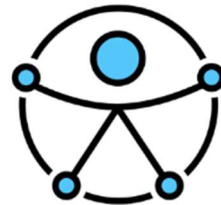




“TURISMO PER TUTTI”



Conoscere le persone e le loro esigenze è utile:

- **per favorire la qualità dell’offerta turistica,**
- **per garantire l’inclusione e la fruizione “universale” dell’accoglienza e dei servizi**

La Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (emanata nel 2006 ratificata dall’Italia nel 2009) stabilisce:

Articolo 1 comma 2 - “per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali, minorazioni che, **in interazione con barriere di diversa natura**, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri”.

Articolo 30 – Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport “Gli Stati riconoscono il **diritto** delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire alle persone con disabilità: (...) **l’accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale**”.

Con la convenzione l’espressione “**Persona con disabilità**” è diventata standard internazionale.

“Accessibile è meglio”: primo libro bianco sul turismo per tutti in Italia (2013).

Presidenza del Consiglio dei Ministri. “Tutti i turisti anche con disabilità e con esigenze specifiche hanno diritto: all’inclusione, alla partecipazione, al comfort, al divertimento, alla sicurezza ed alla informazione. Questi diritti devono essere garantiti attraverso la realizzazione di un sistema turistico Paese in grado di accogliere e ospitare tutti. Per poter fare questo è necessario agire su più fronti sviluppando una serie di azioni che ne favoriscano la realizzazione. Non esiste la nicchia del Turismo Accessibile, ma esso è completamente trasversale a tutti i Turismi.”

La disabilità:

- non è una malattia,
- non significa non avere una propria autonomia,
- non rende diversi dentro.

Per turismo accessibile si intende l'insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con varie esigenze la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà.

L'ambiente, se sono presenti barriere fisiche/culturali o facilitazioni/ausili, può ostacolare o favorire l'autonomia e la vita indipendente della persona con disabilità.

Il Turismo assolve al suo reale significato e valore, quando è in grado di avere una visione di insieme dei bisogni di tutti i turisti. Per comprendere appieno i bisogni dell'ospite e offrire un servizio di qualità è importante individuare sin da subito le sue esigenze specifiche.

Solitamente è il cliente stesso a dichiarare le proprie necessità, ma non sempre accade, non è obbligato.

E' importante che su ogni territorio si faccia una raccolta sulle opportunità che la zona turistica offre (passeggiate con Joelette, barche accessibili, associazioni della zona dedicate all'aiuto, servizi utili, ecc.).

Da ricordare che:

- Un turista con disabilità è prima di tutto una persona che desidera godere e sfruttare la sua vacanza così come lo desiderano tutti, pagando, come tutti, i servizi e le attività in loco,
- Nel relazionarsi bisogna rivolgersi sempre direttamente alla persona, anche in caso di presenza di un accompagnatore,
- Il cliente con disabilità non è un malato e non ha per forza bisogno di assistenza e/o protezione,
- Gli enti preposti e le attività ricettive devono offrire tutte le informazioni utili e precise perché la persona possa valutare le offerte in base alle sue esigenze (facilitare).

- L'accoglienza caratterizza il viaggio. Raccogliere le informazioni già alla prenotazione, qualora la persona comunichi le sue esigenze specifiche, per riuscire a personalizzare il servizio e diventa un valore aggiunto di qualità dell'accoglienza.
- Ogni persona è un individuo a sé, per cultura, per abitudini, per livello di autonomia e di comunicazione e come tale va trattato. Non esistono formule standard per rispondere alle varie situazioni che si possono presentare.
- Le accortezze da usare nei confronti del cliente favoriscono l'accessibilità e la fruibilità dei servizi. Parole chiave: arrivare, entrare e fruire.
- Dotare le strutture culturali museali della Carta Europea della Disabilità (in vigore dal 02/2022). Questa card, è documento in formato tessera che permette alle persone con disabilità di accedere gratuitamente o a tariffe agevolate a: Musei statali su tutto il territorio nazionale, luoghi di cultura e non solo, in Italia e in tutti i paesi UE aderenti al progetto.

Presentiamo alcuni suggerimenti, domande da porre e facilitazioni da fare per le persone, suddivise per le varie tipologie di disabilità, per aiutare e ottenere le informazioni necessarie per organizzare un'accoglienza di qualità, adatta alle diverse esigenze specifiche.

Per questo risulta importante iniziare la conoscenza delle necessità delle persone con la frase del tipo:

→ Posso porle alcune domande per comprendere le sue esigenze?

Persone con disabilità motoria

Le disabilità motorie comportano una riduzione delle capacità di movimento, come camminare o compiere determinate azioni, ovvero una riduzione dell'autonomia.

Possono essere limitazioni agli arti inferiori o superiori e possono essere:

- Persone a "mobilità ridotta" (possono utilizzare, un girello, un bastone, un elettro scooter, altri ausili o camminare con difficoltà)
- Persone "in sedia a rotelle" (con carrozzina manuale o elettrica, triride, ecc.).
- Persone con ridotta forza nelle braccia o nelle mani, che possono provocare difficoltà nel controllare i propri gesti o nella capacità di esprimersi verbalmente.

Le distanze che possono essere percorse dipendono dalla capacità delle singole persone: meglio evitare lunghi tragitti, lunghe attese in piedi ed i percorsi con ostacoli.

Domande da porre alla persona

Viaggerà solo o sarà accompagnato?

Se ha un accompagnatore, gradisce una o due camere?

Utilizza una carrozzina manuale o elettrica?

Quali sono le dimensioni della sua carrozzina (larghezza, lunghezza)?

Le possiamo riservare un posto auto vicino all'ingresso?

Ha necessità di avere un seggiolino/ausilio per la doccia? Ha necessità di altri ausili?

Facilitazioni

- Dare informazioni precise sul livello di accessibilità per poter decidere in autonomia se la struttura/il luogo è adatto alle proprie esigenze (ad esempio: dimensioni di porte e degli ascensori e accessibilità della doccia (grandezza e dislivello, ampiezza del bagno, altezza del wc...).
- Offrire aiuto per l'accompagnamento e per il trasporto dei bagagli, adeguando il passo a quello dell'ospite.
- Prestare attenzione a tutti gli ostacoli (anche un piccolo gradino di un centimetro, se non affrontato nel modo corretto, provoca sobbalzi fastidiosi).
- Fornire una particolare attenzione in caso di emergenza (segnalare in portineria il numero della camera).

- Fornire informazioni riguardo ai principali servizi in zona (farmacie, guardia medica, Bancomat, negozi shopping e noleggi, impianti di risalita, associazioni per il tempo libero, ecc.).
- Offrire la possibilità alle persone di essere indipendenti e autonome (permettendo loro di spingersi da sole invece di essere spinte).

Persone con disabilità sensoriali, ciechi o ipovedenti

Una persona viene definita cieca quando presenta o una totale mancanza della vista in entrambi gli occhi o la sola percezione dell'ombra o della luce. Percepisce informazioni aiutandosi con gli altri sensi (tatto, udito, olfatto). Questi elementi contribuiscono a generare una rappresentazione mentale degli ambienti, dei percorsi e delle persone con le quali interloquisce.

Una persona viene definita invece ipovedente quando ha una capacità visiva molto ridotta, ha bisogno di avvicinarsi agli oggetti e alle persone per riconoscerle. L'ipovisione può essere classificata lieve, medio-grave o grave.

Domande da porre alla persona

Viaggerà solo o sarà accompagnato?

Se viaggia con il suo accompagnatore, gradite avere due camere comunicanti o vicine?

Viaggia insieme al suo cane guida? Ha qualche richiesta specifica per il cane?

Ha bisogno di un posto auto vicino all'ingresso?

Desidera ricevere anticipatamente la mappa della struttura?

Ha necessità di servizi specifici? (Es. noi offriamo: mappa tattile, menù in braille, il sito parlante, l'ascensore con segnalatore acustico del piano, informazioni tattili lungo i percorsi interni o allo sbarco/imbarco degli ascensori e sul corrimano delle scale)

Facilitazioni

- Presentarsi ed integrare le informazioni dando riferimenti spaziali in relazione alla sua posizione.
- Dopo le formalità del check-in è preferibile accompagnare l'ospite in un tour di presentazione della struttura e dei suoi servizi, con informazioni chiare e riferimenti spaziali utili alla memorizzazione dei percorsi ed eventuali ostacoli. In questi casi è buona regola utilizzare coordinate dell'orologio (alle ore 12, cioè proprio davanti a noi, c'è la piscina oppure alle ore 15, ovvero alla nostra destra, c'è l'ingresso del ristorante).
- Assicurarsi che il personale non sposti gli effetti personali in camera e nel bagno del cliente (ad esempio la valigia, i vestiti, ecc.), rendendone difficile, se non impossibile, la loro individuazione e utilizzo.

- Eliminare eventuali ostacoli lungo i percorsi all'ingresso e all'interno della struttura.
- Evitare di posizionare piante lungo i corridoi.
- Le persone con limitazioni visive dimostrano una buona autonomia, tenere conto anche di tale possibilità.
- Per le persone cieche vanno integrate le informazioni extra visive: acustiche, tattili, con l'uso dei caratteri in rilievo e Braille, la persona va supportata nell'orientarsi anche con (mappe e percorsi tattili).
- Dare la possibilità di toccare oggetti per poterli identificare adeguatamente.
- Per le persone ipovedenti (che quindi mantengono un residuo visivo) vanno integrate le informazioni visive: alto contrasto, caratteri di grandi dimensioni. Una buona illuminazione e contrasti visivi favoriscono la sua autonomia.
- Le comunicazioni scritte dovrebbero essere redatte con un carattere con dimensioni maggiorate per favorirne la lettura.
- Il sito internet deve essere accessibile in base agli standard internazionali di riferimento (w3c, css, ecc.).
- Avere uno scambio continuo di informazioni verbali.
- L'ascensore dovrebbe essere parlante (comunicare la chiusura/apertura delle porte, l'inizio della salita/discesa ed il piano di destinazione).

Persone con disabilità sensoriali – non udenti o ipoacusici

Una persona viene definita non udente, quando presenta una disfunzione dell'apparato uditivo che comporta la perdita totale o parziale dell'udito. La sordità può essere inoltre monolaterale o bilaterale nel caso interessi un solo o entrambe le orecchie. Una persona viene definita invece ipoacusica, quando non sente bene i suoni o non capisce bene le parole.

Domande da porre usando un linguaggio semplice, parole comuni, con frasi brevi, complete.

Qui numero cellulare per messaggi durante il viaggio e anche il soggiorno.
Necessita di servizi specifici (abbiamo sveglie vibranti, per emergenza allarme visivo nella camera, ecc.)?

Facilitazioni

- Necessitano di un contatto visivo con l'interlocutore
- Assicurarsi di avere la sua attenzione prima di iniziare a parlare.
- Per parlare porsi sempre di fronte al cliente, stabilendo un contatto visivo.
- Evitare di avere fonti luminose alle spalle.
- Parlare frontalmente mantenendo il contatto visivo con il viso ben illuminato per agevolare la lettura del labiale.
- Non urlare, parlare normalmente scandendo bene le parole. Utilizzare i gesti per esprimere o rafforzare concetti espressi verbalmente.
- Non parlare troppo in fretta, né troppo lentamente ed usare frasi corte ma complete.
- È necessario accertarsi sempre che l'informazione o la comunicazione sia stata ben compresa. Utile accompagnare la persona a fare un primo giro ricognitivo nella struttura.
- Accertarsi sempre che la persona non udente sia coinvolta nella conversazione di gruppo per non farla sentire isolata.
- Attivare una procedura in caso di emergenza. Comunicare se vi sono allarmi luminosi o in caso non ci siano mettere a disposizione un numero di cellulare, tenere presente il numero della stanza dove si trova la persona.

- Mettere a disposizione un numero di cellulare per conoscere le varie attività proposte dalla struttura e anche da altri.
- Se occorre, attirare l'attenzione della persona è consigliabile farlo con un movimento della mano rivolto nella sua direzione oppure toccandola su un braccio.
- Se vi è un interprete LIS (Lingua dei Segni) rivolgersi comunque prima al cliente.
- Poter usare mezzi alternativi di comunicazione, LIS, cellulare, App e WhatsApp, scrittura.
- Sottotitoli sui video e sulle foto della struttura.
- Molte persone con ipoacusia si servono di apparecchi acustici, questi amplificano in uguale misura tutti i suoni, compreso il rumore di fondo e quelli circostanti che dovrebbero essere ridotti più possibile scegliendo, per loro un posto tranquillo per comunicare.

Persone con disabilità intellettiva

Le persone con disabilità intellettiva possono avere disturbi lievi e impercettibili o avere bisogno di assistenza e sostegno a vari livelli.

- Possono presentare spesso difficoltà di orientamento, comprensione e decisione.
- Possono incontrare difficoltà in spazi con troppi stimoli (troppo rumore, troppa luce).

Queste condizioni, quindi, possono avere manifestazioni molto differenziate, come ansia, paure, depressione, disorientamento, difficoltà a comunicare, etc.

Se si tratta di persone che dipendono dagli altri per assistenza e sostegno, sono turisti che viaggiano principalmente con accompagnatore.

Domande da porre

Ha esigenze specifiche?

Se viaggia con il suo accompagnatore: gradite una camera, oppure avere due camere comunicanti o vicine?

Ha necessità di servizi specifici? (Es. disponiamo di uno spazio calmo, vuole scegliere il tavolo nella sala da pranzo?)

Facilitazioni

- Assumere un atteggiamento disponibile e senza pregiudizi, dedicando il tempo necessario.
- Esprimersi in modo chiaro e semplice, evitando spiegazioni lunghe e complesse informazioni.
- E' importante prestare attenzione a spigoli vivi, sporgenze, elementi pericolosi.
- Far partecipare pienamente la persona alle attività di svago e divertimento che vengono organizzate.
- Fornire punti di riferimento di facile comprensione (ad es: comunicazione aumentativa con pittogrammi).
- Ricevere una particolare attenzione in caso di emergenza.
- Nel caso rivolgersi all'accompagnatore per informarsi su eventuali necessità specifiche del turista che accompagna.
- Utilizzare una segnaletica chiara per agevolare l'orientamento. La segnaletica è un elemento strategico per tutti i clienti, stranieri, bambini o con disabilità cognitivo-comportamentali: si consiglia l'utilizzo di immagini semplici e comprensibili.
- La disponibilità, la flessibilità, la cortesia e l'attenzione sono sempre la chiave di una buona accoglienza.

Conclusioni

Ognuno di noi riesce a compiere certe azioni e trova difficoltà a svolgerne altre e nel caso delle persone con disabilità riguardano la vita quotidiana: vestirsi, salire le scale, vedere, sentire, parlare, ecc. che sono esigenze comuni da soddisfare in maniera specifica, diversa da persona a persona.

L'ospitalità turistica punta al benessere e alla soddisfazione della persona che "consuma il prodotto turistico" in tutte le sue parti creando un prodotto di successo, personalizzato. L'offerta adeguata ai bisogni specifici della persona con disabilità è opportuno che sia accompagnata da un'elevata qualità dell'accoglienza dal punto di vista umano e professionale.

Un servizio efficiente si attua nel momento in cui vi è la fruizione da parte del turista, quando è a diretto e a stretto contatto con gli operatori.

Prendere in considerazione le necessità e i desideri di ciascun individuo è il modo migliore per offrire a tutti una vacanza «da sogno».

Pubblicazione curata dalla **Cooperativa HandiCREA** in collaborazione con:

- ❖ **UICI** (Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti) Trentino
- ❖ **ENS** (Ente Nazionale Sordi) Trentino
- ❖ Associazione **Prisma** di Arco (TN)
- ❖ Associazione **Gruppo familiari Beta-Sarcoglicanopatie** Trentino

Si ringraziano di cuore tutti i referenti delle Associazioni che hanno collaborato alla stesura di questa informativa, intesa a facilitare un turismo inclusivo per tutti.

Rimaniamo a disposizione per aggiornare costantemente questo documento con suggerimenti, considerazioni e altro da parte di tutti coloro che sono interessati a collaborare.

Cordialmente il presidente della Cooperativa HandiCREA


Roberto Mosna

Ver.: maggio2025

Cooperativa HandiCREA Società Cooperativa Sociale
Via S. Martino, 46 - 38122 Trento – Italia
Tel. 0461 23 93 96 – Cell. 324 5926154
E-mail: info@handicrea.it – Sito: www.handicrea.it
Partita IVA: 01491510226 – S.D.I: M5UXC

Informazioni e consulenze



Ausili e sussidi
Leggi e diritti
Agevolazioni



Barriere architettoniche
Accessibilità
Trasporti



Dopo di noi
Vita indipendente
Autodeterminazione



Lavoro
Formazione



Turismo
Cultura
Sport



Servizio provinciale
MuoverSi



Provincia
Autonoma di Trento

Cooperativa HandiCREA

Ascolto, orientamento
ed inclusione

Sportello Disabilità



Accessibilità di strutture,
percorsi e servizi del Trentino

www.trentinopertutti.com

Sedi e orari di sportello

Trento

C/o Cooperativa HandiCREA
Via San Martino, 46
Dal lunedì al venerdì
08:30 - 12:30 / 13:30 - 17:00
Giovedì continuato 08:30 - 17:30

Riva del Garda

C/o Comunità Alto Garda e Ledro
Via Rosmini, 5b
Ogni 1° e 3° giovedì di ogni mese
09:00 - 12:30 / 13:30 - 17:00

Tione di Trento

C/o Comunità delle Giudicarie
Via Padre C. Gnesotti, 2
Ogni ultimo venerdì del mese
10:00 - 12:00

Cles

C/o Comunità della Val di Non
Via Pilati, 17
Ogni 3° martedì del mese
12:30 - 15:30

Rovereto

C/o Servizi Sociali Comune
Via Pasqui, 10 (3° piano)
Ogni 1° e 3° lunedì del mese
14:00 - 17:00

Pergine Valsugana

C/o Ospedale Riabilitativo Villa Rosa
Via Spolverine, 84
Ogni 1° e 3° mercoledì del mese
14:00 - 17:00

Predazzo

C/o Cooperativa Sociale "Le Rais"
Via Fiamme Gialle, 44
Ogni 2° giovedì del mese
10:30 - 13:30

Contatti

Tel 0461 239396
Cell 324 5926154
Email: info@handicrea.it
Pec: handicrea@pec.it
www.handicrea.it

Call Center "MuoverSi"

Tel. 0461 239396

Presso la sede di Trento
della cooperativa HandiCREA

Dal lunedì al venerdì 08:30 - 12:30
il giovedì dalle 08:30 - alle 17:00

e presso gli sportelli periferici
con i relativi orari

Provincia Autonoma di Trento

**Umse disabilità e
Integrazione Socio Sanitaria**

<https://www.provincia.tn.it/servizi/MuoverSi>

Email: muoversi@provincia.tn.it

Pec: umse.disabili_integrasociosan@pec.provincia.tn.it