

Consulenza Scientifica  
**Arch. Daniela Orlandi**

<sup>1</sup> Documento della Commissione delle Comunità Europee del 26 novembre 1993: "RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO relativa alle misure da prendere nella Comunità per facilitare l'accessibilità ai trasporti delle persone con ridotta capacità motoria"

<sup>2</sup> Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123

<sup>3</sup> [www.trace.wisc.edu](http://www.trace.wisc.edu)

<sup>4</sup> Secondo l'indagine ITER, la domanda esplicita di turismo accessibile è costituita da:

le 889.330 persone che esprimono esigenze speciali (circa il 3% dei turisti italiani);

i 2.140.785 individui che sono anziani con più di 64 anni (circa il 7% degli italiani che viaggiano).

A queste persone potrebbe essere aggiunta in futuro, in caso di miglioramento delle condizioni di accessibilità, la cosiddetta domanda potenziale di turismo accessibile qualificabile in:

488.599 italiani, che dichiarano di non viaggiare a causa di problemi di salute permanenti ma che sarebbero disposti a muoversi a particolari condizioni.

# COME LEGGERE IL MANUALE

Questo manuale è destinato agli operatori turistici ed ha lo scopo di presentare le diverse situazioni che ospiti con esigenze specifiche (persone con disabilità fisica, sensoriale, psichica o con altre disabilità specifiche) possono richiedere, per fornire, in relazione ad ogni esigenza, una soluzione che non necessita di lunghi periodi di formazione, ma di un'autogestione del proprio apprendimento in modo semplice.

È opportuno che tutti gli operatori leggano attentamente i suggerimenti contenuti nel Capitolo 1 dove sono riportate alcune regole base di buona accoglienza e, di seguito, le diverse esigenze ed i relativi consigli in termini di comportamento.

Gli altri capitoli vanno letti in funzione della propria figura professionale o dell'attività svolta nell'ambito dei vari settori presentati. Ad esempio, un impiegato di un albergo leggerà all'interno del Capitolo 2 - Strutture ricettive - il settore legato alla sua specifica mansione (Direzione, Ricevimento, Servizi al Piano, etc.), mentre un addetto ai servizi di ristorazione leggerà all'interno del Capitolo 3 - Ristorazione - la parte che tratta della sua attività (Direzione, Servizio ai tavoli, etc.).

Dall'indice si evince chiaramente il contenuto dei vari capitoli per cui sarà semplice riferirsi ai consigli riportati per ogni tipo di servizio e, più in dettaglio, per ogni settore di attività.

La trattazione delle varie situazioni connesse all'accoglienza è suddivisa in base al tipo di attività ed in relazione alle diverse tipologie di esigenza individuate secondo le indicazioni del Capitolo 1. I suggerimenti forniti possono essere di natura comportamentale o legati a modalità di gestione del servizio oppure semplici soluzioni da attuare nell'ambito della propria funzione.

Ci auguriamo che i consigli presenti nel Manuale possano costituire la base di una "comunicazione simpatica" e accattivante, utile agli operatori turistici per orientare i diversi tipi di servizio offerti in una logica di qualità.

—  
—

# **CAPITOLO 1**

## NORME COMPORTAMENTALI DI BASE E PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA

### **NORME COMPORTAMENTALI DI BASE**

La persona con disabilità non è diversa dalle altre persone: ha gli stessi diritti e doveri di tutti gli altri, deve essere trattata con rispetto e dignità sulla base di un rapporto di uguaglianza. Ha esigenze diverse che, essendo considerate al di fuori di quella che è definita la “norma”, vengono qualificate come “speciali”.

La presenza di servizi e attrezzature alberghiere adeguate alle esigenze delle persone con disabilità è indice di attenzione, efficienza e professionalità, e non prescindono dall'accoglienza e dal comportamento del personale. Spesso, infatti, oltre agli ostacoli fisici si manifestano deficit di comunicazione, ascolto e comprensione che rendono minore la qualità del servizio. La “mancata educazione al riconoscimento della diversità” spesso genera nel personale alberghiero quell'imbarazzo che lo porta al “non saper comunicare” e al “non saper come comportarsi” di fronte ad una richiesta di un ospite con disabilità.



---

---

## IL COMPORTAMENTO

- Trattate l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti
- rivolgetevi all'ospite con naturalezza e spontaneità. Un atteggiamento amichevole e disponibile è più costruttivo di uno ansioso e imbarazzato
- non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze
- rivolgetevi direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori
- non risentitevi se l'ospite con disabilità rifiuta l'aiuto: egli conosce bene ciò che è o non è in grado di fare
- non abbiate timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto
- adattatevi, senza spazientirvi, a tempi più lunghi nel contatto con il cliente

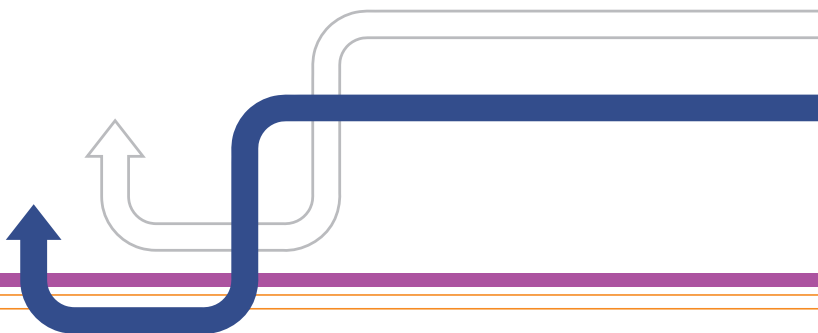




## LA COMUNICAZIONE

È importante seguire alcune regole basilari nel colloquio, evitando espressioni che sono giudicate da molti particolarmente irritanti, se non offensive, quali ad esempio i termini “handicappato” o “invalido”. È meglio usare altri termini come “persona con disabilità” o “diversamente abile”, oppure “persona a mobilità ridotta” o comunque persona “disabile”.

La costruzione di un rapporto cordiale con il cliente e l'esperienza aiuteranno ad identificare i termini più adatti, adottando quelli che lui stesso usa.



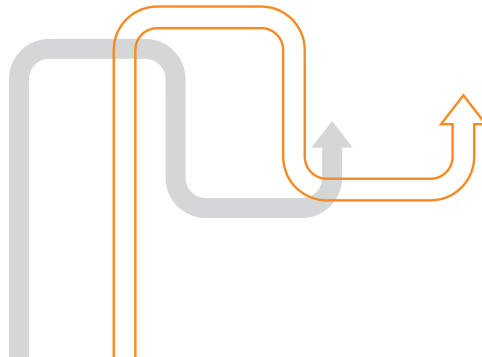
# PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA

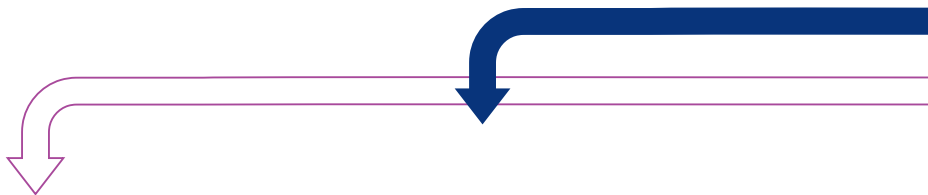
Cosa si intende esattamente con il termine accoglienza?

L'accoglienza è tutto ciò che concorre a mettere a proprio agio il turista per fargli vivere compiutamente ed in modo soddisfacente l'esperienza del soggiorno.

Per poter realizzare ciò bisogna dunque considerare che ogni ospite ha una sua individualità che richiede un servizio personalizzato. È di fondamentale importanza essere educati al riconoscimento delle diversità, perché solo così è possibile abbattere quelle barriere architettoniche e psicologiche che impediscono i processi dell'integrazione e della socializzazione.

Ancor di più, in riferimento a persone con "ridotta capacità motoria, sensoriale, psichica", le necessità che si possono presentare sono diversificate in considerazione delle problematiche individuali, dell'età o di specifici momenti della vita di ciascuno. **Per semplificare la presentazione di questi diversi aspetti si è ritenuto utile individuare esigenze con caratteri comuni e fare la seguente suddivisione di massima. Tale suddivisione va sempre interpretata tenendo presente che ogni persona ha aspettative e bisogni specifici e che talvolta quelli legati alle "tipologie di disabilità" individuate possono anche coesistere.**





### **DISABILITÀ FISICHE:**

persone con mobilità ridotta  
persone su sedia a ruote autonome (carrozzina manuale o a batteria)  
persone su sedia a ruote con accompagnatore

### **DISABILITÀ SENSORIALI:**

persone non vedenti e ipovedenti  
persone non udenti e ipoudenti  
persone sordocieche

### **DISABILITÀ MENTALI E PSICHICHE**

**ALTRE DISABILITÀ** specifiche come ad esempio:

persone con problemi di orientamento e comunicazione  
persone con problemi di alimentazione  
persone con epilessia  
persone con diabete  
persone con insufficienza renale  
persone con allergie

È certamente importante fare tesoro dell'esperienza concreta maturata attraverso il rapporto con il cliente disabile, ma è altrettanto importante non generalizzare ed essere quindi pronti a modificare il proprio comportamento e le soluzioni da adottare di fronte ad un nuovo cliente. Ogni persona infatti è un individuo a sè, per cultura, per abitudini, per livello di autonomia e di comunicazione. I consigli presentati sono dunque indispensabili per non commettere errori grossolani, ma non devono essere considerati regole fisse da applicare a una categoria indifferenziata di persone.



# DISABILITÀ FISICHE

Queste comportano un maggior affaticamento e una riduzione delle capacità di movimento come camminare o compiere determinate azioni, ovvero una riduzione dell'autonomia.

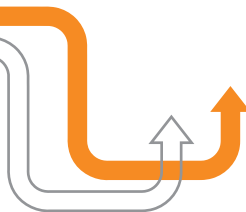
A seconda del tipo di esigenza, si possono distinguere “persone a mobilità ridotta” e “persone su sedia a ruote”. Nei casi più evidenti si possono raggiungere difficoltà o impossibilità ad usare gli arti superiori, disturbi legati alla vista, all'udito e alla parola. In altre situazioni, i problemi non riguardano gli spostamenti, ma determinano incapacità ad agire con autonomia.



## PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA

Molte persone hanno difficoltà nel camminare e nel compiere alcuni movimenti pur non facendo uso di sedia a ruote. Generalmente utilizzano ausili come il bastone, le stampelle, talvolta gli elettroscoter, per brevi periodi o permanentemente.

Alcuni possono avere una ridotta forza nelle braccia e nelle mani, o una difficoltà di coordinazione dei movimenti o una riduzione della sensibilità tattile, ovvero una ridotta autonomia nello stazionare in posizione eretta o nel deambulare.



## COME COMPORTARSI

- Questi tipi di disabilità, a volte, non sono immediatamente riconoscibili. Parlate col cliente e cercate di capire quali sono le sue esigenze. È infatti importante essere consapevoli del tipo di problema per potere offrire un valido aiuto.
- Regolatevi a seconda dei casi che si presentano cercando di evitare o di ridurre al cliente tutte le situazioni che sono fonte, a volte grave, di disagio o affaticamento. Tra queste vi sono:
  - percorrere lunghe distanze
  - stare in piedi per lungo tempo
  - salire o scendere dei gradini
  - mantenere l'equilibrio
- In molti casi sarà utile, anche, accompagnare il cliente ed aiutarlo nelle operazioni più faticose come il portare bagagli o pacchi.

## PERSONE SU SEDIA A RUOTE

Queste persone possono avere diversi livelli di autonomia ed esigenze molto differenziate.

Si possono presentare situazioni in cui la persona non è in grado di stare in piedi ed altre in cui può farlo per un tempo limitato e può compiere solo pochi passi. Alcuni si servono della sedia a ruote solo per una parte della giornata, altri permanentemente.

Alcune persone possono avere una notevole forza nelle braccia ed essere in grado di muoversi e compiere molte azioni senza alcun aiuto, altre possono presentare un livello di autonomia inferiore e necessitano di un accompagnatore.

La normale progettazione degli ambienti e degli arredi, ancora oggi, spesso non tiene conto delle esigenze di agevole circolazione di una sedia a ruote. È importante essere consapevoli di questo problema per affrontarlo positivamente.

Un esempio può essere quello del bancone della reception, spesso troppo alto per una persona su sedia a ruote. Come può avvenire un'efficace comunicazione, basata sullo scambio paritario, quando si ha difficoltà addirittura a guardarsi negli occhi?

## COME COMPORTARSI

- Parlate col cliente e chiedetegli quali sono le sue esigenze. È importante capire il tipo di problema per potere offrire un valido aiuto.
- È importante essere preparati ad identificare gli ostacoli e ad intervenire.
- Offrite la vostra disponibilità anche nel caso che il cliente abbia già un proprio accompagnatore.
- Prima di aiutare è bene chiedere, per rispettare il naturale desiderio di autonomia di ogni persona.
- In presenza di barriere come un gradino, o per operazioni più difficili, lasciatevi guidare dal cliente che vi consiglierà come eseguire la manovra.
- La sedia a ruote va spinta dolcemente senza movimenti bruschi e con una velocità ragionevole. Per sollevarla non afferratela dove capita, ma chiedete al cliente: eviterete in tal modo di provocare involontariamente dei danni. Siate discreti nell'aiutare e se vi trovate in mezzo a più persone fate attenzione a non urtarle con la sedia a ruote poichè ciò creerebbe imbarazzo al cliente.

# DISABILITÀ SENSORIALI

Queste si caratterizzano in generale per una riduzione della capacità visiva e/o uditiva. Ciò può verificarsi con vari livelli di gravità.

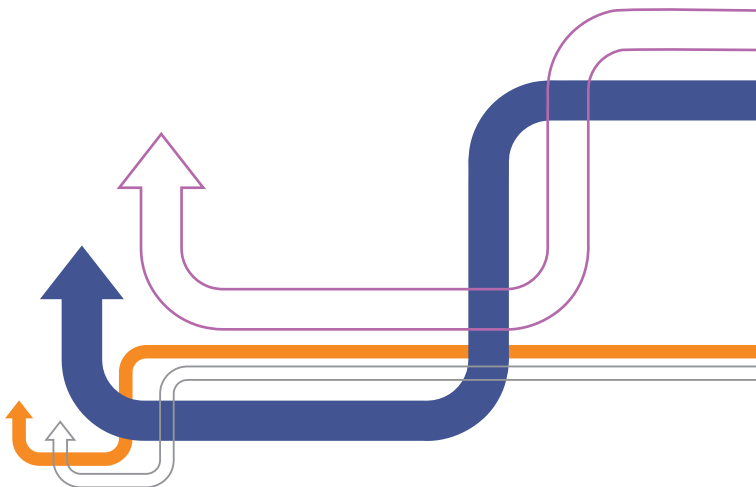
## PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

Si considerano con questa definizione sia le persone non vedenti sia coloro che hanno una capacità visiva residua assai ridotta.

Soltanto una piccola percentuale delle persone con limitazioni visive è del tutto non vedente. In tutti gli altri casi il modo di percepire lo spazio, seppure limitato, può variare molto da individuo a individuo.

Una capacità visiva residua molto bassa e la cecità comportano gravi problemi di mobilità e orientamento.

Per potersi orientare meglio in ambienti non familiari ed evitare ostacoli e pericoli alcune persone che non sono accompagnate da persona vedente fanno uso del bastone bianco, altre di un cane guida.





## COME COMPORTARSI

- Se la persona non vedente è accompagnata rivolgetegli direttamente la parola e non rivolgetevi all'accompagnatore.
- Il cliente non è in grado di leggere le espressioni del vostro volto o cogliere i gesti, quindi fatevi comprendere principalmente mediante le parole.
- Nel presentarvi al cliente richiamate la sua attenzione chiamandolo per nome, oppure toccandolo leggermente sul braccio.
- Se il cliente chiede di essere guidato, offritegli il vostro braccio e procedete con lui.
- Avvisate sempre della presenza di uno o più gradini ed indicate se sono a salire o a scendere. Regolatevi in questo modo anche in presenza di scale mobili. Chiedete se preferisce il vostro braccio o il corrimano, nel caso fategli poggiare la mano sul corrimano.
- Per indicare al cliente dove può sedersi informatelo sull'ubicazione della sedia e fategli poggiare la mano sullo schienale.
- Avvertite sempre se vi allontanate o se siete tornati.
- Per descrivere la posizione di oggetti fatelo dando riferimenti spaziali in relazione alla posizione del cliente.
- Se vi si chiede di accompagnare il cliente al servizio igienico, se siete dello stesso sesso, entrate con lui e descrivetegli il tipo di bagno, la dislocazione dei sanitari e delle attrezzature come il portarotoli e l'asciugamano. Informatelo sulla situazione igienica dell'ambiente. Se non siete dello stesso sesso fatevi aiutare da qualcuno che lo sia.

- La puntualità è un aspetto molto importante in particolare per questi clienti: lunghe attese sono causa di disagio e stress.
- Ricordatevi che solamente il 10-15% delle persone con limitazioni visive conosce l'alfabeto Braille, quindi cercate di prevedere più forme di comunicazione.
- D'altra parte in generale le persone con limitazioni visive dimostrano notevoli capacità di adattamento e di autonomia: tenete conto con buon senso anche di tale sensibilità.
- Se la persona è accompagnata da un cane guida permettetene anche all'animale l'ingresso alla struttura.

## PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI

I livelli di sordità possono essere molto diversi.

Le persone non udenti, soprattutto quelle che lo sono fino dalla nascita, possono avere difficoltà nel parlare. Molte sono in grado di leggere dalle labbra del proprio interlocutore.

Le persone deboli di udito possono fare uso di apparecchi acustici per sentire meglio; esse sono comunque in grado di parlare.

Questa forma di disabilità non è facilmente riconoscibile, a meno che non sia la persona stessa a manifestarla.





## COME COMPORTARSI

- Per parlare ponetevi sempre di fronte al cliente. Stabilite un contatto visivo. Controllate la vostra posizione e non mettetevi mai con la luce alle spalle in modo da consentire alla persona di poter leggere dalle labbra quando parlate.
- Il metodo di lettura labiale non consente di affrontare agevolmente comunicazioni tra più di due persone.
- Chiedete alla persona come dovete parlare. Qualcuno vuole che si alzi leggermente la voce, ma in generale un tono elevato di voce è motivo di disturbo. Non parlate nè troppo in fretta, nè troppo lentamente; non esagerate i movimenti della bocca. Usate le espressioni del viso ed i gesti.
- Siate pronti a ripetere ciò che avete detto o a scriverlo e a dedicare più tempo per ascoltare. Siate sempre forniti di carta e penna.
- Se occorre attirare l'attenzione della persona è consigliabile farlo con un movimento della mano rivolto nella sua direzione oppure toccandola su un braccio.
- Le persone anziane spesso non manifestano di avere problemi di questo tipo ed anche se non hanno capito non chiedono di ripetere. È quindi necessario accertarsi che abbiano effettivamente compreso quanto è stato loro detto.
- Se dovete illustrare un meccanismo o un particolare servizio ricordate che la persona non udente non può leggere dalle labbra e contemporaneamente seguire la descrizione per cui è opportuno prima parlare e poi illustrare.
- Se vi è un interprete rivolgetevi comunque prima al cliente.
- Molte persone ipoudenti si servono di apparecchi acustici.

Questi hanno la caratteristica di amplificare in uguale misura tutti i suoni compresi il rumore di fondo e quelli circostanti che vanno quindi ridotti il più possibile.

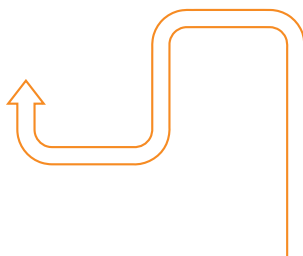
- Sarebbe utile fare attenzione a non usare termini in dialetto nè parole troppo complesse o simili tra loro nella pronuncia perchè possono essere confusi. Usate frasi brevi.
- Se la persona è accompagnata da un cane guida permettete anche all'animale l'ingresso alla struttura.

## PERSONE SORDOCIECHE

Esse hanno una grave limitazione visiva e uditiva combinate. Questo comporta dei problemi per lo svolgimento delle attività quotidiane, le relazioni sociali e l'accesso alle informazioni. Alcuni individui sono totalmente sordi e ciechi, altri hanno capacità visive ed uditive residue.

Bisogna tenere presente che il senso tattile e, di conseguenza, il contatto fisico, è il più importante mezzo di comunicazione. Su questa considerazione sono stati elaborati dei linguaggi specifici che si basano sull'uso delle mani.

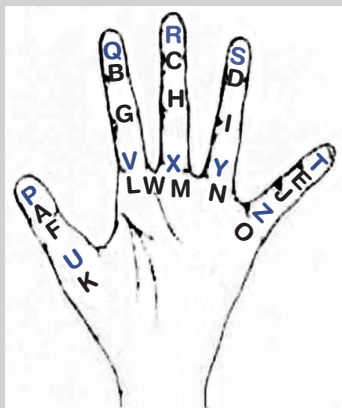
Queste persone, pur avendo in alcuni casi una buona autonomia, dipendono spesso dagli altri per l'accesso alle informazioni, per la comunicazione e per la mobilità. Si tenga comunque presente che usualmente viaggiano con un proprio accompagnatore.





## COME COMPORTARSI

- Molti sono in grado di conversare e utilizzano per comunicare il sistema verbale-vocale, mentre per ricevere la comunicazione si servono del sistema gestuale o di un sistema di comunicazione della mano (Alfabeto Malossi) per il quale il sordo cieco è provvisto dello strumento di comunicazione (guanto). Capacità residue di tipo visivo e uditivo, se presenti, possono rivelarsi utili nella comunicazione.
- Per richiamare l'attenzione del cliente potete toccarlo delicatamente sul braccio.
- Se il cliente è accompagnato, quando fornite le informazioni al suo accompagnatore lasciategli il tempo di riportarle alla persona interessata.
- Tenete sempre presente che queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.
- La puntualità è molto importante, lunghe attese sono causa di disagio e stress.
- È opportuno, ove possibile, permettere l'esplorazione tattile di ambienti e/o oggetti.



## L'ALFABETO TATTILE MALOSSÌ

Il principale mezzo di percezione e relazione della persona sordocieca è la mano, con la quale vede, legge, lavora e soprattutto, ascolta ciò che viene trasmesso attraverso segni convenzionali. La tecnica usata si chiama Sistema Malossi e consiste nel battere leggermente la mano là dove sono segnate le lettere nere e pizzicare dove le lettere sono azzurre.

# DISABILITÀ MENTALI E PSICHICHE

## DISABILITÀ MENTALI

Le manifestazioni conseguenti a questo tipo di disagio sono molto diversificate. Si passa da casi estremamente lievi ed impercettibili a situazioni in cui sono richiesti assistenza e sostegno alla persona a vari livelli.

In generale le persone con disabilità mentale reagiscono alle situazioni in modo non sempre proporzionato all'età anagrafica.



### COME COMPORTARSI

- Sarebbe utile da parte del personale una maggiore disponibilità e più tempo da dedicare ai clienti.
- Se vi sono problemi di comunicazione come difficoltà di linguaggio o di ascolto si consiglia di essere più pazienti nell'ascoltare o nel ripetere i messaggi.
- È importante comunicare con una persona con ritardo mentale in modo semplice ma non infantilizzarla e quindi curare in modo particolare la comprensibilità delle informazioni e delle indicazioni semplificandole quanto più possibile. Ciò sarà certamente utile anche per gli ospiti stranieri che conoscono poco la nostra lingua.

## DISABILITÀ PSICHICHE

Queste condizioni possono avere manifestazioni molto complesse e differenziate. I sintomi possono essere: ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, ossessioni, gioia, etc..

Alcuni disagi sono spesso a carattere temporaneo.

## COME COMPORTARSI

- Queste persone di solito non fanno cenno dei loro problemi di salute mentale. È quindi molto improbabile che si riesca ad identificare un cliente con problemi psichici a meno che non vi siano delle reazioni manifeste.
- Spesso questa clientela è più sensibile nel percepire situazioni di disagio quindi è importante assumere un atteggiamento disponibile.
- La disponibilità, la cortesia e l'attenzione sono sempre la chiave di una buona accoglienza.

## ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

Vi sono situazioni non riconducibili ad un gruppo specifico di disabilità che a seconda del livello in cui si manifestano possono o meno interessare l'accoglienza. Si riportano di seguito alcuni esempi.

### PERSONE CON PROBLEMI DI ORIENTAMENTO E DI COMUNICAZIONE

Alcune persone hanno difficoltà di comunicazione, sia di comprensione del linguaggio che di espressione. A seconda delle cause che ne sono all'origine, a tali manifestazioni possono associarsi problemi di orientamento, limitazioni motorie, stati di affaticamento, rallentamento delle reazioni.

In genere queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.

#### COME COMPORTARSI

- Cercate di essere disponibili e di adattarvi a tempi di reazione più lenti.
- L'uso della segnaletica può agevolare molto l'orientamento.

### PERSONE CON PROBLEMI DI ALIMENTAZIONE

Sono molti coloro che per diverse esigenze ricorrono a diete speciali, o necessitano di una particolare attenzione nella scelta degli alimenti, nella loro preparazione, negli orari dei pasti.

Le esigenze possono essere molto diverse. Si possono presentare, ad esempio, casi di intolleranza verso gli alimenti ricchi di glutine (nel caso della celiachia), necessità di diete ricche di calcio (nel caso di osteoporosi), etc.

## COME COMPORTARSI

È essenziale permettere al cliente di seguire la propria dieta e/o orari dei pasti personalizzati.

## PERSONE CON EPILESSIA

L'epilessia è un problema di tipo neurologico che viene di solito ben controllato con farmaci. Si può manifestare in varie forme e può produrre degli attacchi di varia intensità. Le crisi epilettiche possono essere distinte in due tipi diversi per intensità e manifestazione: le crisi generalizzate e le crisi parziali. Nel primo caso la persona può cadere a terra ed avere delle convulsioni, nel secondo, con effetti molto lievi, la persona può avere momenti di assenza e lievi disturbi nel comportamento.

## COME COMPORTARSI

- Le crisi epilettiche, che si manifestano con perdita di coscienza improvvisa, possono provocare inconvenienti perché il soggetto può farsi del male al momento dello svenimento, cadendo in modo inappropriato o urtando qualche oggetto. L'ideale sarebbe prevenire la caduta, cosa quasi mai possibile. Una volta che il soggetto è a terra, bisognerebbe cercare di posizionare un cuscino o qualsiasi oggetto simile e soffice (una mano se privi d'altro) sotto la sua testa, per evitare che le convulsioni gli procurino ripetuti traumi del capo. Inoltre è opportuno cercare di ruotare su un fianco la persona, per permettere alla saliva di fuoriuscire dalla bocca, evitando così che si intasino le vie respiratorie. In ogni caso è necessario mantenere la calma per-

ché, per quanto la crisi possa essere impressionante da vedere, nella maggior parte dei casi recede senza lasciare esito e quasi mai è di per se pericolo di vita. Per lo più la crisi convulsiva dura qualche minuto e si interrompe spontaneamente.

Quando il paziente riprende conoscenza, può essere confuso, avere difficoltà a parlare, oppure lucido e non rendersi conto di quello che è successo. Può essere utile restare accanto alla persona durante l'attacco ed essere presenti alla ripresa della conoscenza per rassicurare, soprattutto quando la persona è disorientata e confusa. Nel caso di crisi di durata superiore a 5-10 minuti o crisi ripetute senza interruzione (stato di male) bisogna fare ricorso all'intervento medico o chiamare l'autoambulanza per far portare la persona al più vicino Pronto Soccorso.

## PERSONE CON DIABETE

Nelle situazioni ordinarie tale patologia non richiede particolari attenzioni se non per quanto riguarda la dieta. Questa, in taluni casi, deve essere molto accurata, ma è il cliente stesso a conoscere con precisione le proprie esigenze.

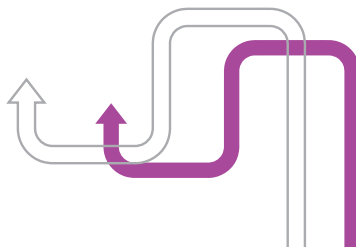


## COME COMPORTARSI

- Potrà essere utile offrire al cliente la disponibilità di conservare i propri medicinali in frigo.
- In caso di malore sarà opportuno accertarsi con il cliente del tipo di aiuto che può essere dato. Se il cliente non è in grado di comunicare fate ricorso all'intervento medico.

## PERSONE CON INSUFFICIENZA RENALE

Le persone con questa disfunzione hanno l'esigenza di sapere in anticipo l'ubicazione e la disponibilità dei centri dialisi in relazione alla località dove intendono soggiornare.



## COME COMPORTARSI

Non si richiede un'attenzione particolare e comunque le esigenze sono molto variabili da persona a persona.

## PERSONE CON ALLERGIE

Questo tipo di manifestazioni sono sempre più diffuse e possono assumere caratteri diversi tra loro. In molti casi sono legate a particolari fattori ambientali. Alcuni stati allergici sono dovuti alla peluria di animali, alle piume o a materiali di rivestimento.

Una delle più diffuse cause di rinite e asma allergica è costituita dagli acari, piccolissimi organismi che prediligono ambienti umidi e temperati (sono gli acari della polvere). Il loro ambiente è costituito da cuscini, materassi, coperte, poltrone e divani imbottiti, tappeti e moquette. È impossibile eliminare del tutto questi organismi però si può cercare di ridurre il più possibile la loro presenza.

Questi accorgimenti sono comunque utili a garantire la qualità dell'accoglienza per ogni tipo di clientela.

### COME COMPORTARSI

- Sarebbe opportuno mettere a disposizione del cliente degli ambienti, in particolare camere da letto, predisposti per le loro esigenze e che tengano quindi conto di alcuni requisiti di igiene ambientale. Avvisate preventivamente il cliente della presenza continuativa di animali domestici (in particolare felini).
- Curate ad intervalli regolari la pulizia dei climatizzatori e degli elementi per il riscaldamento.



—

—



# CAPITOLO 2

## STRUTTURE RICETTIVE

*SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE DI ALBERGHI, MOTELS, VILLAGGI-ALBERGO, RESIDENZE TURISTICO-ALBERGHIERE, CAMPEGGI, VILLAGGI TURISTICI, ALLOGGI AGRO-TURISTICI, BED & BREAKFAST, ESERCIZI DI AFFITTACAMERE, OSTELLI PER LA GIOVENTÙ, RIFUGI ALPINI*

## DIREZIONE

L'ideale è avere un ambiente accessibile in ogni sua area e dotato di comfort. Ciò comporta senza dubbio dei costi iniziali, ma si rivela presto un ottimo investimento perchè riduce il coinvolgimento del personale nelle operazioni di assistenza al cliente, aumenta notevolmente la fascia di utenza e si trasforma in un "plus" di immagine per tutti.

Considerare gli aspetti legati all'accessibilità ed al comfort già in sede di progettazione è un fattore di primaria importanza: il dover correre ai ripari in fase di realizzazione o a lavori conclusi comporta delle soluzioni di scarsa qualità e di dubbio valore estetico oltre ad una sicura maggiorazione dei costi complessivi.

## PARCHEGGIO

Prevedete alcuni parcheggi riservati ad auto munite di contrassegno speciale per disabili, il più possibile nei pressi dell'ingresso, oppure un servizio per il parcheggio e la riconsegna dell'auto al cliente.

Per garantire il rispetto dell'ampiezza di un posto auto riservato si può prevedere la protezione dello spazio previsto mediante sistemazione di dissuasori.

È utile delimitare bene gli spazi riservati, vigilando, nei limiti del possibile, affinché rimangano liberi, a disposizione dei clienti a mobilità ridotta.

Se la struttura è dotata di un garage o un parcheggio per i clienti questo può essere dotato di un pulsante (citofono) di chiamata per avvisare il personale e poter avere un aiuto nell'operazione di scarico e trasporto dei bagagli.

È inoltre consigliabile esporre, in posizione ben visibile dall'autovettura, il numero telefonico della struttura, dal momento che sono sempre più numerosi i clienti con problemi di mobilità dotati di telefono cellulare.

## PERCORSI

Vanno tenuti il più possibile sgombri da ostacoli come oggetti sporgenti, fioriere, o altri arredi che ne restringono il passaggio. Spesso, per motivi ornamentali, vengono disposti elementi fissi o mobili in posizione tale da costituire un intralcio per tutti, in particolare per chi usa la sedia a ruote, e un pericolo per chi ha limitazioni visive.

## SEGNALETICA

È consigliabile un ampio sviluppo delle indicazioni grafico-simboliche per agevolare la comprensione dei vari servizi offerti dalla struttura e l'orientamento.

## INFORMAZIONE

È anche importante poter fornire alla clientela informazioni affidabili - se disponibili - sull'accessibilità ed i servizi del territorio (ad esempio i trasporti accessibili, gli ambulatori, i servizi sanitari nonché i musei, le sale cinematografiche, etc.).

## DISABILITÀ FISICHE

### PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA

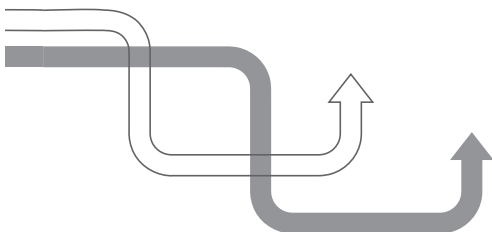
#### AREE PER LA SEDUTA E PERCORSI

È importante ridurre il più possibile le fonti di affaticamento come il dover stare per un certo tempo in piedi o la necessità di percorrere distanze notevoli all'interno della struttura. La lunghezza massima del percorso è soggettiva e dipende dalle capacità del singolo individuo.

È opportuno distribuire numerosi punti di seduta (sedili, panchine, poltrone, etc.) lungo i percorsi principali, dove vi sono situazioni di attesa o in zone dove la sosta può risultare non solo utile ma gradevole (terrazze, giardini, punti panoramici, bar).

Anche nelle zone dove sono collocati i telefoni si consiglia di prevedere delle possibilità di appoggio.

Per agevolare il superamento di scale, rampe, scivoli o pochi gradini sono indispensabili dei robusti corrimano di facile prensibilità, posti sempre su entrambi i lati.





## ALTRO

È consigliabile individuare un determinato numero di stanze che per la loro localizzazione, ad esempio vicino ad ascensori, siano in rapporto agevole con i servizi comuni (ricevimento, bar, ristorante, etc.).

Nel bagno molto utile può risultare uno sgabello sufficientemente alto per appoggiarsi nelle azioni da compiere davanti al lavabo e allo specchio (60-65 cm) e una sedia.

Per strutture organizzate in più spazi funzionali di notevole estensione (all'aperto o racchiusi) si suggerisce di avere in dotazione alcuni elettro-scooter da dare in uso a persone a mobilità ridotta. Detti mezzi monoposto consentono una totale libertà di spostamento nell'ambito di ampi spazi.

## PERSONE SU SEDIA A RUOTE

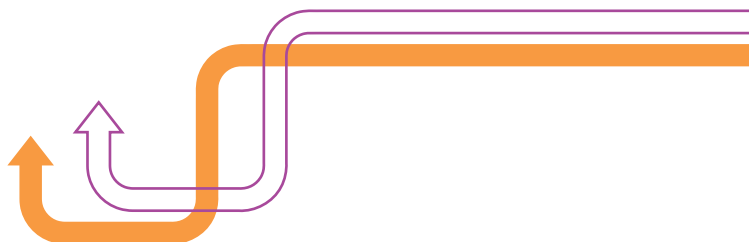
### ASCENSORI

Al di là del rimando alla normativa in vigore, è importante controllare la piena efficienza degli impianti in presenza di clienti su sedia a ruote, per i quali l'ascensore è evidentemente indispensabile. In particolare vanno evitati dislivelli in coincidenza con l'arrivo ai piani ed è utile provvedere ad una assistenza qualora le dimensioni dell'ascensore non consentano un'agevole manovra autonoma da parte del cliente disabile.

In generale sono da preferire ascensori con pareti vetrate per evitare l'effetto claustrofobia.

## CAMERE

La disposizione dei mobili non deve creare intralci al passaggio. Attenzione in particolare allo spazio a lato dei letti: deve essere sufficientemente ampio da consentire l'accostamento e la manovra di una sedia a ruote. Date al cliente la più ampia possibilità di scelta nell'ambito delle stanze accessibili: con letto matrimoniale o due letti singoli, camere comunicanti, etc. Poiché nella maggioranza dei casi la persona viaggia accompagnata la soluzione migliore può essere quella di offrire due letti singoli che potranno essere disposti a seconda delle esigenze. Offrite ai clienti la possibilità di avere letti alti. Questo accorgimento può essere ottenuto semplicemente aggiungendo un materasso. Alcuni clienti possono avere necessità di un ricambio di biancheria aggiuntivo per i letti o di protezioni per i materassi. Disponete che il personale di piano possa rispondere a tali richieste.



## BAGNI

Importante la presenza di un segnale di allarme, del quale è bene controllare l'efficienza e la raggiungibilità.

La temperatura dell'acqua deve poter essere regolata con un termostato.

Gli spazi devono essere ben dimensionati per permettere anche l'ingresso di una sedia a ruote e la possibilità di accostarsi al WC, al lavabo, alla vasca (eventualmente prevedere doccia a pavimento); importante la presenza di maniglioni di sostegno, almeno orizzontali, per il trasferimento sedia-WC e di pavimento antiscivolo. Non è opportuno dare al bagno un aspetto eccessivamente "sanitario" (WC troppo alto, maniglioni reclinabili, etc.).

I maniglioni possono avere un doppio uso ed essere utilizzati anche come porta asciugamano.

Si possono prevedere diversi tipi di rialzo da applicarsi, di volta in volta, a seconda delle necessità sul WC.

Il comando per azionare lo scarico del water deve essere facilmente raggiungibile, posizionato ad altezza idonea, ed agevole da manovrare.

La doccia deve avere almeno un maniglione verticale ed uno orizzontale nelle vicinanze.

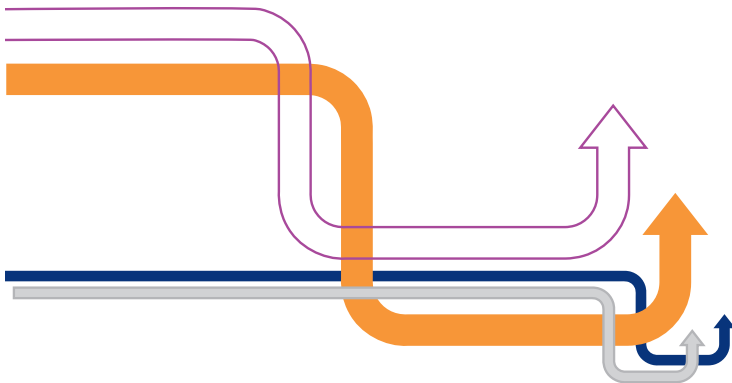
La porta del bagno deve avere la possibilità di essere aperta, in caso di emergenza, anche dall'esterno.

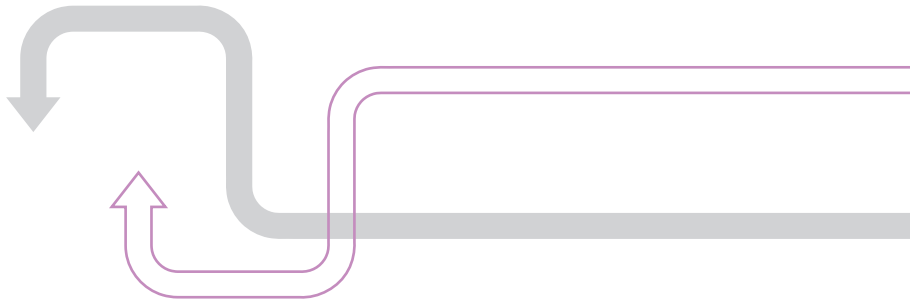
In determinati casi, per utilizzare stanze con bagno di dimensioni contenute, può essere determinante per le manovre della sedia a ruote, smontare la porta del bagno stesso.

## PERCORSI

Il tipo di pavimentazione può incidere più o meno positivamente sulle caratteristiche di fruibilità e di comfort. Sono da evitare ad esempio:

- superfici lisce e scivolose, pavimentazioni sconnesse o con lastre sporgenti
- moquette a pelo alto, tappeti spessi, zerbini





## RISTORANTE, SALA COLAZIONE E CAFFETTERIA

Nella sala per la ristorazione, almeno una zona deve essere raggiungibile mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe, dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria. Questa deve inoltre essere dotata di almeno due spazi liberi per persone su sedia a ruote e di due posti utilizzabili dalle persone con ridotta capacità motoria.<sup>5</sup>

Naturalmente tali posti non devono essere “dedicati” ai disabili, ma a disposizione di tutti.

Nei locali con tavoli e sedie fissi devono essere previsti dei posti con sedie removibili per offrire ad una persona su sedia a ruote più possibilità di scelta. I tavoli devono avere uno spazio libero sottostante per permettere l'avvicinamento di una sedia a ruote (sono preferibili quindi i tavoli su quattro gambe) ed una altezza sottostante di almeno 72,5 cm.

Per un'agevole passaggio tra i tavoli è comunque opportuno prevedere uno spazio libero anteriore di 150 cm ed uno libero laterale di 120 cm.

Si consideri che le misure di una sedia a ruote possono oscillare, a seconda del tipo, manuale o a batteria, del modello e della corporatura della persona da un'ampiezza di 58 - 70 cm ad una lunghezza di 85 - 135 cm.

Si suggerisce di distribuire i posti nel modo più uniforme possibile al fine di evitare spiacevoli emarginazioni. Prevedendo un certo numero di tavoli idonei il cliente potrà liberamente scegliere il posto che preferisce.



Se esistono vari livelli nella sala, almeno uno deve essere facilmente raggiungibile da chiunque.

Nei locali tipo bar o caffetteria si consiglia di prevedere almeno una parte di bancone ribassato, cioè ad altezza raggiungibile da chi sta su una sedia a ruote (90 cm).

Si ricorda che alcune persone con disabilità potrebbero portare con sé posate o bicchieri speciali, in tal caso questi dovranno essere lavati dal personale addetto.

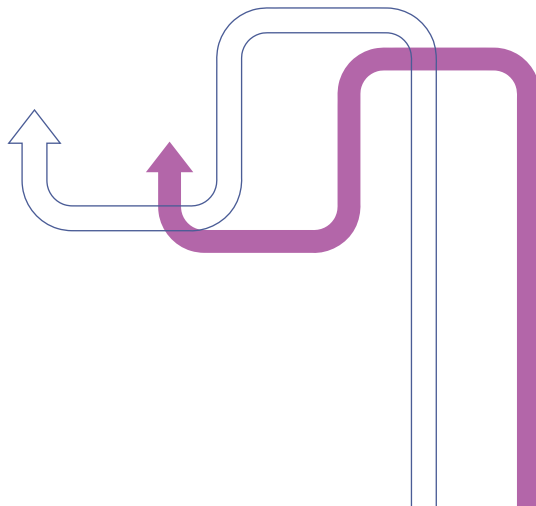
**<sup>5</sup> D.M. 236/89 Art. 5.2**

## SERVIZI AGGIUNTIVI

Ai clienti che avessero necessità di avere un accompagnatore personale per servizi di assistenza durante il soggiorno, sarebbe utile fornire un elenco di persone qualificate.

## ALTRO

L'arredamento deve evitare spigoli vivi o superfici ruvide che potrebbero risultare pericolose.



# DISABILITÀ SENSORIALI

È importante che i cani guida siano ammessi nella camera ed in tutte le aree comuni della struttura. Si tratta, d'altronde, di animali lungamente addestrati ad un comportamento calmo e silenzioso.

## PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

È utile che il personale sia disponibile ad accompagnare il cliente con limitazioni visive nella presa di conoscenza della camera, degli spazi comuni e dei principali servizi offerti dalla struttura. Il cliente in tal modo memorizzerà i riferimenti spaziali e si orienterà meglio.

È opportuna la predisposizione di una cassetta registrata con la descrizione della struttura e dei servizi che l'ospite potrà ascoltare, oppure di stampati a macrocaratteri ed in linguaggio Braille per il menu della sala ristorante, del servizio in camera, del bar.

Importante è verificare che il cliente memorizzi la posizione e il funzionamento del telefono in camera.

Di grande aiuto è anche la predisposizione di una mappa tattile (a rilievo) riprodotte in scala la planimetria generale della struttura ed i servizi.

## PERCORSI

È utile la realizzazione di percorsi caratterizzati da una differente composizione e colorazione della pavimentazione rispetto all'ambiente circostante con la dislocazione, ove possibile, di un corrimano lungo il tragitto. Ciò consentirà di avere dei chiari punti di riferimento per potersi orientare più agevolmente.

È necessario fare attenzione all'ubicazione degli specchi che possono disorientare le persone con limitazioni visive.

## SCALE

Le rampe di scale devono essere sempre servite di corrimano da entrambi i lati; è bene che l'inizio e la fine di ogni rampa abbiano una colorazione e, se possibile, una pavimentazione differente, sia per contrasto che per rugosità, da quelli dell'ambiente circostante per consentire la facile individuazione della scala.

## ASCENSORI

Questi dovrebbero essere ben illuminati.

Sono utili i pulsanti di piano con numerazione in rilievo ed in Braille; mentre i pulsanti di emergenza ed i telefoni dovrebbero avere un colore contrastante ed evidente.

Un annuncio sonoro dei piani è di estrema utilità per chiunque.

È opportuno evitare di collocare posacenere in prossimità della pulsantiera degli ascensori.

## SPAZI COMUNI E CAMERE

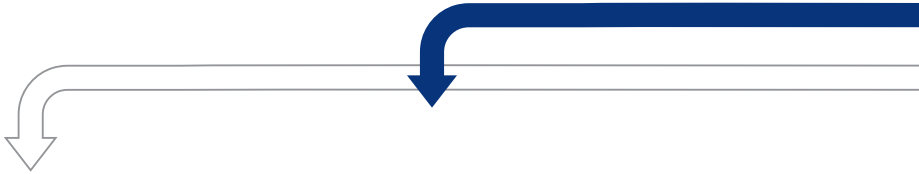
Sono di grande importanza il corretto uso delle pavimentazioni per favorire l'orientamento, una buona illuminazione e la colorazione degli elementi di rifinitura ed arredo. Un uso appropriato dei contrasti cromatici, per esempio, sui telai delle porte o per le maniglie e gli interruttori può essere di grande utilità.

# PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI

Le persone non udenti o ipoudenti devono essere messe in condizione di poter comunicare sia con l'esterno sia con altre zone della struttura mediante opportuni accorgimenti e sistemi tecnologici di tipo mobile e dal costo contenuto.

Tra gli ausili tecnologici da poter installare vi sono:

- sistema a onde convogliate, che permette di trasformare un qualsiasi squillo in avviso ottico e andrebbe bene anche per gli allarmi antincendio
- sistema a raggi infrarossi per TV e Radio



## RICEVIMENTO

In queste zone è importante che vi sia una buona illuminazione, per permettere al cliente di leggere dalle labbra del suo interlocutore, ed una protezione dai rumori di fondo.

Il personale deve essere sempre munito di materiale per scrivere.

Strumenti utili sono:

- telefono a testo (DTS), che può essere richiesto alle compagnie telefoniche
- telefono con servizio fax

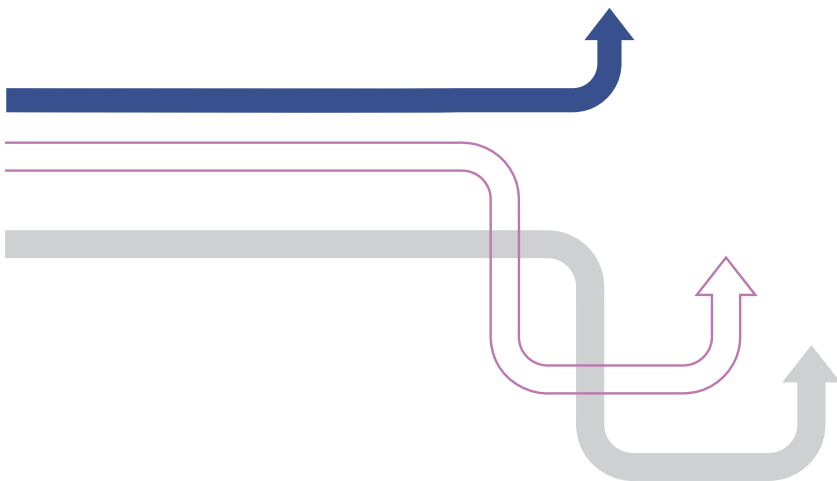
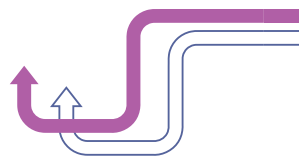
Il personale dovrebbe essere sempre disponibile ad informare il cliente direttamente di eventuali comunicazioni che lo riguardano

## CAMERE

Anche nelle camere è necessario non far sentire la persona isolata e quindi si consigliano sistemi adeguati a tali esigenze (alcuni strumenti possono essere anche noleggiati):

- avvisatori di chiamata con informazione sonora e vibratile per apparecchi telefonici
- amplificatori per apparecchi telefonici (utili per persone ipoudenti)
- telefono a testo (DTS) che può servire per telefonate esterne, per chiamare il ricevimento o per avere informazioni
- telefono con servizio fax
- materiale per scrivere
- sveglia con allarme visivo e vibratile
- televisione con servizio di televideo

Si consiglia di dotare almeno una camera con campanello e avvisatore ottico, per chi bussa alla porta.



# PERSONE SORDOCIECHE

Di grande aiuto è la disponibilità di una mappa tattile (a rilievo) riproducente in scala la planimetria della struttura ed una segnaletica tattile nelle zone comuni e lungo i percorsi di collegamento.

È importante la predisposizione di stampati in macrocaratteri ed in Braille per il menu della sala ristorante, del servizio in camera, del bar.

Sono preferibili zone dotate di una buona illuminazione, meglio se diffusa.

---

---

## SPAZI COMUNI

Sono di grande importanza il corretto uso delle pavimentazioni, una buona illuminazione e la colorazione degli elementi di rifinitura ed arredo.

## SCALE

Le rampe delle scale devono essere sempre servite da corrimano sui due lati.

## ASCENSORI

Utile la pulsantiera con i numeri di piano in caratteri a rilievo ed in Braille.

## CAMERE

Un corretto uso dei contrasti cromatici, ad esempio sui telai delle porte o per le maniglie e gli interruttori, può essere di grande utilità.

# ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

## PERSONE CON EPILESSIA

Per clienti con epilessia la Direzione di una struttura ricettiva dovrà tenere presente che:

- nel bagno, vasche poco profonde o docce possono diminuire il rischio di annegamento. La stanza da bagno dovrebbe avere una porta che si apre verso l'esterno. In tal modo se qualcuno all'interno perde conoscenza appoggiandosi alla porta, è possibile comunque aprire e portare soccorso
- letti molto ampi o "futon" (un tipo di materasso posto sul pavimento) possono ridurre il rischio di cadute: inoltre è consigliabile l'uso di cuscini "antiasfissia", particolari cuscini in gommapiuma muniti di fori che riducono il rischio di soffocamento in caso di crisi durante il sonno

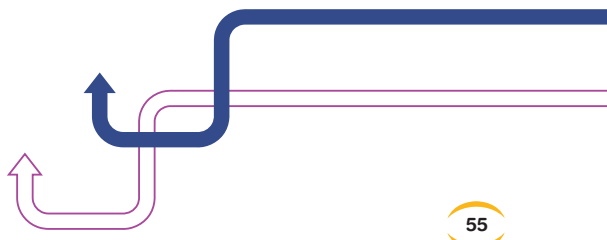
## PERSONE CON DIABETE

- Sarà utile offrire al cliente la disponibilità di conservare i medicinali in un frigo qualora non sia presente il frigobar in camera
- nelle strutture con servizio bar e/o ristorazione sarà opportuna la disponibilità di bevande già pronte come ad esempio té o caffè freddo, senza zucchero

## PERSONE CON ALLERGIE

Per clienti con problemi di allergie la Direzione della struttura ricettiva potrà riservare camere o appartamenti con requisiti particolari riportati di seguito:

- mantenere il livello di umidità controllato (25 - 50%)
- divieto di fumare
- divieto di introdurre animali
- scegliere materiali di rivestimento che non abbiano tendenza a trattenerne la polvere
- evitare mobili imbottiti o rivestiti in stoffa, preferire mobili in legno o plastica con superfici lisce e con spazio sottostante per permettere la pulizia
- evitare tappeti, moquette e tendaggi (preferire eventualmente tende a vetro e materiali sintetici)
- non usare piume o lana per cuscini, per materassi e per coperte
- preferire biancheria di poliestere, piumini, cuscini o materassi sintetici
- è consigliabile avvolgere materassi e cuscini in apposite fodere non porose (antiacari)
- il lavaggio della biancheria deve avvenire con acqua molto calda
- per il riordino delle camere usare aspirapolvere vuoti e panni inumiditi per asportare la polvere, evitare prodotti chimici con forti odori
- non effettuare l'operazione di pulizia in presenza del cliente
- arieggiare costantemente l'ambiente





## STANZE PER NON FUMATORI

Clienti con alcuni tipi di allergie o con problemi respiratori possono avere bisogno di camere per non fumatori. Sarà opportuno prevedere un certo numero di stanze per le quali si avrà cura che sia il personale, sia la clientela, si attengano al rispetto di tale disposizione.



## SERVIZI DI RICEVIMENTO

Una buona accoglienza è indice di simpatia verso il cliente, serve a metterlo a suo agio e a farlo sentire a casa propria.

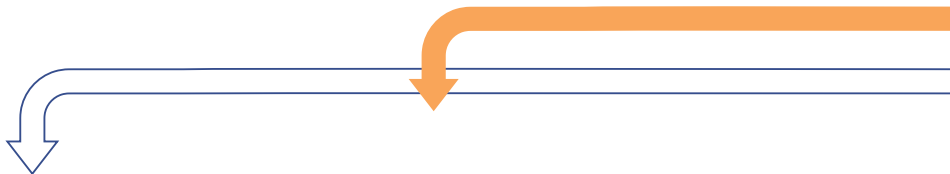
La chiave di un buon servizio è trattare il cliente come vorreste essere trattati voi. Nello svolgere il vostro servizio rivolgetevi alla persona con disabilità e non ai familiari o accompagnatori. Per avere suggerimenti su come rapportarvi con la clientela si rimanda al Capitolo 1 - Norme comportamentali di base.

## DISABILITÀ FISICHE

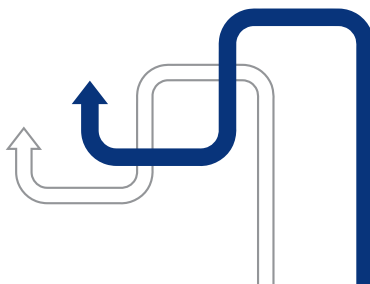
- Sono gli ostacoli di natura fisica (dislivelli, spazi ristretti, etc.) a creare disagio o “barriera” a chi ha difficoltà di deambulazione o a chi usa la sedia a ruote perché impediscono il libero movimento e la piena fruibilità degli spazi. Tali persone non hanno esigenze diverse da altri clienti a meno che non vi siano associate altre necessità personali
- assegnate camere facilmente raggiungibili, riducendo al minimo la

distanza da percorrere. La scelta dovrà favorire quelle vicino all'ascensore e ai servizi. Se manca l'ascensore, assegnate stanze al livello più facilmente raggiungibile (piano terra, rialzati, etc.)

- le camere ed i bagni devono essere accessibili o comunque fruibili (la scelta di un tipo o dell'altro dipenderà dalle esigenze personali del cliente). Offrite al cliente, se accompagnato, la possibilità di avere camere comunicanti o contigue
- predisponete la consegna dei bagagli in camera. Agevolate l'operazione del loro trasporto in ogni circostanza considerando, ad esempio, anche il tratto dal parcheggio all'ingresso
- l'aspetto sicurezza deve essere considerato fin da questa fase assegnando la stanza quanto più possibile nelle vicinanze del "luogo sicuro statico" accessibile. Si ricorda che il "luogo sicuro statico" accessibile è un ambiente protetto, resistente al fuoco, che può essere facilmente raggiungibile in modo autonomo da parte di persone con disabilità per attendere i soccorsi
- nei campeggi e villaggi turistici, caratterizzati da strutture distribuite in ampi spazi, assegnando lo spazio tenda o bungalow, privilegiate quelli vicini alle attrezzature ed ai servizi (servizi igienici, docce, spaccio, etc.), ricordati da percorsi accessibili
- informazioni più personalizzate sulle esigenze del cliente potranno essere tratte dalla scheda di prenotazione, se opportunamente compilata
- cercate di evitare ai clienti file e lunghi tempi di attesa al momento del rilascio dei dati personali, del pagamento, della richiesta di informazioni, dell'assegnazione della stanza o altro. Predisponete zone di seduta o di appoggio ove far accomodare i clienti
- tenete conto di tempi di reazione ed andature più lente da parte dei clienti



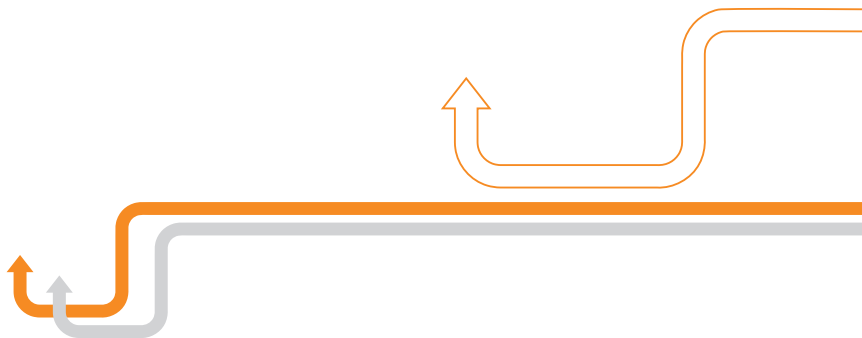
- si consiglia di essere pronti ad intervenire per rimuovere ostacoli, ove possibile, e ad agevolare il cliente nel loro superamento. Ciò si potrà verificare in situazioni dove l'ambiente pone delle barriere fisiche, come la presenza di uno o più gradini, un percorso troppo ripido, un fondo dissestato, oppure dove l'ostacolo è dato dall'impossibilità di raggiungere o manovrare oggetti e attrezzature che non rispondono a requisiti di fruibilità (porte di eccessiva pesantezza o di difficile manovrabilità, grucce degli armadi ad altezza irraggiungibile, pulsantiere di apparecchi situate troppo in alto, banconi troppo alti, etc.). Offrite la vostra disponibilità lasciando sempre al cliente la possibilità di scegliere. È meglio chiedere prima di intervenire. È importante lasciare alla persona la massima indipendenza e autonomia. Non si deve dare per scontato in ogni circostanza che il cliente abbia bisogno di un aiuto poichè i livelli di autonomia personale sono generalmente molto diversi
- se il bancone del ricevimento è troppo alto per essere utilizzabile, agevolate il cliente andandogli incontro ed offrendo una base rigida su cui poter scrivere i suoi dati ed effettuare le operazioni necessarie. Nel parlare con chi sta su una sedia a ruote bisogna, se possibile, stare seduti o fare qualche passo indietro in modo che gli occhi o lo sguardo siano alla stessa altezza dell'interlocutore. Risulta molto scomodo alzare continuamente lo sguardo per parlare con altri
- tra i vari servizi è utile poter fornire ai clienti informazioni su possibili mete turistiche e sui servizi del territorio, con i mezzi di trasporto relativi, comprendenti anche notizie sull'accessibilità. È opportuno integrare il normale materiale informativo distribuito nei servizi di ricevimento con le guide di accessibilità eventualmente pubblicate nella città, nella provincia, nella regione di riferimento. Sarà un "plus" sicuramente apprezzato dal cliente disabile. Altre informazioni che possono risultare utili durante il soggiorno riguardano servizi di assistenza medica o infermieristica, servizi di accompagnamento, etc.



# DISABILITÀ SENSORIALI

## PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

- Nelle comunicazioni col cliente rivolgetevi direttamente all'interessato e non al suo eventuale accompagnatore, permettendogli di esprimere personalmente desideri e richieste
- accompagnate il cliente nella presa di conoscenza della camera dove soggiorerà e delle parti di uso comune della struttura. Descrivetegli l'ubicazione degli spazi ed i vari servizi offerti. La descrizione della camera e di ciò che si trova al suo interno dovrebbe essere maggiormente dettagliata. Informatelo anche sulle procedure di sicurezza in caso di incendio o pericolo
- la disponibilità ad accompagnare il cliente a visitare l'intero complesso è particolarmente significativa in caso di strutture ampie come i campeggi o i villaggi turistici, dove l'orientamento, almeno nella fase iniziale, è piuttosto complesso. A tal fine il personale potrà illustrare al cliente i percorsi principali di collegamento con la zona servizi e le varie attrezzature presenti, anche in relazione allo spazio tenda o bungalow a lui assegnato, dando continui riferimenti spaziali
- consegnate al cliente, se predisposta, l'audiocassetta con la descrizione della struttura e dei servizi

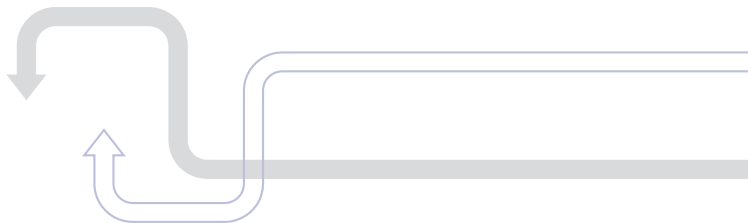


## PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI

- Tenete presente l'esigenza di tempi più lunghi per comunicare
- talvolta le persone ipoudenti, cioè non completamente sorde, non chiedono di ripetere quello che non hanno capito, per cui è opportuno accertarsi che il cliente abbia effettivamente compreso ciò che è stato detto
- cercate di avere sempre a disposizione del materiale per scrivere
- date al cliente ogni informazione necessaria per mettersi in contatto col personale di servizio ai piani
- se la struttura non ha un sistema di sveglia idoneo (di tipo vibratile) incaricate un addetto di avvisare il cliente nell'ora da lui indicata
- siate pronti ad informare di persona il cliente di eventuali comunicazioni che lo riguardano
- nelle aree destinate al ricevimento è importante che vi sia una buona illuminazione

## PERSONE SORDOCIECHE

- Nell'assegnare le camere, privilegiate quelle in cui non ci sono spigoli sporgenti o elementi di arredo che ostacolano la fruibilità dell'ambiente



## ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

- Per **clienti con problemi di orientamento e comunicazione** il personale dovrà adattarsi a tempi di reazione e ad andature più lente. Si richiede una maggiore disponibilità e comprensione sia nel parlare che nell'ascoltare. La scelta della camera dovrà essere fatta evitando aree distanti dall'ingresso o di difficile raggiungibilità per chi ha problemi ad orientarsi. Anche in caso di strutture complesse, come campeggi o villaggi turistici, è importante assegnare uno spazio tenda o bungalow ricordato con la zona servizi da percorsi brevi e di facile individuazione, con riferimenti spaziali precisi e buona segnaletica di orientamento. La prima volta sarà bene accompagnare il cliente ed indicargli i collegamenti con i vari servizi e attrezzature. In taluni casi sarà utile agevolare il cliente nel trasporto dei bagagli
- per **clienti con problemi di alimentazione** il personale deve essere informato del tipo di dieta che può essere offerto dal settore ristorazione. Potrà essere compilata una scheda apposita con le esigenze alimentari del cliente che sarà un importante riferimento per il personale della cucina, i camerieri di sala ed il personale che effettua il servizio in camera
- per **clienti con problemi di allergie** o di tipo respiratorio si raccomanda al personale della struttura ricettiva di fornire la camera più adatta (stanza anallergica o stanza per non fumatori) a seconda delle esigenze manifestate

# SERVIZI DI PRENOTAZIONE

La fase di prenotazione risulta strategica per l'esatta valutazione delle esigenze personali del cliente.

Alcune strutture ricettive dispongono di un sistema di prenotazione automatizzato, altre no.

**È importante tenere in considerazione le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.** <sup>6</sup>

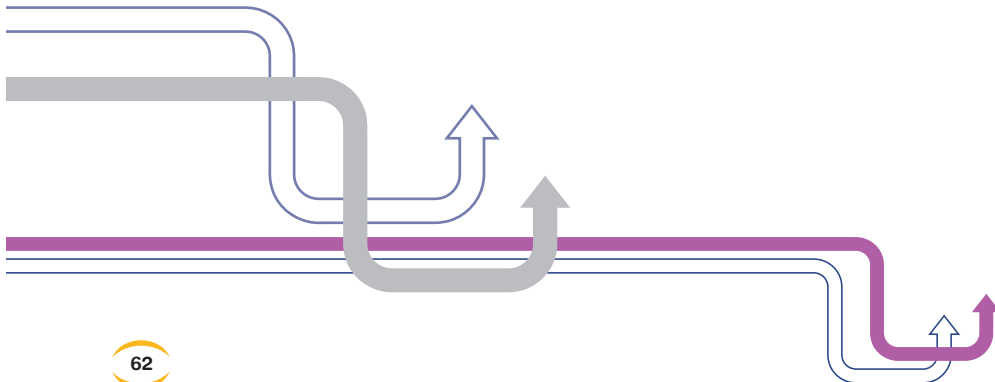
Si suggerisce quindi di porre al cliente, se disponibile, una serie di domande da aggiungere alla scheda di prenotazione.

Alcuni turisti disabili sufficientemente autonomi potrebbero non gradire domande specifiche riguardo al proprio stato di invalidità: a tal fine si suggerisce di ridurre al minimo le richieste preliminari lasciando che sia il cliente a fornire maggiori dettagli se lo ritiene opportuno.

Di seguito si riporta un esempio di scheda comprendente opportune domande di approfondimento. <sup>7</sup>

**<sup>6</sup> Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123**

**<sup>7</sup> Rielaborato da: Manuale per l'Industria del Turismo, Commissione Europea, Direzione generale XXIII - Unità Turismo, CECA - CE - CEEA, Bruxelles 1996, da pag. 93 a 96**



Vi sono esigenze speciali come problemi di dieta, allergie, disabilità o altre necessità? In caso positivo vogliate fornire maggiori notizie di seguito.

- Mobilità ridotta
- Usa la sedia a ruote (specificare se manuale o a batteria)
  - permanentemente
  - per brevi periodi
- Limitazione visiva
- Limitazione uditiva
- Altre esigenze:
  - dietetiche
  - allergie
  - ausili (se si quali)

.....

altro (specificare)

.....

Dettagli sulle camere:

- Camera con bagno fruibile anche da un cliente su sedia a ruote                      si                         no
- Bagno con maniglioni di sostegno                      si                         no
- Larghezza minima richiesta per le porte: cm .....
- Camera al piano terra o nei pressi dell'ascensore accessibile                      si                         no
- Camera adeguata per problemi di allergie                      si                         no
- Necessità di camere comunicanti                      si                         no

Desidera fornire maggiori dettagli riguardo le sue esigenze? In caso positivo specifichi quali:

.....  
 .....



## SERVIZI AL PIANO

- Siate sempre disponibili e pronti a fornire al cliente le informazioni richieste. Se non siete in grado di farlo indirizzatelo verso la persona giusta. Spiegate al cliente come mettersi in contatto col personale di servizio e del ricevimento e fornite, se richieste, spiegazioni aggiuntive sui sistemi di sicurezza e le procedure di evacuazione
- nel riordino delle aree adiacenti alle camere, come corridoi e disimpigni, il personale dovrà avere cura di non creare intralcio al passaggio con attrezzature ed altri oggetti (elementi sporgenti dalle pareti, fioriere, secchi e attrezzi per la pulizia) collocati in modo tale da restringere il percorso e creare ostacolo

## DISABILITÀ FISICHE

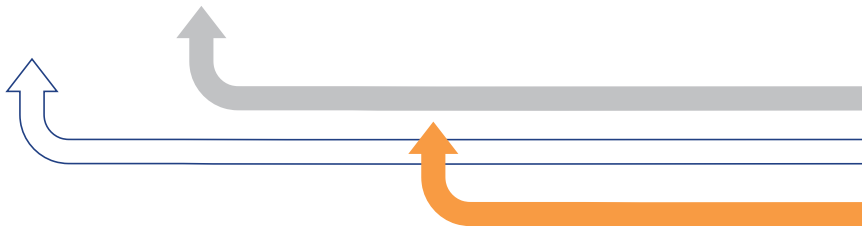
- Nello svolgere alcuni servizi bisogna tenere conto di andature più lente da parte dei clienti. Agevolate quelle operazioni che talvolta possono risultare difficoltose, se non impossibili, come portare bagagli o simili, aprire porte o finestre di difficile manovrabilità, etc.. Vale sempre la regola di chiedere al cliente prima di agire
- verificate il perfetto funzionamento degli interruttori di spegnimento delle luci generali azionati dal letto: il cliente disabile incontra sicuramente grandi difficoltà nel ripetere più volte il passaggio dal letto alla sedia a ruote
- controllate l'agibilità degli armadi, grucce, cuscini aggiuntivi, coperte, cassetta di sicurezza, etc.. Assicuratevi che l'allarme nella stanza da bagno sia efficiente e facilmente raggiungibile dal cliente disabile. Controllate l'efficiente funzionamento del telefono collocato sul comodino
- se il cliente ha sistemato oggetti o spostato elementi di arredo per facilitarsi il passaggio sarà bene non cambiare la nuova disposizione creata

- alcune persone possono avere necessità di un ricambio di biancheria aggiuntivo per i letti o di protezioni per i materassi
- concordate l'eventuale uso di un passe-partout per fornire il servizio in camera senza obbligare il cliente ad aprire personalmente la porta

## DISABILITÀ SENSORIALI

### PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI PERSONE SORDOCIECHE

- Se un ospite con disabilità visiva occupa da solo una camera, informatelo, al suo ingresso, della disposizione dei mobili e dei vari impianti nella stanza e nel bagno
- è molto importante l'ordine e la disposizione degli arredi della camera. Durante il riordino della stanza gli oggetti devono essere lasciati dove il cliente li ha collocati perchè egli ne ha memorizzato la disposizione. Per eventuali spostamenti è necessario informare l'interessato
- all'interno della stanza le porte, le finestre e gli sportelli degli armadi non devono essere mai lasciati aperti a metà. Nel lavoro di pulizia bisogna avere l'accortezza di non lasciare in giro secchi, cestini portarifiuti o altri oggetti che potrebbero essere d'intralcio al passaggio



## PERSONE NON UIDENTI E IPOUDENTI

- Portate sempre con voi un taccuino e una penna per eventuali comunicazioni scritte
- nel caso di servizio in camera è bene comunicare alla persona l'orario preciso di arrivo del personale cosicchè il cliente possa essere pronto ad aprire

## ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

Per il riordino delle stanze con requisiti anallergici si suggerisce al personale di attenersi alle seguenti raccomandazioni:

- non fumare
- non introdurre animali
- non usare cuscini, coperte e materassi in piume o lana, bensì biancheria di poliestere, piumini e materassi sintetici, fodere per cuscini antiacari
- lavare la biancheria del letto con acqua molto calda
- lavare e pulire con regolarità le tende
- usare aspirapolvere vuoti e panni inumiditi per asportare la polvere evitando prodotti chimici con forti odori
- arieggiare costantemente l'ambiente

Le stanze per non fumatori hanno come unico requisito quello del rispetto del divieto di fumare, pertanto si raccomanda al personale di assicurarsi che tale regola venga rispettata.

## SICUREZZA

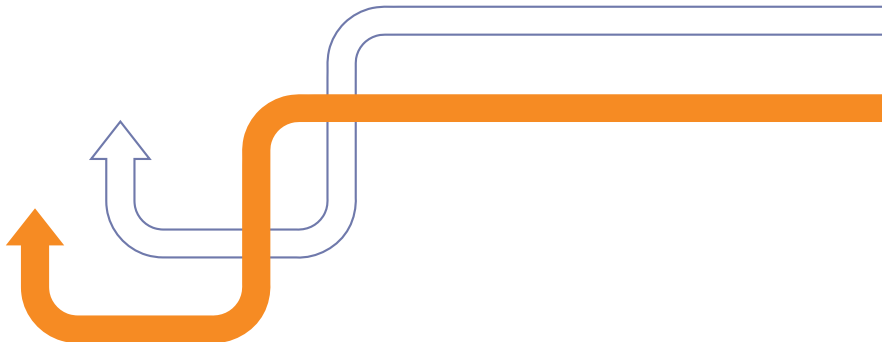
Molte persone a mobilità ridotta divengono particolarmente vulnerabili in situazioni di pericolo poiché non possono usare vie di fuga come, ad esempio, scale di sicurezza antincendio, percorsi con gradini o distanze eccessive rispetto a limitate capacità di movimento.

Le persone con limitazioni visive hanno difficoltà che si ripercuotono sulla mobilità, in termini di orientamento, individuazione di percorsi, ostacoli, e di quant'altro non evidenziato con informazioni tattili o rientranti in una strategia complessiva di informazione verso clienti con questo tipo di difficoltà. Ovviamente, le limitazioni che l'ambiente pone alle persone con disabilità vengono amplificate in situazioni di emergenza o di pericolo.

Ricordatevi che gli allarmi antincendio non sono percepibili dalle persone sordocieche. Anche le persone non udenti possono avere difficoltà poiché i dispositivi di allarme si basano su informazioni acustiche e solo in alcuni casi anche visive. Queste ultime non avrebbero effetto in una emergenza notturna se il cliente riposa.

Diviene particolarmente importante prevedere procedure che tengano conto anche di queste esigenze.

La soluzione non è complessa, nè comporta costi aggiuntivi; essa si individua nella predisposizione di una strategia generale che tenga conto di diversi aspetti, nel rispetto della normativa vigente sulla eliminazione delle barriere architettoniche e nell'uso di mezzi aggiuntivi in casi specifici. Il tutto coadiuvato dalla preparazione del personale a rispondere ed intervenire in caso di necessità. In una parola: senso di responsabilità senza allarmismi.





## NORME COMPORTAMENTALI DI BASE

- All'arrivo del cliente spiegate di persona (e ove possibile fornite un opuscolo) le procedure di evacuazione attuate nella struttura in caso di incendio, con riferimento alla camera dove sarà alloggiato ed ai servizi, indicando l'esatta ubicazione di "luoghi sicuri statici"<sup>8</sup> o di vie d'esodo accessibili. Nel fare questo tenete conto di quanto esposto in precedenza a proposito delle esigenze legate alle diverse tipologie di disabilità
- le informazioni che vengono affisse o distribuite devono essere "leggibili" in vario modo: in caratteri ordinari di stampa, in macrocaratteri, in caratteri a rilievo, in Braille, su nastro registrato, etc.
- il personale, in particolare quello del turno di notte, quello dell'accettazione e quello preposto al servizio in camera, deve essere messo al corrente della presenza di clienti con disabilità e deve conoscere l'esatta ubicazione delle loro stanze
- nell'assegnare la stanza o l'appartamento tenete conto dell'aspetto sicurezza ed in base alle esigenze personali assegnate camere il più possibile sicure, cioè ubicate al piano terra, o accanto a vie d'esodo accessibili, o a luoghi sicuri statici accessibili. Anche in altre strutture, come ad esempio un campeggio, nell'assegnare al cliente il proprio spazio tenete il più possibile conto di queste esigenze
- in caso di pericolo il personale deve contribuire all'evacuazione di tutti gli occupanti della struttura. In particolare deve tenere conto dei clienti con difficoltà motorie o sensoriali o di altra natura ed essere pronto a fornire l'assistenza necessaria

**<sup>8</sup> Per "luogo sicuro statico" accessibile si intende un ambiente protetto, resistente al fuoco, che può essere facilmente raggiungibile in modo autonomo da parte di persone disabili per attendere i soccorsi.**

## SEGNALETICA

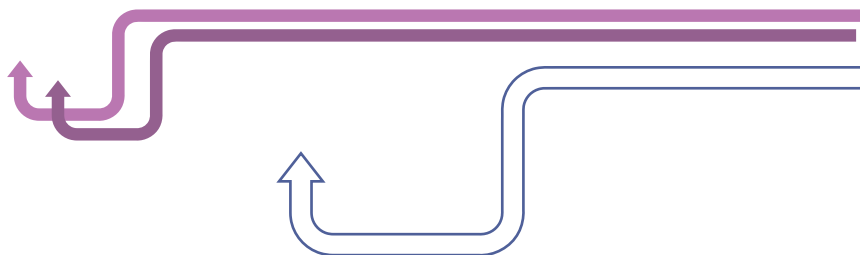
La segnaletica è molto importante per garantire la sicurezza e diminuire i disagi. È fondamentale che i cartelli siano ben visibili per dimensione, forma, colore, contrasto e posizione. Devono inoltre essere collocati in modo da non confondere il cliente.

## REQUISITI DELLE CAMERE

Le piante relative all'ubicazione delle uscite di emergenza (di solito poste sulle porte delle stanze d'albergo) debbono contenere le indicazioni dei "luoghi sicuri statici" e devono essere poste ad altezza adeguata anche per chi usa la sedia a ruote.

È opportuno che alcune camere dispongano di:

- apertura automatica della porta in caso di emergenza
- porte con serrature a sblocco manuale ed istantaneo delle mandate dall'interno per facilitare l'uscita in caso di pericolo
- sistemi di segnalazione di allarme per chi ha difficoltà di udito anche di tipo vibratile oltre che luminoso e sonoro ad alta intensità



## ALTRO

- Non vanno montati specchi che possano trarre in inganno rispetto all'ubicazione dei luoghi sicuri statici, degli spazi calmi e sulle direzioni di uscita. Si ricorda che lo spazio calmo è un luogo sicuro statico adiacente e comunicante con una via d'esodo verticale (ad esempio scale). Tale spazio è particolarmente importante perché garantisce la permanenza di persone con disabilità o comunque in difficoltà in attesa dei soccorsi
- le porte girevoli sono scomode per persone a mobilità ridotta ed impraticabili per chi usa la sedia a ruote
- occorre sempre prevedere una porta alternativa accessibile

## ACCORGIMENTI SPECIFICI

- Per **persone non vedenti e ipovedenti** le procedure di sicurezza (in particolare quelle della stanza) dovrebbero essere anche in stampa a macrocaratteri, a rilievo e in Braille. Utile anche un nastro registrato con le istruzioni. Altri accorgimenti possono essere l'apertura automatica della porta in caso di emergenza e la previsione di sistemi di allarme sonori e luminosi
- in caso di **persone non udenti e ipoudenti** il personale del ricevimento deve conoscere l'ubicazione esatta della stanza e deve essere pronto ad intervenire di persona per informarle in caso di emergenza. Altro accorgimento può essere la previsione di specifici sistemi di allarme ad integrazione di quelli già in uso:
  - di tipo acustico a forte intensità
  - di tipo visivo ad intermittenza da utilizzare anche in caso di chiamata della persona sorda per necessità urgenti
  - di tipo vibratile

# SERVIZI SPORTIVI

## SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI DI PISCINA E TENNIS

### PISCINA

- Almeno una zona della piscina dovrebbe essere agevolmente raggiungibile, anche da **clienti con disabilità fisica** mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe, oppure mediante ascensore o altri mezzi di sollevamento. È opportuno prevedere l'accessibilità ad almeno un servizio igienico e ad una zona dello spogliatoio, con distinzione per sesso
- anche l'area per il pubblico (palco o tribune), se prevista, avrà una zona riservata per **persone su sedia a ruote**
- possono essere previste alcune soluzioni come mezzi di sollevamento o interventi progettuali (ingresso su pavimento inclinato o rampa) per facilitare l'uso della vasca da parte di **persone su sedia a ruote**
- sarà utile l'uso di una segnaletica di orientamento collocata in posizione ben visibile
- per consigli agli addetti ai servizi annessi alla piscina come rivendite di giornali, caffetterie o ristoranti si rimanda alle indicazioni date per la "Direzione" del presente capitolo ed a quelli del Capitolo 3 - Ristorazione
- in caso di **cliente ipovedente o non vedente**, se non accompagnato, offritevi di accompagnarlo nella perlustrazione dell'intera struttura e dei servizi annessi
- in caso di **clienti ipoudenti o non udenti** sarà necessario che eventuali informazioni vengano comunicate loro di persona e non mediante altoparlante. Per maggiori indicazioni si rimanda ai "Servizi di ricevimento" nel presente capitolo





## TENNIS

Per tale attività valgono le indicazioni generali sulle caratteristiche ambientali indicate per la "Piscina". Queste riguardano la possibilità di compiere attività sportiva in una zona della struttura (campo) e la disponibilità di spogliatoi e servizi igienici con caratteristiche di fruibilità.



## SERVIZI CONGRESSUALI E RICREATIVI

### SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO A SALE, CONVEGNI, DISCOTECHE, SALE TV, ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE ED ALTRI SERVIZI RICREATIVI

In tali ambienti almeno una zona deve essere agevolmente raggiungibile da tutti mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe o con mezzi di sollevamento (ascensori, piattaforme elevatrici, servoscala).

La sala (per riunione, spettacolo o ristorazione) deve avere un numero minimo di due posti riservati a persone con ridotta capacità motoria ed un minimo di due spazi liberi riservati a persone su sedia a ruote, ubicati su pavimento orizzontale e di dimensioni tali da garantire la manovra e lo stazionamento di una sedia a ruote.<sup>9</sup>

Nei locali soggetti a normativa antincendio tali posti devono essere ubicati in modo da permettere l'agevole raggiungimento di una via d'esodo accessibile o di un "luogo sicuro statico" accessibile.

È opportuno inoltre prevedere l'accessibilità al servizio igienico e, quando presenti, anche al palcoscenico, ad almeno un camerino spogliatoio e relativo servizio igienico.

## DISABILITÀ FISICHE

Se esistente, il palco dovrà essere raggiungibile e fruibile da tutti, quindi anche da una persona su sedia a ruote. Se è sopraelevato, in caso di piccoli dislivelli, potrà essere prevista una piccola rampa di raccordo prefabbricata (valutando che la pendenza sia conforme a quanto previsto dalla norma).<sup>10</sup>

Il tavolo degli oratori dovrà prevedere uno spazio libero sottostante per permettere l'avvicinamento di una sedia a ruote.

In presenza di rampa o di uno o più gradini per accedere al palco sarà opportuno prevedere un corrimano.

Si ricorda di rendere l'uso del microfono accessibile a tutti, ad esempio prevedendo microfoni mobili e/o con asta ad altezza regolabile.

**<sup>9</sup> Si tenga presente che le dimensioni di una sedia a ruote possono variare all'incirca da 58 - 70 cm di ampiezza a 85 - 135 cm di lunghezza. Va poi considerato lo spazio necessario alla manovra che varia a seconda del tipo di movimento da effettuare, ad esempio lo spazio necessario ad una sedia a ruote per compiere una rotazione completa di 360° è un cerchio del diametro di 150 cm, mentre per una rotazione di 90° è uno spazio di ampiezza 140x140 cm**

**<sup>10</sup> Si considera che, di norma, una rampa può avere una pendenza massima dell'8%. Tuttavia sono ammesse pendenze superiori, fino al 12% per rampe di lunghezza fino a 3 metri. Per dislivelli di al massimo 15 cm sono ammesse rampe del 15% di pendenza.**

## DIREZIONE

Cercate di tenere sempre presenti le seguenti indicazioni utili per favorire la fruizione della sala:

- possibilità di accesso ad una zona della sala da parte di persone con mobilità ridotta o su sedia a ruote
- predisposizione in sala di posti riservati per persone con mobilità ridotta
- predisposizione in sala di spazi riservati, su pavimento orizzontale,

per persone su sedia a ruote, con congrui spazi di manovra

- presenza di servizio igienico accessibile
- collocazione degli spazi riservati in prossimità di una via d'esodo accessibile o di un "luogo sicuro statico" ed al servizio igienico. Per maggiori indicazioni si rimanda al settore "Direzione" del presente capitolo
- in caso di ingresso alternativo, accessibile o fruibile, prevedete una segnaletica di orientamento, ben visibile, nei pressi dell'entrata principale e al di fuori, ove necessario, che indichi al cliente dove recarsi
- in corrispondenza dell'ingresso fruibile, se questo non è autonomamente utilizzabile, prevedete un sistema di chiamata (campanello o citofono) per avvisare il personale e permettere la fruizione del servizio con aiuto
- se è previsto un percorso alternativo, diverso cioè da quello comunemente usato, prevedete che il personale accompagni il cliente fino alla sala e si occupi di riaccomparlo all'uscita al termine dello spettacolo o del convegno
- se esistente, la biglietteria o lo spazio per il ricevimento dovrebbe avere una parte del bancone più bassa per permettere ad un cliente su sedia a ruote di fruire del servizio autonomamente
- in presenza di servoscala o di altro apparecchio per il superamento di dislivelli, il personale avrà cura che i macchinari siano perfettamente efficienti e che la chiave per il loro azionamento sia immediatamente reperibile
- in presenza di scale, o anche di un singolo gradino, ed in caso di rampe, prevedete dei corrimano su ambo i lati
- un certo numero di posti su pavimento orizzontale, destinati al posizionamento di sedie a ruote, saranno normalmente tenuti liberi. Altri posti potranno essere ricavati al momento facendo uso di sedili removibili che potranno essere spostati, nel numero desiderato e con una certa facilità, per ottenere lo spazio necessario

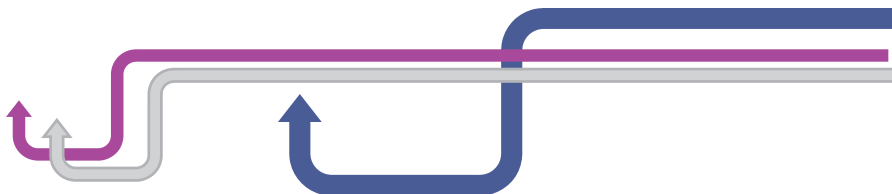


## BIGLIETTERIA

- In caso di persone con difficoltà motoria il personale della biglietteria dovrà cercare di evitare, quando possibile, lunghe file e tempi di attesa a questi clienti
- la chiave del servizio igienico accessibile, nel caso sia tenuto chiuso, dovrebbe essere facilmente reperibile in tempi brevi e messa a disposizione del cliente. Si consiglia comunque in generale di non tenere chiuso a chiave tale servizio

## PERSONALE DI SALA

In caso di percorso alternativo fruibile sarà utile accompagnare il cliente lungo il tragitto fino alla sala, indicandogli i posti riservati e, nel caso, fino al posto prescelto. Lasciate comunque che sia sempre il cliente a decidere il posto che preferisce. Va verificato che anche il percorso di uscita dalla sala sia accessibile: in caso contrario sarà opportuno che il personale di sala accompagni il cliente nel percorso fatto per accedere.



## DISABILITÀ SENSORIALI

■ In caso di **clienti ipovedenti o non vedenti**, offritevi di accompagnarli alla sala e, lungo il percorso, descrivetegli l'ambiente e la dislocazione dei servizi. Una volta giunti in sala descrivete la disposizione degli arredi (il palco o lo schermo ed i sedili). Lasciate comunque che sia sempre il cliente a decidere il posto che preferisce tra quelli disponibili. Quindi accompagnatelo e per mostrargli il posto fategli poggiare la mano sullo schienale del sedile. Prima di allontanarvi avvisate. Prendete accordi per riaccompagnarlo all'uscita al termine dello spettacolo o della conferenza

■ per **persone ipoudenti o non udenti**, sarà opportuno prevedere telefoni appositi o altre apparecchiature per facilitare la comunicazione. In tal caso il personale del ricevimento o della biglietteria fornirà gli apparecchi disponibili. Sarà opportuno prevedere per il palco una buona illuminazione, in particolare la massima visibilità dovrà essere sui volti degli oratori per permettere la lettura labiale. In una sala convegni le eventuali informazioni che riguardano i clienti è opportuno che vengano comunicate loro di persona o mediante sistemi di comunicazione visiva. Altrettanto utile sarà prevedere la presenza di un traduttore esperto nel linguaggio gestuale per riportare in tempo reale quanto detto dai relatori

Per altri suggerimenti di carattere comportamentale si rimanda al Capitolo 1.





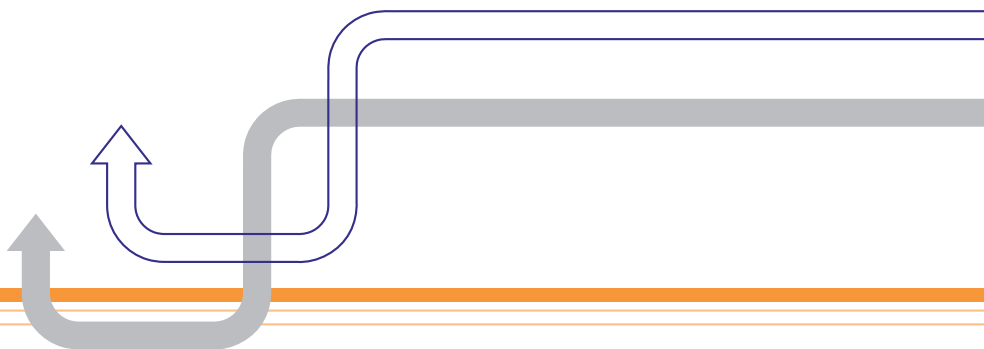
## INDICAZIONI SPECIFICHE PER LE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

I consigli per un comportamento corretto verso esigenze differenziate possono coincidere in larga misura con le buone regole dell'accoglienza da applicare giorno dopo giorno con tutti i clienti.

Fate piuttosto attenzione alla scelta dell'ambiente ed ai percorsi che entrano in gioco con la vostra attività affinché siano rispondenti alle esigenze dei diversi clienti ed a criteri di comfort e sicurezza.

Cercate di non creare situazioni di emarginazione tra clienti. Prima di organizzare una qualsiasi attività tentate di capire quali sono le reali esigenze del cliente o chiedete direttamente a lui. In tal modo potrete organizzare le varie attività facendo sì che tutti, pur in vario modo, possano partecipare ad un importante momento di socializzazione.

Per le indicazioni comportamentali di carattere generale si rimanda al Capitolo 1.





## SERVIZI DI TRASPORTO CLIENTI

### SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO

- Informatevi in anticipo di eventuali esigenze del cliente ed agite di conseguenza
- parcheggiate il veicolo in prossimità dell'ingresso
- siate disponibili a portare i bagagli

### DISABILITÀ FISICHE

- Siate disponibili ad aiutare il cliente a salire e a scendere dal mezzo, ma ricordatevi di chiedere prima di intervenire
- se il veicolo è dotato di un mezzo meccanico per il sollevamento di sedie a ruote accertatevi in anticipo del suo perfetto funzionamento
- per salire o scendere dal veicolo, per riporre la sedia a ruote, o per altra necessità lasciatevi consigliare dal cliente su quale sia il modo migliore per agire
- nella guida del veicolo evitate di produrre scossoni o di compiere brusche frenate

# DISABILITÀ SENSORIALI

## PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

La difficoltà da parte del cliente può consistere nell'individuare il veicolo, l'entrata e l'uscita di questo, quando è il momento di scendere.

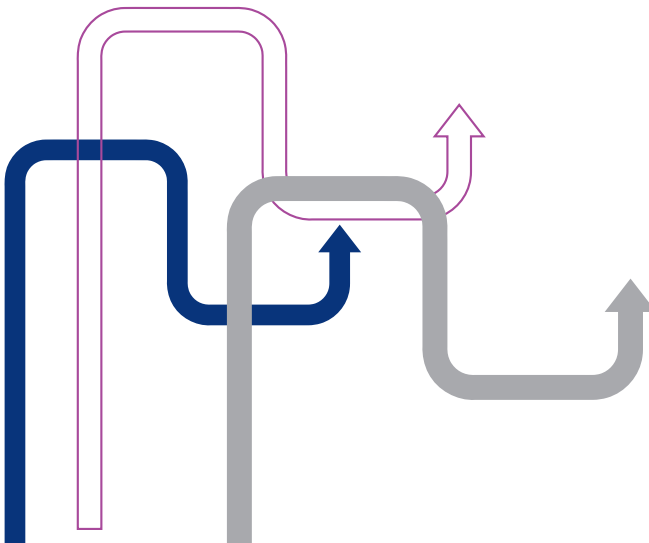
Al vostro arrivo presentatevi e, se il cliente non è accompagnato, offritevi di condurlo alla vettura e porgetegli il vostro braccio.

Per aiutarlo a salire accompagnatelo al mezzo, quindi fategli poggiare delicatamente la mano sul lato superiore della portiera aperta.

Lungo il tragitto spiegate il percorso che state facendo, le varie tappe e gli orari da rispettare.

Avvisate con un certo anticipo quando sta per arrivare a destinazione.

Al momento di scendere accompagnate il cliente fino all'uscita del veicolo.





—  
—



# CAPITOLO 3

## RISTORAZIONE

*SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE DI RISTORANTI, PANI-  
NOTECHE, CAFFÉ, GELATERIE, SERVIZI DI  
RISTORAZIONE IN STRUTTURE RICETTIVE*

I consigli di seguito riportati sono rivolti alle diverse figure professionali che operano in questo settore come direttori, camerieri, barman, addetti alla cucina, alla dispensa, etc., affinché ognuno possa trarre indicazioni utili per svolgere al meglio il proprio servizio.

## DIREZIONE

### DISABILITÀ FISICHE

- Nella sala per la ristorazione, almeno una zona deve essere raggiungibile mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe, dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria
- la sala deve inoltre essere dotata di almeno due spazi liberi per persone su sedia a ruote e di due posti utilizzabili dalle persone con ridotta capacità motoria. <sup>11</sup> Naturalmente tali posti non devono essere “dedicati” ai disabili ma a disposizione di tutti
- i tavoli devono avere uno spazio libero sottostante ed un’ampiezza laterale tali da poter essere usati comodamente da chi utilizza la sedia

a ruote. Nei locali con tavoli e sedie fissi devono essere previsti dei posti con sedie removibili per permettere al cliente di occupare il tavolo che desidera

- si suggerisce di distribuire tali posti nel modo più uniforme possibile per evitare situazioni di emarginazione
- se esistono vari livelli nella sala, almeno uno deve essere facilmente raggiungibile da chiunque
- per persone con mobilità ridotta, nelle sale con servizio di self service si possono fornire ai clienti dei carrelli speciali dove poter appoggiare il vassoio nella fase di scelta del menu e trasporto delle vivande al tavolo
- nei locali tipo bar o caffetteria è opportuno prevedere almeno una parte di bancone ribassato, cioè ad altezza raggiungibile da chi sta su una sedia a ruote (90 cm)
- data la natura dei locali destinati ad attività di Ristorazione, per un migliore utilizzo dello spazio bagno si suggerisce di installare WC e lavabo senza bidet

**<sup>11</sup> D.M. 236/89 Art. 5.2**

## DISABILITÀ SENSORIALI

### PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI

Se vengono chiamate le persone con microfoni ricordate che il cliente in questione non può sentire; in questo caso è opportuno avvertirlo inviando qualcuno del personale al suo tavolo spiegando il messaggio a voce, oppure portando un messaggio scritto.

# ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

## PROBLEMI DI ALIMENTAZIONE

■ In una struttura ricettiva per il cliente con questo tipo di necessità sarà utile preparare una scheda che riporti le sue esigenze dietetiche. A questa faranno riferimento i camerieri ed il personale responsabile della cucina, nella fase della composizione e preparazione dei cibi

■ a seconda del tipo di esigenza che ne è all'origine, alcuni clienti potranno avere bisogno di consumare i pasti in orari personalizzati

■ un utile accorgimento per i clienti con diabete è la disponibilità di bevande già pronte, come ad esempio té o caffè freddo, senza zucchero

Si rammentano alcuni tipi di diete più comuni:

- diete a regime controllato di grassi e zuccheri (per persone con diabete)

- diete ricche di calcio (per persone con osteoporosi)

- diete prive di lattosio

- diete vegetariane

- diete vegetali

- diete prive di glutine (per persone con celiachia)

Si ricorda che è comunque opportuno che il servizio di ristorazione tenga anche conto di diete legate a motivazioni religiose.

La celiachia è una intolleranza al glutine, una sostanza presente nel grano, nell'avena, nell'orzo e nella segale. Questa dieta comporta, ad esempio, il divieto all'uso di pane, pasta, biscotti, focacce e pizze. Molti alimenti in commercio non possono essere usati per motivi di sicurezza. L'assunzione di glutine anche in limitate quantità può essere dannosa, mentre una corretta dieta priva di questa sostanza garantisce alla persona un perfetto stato di salute. Tale alimentazione richiede la massima disponibilità da parte degli operatori dei servizi di ristorazione. Va posta attenzione sia nella scelta dei cibi appropriati che nella loro preparazione.

ne. Anche tracce minime di farina in un piatto devono essere evitate. Per suggerimenti specifici qualora si intendesse offrire la propria disponibilità verso questa clientela si consiglia di rivolgersi all'Associazione Italiana Celiachia.

Per ulteriori informazioni:

[www.celiachia.it](http://www.celiachia.it)



## SERVIZIO AI TAVOLI

### DISABILITÀ FISICHE

- Considerate il percorso che il cliente deve fare per arrivare al tavolo. Pur lasciandogli facoltà di scelta, indirizzatelo verso una zona facilmente raggiungibile il cui percorso non presenti ostacoli come uno o più gradini o tratti di difficile percorrenza (ad esempio un fondo in ghiaia in caso di spazi esterni)
- nel leggere il menu e in generale nel rapporto col cliente che si sta servendo è opportuno rivolgersi esclusivamente alla persona disabile e non al suo eventuale accompagnatore
- siate disponibili ad offrire il vostro aiuto, ma chiedete prima di agire
- in presenza di buffet o nelle zone self service il cliente può avere necessità di un aiuto. In tal caso il cameriere potrà offrire la propria disponibilità

## PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA

- All'arrivo del cliente evitate lunghi tempi di attesa ed indicate, se disponibile, una zona dove accomodarsi
- il personale dovrebbe adattarsi a tempi di reazione e movimenti più lenti cercando di adeguarsi all'andatura del cliente
- nella scelta del percorso fino al tavolo, va privilegiato quello senza gradini, con tratti di breve e facile percorrenza
- per alcune persone potrebbe essere necessario un aiuto per sedersi, alzarsi o superare gradini
- in caso di limitazioni di movimento agli arti superiori può essere utile offrire assistenza per tagliare i cibi o predisporre che il cibo venga spezzettato in cucina

## PERSONE SU SEDIA A RUOTE

Nella zona bar in presenza di un bancone troppo alto il cliente su sedia a ruote può avere difficoltà sia nell'ordinazione che nella consumazione. In tal caso il barista può far accomodare il cliente ad un tavolo per servirlo meglio. È comunque opportuno prevedere almeno una parte del bancone ribassata ad un'altezza pari a 90 cm.

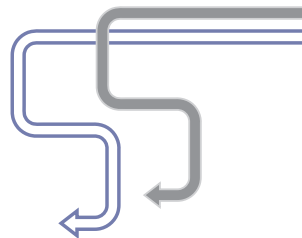


# DISABILITÀ SENSORIALI

## PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

- Ricordate che il cliente non è in grado di leggere le espressioni del volto o i vostri gesti quindi rivolgetevi a lui parlando
- all'ingresso in sala aiutate il cliente a raggiungere il posto prescelto. Fate notare la vostra presenza toccandolo leggermente sul braccio e chiedetegli se vuole essere guidato, in caso affermativo offritegli il vostro braccio
- avanzate il più naturalmente possibile nella sala, descrivendo l'ambiente circostante in modo tale che la persona possa eventualmente compiere lo stesso percorso senza accompagnatore
- una volta giunti al tavolo, conducete il suo braccio sullo schienale della sedia e congedatevi da lui dopo avergli spiegato la disposizione degli oggetti sulla tavola. Durante tutta questa fase, ricordate di non allontanarvi senza avvertire
- nel prendere l'ordinazione rivolgetevi al cliente chiamandolo per nome o toccandolo leggermente sul braccio per fargli capire che vi state rivolgendo a lui
- se disponibile, portategli un menu leggibile a seconda dei suoi bisogni (Braille, caratteri a rilievo, caratteri grandi), oppure, leggete con naturalezza il contenuto della lista
- al momento di servire i piatti, spiegate come sono disposti i cibi sull'esempio del quadrante dell'orologio. Quando offrite al cliente una pietanza o un bicchiere metteteli in posizione tale che egli li possa raggiungere

- informatelo su ogni altro elemento che possa risultare importante e, soprattutto, sulla presenza di cibi che possano risultare pericolosi (ossa, lische etc.)
- se possibile, in caso di ospite ipovedente, utilizzate contrasti di colore per il vasellame della tavola, per rendere più visibili gli oggetti
- in caso di illuminazione della sala non omogenea, cercate di offrire un tavolo nella posizione migliore dotata di illuminazione buona ed uniformemente distribuita
- non offrite al cliente un vassoio con dei bicchieri perché nel prendere un bicchiere potrebbe rovesciare gli altri. Lo stesso vale per altri oggetti. È preferibile porgergli un oggetto alla volta
- al bar, per prendere l'ordinazione, toccate il cliente leggermente sul braccio e chiedetegli cosa desidera. Nel porgergli quanto richiesto richiamate la sua attenzione e avvicinategli alla mano quanto ordinato



## PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI

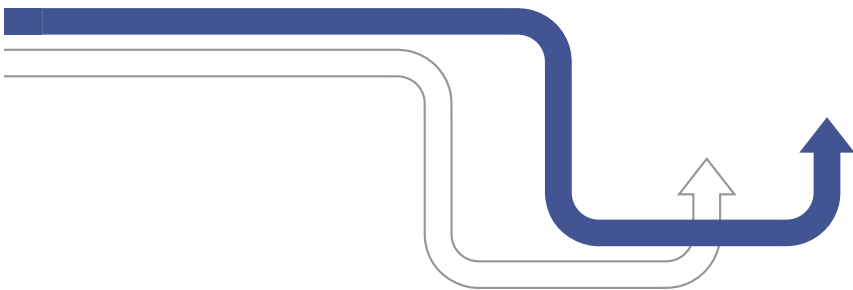
- Nell'assegnare i tavoli fate sedere il cliente in una zona ben illuminata e lontana da fonti sonore di disturbo
- se nella sala viene trasmessa della musica non assegnate al cliente un tavolo troppo vicino alle casse che non consenta di utilizzare pienamente le protesi acustiche
- piuttosto che dire a voce il nome delle pietanze è meglio dare alla persona il menu e concedere il tempo per fare la scelta. Se il nome di bevande o pietanze è troppo difficile per essere compreso dal cliente fornite una lista oppure scrivete su un foglio i nomi e, se necessario, gli ingredienti principali



- è opportuno che il cameriere, nel prendere le ordinazioni, si disponga di fronte al cliente, con la luce sul viso, e si rivolga direttamente ad esso senza chiedere ad altri
- è importante che i camerieri che servono ai tavoli siano sempre muniti di taccuino e penna
- se il servizio è con buffet il cameriere dovrebbe accertarsi che il cliente non abbia bisogno di assistenza e non abbia particolari richieste da fare sulla composizione dei cibi
- nella zona bar è opportuno comunicare con il cliente non udente o ipoudente in una zona illuminata, perché possa leggere dalle labbra di chi parla

## PERSONE SORDOCIECHE

- All'ingresso della sala aiutate il cliente a raggiungere il posto assegnato. Fate notare la vostra presenza toccandolo leggermente sul braccio
- in caso di non omogenea illuminazione della sala, cercate di offrire un tavolo nella posizione migliore dotata di illuminazione buona ed uniformemente distribuita
- se disponibile, portategli un menu leggibile a seconda dei suoi bisogni (Braille, caratteri a rilievo, caratteri grandi). Se è accompagnato date il tempo alla sua guida di riferire il contenuto del menu
- quando offrite al cliente una pietanza o un bicchiere metteteli in posizione tale che egli li possa raggiungere
- non offrite al cliente un vassoio con dei bicchieri perché nel prendere un bicchiere potrebbe rovesciare gli altri. Lo stesso vale per altri oggetti. È preferibile porgergli un oggetto per volta
- informate il cliente sulla presenza di cibi che possono risultare pericolosi (ossa, lisce, etc.)



## ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

### PROBLEMI DI ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

- Il cameriere dovrebbe adeguarsi a tempi di reazione più lenti ed avere una maggiore disponibilità ad ascoltare ed a comunicare. Anche la consumazione del pasto potrebbe richiedere tempi più lunghi
- nel leggere il menu è opportuno che il cameriere si rivolga direttamente al cliente e non a chi lo accompagna

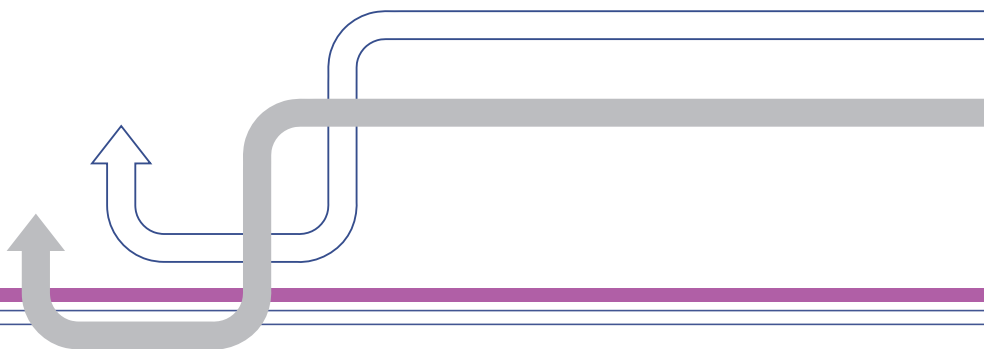
### PROBLEMI DI ALIMENTAZIONE

- Se il cliente ha necessità di seguire una dieta particolare il cameriere dovrà coordinarsi con la direzione ed il servizio di cucina in modo da presentare eventualmente anche un menu per tipo di dieta
- nel caso che il cliente segua un particolare regime alimentare sarà utile che il cameriere si informi col responsabile della cucina sui contenuti delle varie pietanze per poter indirizzare correttamente la persona sulla scelta di cibi compatibili con tali esigenze



## SERVIZIO DI CUCINA

- Il personale della cucina può dare il proprio contributo nella preparazione e nella presentazione dei cibi nel caso sia richiesta una attenzione particolare (cibi frullati, passati, sminuzzati o disossati). Nel farlo è opportuno il coordinamento con i camerieri
- è opportuno che il personale addetto alla preparazione dei cibi sia in grado di informare i camerieri sui contenuti delle varie pietanze
- in caso di diete che richiedono una attenzione particolare nella scelta e nella preparazione dei cibi è bene che tutto il personale della cucina sia correttamente informato sulle modalità previste
- nel caso di servizi interni a strutture ricettive, se vi sono clienti con particolari esigenze dietetiche, verificate l'esistenza della scheda riportante le indicazioni sul regime alimentare richiesto



—  
—



# CAPITOLO 4

## BALNEAZIONE

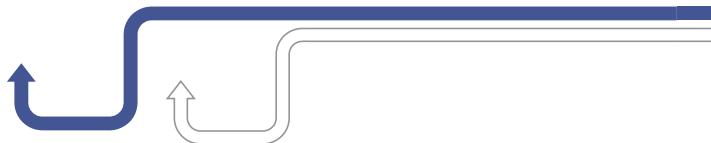
*SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO AGLI  
STABILIMENTI BALNEARI ED AI SERVIZI DI SPIAGGIA DI  
STRUTTURE RICETTIVE*

### DIREZIONE

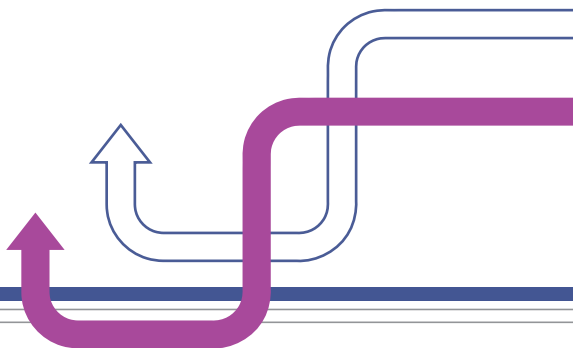
- Prevedete un certo numero di parcheggi riservati esclusivamente per auto con contrassegno speciale per disabili dentro o fuori la struttura, il più possibile vicino all'ingresso
- è importante che negli stabilimenti balneari vengano realizzati un certo numero di cabine e WC accessibili. Questi potranno comunque essere utilizzati da ogni cliente
- ai **clienti su sedia a ruote** deve essere garantita l'effettiva possibilità di accesso al mare, quindi fate in modo che le passerelle arrivino fino al bagnasciuga e che siano continue. L'ultimo tratto sarà opportuno che venga rimosso al calar della sera per evitare che fenomeni tipo alta marea e mareggiate distruggano la passerella
- i rubinetti delle docce in spiaggia devono essere all'altezza di chi è in carrozzina

## RICEVIMENTO

- Rivolgetevi al cliente con gentilezza e siate disponibili a fornire anche indicazioni o informazioni che non vi riguardano direttamente indirizzandolo, nel caso, verso chi può soddisfare le sue richieste
- nel caso di **clienti con mobilità ridotta** evitate lunghi tempi di attesa o prevedete una seduta per l'attesa. Tenete conto del problema del superamento delle distanze. La cabina ed il posto spiaggia devono essere il più possibile vicini uno rispetto all'altro e ricordati da percorsi accessibili e possibilmente in piano. Inoltre dovrebbero trovarsi preferibilmente vicino al WC accessibile, alle docce, al ristoro, etc. Se il soddisfacimento contemporaneo di tutte queste esigenze non fosse possibile allora chiedete al cliente quali servizi intende privilegiare
- nel caso di **clienti su sedia a ruote** tenete conto sempre del fatto che la cabina o spogliatoio devono essere accessibili o fruibili. Anche i percorsi di collegamento devono essere tali da permettere la fruizione autonoma da parte del cliente (questo vale anche per la connessione con la zona dei servizi). Il posto spiaggia dovrà essere in una buona posizione, collegato da un agevole percorso, sufficientemente ampio e dalla pendenza limitata. Esso dovrà essere ben collegato, con percorsi accessibili, alla zona docce, ai servizi igienici e agli altri servizi presenti nella struttura. La passerella dovrà dare possibilità di accesso al mare



- nel caso di **clienti ipovedenti o non vedenti** si richiede attenzione ai percorsi di collegamento. Nella scelta privilegiate luoghi collegati tra loro da percorsi lineari e semplici con riferimenti spaziali precisi. La zona dovrà essere il più possibile priva di disturbi dovuti al sovraffollamento e a rumori molesti
- nel caso di **clienti ipoudenti o non udenti** siate pronti a dedicare più tempo nella fase di comunicazione e disposti a ripetere quanto detto, se necessario. Munitevi di carta e penna. Per i clienti con protesi acustiche si raccomanda la scelta di una zona tranquilla, il più possibile priva di rumori di fondo o fonti sonore di disturbo. Se vi sono messaggi o comunicazioni per il cliente, considerate che possono essere inutili quelli fatti con altoparlante, quindi inviate sempre un addetto del personale per avvisare il cliente direttamente o per consegnargli un messaggio scritto

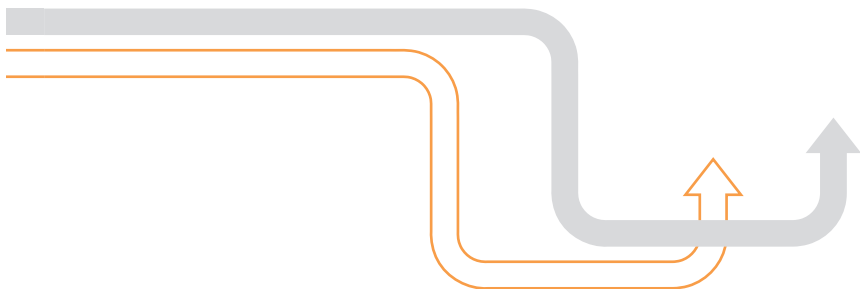






## SERVIZI DI SPIAGGIA

- Siate disponibili e pronti ad offrire un aiuto ma ricordatevi di chiedere sempre prima di agire
- descrivete al cliente la struttura e l'ubicazione dei principali servizi offerti
- abbiate cura che i percorsi, specie quelli di dimensioni ridotte, siano tenuti sgombri da ostacoli che ne restringono il passaggio come fioriere o altri elementi decorativi, cestini portarifiuti, etc.
- aiutate i clienti in operazioni che potrebbero essere difficoltose come ad esempio l'apertura dell'ombrellone o della sedia, il trasporto del bagaglio, etc.. Valutate in ogni occasione quello che potete fare per agevolare la persona
- nel caso di un **cliente con mobilità ridotta** cercate di rendervi conto del tipo di limitazioni al movimento per potergli offrire un aiuto concreto
- nel caso di un **cliente su sedia a ruote** aiutatelo a superare eventuali situazioni di difficoltà o ostacoli oggettivi (pavimentazioni irregolari, percorsi in pendenza, dislivelli). Anche in presenza di un accompagnatore o di amici o familiari mostratevi disponibili e non delegate a queste persone quanto suggerito
- nel caso di un **cliente non vedente o ipovedente** ricordate di privilegiare sempre la comunicazione verbale perchè egli non può cogliere



i vostri gesti o le vostre espressioni. Mentre accompagnate il cliente descrivetegli il percorso, la distanza tra gli ombrelloni e la dislocazione delle principali attrezzature e servizi (bagni, docce, servizio di spiaggia, ristorazione, piscina, etc.) in modo che egli possa memorizzare tutti quegli elementi che possono servire per orientarsi meglio. Se questi non sono nel percorso che state facendo, offrite al cliente di accompagnarlo in un giro di orientamento del complesso. Avvisatelo di eventuali ostacoli lungo il percorso e non allontanatevi mai senza avvisare. Per indicare al cliente la presenza di una sdraio spiegategli la sua posizione ed avvicinate delicatamente il suo braccio allo schienale. Informate il cliente di eventuali condizioni di pericolo della balneazione, segnalate usualmente con apposite bandierine, e sulla posizione di eventuali boe di segnalazione in acqua

- nel caso di un **cliente non udente o ipoudente** siate pronti a dedicare più tempo nella fase di comunicazione. Siate disposti a ripetere quanto detto, se necessario. Munitevi di penna e taccuino per eventuali messaggi scritti

—  
—



# CAPITOLO 5

## SERVIZI INFORMATIVI, CULTURA E TEMPO LIBERO

*SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE ADDETTO A CENTRI DI INFORMAZIONE TURISTICA, TOUR OPERATOR, AGENZIE DI VIAGGIO, AREE VERDI, SPAZI ESPOSITIVI, MUSEI, SPETTACOLI E ATTIVITÀ SPORTIVE*

### DIREZIONE

- Tenete conto dell'esigenza di parcheggiare il più possibile vicino all'ingresso da parte di chi ha l'auto con contrassegno speciale per disabili
- se la biglietteria o l'ingresso sono inaccessibili, o nel caso esista un ingresso alternativo, prevedete un servizio di chiamata bene evidenziato con campanello o citofono collegato con l'interno. Il cliente potrà in tal modo avvisare il personale per ricevere il servizio richiesto
- è importante che il servizio di informazioni sia particolarmente sensibile alle esigenze di comunicazione di **clienti sordi o ipoudenti**. Cercate di prevedere più mezzi di comunicazione e di utilizzare apparati tecnologici per amplificare il suono. Lo sportello o la zona del bancone preposta a tale servizio saranno bene illuminati e l'addetto avrà il volto ben visibile in modo da permettere la lettura labiale

# RICEVIMENTO

- All'arrivo del cliente cercate di capire quali sono le sue esigenze. Non è opportuno fare domande sul tipo di disabilità, se necessario sarà lo stesso cliente a parlarvene. Siate quindi disponibili e pronti ad aiutare e trattate il cliente con naturalezza e gentilezza
- al **cliente con difficoltà motoria** evitate lunghi tempi di attesa o file e, se necessario, fatelo accomodare in una zona tranquilla
- se il **cliente è su sedia a ruote** guidatelo in una zona con il bancone ad altezza adeguata oppure andategli incontro e svolgete il vostro servizio nella zona clienti. In presenza di ostacoli oggettivi come un gradino, una rampa troppo ripida, un fondo difficile, siate disponibili, ma fate attenzione a non urtare la sensibilità del cliente pretendendo di offrire il vostro aiuto a tutti i costi. Chiedete sempre prima di agire. Non esagerate nell'aiutare e siate discreti specie se siete in un ambiente affollato. Se esiste un percorso alternativo a quello di solito utilizzato e che presenta minori difficoltà consigliatelo al cliente (questa soluzione non è tra le migliori perchè non favorisce l'integrazione, comunque può essere adottata in caso di necessità)
- in caso di **cliente ipovedente o non vedente** privilegiate la comunicazione verbale, poichè le espressioni o i gesti possono non essere compresi. Se sono disponibili ausili per favorire l'informazione siate pronti a presentarli ed a spiegarne il funzionamento
- in caso di **cliente ipoudente o non udente** nel parlare sarà utile guardare la persona e scandire bene le parole. Evitate termini dialettali e usate un linguaggio chiaro, senza alzare particolarmente il tono della voce. Siate disponibili a ripetere quanto detto ed accertatevi che la persona abbia effettivamente compreso. Disponete sempre di carta e penna per eventuali comunicazioni scritte
- un **cliente con problemi di orientamento e comunicazione** ha bisogno di una maggiore disponibilità. Dedicategli più tempo e siate pronti ad adattarvi a tempi di reazione più lenti

# INDICAZIONI SPECIFICHE PER TOUR OPERATOR E AGENZIE DI VIAGGIO

## DIREZIONE

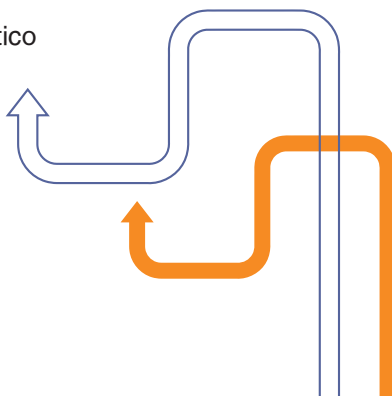
Nell'organizzare pacchetti o offerte di viaggio considerate diverse fasce di clientela con esigenze speciali. Cercate quindi di sfruttare al massimo le potenzialità ancora inesprese di questo mercato.

Le informazioni sull'accessibilità delle strutture turistiche dovrebbero essere naturalmente incluse nelle pubblicazioni informative sui pacchetti viaggio. Queste devono riguardare vari tipi di disabilità e prevedere notizie utili su:

- la struttura ricettivo turistica
- la località e i suoi dintorni
- i trasporti accessibili

Oltre a queste sarà importante fornire informazioni affidabili, se disponibili, sui servizi del territorio con relativa accessibilità (ad esempio gli ambulatori, i servizi sanitari nonché i musei, le sale cinematografiche, etc.). Per permettere ad ampi segmenti di clientela di fruire in modo adeguato delle informazioni turistiche e di tutti i possibili dettagli, si elencano alcune forme di presentazione e divulgazione possibili:

- opuscoli a caratteri di stampa grandi, con l'uso di contrasti e di colore
- opuscoli realizzati con linguaggio semplice
- stampati a schede tematiche
- cassette registrate
- operatore telefonico
- servizio telefonico automatico
- rete Internet



## RICEVIMENTO

Il personale deve essere pronto a fornire tutte quelle indicazioni che possono indirizzare il cliente verso la scelta più giusta in base ai suoi desideri ed esigenze.

Il punto di partenza è una corretta valutazione delle necessità del cliente. Solo se il cliente vi farà domande sull'accessibilità delle strutture potete affrontare l'argomento disabilità ed esigenze relative. Questo aspetto vale in generale ma soprattutto per clienti con un tipo di disabilità non evidente che possono non gradire di doverne parlare.

Trattate la questione con naturalezza e se il cliente ha esigenze di riservatezza offritegli un angolo tranquillo dove poter parlare degli aspetti del viaggio.



## SERVIZI DI PRENOTAZIONE

Nella scheda di prenotazione, potete aggiungere una serie di approfondimenti relativa ad un cliente con “esigenze speciali” contenente domande via via più dettagliate. Non siate troppo diretti nelle vostre richieste. Molte persone con disabilità fisica amano la propria indipendenza e non parlano volentieri dell'argomento. In questi casi regolatevi affrontando il tema solo se è il cliente a parlarne e riducete al minimo le domande iniziali sul tipo di disabilità. In base alla risposte del cliente decidete se è il caso o meno di fare domande più specifiche. **In questo tipo di attività è importante tenere in considerazione le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.**<sup>12</sup>

Per avere maggiori spunti sulle domande da poter inserire in questa scheda si rimanda al paragrafo “Settore Prenotazioni” del Capitolo 2.

<sup>12</sup> **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123**

## SCelta DEL VIAGGIO

In questa fase il personale potrà corredare la gamma di proposte offerte sul catalogo, con notizie riguardanti l'accessibilità, informazioni più dettagliate, consigli e suggerimenti su come affrontare e risolvere le esigenze personali del cliente .

La corretta valutazione di queste ultime ed un'offerta di prodotto turistico integrato a vari livelli è la soluzione giusta per cliente e operatore turistico. È importante avere i dettagli sulla struttura ricettiva riguardanti la sua fruibilità interna ed esterna e sugli aspetti relativi all'atteggiamento del personale.

Sarà utile poter fornire notizie aggiuntive sull'accessibilità della località stessa e delle mete turistiche oggetto di attività esterne o escursioni, sull'esistenza di uno sportello informativo locale di tipo turistico, o sulla disponibilità di guide o altre pubblicazioni locali, con indicazioni utili a turisti con disabilità. Questo permetterà al cliente di valutare al meglio le varie proposte di viaggio in base alle sue preferenze.

## TRASPORTI

I trasporti sono un fattore molto importante e al contempo critico nell'organizzazione di un viaggio. Vi sono circostanze in cui si deve poter garantire al cliente la copertura di tutti i suoi spostamenti senza interruzioni di sorta.

Le fasi critiche sono quelle del passaggio da un mezzo di trasporto ad un altro (es. aeroporto o stazione ferroviaria con taxi, tram, autobus).

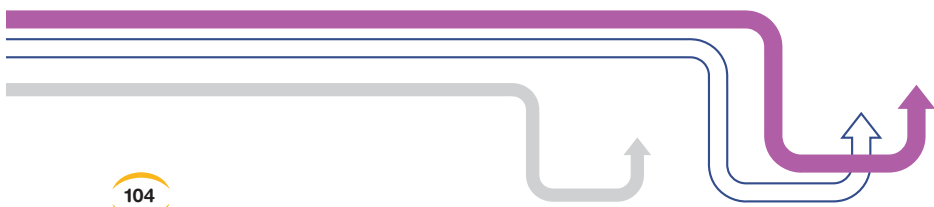
Nel caso di prenotazione aerea, verificate l'indicazione della sigla internazionale di disabilità corrispondente al cliente.

In considerazione del fatto che in molte località i trasporti pubblici non sono accessibili a persone su sedia a ruote e sono difficilmente fruibili da altre fasce di clienti, sarà opportuno prevedere mezzi di trasporto alternativi adeguati alle esigenze del cliente ed informarsi sulle caratteristiche di accessibilità del sistema di trasporto pubblico esistente nella zona d'interesse.



# INDICAZIONI SPECIFICHE PER LA GESTIONE DI AREE VERDI, SPAZI ESPOSITIVI E MUSEI

- Per **persone con mobilità ridotta**, in spazi di notevole estensione si può prevedere un servizio di noleggio di elettroscooter (piccoli mezzi elettrici monoposto, di facile uso, a velocità compatibile con quella del pedone) questi, sono particolarmente utili per chi ha difficoltà motorie, temporanee o permanenti, nel superare la “barriera” della distanza
- per **persone ipovedenti o non vedenti**, negli spazi di un certo interesse (spazi espositivi o aree verdi) si possono realizzare nastri registrati con la descrizione del percorso e stampati a rilievo, a macrocaratteri ed in Braille con le stesse informazioni. È molto utile una mappa tattile o un plastico dell'intera struttura con la localizzazione degli elementi d'interesse (parcheggi, ingressi, percorsi, attrezzature e servizi). Attualmente sono operativi e realizzabili percorsi facilitati che utilizzano strumenti tecnologici per favorire l'orientamento e la mobilità; essi sono in grado di fornire informazioni utili nella visita di un museo, di uno spazio verde, di un tessuto urbano, etc. Altra soluzione per favorire la fruibilità da parte di turisti non vedenti o ipovedenti è quella di privilegiare la percezione dei sensi residui, in particolare il tatto, l'udito e l'olfatto. Ad esempio, in alcuni orti botanici sono stati realizzati percorsi con piante aromatiche. I percorsi possono essere studiati con l'uso di contrasti e con pavimentazioni guida a rilievo, mentre il corrimano può essere un riferimento costante per indicare un percorso. Nei musei si possono prevedere visite guidate tattili per persone con deficit visivo, compatibilmente con le caratteristiche del materiale in esposizione
- favorite la scelta e l'introduzione di mezzi di comunicazione di tipo audiovisivo che oltre ad essere utili per tutti sono molto importanti per **clienti non udenti o ipoudenti**





## ATTIVITÀ SPORTIVE E SPETTACOLO

Per avere consigli ed approfondimenti sulle diverse attività sportive per le persone disabili sarà opportuno rivolgersi alle Associazioni nazionali che si occupano del settore (vedi elenco Associazioni).

Per il Nuoto ed il Tennis si rimanda al Cap. 2 - Strutture ricettive - Servizi sportivi.

Vengono di seguito date alcune informazioni per il personale che opera nel settore dello sci.

### NUOTO, TENNIS E SCI

Le **persone con disabilità fisica** possono sciare con l'aiuto di ausili particolari.

Quelli utilizzati per tale disciplina sono il monosci o il bi-sci, in caso di persone su sedia a ruote, o altri strumenti che servono a facilitare l'equilibrio in caso di persone con difficoltà motoria.

In presenza di funivia si consiglia al personale addetto di offrire aiuto al cliente su sedia a ruote per trasportare il monosci e posizionarlo all'interno del mezzo.

In caso di ski-lift e di seggiovia, si consiglia all'operatore di aiutare il cliente su monosci a mettersi in posizione per agganciarsi e di avvertire le altre postazioni della presenza del cliente.

Sarà opportuno curare che anche i percorsi di accesso a tali mezzi siano tenuti sgombri e siano liberi da asperità o ostacoli. Nel caso, offrite un aiuto per superare eventuali difficoltà.

Per le sale cinematografiche, i teatri ed altre strutture destinate a tali attività valgono le indicazioni riportate nel Cap. 2 - Strutture Ricettive - Servizi Congressuali e Ricreativi.

—  
—



# ASSOCIAZIONI

## ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI DELLE PERSONE DISABILI

Le Associazioni delle persone disabili svolgono un ruolo molto importante nella difesa dei diritti, nello sviluppo delle varie opportunità, e nel miglioramento della qualità della vita dei loro associati. Esse costituiscono il referente naturale più altamente qualificato per i soggetti pubblici e privati che operano nel mondo del turismo.

IN ITALIA VI SONO DUE ASSOCIAZIONI NAZIONALI ALLE QUALI ADERISCONO LA MAGGIOR PARTE DELLE ASSOCIAZIONI DELLE PERSONE DISABILI E DELLE LORO FAMIGLIE:

### **FAND**

Federazione delle Associazioni Nazionali dei Disabili  
Sede presso U.I.C. - Unione Italiana ciechi e ipovedenti  
Via Borgognona 38 - 00187 Roma  
Tel. 06 69988317 / 304 - Fax 06 69940645

### **FISH**

Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap  
Via Gino Capponi 20 - 00147 Roma  
Tel. 06 78851262 - Fax 06 78140308  
**[www.superando.it](http://www.superando.it)**  
[presidenza@fishonlus.it](mailto:presidenza@fishonlus.it)

**DI SEGUITO FORNIAMO I RECAPITI DI ALCUNE ASSOCIAZIONI DELLE PERSONE DISABILI.  
I DATI SONO AGGIORNATI AD OTTOBRE 2008.**

### **ANGLAT**

Associazione Nazionale Guida Legislazione Andicappati Trasporti  
Via Del Podere Di San Giusto 29 - 00166 Roma  
Tel. 06 6140536 - Fax 06 61520707

**[www.anglat.it](http://www.anglat.it)**

[info@anglat.it](mailto:info@anglat.it)

[presidenza@anglat.it](mailto:presidenza@anglat.it)

### **ANTHAI**

Associazione Nazionale Tutela Handicappati ed Invalidi  
Via Achille Russo 18 - 00134 Roma  
Tel. 06 71353173 - Fax 06 71350564

**[www.anthai.org](http://www.anthai.org)**

### **ARPA**

Associazione per la Ricerca sulle Psicosi e l'Autismo  
Via del Mascherino 90 - 00193 Roma  
Tel. 06 66165298 - Fax 06 6280728

**[www.arpaonlus.org](http://www.arpaonlus.org)**



## **ANMIC**

Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili

Via Maia 10 - 00175 Roma

Tel. 06 76961196 / 06 76900100

Fax 06 76964006

**www.anmic.it**

anmic@anmic-italia.org

## **ANMIL ONLUS**

Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro

Via Adolfo Ravà 124 - 00142 Roma

Tel. 06 541961

**www.anmil.it**

## **ENS**

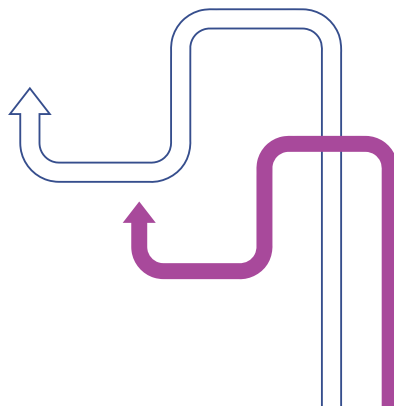
Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei sordi ONLUS

Via Gregorio VII 120 - 00165 Roma

Tel. 06 398051 centralino - Fax 06 39805231

DTS (+39) 06 39805215

**www.ens.it**



## **UICI**

Unione Italiana dei Ciechi e degli ipovedenti ONLUS

Via Borgognona 38 - 00187 Roma

Tel. 06 699881 - Fax 06 6786815

**[www.uiciechi.it](http://www.uiciechi.it)**

## **UNMS**

Unione Nazionale Mutilati per Servizio

Via Savoia 84 - 00198 Roma

Tel. 06 85300526 / 06 85300536 - Fax: 06 85300518

Numero verde: 899-325228

**[www.unms.it](http://www.unms.it)**

[unms.roma@virgilio.it](mailto:unms.roma@virgilio.it)

## **ABC**

Associazione Bambini Cerebrolesi

Via degli Orti 22 - 40137 Bologna

Tel. e Fax 051-442104

**[www.associazioneabc.it](http://www.associazioneabc.it)**

[abcfi@bo.nettuno.it](mailto:abcfi@bo.nettuno.it)



## **ADV**

Associazione Disabili Visivi  
Via Lima 22 - 00198 Roma  
Tel. 06 8550260 - Fax 06 8840490

**[www.disabilivisivi.it](http://www.disabilivisivi.it)**

[segreteria@disabilivisivi.it](mailto:segreteria@disabilivisivi.it)

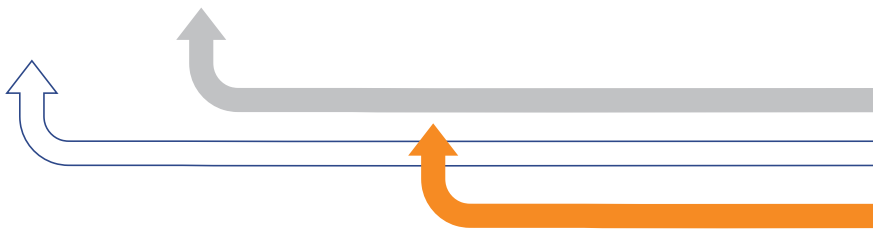
## **AIAS**

Associazione Italiana Assistenza Spastici  
Via Cipro 4/H - 00136 Roma  
Tel. 06 39731704 / 829 - Fax 06 39731749

**[www.aiasnazionale.it](http://www.aiasnazionale.it)**

## **AICE**

Associazione Italiana Contro l'Epilessia  
Via Tommaso Marino 7 - 20121 Milano  
Tel. 02 809299 - Fax 02 809799





## **AISA ONLUS**

Associazione Italiana per la lotta alle Sindromi Atassiche

Via Cina 91 - 00144 Roma

Tel. e Fax 06 5201490

**[www.atassia.it](http://www.atassia.it)**

[AISA@atassia.it](mailto:AISA@atassia.it)

## **AIPD**

Associazione Italiana Persone Down

Sede nazionale: Viale Delle Milizie 106 - 00192 Roma

Tel. 06 3723909 - Fax 06 3722510

**[www.aipd.it](http://www.aipd.it)**

[aipd@aipd.it](mailto:aipd@aipd.it)

## **AISM**

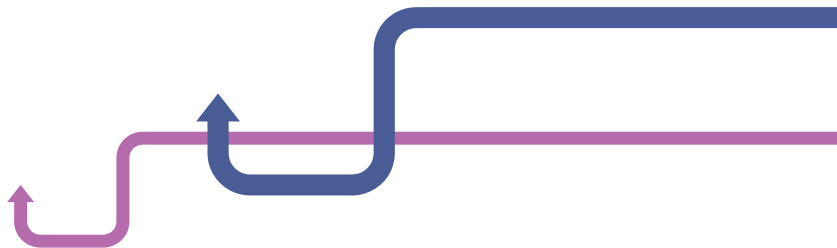
Associazione Italiana Sclerosi Multipla

Via dell'Olmata 30 - 00184 Roma

Tel. 06 4743355 / 064741542 - Fax 06 4743355

**[www.aism.it](http://www.aism.it)**

[aism@aism.it](mailto:aism@aism.it)



## **AISTOM**

Associazione italiana stomizzati  
V.le Orazio Flacco 24 - 70124 Bari  
Tel. 080 5093389 - Fax 080 5619181  
[aistom@aistom.org](mailto:aistom@aistom.org)

## **ANFFAS**

Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e relazionali  
Via E. Gianturco 1 - 00196 Roma  
Tel. 06 3212391 - Fax 063212383  
**[www.anffas.net](http://www.anffas.net)**  
[nazionale@anffas.net](mailto:nazionale@anffas.net)

## **ANPVI - CIIVA ONLUS**

Associazione Nazionale Privi della Vista e Ipovedenti - ciechi e  
invalidi civili ipovedenti e non vedenti assieme  
Via dei Levii 75 - 00174 Roma  
Tel. 06 7008838 / 06 45493057

## **ANGSA ONLUS**

Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici

Via di Casal Bruciato 13 - 00159 Roma

Tel. e Fax 06 43587666

**[www.angsaonlus.org](http://www.angsaonlus.org)**

[angsanaz@tin.it](mailto:angsanaz@tin.it)

## **ANICI**

Associazione Nazionale Invalidi Civili e cittadini anziani

Via S. Francesco D'Assisi 8A - 25122 Brescia

Tel. 030 46 601 e Fax 030 29 36 729

**[www.anici.it](http://www.anici.it)**

## **ANIEP**

Associazione Nazionale per la promozione e la difesa dei diritti civili  
e sociali degli handicappati

Via de' Coltelli 7/D - 40124 Bologna

Tel. 051 237752 e Fax 051 232399

**[www.aniepnazionale.it](http://www.aniepnazionale.it)**

## **AUTISMO ITALIA ONLUS**

Via Pinaroli 3

20135 Milano

Tel. 02 700 537 540

**[www.autismoitalia.org](http://www.autismoitalia.org)**



## COMUNITÀ DI CAPODARCO

Via Lungro 3 - 00178 Roma

Tel. 06 7186733 / 7184784 - Fax 06 7187005

[www.capodarco.it](http://www.capodarco.it)

[info@capodarco.it](mailto:info@capodarco.it)

## CND

Consiglio Nazionale sulla Disabilità

Piazza Giovine Italia 7 - 00195 Roma

Tel. 06 37350087 - Fax 06 37350758

[www.cnditalia.it](http://www.cnditalia.it)

[sede.legale@aism.it](mailto:sede.legale@aism.it)

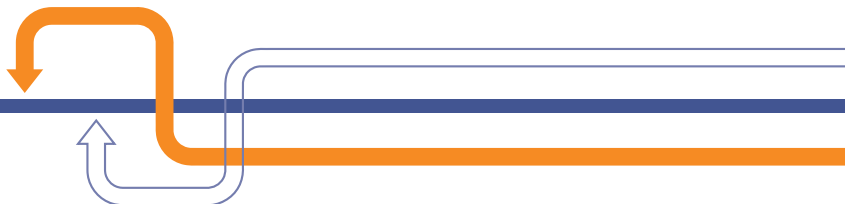
## ASSOCIAZIONE ITALIANA RINASCITA VITA O.N.L.U.S

Piazza della Vittoria 9/11 - 16121 Genova

Tel. 010 582413 - Fax 010 8680495

[www.rinascitaevita.it](http://www.rinascitaevita.it)

[Info@rinascitaevita.it](mailto:Info@rinascitaevita.it)



## **FEDERAZIONE NAZIONALE ASSOCIAZIONI TRAUMA CRANICO**

c/o AMICI dei Traumatizzati Cranici - Gorizia 34170 via V. Veneto  
171 c/o Ospedale Gorizia

Tel. e Fax 0481 592459 Cell. 334 3178202

**[www.associazionitraumi.it](http://www.associazionitraumi.it)**

[paolofogar@alice.it](mailto:paolofogar@alice.it)

## **DPI Italia - Disabled People International**

Via Dei Bizantini 97 - 88046 Lamezia Terme (CZ)

Tel. 0968 463499 - Fax 0968 463368

**<http://win.dpitalia.org>**

## **FAIP**

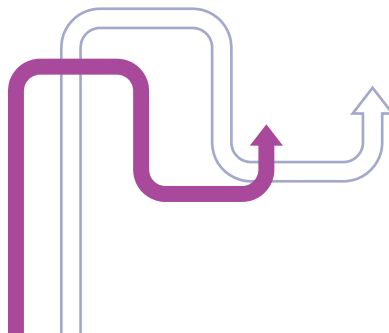
Federazione Associazioni Italiane Parapetraplegici

Segreteria generale: Via Cerbara 20 - 00147 Roma

Tel. 06 51605175 - Fax 06 51883253

**[www.faip-onlus.it](http://www.faip-onlus.it)**

[faip-segreteria@libero.it](mailto:faip-segreteria@libero.it)



## **FIADDA**

Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi

C.so Sardegna 36/1 - 16142 Genova

Tel. 010 5451214 - Fax 010 5451225

**[www.fiadda.it](http://www.fiadda.it)**

[info@fiadda.it](mailto:info@fiadda.it)

## **LEDHA**

Lega per i diritti delle persone con disabilità Onlus

Via Livigno 2 - 20158 Milano

Tel. 02 6570425 - Fax 02 6570426

**sito: [www.informahandicap.it](http://www.informahandicap.it)**

## **LEGA ARCOBALENO CONTRO LE BARRIERE**

Sede nazionale: Piazza del Plebiscito 23 - Tivoli (Roma )

Tel 0774 332918 - Fax 800 755541 / 0774 332918

**[www.legarcobaleno.it](http://www.legarcobaleno.it)**

## **LNDLH**

Lega nazionale diritto al lavoro dei portatori di handicap

Loc. San Giuliano 46/c - 52100 Arezzo

Tel. e Fax 0575 366177

**[ldlh@cipsitalia.org](mailto:ldlh@cipsitalia.org)**

## **MOVI**

Movimento di Volontariato Italiano  
via Cappuccio 12 - 20123 Milano  
Tel. 02 72004317 - Fax 02 72002281

**[www.volontariatoinrete.it](http://www.volontariatoinrete.it)**

[movi\\_nazionale@yahoo.it](mailto:movi_nazionale@yahoo.it)

[movilombardia@tiscalinet.it](mailto:movilombardia@tiscalinet.it)

## **RETINA ITALIA Onlus**

Federazione Italiana per la lotta alla Retinite Pigmentosa  
Piazza IV Novembre 4 - 20124 Milano  
Tel. 02 6691744 - Fax 02 67070825

**[www.retinaitalia.org](http://www.retinaitalia.org)**

[assiaand Rao@retinaitalia.org](mailto:assiaand Rao@retinaitalia.org)

## **UFHA ONLUS**

Unione Famiglie Handicappati ONLUS  
Via Amatrice 19 - 00199 Roma  
Tel. 06 86203769 / 06 8189675 - Fax 06 86203769

**[www.ufha.altervista.org](http://www.ufha.altervista.org)**

[Consiglio.ufha@virgilio.it](mailto:Consiglio.ufha@virgilio.it)

[presidenza@ufha@virgilio.it](mailto:presidenza@ufha@virgilio.it)

## **UILDM**

Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare  
Direzione generale: Via P.P. Vergerio 19 - 35126 Padova  
Tel. 049 8021001 / 757361 - Fax. 049 757033  
[www.uildm.org](http://www.uildm.org)

## **UNMIC**

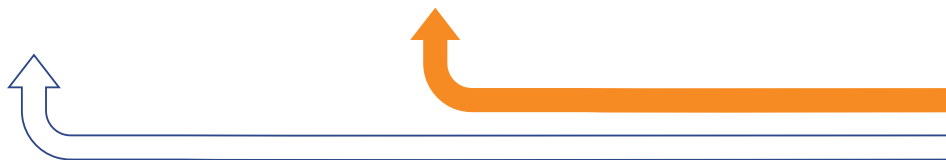
Unione Nazionale Mutilati Invalidi Civili  
Via della Giuliana 440 - 0195 Roma  
Tel. e Fax 06 3701137  
[www.unmic.it](http://www.unmic.it)

## **ALZHEIMER ITALIA**

Federazione Alzheimer Italia  
Via T. Marino 7 – 20121 Milano  
Pronto Alzheimer 02 809767 - Fax 02 875781  
[www.alzheimer.it](http://www.alzheimer.it)  
info@alzheimer.it

## **ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"**

Via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO)  
Tel. 031/625111 - Fax 031/625275  
[www.lanostrafamiglia.it](http://www.lanostrafamiglia.it)  
info@pl.Inf.it





## **Associazione Valentina ONLUS**

Assistenza malato oncologico  
via G.Reni c/o Ospedale S.M.Goretti - Latina  
Tel. 0773 484877

**[www.associazionevalentina.org](http://www.associazionevalentina.org)**

[volontariatovalentina@yahoo.it](mailto:volontariatovalentina@yahoo.it)

## **CIP**

Comitato italiano paraolimpico  
via Flaminia Nuova 830 - 00191 Roma  
Tel. 06 36851 - Fax 06 36857747

**[www.comitatoparaolimpico.it](http://www.comitatoparaolimpico.it)**

[segreteria@comitatoparaolimpico.it](mailto:segreteria@comitatoparaolimpico.it)

## **LEGA DEL FILO D'ORO**

Associazione Nazionale per Non Vedenti Privi di Udito  
Via Montecerno 1 - 60027 Osimo (AN)  
Tel. 071 72451 - Fax 071 717102

**[www.legadelfilodoro.it](http://www.legadelfilodoro.it)**

[info@legadelfilodoro.it](mailto:info@legadelfilodoro.it)

## **UNIDOWN**

Unione Italiana Down  
Via A. Volta 19 - 16128 Genova  
Tel. 010 592883 - Fax 010 5956693

**[www.unidown.it](http://www.unidown.it)**

[unidown@libero.it](mailto:unidown@libero.it)



## **ANED**

Associazione Nazionale Dializzati e Trapiantati

Via Hoepli 3 - 20121 Milano

Tel 02.875666 - Fax 02 864439

**[www.aned-onlus.it](http://www.aned-onlus.it)**

[segreteria@aned-onlus.it](mailto:segreteria@aned-onlus.it)

## **AICE ONLUS**

Associazione Italiana contro l'Epilessia

via Tommaso Marino 7 - 20121 Milano

Tel. 02 809299 - Fax 02 809799

**[www.aice-epilessia.it](http://www.aice-epilessia.it)**

[assaice@iperbole.bologna.it](mailto:assaice@iperbole.bologna.it)

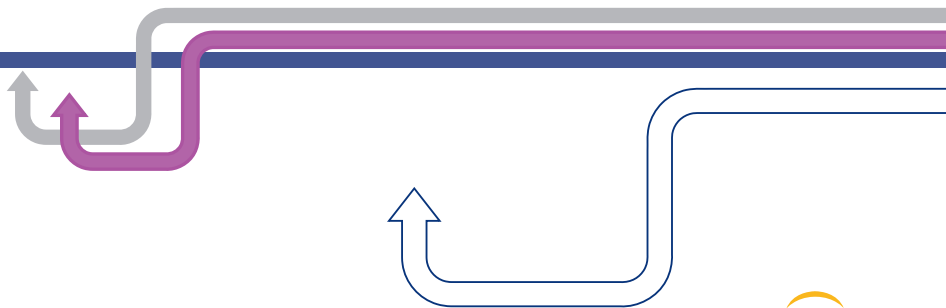
## **AIC**

Associazione Italiana Celiachia

Segreteria nazionale: Via Caffaro 68 A/rosso - 16124 Genova

Tel. 010 2510235 - Fax 010 2721615

**[www.celiachia.it](http://www.celiachia.it)**



—

—

# BIBLIOGRAFIA

## MANUALI

COLUMBO, ROSSI, ZANCHI

Tecnica Alberghiera, Markes Editore, Milano, 1991

GIORGIO CASTOLDI

Manuale di Tecnica Turistica, Hoepli, Milano, 1994

RATP, SNCF Handicaps et Deplacements. Aider, Informer, Dialoguer, Ecouter, decembre 1988

JOHN H. PENTON, tourism for all. Providing accessible accomodation, The Holiday Care Service, The English Tourist Board, London 1990

MAURIZIO ANTONINETTI, "Rapporti con l'utenza disabile. Qualche consiglio". In Un'oasi per tutti, Coop. Libreria Borgo Aquileia, Udine 1991

MOBILITY INTERNATIONAL, "We are not ready yet!" A Guide for People with Disabilities, Voluntary Organisation and all Volunteers on Integration and Volunteering, Mobility International 1992



COMMISSIONE EUROPEA DIREZIONE GENERALE XXIII -  
UNITA' TURISMO, per un'Europa accessibile ai turisti disabili. Manuale per  
l'industria del turismo, Bruxelles 1996

HELIOS II, guida Europea di Buona Prassi. Verso le pari opportunità delle  
persone disabili, Commissione Europea, DG V, Bruxelles 1996

LONDON TRANSPORT UNIT FOR DISABLED PASSENGERS,  
disability awareness training, London 1996

MAUNDY TODD, CAROL TOMLINSON, MARY BAKER, tourism for all,  
The Training Guide, National Tourist Boards of England, Wales and Nor-  
thern Ireland, Edinburgh 1997

FABRIZIO VESCOVO, a cura di, Progettare per tutti senza barriere ar-  
chitettoniche, collaborazione di Tommaso Empler, Daniela Orlandi, Silvia  
Sargenti, Maggioli editore, Rimini 1997, (cap. 1 - 5 - 11 - 15)

DIPARTIMENTO DEL TURISMO

Primo Vademecum per il Turista con Bisogni speciali, Roma 1999

ITER srl, STARe Studio sulla domanda di Turismo Accessibile, Napoli  
1999

SL&A, STARe Studio sull'offerta di servizi per il Turismo Accessibile,  
Roma marzo 2000

O.M.S. - ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITA'. ICF.

Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della  
Salute, Erickson 2002

Linee guida per gli enti di gestione dei parchi italiani, Ministero dell' Ambiente e della tutela del territorio, ACLI Anni Verdi, 2002

ECA, european Concept for Accessibility, ECA 2003 c/o Info-Handicap Luxembourg

La qualità nella pratica educativa al museo. A cura di Margherita Sani e Alba Trombini. Ed. Compositori 2003

A. LAURA, A. PETRANGELI, viaggiare si può. Turismo e persone disabili, Istituto Geografico De Agostini, Novara 2003

Questione di leggibilità. Se non riesco a leggere non è solo colpa dei miei occhi. A cura di Lucia Baracco. Comune di Venezia, 2005

## **ALTRE PUBBLICAZIONI**

ASSOCIAZIONE ITALIANA CELIACHIA,  
Depliant informativo.

PROVINCIA DI BRESCIA ASSESSORATO AL TURISMO,  
"Benvenuto tra noi!"

UNIONE ITALIANA DEI CIECHI,  
Non così ma... così. Per un migliore contatto con i ciechi. Edito a cura della Presidenza Nazionale dell'U.I.C., Roma



LEGA DEL FILO D'ORO, CENTRO STUDI MINISTERO DELLA SANITA',

Indagine conoscitiva sulla realta' dei sordociechi in Italia, Rapporto di Ricerca Agosto 1991

TOUCHE ROSS,

Profiting from opportunities. A new market for tourism, London, 1993

COMUNE DI VENEZIA ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI E INFORMAHANDICAP A CURA DI AIAS VENEZIA

Vivere nello stesso mondo. Istruzioni per l'uso. Venezia 1996

A. DEZIO,

Asma. Consigli utili. Rhone-Poulenc Rorer, 1996

F. M. DE BENEDICTIS, H. LEVISON,

L'asma e il tuo bambino. Rhone-Poulenc Rorer SpA, 1997

LEGA ITALIANA CONTRO L'EPILESSIA,

Contro l'epilessia guida pratica per i pazienti e per coloro che li assistono, Milano 1997



## ALTRE FONTI

1975

Dichiarazione dell'ONU sui diritti dei portatori di handicap, adottata dall'Assemblea Generale dell' ONU il 9 dicembre 1975

1992

Legge – quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. Legge 5 febbraio 1992, n.104, pubblicata in supplemento ordinario nella Gazzetta Ufficiale n. 39 del 17 febbraio 1992.

Articolo 23. Rimozione di ostacoli per l'esercizio di attività sportive, turistiche e ricreative.

1993

ONU, Regole pari opportunità persone disabili. Anno 1993

Norma 11 - Attività ricreative e sport

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, Relazione della Commissione al Consiglio relativa alle misure da prendere nella Comunità per facilitare l'accessibilità ai trasporti delle persone con ridotte capacità motorie, 1993







1995

La Città e le Persone handicappate, Barcellona, 23-24 marzo 1995

1998

Adozione del Documento di linee guida per l'attuazione del Programma "Vacanze per tutti 1998 -2000" Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento del Turismo – Decreto 10 marzo 1998. Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24 aprile 1998

2000

Programma di Azione del Governo per le Politiche dell'Handicap 2000-2003. Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per gli Affari Sociali, approvato dal Consiglio dei Ministri il 28 luglio 2000

2001

Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo, Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni, Bruxelles, 13/11/2001 – com (2001) 665 definitivo

Conclusioni della Presidenza – Turismo per Tutti. Consiglio dell'Unione Europea, Bruxelles, 17 ottobre 2001 – Progetto di processo verbale, 237 1° sessione del consiglio "mercato interno – consumatori – turismo" tenutasi a Bruxelles il 27 settembre 2001. Conclusioni relative al punto 3 b) dell'ordine del giorno

Riforma della legislazione nazionale del turismo. Legge 29 marzo 2001, n. 135, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 92 del 20 aprile 2001

2002

Linee guida per la valutazione della sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro ove siano presenti persone disabili, Ministero dell'Interno, circolare n° 4 del 1 marzo 2002

2003

Risoluzione del Consiglio dell'Unione Europea relativa all'accessibilità alle infrastrutture e attività culturali per le persone con disabilità, 2003

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, Pari opportunità per le persone con disabilità: un Piano d'azione europeo. Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, Bruxelles, 30.10.2003, COM(2003) 650 definitivo

Risoluzione del Parlamento europeo sulla comunicazione della Commissione "Verso uno strumento delle Nazioni Unite giuridicamente vincolante per la promozione e la tutela dei diritti e della dignità delle persone con disabilità" COM(2003) 16 - 2003/2100(INI)

2006

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità adottata dall'Assemblea generale il 13 dicembre 2006.

Articolo 30. Partecipazione alla vita culturale, alla ricreazione, al tempo libero e allo sport

## ALCUNI SITI UTILI

### [www.lavoro.gov.it/lavoro](http://www.lavoro.gov.it/lavoro)

Sito del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali.

### [www.superabile.it](http://www.superabile.it)

Portale del "Contact Center Integrato" di INAIL, un centro di documentazione e consulenza sulle tematiche della disabilità (normative, barriere architettoniche, sport, turismo e tempo libero). Il portale è affiancato da un servizio gratuito di consulenza telefonica, il Call Center SuperAbile 800 810 810.

### [www.disabilitaincifre.it](http://www.disabilitaincifre.it)

Sito che fa parte del progetto "Sistema di Informazione Statistica sulla Disabilità" promosso dal Ministero della Solidarietà Sociale e realizzato dall'ISTAT. "Disabilitàincifre" fornisce dati statistici sulle persone con disabilità in Italia.

### [www.annoeuropeodisabili.it](http://www.annoeuropeodisabili.it)

Sito Ufficiale dell'Organismo di Coordinamento Italiano per l'Anno Europeo delle Persone con Disabilità.

### [andi.casaccia.enea.it/web\\_stare/presen.htm](http://andi.casaccia.enea.it/web_stare/presen.htm)

Pagine web con informazioni sull'iniziativa Italia per Tutti

### [www.eypd2003.ie](http://www.eypd2003.ie)

Sito ufficiale dell'European Year of People with Disabilities 2003

### [www.edf-feph.org](http://www.edf-feph.org)

Sito dell'European Disability Forum (EDF) che tratta dei diritti, delle pari opportunità e dell'integrazione di persone con disabilità.



### [www.sath.org](http://www.sath.org)

Sito statunitense della società no profit "The Society for Accessible Travel & Hospitality" (SATH) che promuove turismo e occupazione di persone con disabilità.

### [www.interreg-care.org/italiano](http://www.interreg-care.org/italiano)

Sito del progetto C.A.R.E. (Città Accessibile delle Regioni Europee).

### [www.turismforalla.se](http://www.turismforalla.se)

Sito dell'associazione svedese Turism for Alla.

### [www.you-too.net](http://www.you-too.net)

Nato dal Progetto You-Too il sito contiene informazioni sull'accessibilità degli edifici aperti al pubblico di alcune città in Europa.

### [www.parchipertutti.it](http://www.parchipertutti.it)

Sito del Progetto "Parchi per tutti: fruibilità per un'utenza ampliata" nato con l'obiettivo di favorire l'accessibilità dei Parchi Nazionali italiani e delle Aree Marine Protette anche alle persone con disabilità. Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, Direzione per la Conservazione della Natura, ha siglato una Convenzione con l'associazione ACLI Anni Verdi per questa realizzazione.

### [www.presidiolazio.it](http://www.presidiolazio.it)

Il Presidio del Lazio è un Centro Servizi a valenza Regionale diretto a garantire il diritto della persona disabile all'autonomia e all'integrazione sociale, e fornisce consulenza su normative, servizi, barriere e viaggi. È promosso dalla Regione Lazio ed è gestito dall'associazione CO.IN. Onlus.

### [www.turismoaccessibilefvg.it](http://www.turismoaccessibilefvg.it)

Il sito “Turismo accessibile in Friuli Venezia Giulia” contiene informazioni sugli alberghi, gli agriturismi, i bed and breakfast ed i campeggi accessibili della regione. Il sito è gestito e curato dall'Associazione Tetraplegici.

### [www.milanopertutti.it](http://www.milanopertutti.it)

È un sito di AIAS Milano Onlus (Associazione Italiana Assistenza Spastici) che si occupa di turismo e tempo libero per persone disabili a Milano.

### [www.romapertutti.it](http://www.romapertutti.it)

Sito di Roma per Tutti – Centro - Servizi per il turismo, l'informazione e la mobilità delle persone disabili a Roma. Nato nell'ambito delle convenzioni stipulate dal Comune di Roma prima con il CO.IN. e successivamente con le Cooperative Sociali e Integrate Capodarco e Tandem, a seguito di Bandi dedicati ai progetti delle Cooperative Sociali Integrate.

### [www.comune.venezia.it/handicap](http://www.comune.venezia.it/handicap)

Sito dell'ufficio InformaHandicap, un servizio promosso dal Comune di Venezia per dare informazioni, consulenza, orientare i cittadini sui servizi, i diritti e le agevolazioni di cui possono usufruire le persone con disabilità. Tra i temi vi sono il tempo libero, il turismo, la mobilità.

### [www.laboratoriosipuo.net](http://www.laboratoriosipuo.net)

Sito dell'associazione SiPuò - Laboratorio Nazionale del Turismo Accessibile.

### [www.coinsociale.it](http://www.coinsociale.it)

Sito dell'Associazione CO.IN. Onlus che contiene una sezione sul turismo per tutti.

### [www.fiaba.org](http://www.fiaba.org)

Sito del FIABA - Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche.

