



Borghi sostenibili
del Piemonte

**LA QUALITA' DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA DI
CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI**

A CURA DEL

**DIPARTIMENTO DEL TURISMO
DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI SOCIALI**

INDICE

[INTRODUZIONE](#)

[OSSERVAZIONI SUL TURISMO ACCESSIBILE E SUL MERCATO RELATIVO](#)

[NORME COMPORTAMENTALI DI BASE E PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA](#)

[SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE DI STRUTTURE RICETTIVE](#)

[DISABILITA' FISICHE](#)

[DISABILITA' SENSORIALI](#)

[ALTRE DISABILITA' SPECIFICHE](#)

[SERVIZI DI PRENOTAZIONE](#)

INTRODUZIONE

Il Dipartimento del Turismo non si occupa di disabilità e bisogni speciali per un mero dovere istituzionale, che pure è sancito dalla legislazione del settore, nonché da una intesa Stato-Regioni, e cioè dal più moderno strumento di coordinamento tra Amministrazioni centrali e locali, in pratica una prova generale di federalismo.

Il primo fondamentale motivo per cui da anni, ma di recente con una accelerazione di impegno umano e finanziario che sta mostrando i suoi frutti, ci occupiamo di rendere fruibile anche ai disabili e ai portatori di bisogni speciali il patrimonio di attrazione e di offerta turistica italiano è semplicemente un motivo di civiltà.

O, meglio ancora, un motivo di responsabilità.

La strategia turistica che ci stiamo dando nel medio-lungo periodo, infatti, è tutta improntata ad affermare ed interiorizzare elementi di responsabilità nell'agire dei vari soggetti (consumatori, commercializzatori, produttori) protagonisti a vario titolo del nostro turismo.

Come soggetti di offerta, come produttori ai vari livelli della catena e della gerarchia produttiva, ci sentiamo pertanto impegnati ad assumerci sempre più responsabilità nei confronti dei nostri clienti, di tutti i nostri clienti, e quindi a maggior ragione di quelli che hanno più problemi.

Troppo facile e troppo miope sarebbe infatti occuparsi solo dei giovani ricchi colti ed atletici che rappresentano purtroppo lo stereotipo consueto di tanta comunicazione, anche in fatto di turismo.

Ma un paese "maturo", cresciuto, diventato adulto come è ormai il nostro, deve saper guardare a tutta la complessità del mercato, e non soffermarsi più soltanto alla raccolta delle occasioni più facili e passeggiare, nella certezza che il nostro maggiore patrimonio in futuro sarà dato dalla soddisfazione dei clienti e dall'immaginario collettivo ed individuale che questa genererà.

C'è poi un motivo "bassamente" economico, non meno importante perché ai costi della civiltà e della responsabilità si affianchino adeguati ricavi. Non meno importante perché la scelta strategica non risulti solo ideologica, ma trovi nelle convenienze delle imprese ragioni forti per essere perseguita.

I portatori di bisogni speciali rappresentano infatti un segmento di mercato importantissimo, ma che ancora non ha ricevuto le attenzioni che merita.

Per comprendere la portata di questa affermazione occorre però uscire da un preconcetto a cui non giova neppure la simbologia adottata (la sedia a ruote).

Oltre all'handicap motorio (che forse si vede di più, ma non è detto sia il più grave per chi vuole fare turismo) occorre infatti considerare più in generale quello fisico, ivi compresi gli stati patologici temporanei. Occorre considerare l'handicap sensoriale e quello psichico.

Oltre all'handicap in senso stretto, tra i "bisogni speciali" 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.

Appare allora di tutta evidenza che, a fronte di una geografia di mercati di domanda turistica che sono caratterizzati da alti livelli di sviluppo, la "quota" di portatori di bisogni speciali travalica di gran lunga la sola componente rappresentata dai portatori di handicap in senso stretto, e si allarga ad una dimensione se non addirittura maggioritaria, quantomeno estremamente rilevante.

Vi è infine una questione di metodo. Il progetto "Italia per tutti", infatti,

- raccogliendo preventivamente l'adesione delle associazioni dei portatori di handicap, e suscitando il coinvolgimento positivo delle associazioni economiche di categoria e delle organizzazioni dei lavoratori;
- ottenendo l'intesa e la collaborazione fattiva delle diverse sedi istituzionali, nazionali e locali;
- facendo convergere risorse di diversa origine (C.I.P.E., Dipartimento affari sociali, Provveditorato generale dello stato, ENIT, ecc.) in un insieme coerente e coordinato di interventi;
- suscitando ed ottenendo l'adesione volontaria delle imprese dell'ospitalità;
- verificando e certificando l'effettiva rispondenza delle strutture candidate ai requisiti necessari per accogliere portatori di handicap e bisogni speciali;
- realizzando a livello locale una rete di "presidi di assistenza" particolarmente specializzati ed attrezzati alle problematiche della disabilità;
- - attivando una campagna di sensibilizzazione/formazione di tutti gli operatori dell'ospitalità, anche mediante la realizzazione di newsletter, opuscoli e del Manuale per l'accoglienza, con diffusione capillare;
- prevedendo una opportuna azione promozionale mirata sulla domanda potenziale, anche mediante l'uso delle tecnologie telematiche,

realizza nei fatti il prototipo di un "club di prodotto", inteso come configurazione volontaria e selettiva di offerta, orientata ad un ben identificato segmento di mercato.

Si tratta pertanto di una innovazione fondamentale per il nostro Paese, il cui esempio non tarderà a dare i propri frutti, consentendoci di affrontare con gli strumenti opportuni quella esigenza di diversificazione produttiva che il nostro turismo da tempo segnala.

Il Capo del Dipartimento del Turismo

(Stefano Landi)

OSSERVAZIONI SUL TURISMO ACCESSIBILE E SUL MERCATO RELATIVO

Negli ultimi anni si sono verificate ampie opportunità per lo sviluppo delle attività legate al turismo ed al tempo libero:

- maggiore disponibilità di tempo libero e crescente importanza attribuita ad un suo utilizzo qualitativamente migliore;
- diffusa diversificazione dell'offerta in termini di nuove destinazioni legata alle richieste della clientela, ad attività turistiche differenziate, a motivazioni di viaggio emergenti e ad una maggior attenzione all'ambiente ed alla sua conservazione (agriturismo, turismo sportivo, termale e trekking);
- accentuato sviluppo tecnologico che ha contribuito sensibilmente a migliorare i servizi e l'accesso alle opportunità di viaggio.

Le strutture in grado di offrire la maggior qualità, anche in termini di accessibilità, ad un prezzo concorrenziale saranno quelle in grado di conquistare la clientela e di conservarne la fedeltà.

In questo scenario economico e sociale é indispensabile non sottovalutare alcun aspetto del mercato ed in particolare essere preparati a cogliere tutte le opportunità per accrescere il giro d'affari, aggiungendo alla propria posizione competitiva quei plus di prodotto adatti a conquistare segmenti di mercato di ampia consistenza che non sono ancora interamente serviti dall'industria turistica.

Stime recenti calcolano che nella sola Unione Europea i cittadini con "ridotta mobilità" siano fra i 60 e gli 80 milioni.¹

Questo gruppo di persone, anche sulla scorta delle iniziative intraprese a livello internazionale, nell'ambito della campagna 'Tourism for All' e nei vari Paesi europei ed extraeuropei per sensibilizzare gli operatori ad offrire un prodotto sempre più fruibile ed integrato, ha sviluppato una maggior sicurezza nel consumare il prodotto 'viaggio' e rappresenta attualmente un mercato potenziale di rilevante importanza con un trend di crescita molto consistente, sia sul piano del turismo interno, che come mercato produttivo e ricettivo nei confronti dell'estero.

Tenendo conto di tutti i diversi fattori che possono limitare la possibilità di viaggiare (disponibilità finanziarie, condizioni psico/fisiche, etc.) un'indagine svolta dalla società inglese Touche Ross ha pur sempre identificato un mercato potenziale europeo di enorme consistenza, pari a circa 36 milioni di turisti in situazione di disabilità: di questi, circa 5 milioni di individui, già viaggia ed usufruisce di servizi turistici; altri 30 milioni circa costituiscono un mercato ancora non sollecitato da azioni di marketing mirate e ben armonizzate.

I modelli di comportamento e la propensione al viaggio non sono affatto dissimili da quelli di altri segmenti di mercato già abituati a muoversi: si viaggia in compagnia della propria famiglia, di amici, di accompagnatori, con un effetto moltiplicatore capace di generare 630.000.000 di presenze annue per un valore di circa 86.000 miliardi di lire.

E' quindi evidente che le strutture in grado di garantire adeguati livelli di fruibilità ed una capacità di servizio rispondente alle attese dei clienti, potranno conquistare una notevole posizione in questo mercato.

Questa fascia di clientela non è differente dalle altre, se non nelle esigenze speciali che manifesta: attuare direttive e comportamenti consequenziali non solo può caratterizzare l'Azienda in termini di maggiore sensibilità e progresso sociale, ma consentire anche la realizzazione di un positivo ritorno di immagine e sostanziali benefici economici negli aspetti gestionali.

Gli strumenti di marketing a disposizione non dovranno solo consistere nel proporre prezzi speciali o utilizzi in bassa stagione, ma nel progettare un prodotto integrato, di ottimo livello qualitativo, accompagnato da un'organizzazione di servizio basata sulla disponibilità di personale addestrato, reso idoneo e quindi attento a recepire le esigenze speciali, a volte sottintese, della clientela e ad intervenire nella maniera più adeguata.

Come leggere il manuale

Questo manuale è destinato agli operatori turistici ed ha lo scopo di presentare le diverse situazioni che clienti con "bisogni speciali" (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.

E' 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.

NORME COMPORTAMENTALI DI BASE E PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA

I consigli che seguono sono una sorta di "istruzioni per l'uso" per l'accoglienza di turisti che richiedono solo qualche accortezza in più.

Il cliente con disabilità non è diverso dagli altri clienti.

Tenendo sempre in considerazione questa affermazione, i principi che regolano un buon rapporto interpersonale o di servizio, riguardano sia i comportamenti, sia l'adozione di alcuni accorgimenti logistici che possono aumentare il comfort e la fruibilità degli spazi e delle attrezzature.

Il cliente

- La parola "disabile" non identifica un gruppo a parte di persone. Ognuno di noi ha la propria individualità: è disabile a compiere determinate azioni, abile per molte altre.
- Alcune forme di disabilità sono immediatamente percepibili mentre altre possono non essere evidenti o possono essere confuse con altre manifestazioni .
- Alcune disabilità sono permanenti, altre temporanee.
- Una persona con disabilità non va considerata un malato. Non vanno quindi confuse disabilità e malattia.
- Le persone anziane non amano essere considerate persone disabili anche se l'età può comportare alcune riduzioni di mobilità, di vista o di udito.

Principi generali

- Disponibilità e cortesia sono gradite in ogni occasione.
- Assumete un atteggiamento naturale: se doveste provare imbarazzo ricordate che questa è una reazione diffusa di cui non bisogna preoccuparsi.
- 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 e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori.
- Ricordate che è preferibile chiedere prima di aiutare: la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.
- Successivamente 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.

Il linguaggio

- E' importante seguire alcune regole basilari di buona prassi 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 con "bisogni speciali" o con "particolari esigenze", oppure "persona a mobilità ridotta" o comunque persona "disabile".
- Non sentitevi a disagio nell'utilizzare espressioni di uso comune quali ad esempio "ci vediamo" se il cliente è una persona non vedente. Un rapporto cordiale con il cliente e l'esperienza aiuteranno ad identificare i termini più adatti, adottando quelli che lui stesso usa.

Consigli per la gestione

- Una buona accoglienza dovrebbe essere accompagnata da un ambiente dotato di un buon livello di accessibilità.
- Una giusta scelta e disposizione degli arredi può migliorare la funzionalità dell'ambiente e renderlo più fruibile per tutti.
- Per la progettazione di ambienti accessibili, che tenga conto di esigenze differenziate senza creare ambienti speciali, si consiglia di rivolgersi ad esperti.
- Alcune sistemazioni come:

- parcheggio riservato nei pressi dell'entrata o possibilità di arrivare con l'auto nelle immediate vicinanze dell'ingresso
- percorsi liberi da ostacoli o discontinuità
- buona illuminazione
- frequenti possibilità di seduta o di appoggio nelle aree comuni
- segnaletica informativa e di orientamento ben leggibile e di facile individuazione
- ubicazione dei servizi igienici ben evidenziata possono rendere più gradevole il servizio e agevolare il compito del personale.

Principi di buona accoglienza

La sola parola "disabilità" non aiuta a comprendere le esigenze che possono essere espresse dall'ampia fascia di potenziali turisti considerata nel presente Manuale. Più che di disabilità si può parlare di persone con "ridotta capacità motoria, sensoriale, psichica" e quindi con "bisogni speciali", in quanto le necessità che si possono presentare sono molto diversificate in considerazione delle condizioni individuali, dell'età o di specifici momenti della vita di ciascuno.

Per semplificare la trattazione di questi diversi aspetti si è ritenuto utile individuare esigenze con caratteri comuni ed operare 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.

DISABILITA' FISICHE:

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

DISABILITA' SENSORIALI:

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

DISABILITA' MENTALI E PSICHICHE

ALTRE DISABILITA' 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

E' 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.

SUGGERIMENTI PER IL PERSONALE DI STRUTTURE RICETTIVE

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.

E' 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.

E' 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

E' 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.).

DISABILITA' FISICHE

Persone con mobilità ridotta

Aree per la seduta e percorsi

E' 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.

E' 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

E' 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 elettroscooter 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.²

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.

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.

DISABILITA' SENSORIALI

E' 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

E' 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.

E' 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

E' 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.

E' 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.

E' 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) riprodotte in scala la planimetria della struttura ed una segnaletica tattile nelle zone comuni e lungo i percorsi di collegamento.

E' 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 DISABILITA' 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 frigorifero in camera;
- nelle strutture con servizio bar e/o ristorazione sarà opportuna la disponibilità di bevande già pronte come ad esempio tè 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 nella scheda sottostante:

- mantenere il livello di umidità controllato (25 - 50%)
- divieto di fumare
- divieto di introdurre animali
- scegliere materiali di rivestimento che non abbiano tendenza a trattenere 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, materassi e 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 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.

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.³

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: