

Unità formativa
“cultura dell’accessibilità- aspetti strutturali:
adeguamento e miglioramento delle strutture

di Giuseppina Carella

Introduzione all'ambito normativo in materia di barriere architettoniche

La normativa in materia di abbattimento delle barriere architettoniche in vigore definisce in maniera inequivocabile il concetto di accessibilità e visitabilità, per **tutti gli spazi privati o pubblici** all'interno dei quali venga svolta una qualunque attività rilevante per la persona, specificando che anche la visitabilità è rispettata solo se garantiti spazi minimi di totale accessibilità.

Per quanto attiene al caso specifico delle strutture sedi di attività connesse alla filiera turistica e quindi alla possibilità di fruire di luoghi pubblici o aperti al pubblico da parte di persone disabili, all'Art. 8 (lettera c) della legge 104/92, si specifica che l'inserimento e l'integrazione sociale della persona si realizzano, attraverso *"interventi diretti ad assicurare l'accesso agli edifici pubblici e privati e ad eliminare o superare le barriere fisiche e architettoniche che ostacolano i movimenti nei luoghi pubblici o aperti al pubblico"* così come, ancora all'art.24 comma 1 della L.cit si amplia il campo delle norme tecniche per l'eliminazione delle barriere architettoniche a *"tutte le opere edilizie riguardanti edifici pubblici e privati aperti al pubblico che sono suscettibili di limitare l'accessibilità e la visitabilità"*.

Il quadro legislativo non da spazio ad incertezze sulla applicazione della norma. Infatti la Leg. 13/89 e il suo decreto d'attuazione D.M.236/89 hanno essenzialmente come campo d'applicazione gli edifici privati, mentre il D.P.R. 503/96 gli edifici e spazi pubblici, per il quale rimangono validi gli stessi standard d'accessibilità stabiliti nel D.M. 236/89.

Definizione di barriera architettonica (D.M. 236/89 art.2 lett. A):

"gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti attrezzature o componenti".

Definizione di unità immobiliare (art.2 lett.B/C D.M. 236/89.):

"una unità ambientale suscettibile di autonomo godimento ovvero un insieme di unità ambientali funzionalmente connesse, suscettibile di autonomo godimento".

I tre livelli qualitativi di progettazione dello spazio costruito, (art.3 D.M. 236/89), da garantire anche negli edifici pubblici (art.13 comma 2 D.P.R. 503/96): **accessibilità, visitabilità e adattabilità.**

La riduzione del livello qualitativo da accessibile a visitabile non esonera, comunque la progettazione dal realizzare la piena accessibilità di spazi minimi e di spazi di relazione, definiti all' art.2 lett.h, D.M. cit. come *"quelli dei luoghi di lavoro servizio e incontro, nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta, il che riconduce alla realizzazione di una unità ambientale accessibile nelle diverse funzioni, che in essa vengono svolte.*

Disposizioni Normative

Leggi sull'abbattimento delle barriere architettoniche

La normativa italiana definisce in maniera inequivocabile l'accessibilità del costruito, sia in spazi pubblici che privati all'interno dei quali venga svolta una qualunque attività rilevante per la persona.

Titolo del documento	Articoli inerenti l'abbattimento delle barriere architettoniche	Note
<i>Legge 30 marzo 1971, n. 118 "Conversione in legge del D.L. 30 gennaio 1971, n. 5 e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili."</i>	Art 27	
<i>Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1978, n. 384. "Regolamento di attuazione dell'art. 27 della L. 30 marzo 1971, n. 118, a favore dei mutilati e invalidi civili, in materia di barriere architettoniche e trasporti pubblici."</i>		Abrogato dall' art. 32 della D.P.R. 503/96
<i>Legge 28 febbraio 1986, n. 41 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (Pubblicata nel Suppl. Ord. alla G. U. 28 febbraio 1986, n. 49.)</i>	Artt. 20 e 21	
<i>Legge 9 gennaio 1989, n. 13 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati."</i>		Tutta la legge riguarda il tema delle b/a

<p><i>Decreto Ministeriale - Ministero dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236.</i> <i>"Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche."</i></p>		<p>Tutta la legge riguarda il tema delle b/a Questo decreto è attuativo anche delle disposizioni del DPR 503/96</p>
<p><i>Legge 5 febbraio 1992, n. 104</i> <i>"Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate."</i> <i>(Pubblicata in G. U. 17 febbraio 1992, n. 39, S.O.)</i></p>	<p>Art 24</p>	
<p><i>Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503.</i> <i>"Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici."</i></p>		<p>Tutta la legge riguarda il tema delle b/a</p>

La legislazione sul turismo

La potestà legislativa in materia turistica, in Italia è di fatto completamente demandata alle Regioni, che sulla base sia del telaio di principi generali e degli strumenti introdotti dalla Legge n 135/01 che dei principi di armonizzazione e definizione di standard minimi omogenei introdotti dal D.P.C.M DEL 13/09/02, hanno il potere di regolare il settore specifico attraverso proprie normative.

Titolo del documento	Articoli che citano in maniera esplicita le persone disabili o l'abbattimento delle barriere architettoniche	
<i>Legge 29 marzo 2001, n.135 "Riforma della legislazione nazionale del turismo"</i>	Art 1	
<i>D.P.C.M. 13 settembre 2002 Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le regioni e le province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico</i>	Art 1	

La disabilità: quadro esigenziale, individuazione delle diversità.

La predisposizione di un prodotto turistico o di parti di esso per un cliente che esprime esigenze specifiche è basato principalmente sulla conoscenza del cliente, delle sue specifiche difficoltà, delle sue abilità residue, unitamente alla idonea formazione/informazione in merito ai requisiti materiali (elementi tecnici) e immateriali (elementi gestionali e relazionali) che rispondono al soddisfacimento di questo cliente.

Migliorare i servizi offerti per questo tipo di clienti produce un effetto moltiplicatore della qualità di tutti gli elementi che realizzano l'offerta i cui beneficiari saranno tutti i clienti.

I turisti disabili, indipendentemente dal tipo di disabilità, hanno le seguenti esigenze:

- rispetto e dignità nell'accesso ai servizi;
- servizi di informazione specializzati;
- informazioni precise ed integrate sui servizi offerti;
- conoscenza delle esigenze specifiche di ciascun individuo in relazione ai servizi che dovranno essere offerti;
- servizi di trasporti ed informazioni adeguate;
- garanzia dell'eliminazione delle barriere architettoniche;
- accesso alle infrastrutture turistiche;
- armonizzazione degli standard di accessibilità, a livello europeo ed internazionale.

Conoscere i destinatari significa innanzitutto saper individuare e risolvere le difficoltà che questi esprimono.

Un approccio innovativo su questo argomento è quello proposto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità con l'ICF -Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Salute- Questa classificazione sposta completamente l'attenzione dalla "malattia", quindi dalla persona all'ambiente ed ad alcuni suoi fattori come elementi capaci di "produrre" disabilità. Quindi è il contesto ambientale che riveste un ruolo fondamentale nella inclusione o esclusione delle persone, in particolare di quelle disabili, rispetto alla partecipazione in tutte le sfere della vita sociale. Il contesto ambientale pertanto produce, indipendentemente dalle condizioni fisiche delle persone, situazioni che possono generare difficoltà e pericoli. E' questo l'aspetto innovativo, introdotto dall'ICF che spostando l'attenzione sull'ambiente ingloba le difficoltà espresse da tutte le persone, intese come utilizzatori che nello

svolgimento di una azione possono confrontarsi con un contesto che genera la difficoltà.

La suddivisione in tipologie di disabilità che segue, costituisce una semplificazione necessaria a semplificare il vasto mondo delle esigenze specifiche, sebbene all'interno siano incluse anche tutte quelle persone, che pur non avendo una reale disabilità, necessitano di specifici requisiti ambientali.

Le diverse tipologie di disabilità possono essere suddivise per semplicità nelle macrovoci che seguono:

- *disabilità fisiche*
- *disabilità sensoriali*
- *disabilità mentali e psichiche*
- *altre forme di disabilità.*

Disabilità fisiche

Le disabilità fisiche derivano da alterazioni di varia natura che hanno come conseguenza diretta la ridotta mobilità.

Queste possono interessare: uno o entrambi gli arti superiori, dando luogo a difficoltà nella prensilità/destrezza; uno o entrambi gli arti inferiori (paraplegia...); contemporaneamente gli arti inferiori e superiori (tetraplegia...). L'inabilità può essere temporanea o permanente a seconda delle cause all'origine e del maggiore o minore livello di gravità.

Le esigenze delle persone con difficoltà di movimento sono ad esempio:

- a) poter seguire i propri tempi/ritmi;
- b) aver aiuto per superare gradini, dislivelli;
- c) aver aiuto per portare pacchi, valigie;
- d) evitare superfici troppo lisce e sdrucchiolevoli;
- e) avere sostegni cui appoggiarsi lungo i percorsi;
- f) avere luoghi di sosta o di seduta lungo i percorsi.

Le esigenze delle persone con disabilità motoria che utilizzano la sedia a ruote, riguardano, ad esempio:

- a) assenza di ostacoli alla loro circolazione (gradini, dislivelli, strettoie, ecc.);
- b) spazi di manovra sufficienti (larghezza porte, ampiezza ambienti);
- c) possibilità di superare dislivelli (rampe di pendenza adeguata, ascensori in cui poter entrare ed uscire, altri mezzi di sollevamento – montascale, servoscala ecc);

- d) possibilità di utilizzare i servizi offerti (altezza banchi d'informazione, reception, bar; altezza pulsantiera ascensori, altezza pulsantiera telefoni pubblici, altezza bastone appendiabiti, ecc).

Conseguenze su prodotto/servizio

- verificare con la persona le sue specifiche richieste;
- definire di conseguenza le richieste di servizi (trasporti, strutture, assistenza) e verificare il livello di accessibilità delle strutture;
- informare adeguatamente il cliente su quanto riscontrato e su eventuali non conformità di uno o più elementi;
- progettare il prodotto da offrire in base alle esigenze espresse.

Approfondimenti nel sito

<http://www.asphi.it>

Disabilità sensoriali

Limitazioni visive

Le limitazioni visive sono correlate alla riduzione della acuità visiva, che può variare da condizioni di parziale cecità (persone ipovedenti), fino alla cecità totale. Le persone con limitazioni visive hanno difficoltà relativamente a orientamento, comunicazione e mobilità. Testi in macrocaratteri, in caratteri Braille, le registrazioni audio sono generalmente utilizzati per favorire la comunicazione e la conoscenza; il bastone bianco o il cane guida per favorire la mobilità.

Le esigenze delle persone con limitazioni visive riguardano, ad esempio:

- a) presenza di illuminazione adeguata e di colori contrastanti (se ipovedenti) per facilitare l'orientamento;
- b) materiale informativo con testi in macrocaratteri o/e in caratteri Braille;
- c) mappe tattili che facilitano la mobilità all'interno degli spazi;
- d) indicatori e guide vocali;
- e) contatto fisico con l'interlocutore;
- f) spiegazioni chiare e dettagliate, con precisi riferimenti spaziali.

Conseguenze su prodotto/servizio

- verificare con la persona le sue specifiche richieste;
- definire di conseguenza le richieste di servizi (trasporti, strutture, assistenza) e verificare il livello di adeguatezza all'esigenza specifica;

- ❑ verificare la preparazione all'accoglienza di questo tipo di cliente presso i fornitori di servizi (in particolare per quanto riguarda i cani guida, e la sicurezza);
- ❑ informare adeguatamente il cliente su quanto riscontrato e su eventuali non conformità di uno o più elementi;
- ❑ progettare il prodotto da offrire in base alle esigenze espresse.

Approfondimenti nei siti

<http://www.asphi.it/>

<http://www.rnib.org.uk/campaign/tourism.htm>

<http://www.legadelfilodoro.it/>

Limitazioni uditive

Le limitazioni uditive sono correlate alla riduzione della acuità uditiva, che può variare da condizioni di parziale sordità fino a sordità completa.

Le limitazioni uditive possono causare difficoltà nell'uso e nello sviluppo del linguaggio e nella comprensione e nel controllo della parola, con conseguente tendenza all'isolamento rispetto al mondo circostante.

In alcuni casi le persone con limitazioni uditive imparano la lettura labiale (che permette di comprendere il linguaggio parlato attraverso la lettura dei movimenti delle labbra del loro interlocutore); o il linguaggio dei segni.

Protesi acustiche, altri tipi di ausili tecnici (strumentazione per inviare e ricevere messaggi scritti come telefono DTS, telefoni cellulari, fax), linguaggio dei segni, sono generalmente utilizzati da persone con un limitazioni uditive, per favorire la comunicazione e la conoscenza.

Le esigenze delle persone con limitazioni uditive riguardano, ad esempio:

- a) informazioni ed indicazioni precise, dettagliate in forma scritta;
- b) contatto visuale con il proprio interlocutore in condizioni di illuminazione ottimali;
- c) possibilità di disporre di ausili specifici che facilitano la comunicazione (DTS, computers, fax ecc).

Conseguenze su prodotto/servizio

- ❑ verificare con la persona le sue specifiche richieste;
- ❑ non parlare velocemente ed alzare la voce;
- ❑ definire di conseguenza le richieste di servizi (trasporti, strutture, assistenza) e verificare il livello di adeguatezza all'esigenza specifica;
- ❑ verificare la preparazione all'accoglienza di questo tipo di cliente presso i fornitori di servizi (in particolare per quanto riguarda ausili specifici, la sicurezza);
- ❑ informare adeguatamente il cliente su quanto riscontrato e su eventuali non conformità di uno o più elementi;

- progettare il prodotto da offrire in base alle esigenze espresse.

Approfondimenti nei siti

<http://www.asphi.it/>

<http://www.ens.it/>

Disabilità mentali e psichiche

La disabilità mentale è una condizione conseguente ad un danno o un malfunzionamento cerebrale. Una persona con disabilità mentale in genere agirà con un livello di abilità che risulta significativamente più basso rispetto a quello generalmente attribuibile alla sua età anagrafica.

Le disabilità psichiche si manifestano secondo modalità molto diverse, le cui esternazioni possono essere ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, gioia, stati ossessivi, aggressività; per questa ragione non è facile identificare una persona con problemi psichici, se non nel momento della manifestazione palese del disagio.

Le esigenze delle persone con disabilità mentali e psichiche riguardano, ad esempio:

- a) utilizzo di un linguaggio semplice ma non infantile;
- b) rapporti umani amichevoli e contatti con l'ambiente ;
- c) essere inseriti in situazioni socializzanti che le facciano sentire ben accette.

Conseguenze su prodotto/servizio

- verificare la preparazione all'accoglienza di questo tipo di cliente presso i fornitori di servizi (in particolare per quanto riguarda la gestione dei rapporti e l'integrazione)

Altre tipologie di disabilità

Dal punto di vista turistico è importante conoscere e considerare tutta una serie di altre condizioni di disabilità che richiedono una attenzione particolare nella predisposizione di un'offerta di prodotti adeguata alle esigenze del potenziale turista.

Queste sono le persone con:

- problemi di alimentazione,
- il diabete,
- problemi di orientamento e comunicazione,

Progetto Albergo verde

- le allergie.

Queste persone hanno l'esigenza di:

- a) avere informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, reperibili sulle condizioni generali ed igieniche degli ambienti;
- b) avere informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, reperibili sulla composizione dei cibi;
- c) avere disponibilità di cibi specifici;
- d) avere disponibilità di cibi somministrati secondo orari personalizzati;
- e) avere adeguati dispositivi che garantiscano la sicurezza.

Approfondimenti nei siti

<http://www.celiachia.it/>

<http://www.fand.it/>

<http://www.diabete.net/iniziative/kili/iniziative.cfm>

I requisiti di qualità tecnica per le persone con bisogni specifici

I requisiti necessari a soddisfare le esigenze delle persone con bisogni specifici, sono riconducibili alle prestazioni, che gli elementi sia materiali che immateriali, devono possedere per soddisfare le medesime esigenze.

Inoltre, per chiarire il concetto di barriere architettoniche, fondamentale per comprendere quali sono le difficoltà definite dalla norma e da queste le soluzioni adottabili, riportiamo, dal Decreto Ministeriale 236/89, l'art.2 (lettera A):

Per barriere architettoniche si intendono:

a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;

b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti;

c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi.

I requisiti tecnici che gli spazi devono possedere sono di seguito sintetizzati in relazione ad un criterio di priorità, per ogni tipologia di disabilità definita. Infatti il requisito che soddisfa l'esigenza di una persona con una determinata disabilità può non essere prioritario per una altra. Ad esempio le persone con problemi della vista preferiscono superare dislivelli utilizzando i gradini, mentre per le persone che utilizzano la sedia a ruote è prioritario l'uso di rampe inclinate di pendenza contenuta.

❖ I requisiti tecnico funzionali per persone con disabilità motorie (su sedia a ruote e con mobilità ridotta):

Il parcheggio

Per consentire il più agevole avvicinamento alla struttura o allo spazio aperto, è consigliabile prevedere aree di sosta, nelle dimensioni previste dalla legge (D.P.R. 503/96 art.10 e D.M. 236/89 8.2.3) nell'area di parcheggio (garage) riservata ai clienti, oppure se in aree pubbliche, sarà opportuno segnalarle opportunamente (D.P.R. 503/96 art.9 e D.M. 236/89 art.4.3).

Per evitare che tali spazi vengano occupati da persone non munite di contrassegno, si possono adottare sistemi per dissuaderne l'utilizzo, come l'installazione di colonnotti a scomparsa, attivabili solo dai clienti muniti di tessera d'accesso. E' comunque sempre importante segnalare in maniera chiara l'area di sosta riservata a questi clienti, anche all'interno di parcheggio riservato della struttura. La possibilità che il cliente possa essere assistito, se ne ha necessità, può essere garantita da un sistema di chiamata, collocato all'ingresso dell'area di parcheggio.

L'ingresso

All'ingresso devono essere predisposti accorgimenti che consentono un agevole accesso alle persone su sedia a ruote, che sono, oltre all'eliminazione delle barriere architettoniche, anche l'eliminazione di zerbini, griglie o comunque in genere di tutti quegli ostacoli che ne possano impedire anche solo temporaneamente l'ingresso. Inoltre porre attenzione al dimensionamento dei varchi d'accesso e agli spazi antistanti e retrostanti a questi (D.M. 236/89 punti 4.2 e 8.2).

I percorsi

Per le persone con ridotta capacità motoria è opportuno collocare, lungo i percorsi, delle sedute e appositi corrimano o in alternativa degli elementi che, senza costituire pericolo, possano consentire la sosta temporanea (D.P.R. 503/96 art. 16 e D.M. 236/89 art 4.2). La pavimentazione per gli spazi esterni deve essere il più possibile pianeggiante e con una pendenza trasversale minima, utilizzando materiali che realizzano un fondo privo di sconnessioni sconnessioni (ad esempio preferire l'uso di formelle piuttosto che dell'acciottolato) (D.M. 236/89 art.8.2.1) All'interno sono sconsigliate le moquette ed i materiali plastici che possono ridurre, per l'eccessivo attrito, il movimento delle ruote o comunque rendere difficile la deambulazione.

Il percorso per raggiungere i piani superiori dovrà essere attrezzato con ascensore di dimensioni idonee (D.M. 236/89 art.8.2.1), da preferire ad altri dispositivi come il servo scala (D.M. 236/89 art 4.1.13).

Per gli spazi aperti (D.P.R. 503/96 art.4), come i parchi, si consiglia l'uso di percorsi realizzati con tavolato in legno e, nel caso di notevole estensione, si può predisporre un servizio di noleggio di piccoli mezzi elettrici. Nell'eventualità che il percorso sia particolarmente impervio, si possono individuare e segnalare "punti di vista panoramici" all'interno dell'area.

Questa soluzione "alternativa" è gradita a molti, in quanto permette anche a chi non esprime particolari bisogni, una modalità diversa per la fruizione delle risorse naturalistiche.

Gli spazi funzionali (quelli in cui si realizza l'attività specifica riferibile al servizio offerto. Nel caso dell'hotel, la camera)

Nelle strutture ricettive (D.M. 236/89 art.5.3) la camera deve avere dimensioni idonee all'utilizzo da parte di persone su sedia a ruote e con arredi removibili, per essere adattabile a tutti i tipi di esigenze. Gli spazi interni della camera, come di qualunque altro spazio funzionale, devono consentire l'agevole transito e cambio di direzione per le persone su sedia a ruote (D.M. 236/89 art.8.0.2). Il servizio igienico, sia "privato" cioè annesso alla camera d'albero, che comune, deve avere spazi dimensionati per consentire gli agevoli accosti ai sanitari; doccia a pavimento attrezzata con seggiolino ribaltabile e la

dotazione di maniglioni necessari per agevolare le manovre nell'utilizzo dei sanitari (D.M. 236/89 art. 4.1.6).

Tutti gli ambienti delle strutture o degli spazi aperti in cui si tengono specifiche funzioni aperte al pubblico, devono essere facilmente raggiungibili e le attrezzature interne devono consentire lo svolgimento dell'attività che si svolge al loro interno. Per le strutture museali e in genere per gli spazi espositivi, le teche espositive e i pannelli didattici saranno collocate ad altezze fruibili da tutti.

Negli spazi in cui si entra in relazione con il cliente e si forniscono informazioni, come le biglietterie e le reception, deve essere previsto un idoneo spazio libero e alcune sedute, oltre ad arredi (banconi ecc.) di altezze adatte al contatto con il cliente.

Porre particolare attenzione alle norme antincendio, predisponendo tutti quegli accorgimenti previsti per legge, che consentono di contenere i rischi (D.M. 236/89 art. 4.6).

❖ **I requisiti tecnico funzionali per persone con disabilità sensoriali** (persone non vedenti, ipovedenti, non udenti e ipoudenti)

Il parcheggio

Anche per questa categoria di utenti sono da predisposte aree di sosta specifiche, da collocare in prossimità dagli ingressi. I posti dovranno essere opportunamente segnalati, come i percorsi che da questi conducono all'ingresso della struttura. Sarebbe opportuno, che fin dal parcheggio fosse collocata una mappa tattile del percorso.

L'ingresso

L'accesso all'interno delle strutture, opportunamente segnalato, è da preferire in materiali con colore a contrasto e senza l'utilizzo di superfici vetrate troppo estese che creano disorientamento nelle persone ipovedenti.

E' necessario predisporre una idonea illuminazione ed evitare rumori di fondo, che creano disturbo alla persone ipoudenti.

I percorsi

Questi possono essere fruiti o utilizzando quelle che comunemente vengono dette "guide naturali", cioè elementi di bordo che possono consentire di seguire il percorso con l'aiuto del bastone (come può essere la parete di un corridoio, lungo il quale non ci sono ostacoli; o un cordolo laterale di battuta), o appositi corrimano avendo cura di lasciare sempre il percorso privo di ostacoli. Inoltre che le persone con problemi della vista preferiscono percorrere rampe di scale (con giusta proporzione tra alzata e pedata, ed in un numero contenuto) piuttosto che rampe inclinata. Nel caso di persone ipovedenti una soluzione è utile l'uso di colori a contrasto nelle zoccolature a margine tra pavimento e parete, nelle cornici degli infissi, o nei colori degli stessi. La collocazione di una

mappa tattile all'ingresso della struttura o sistemi audio integrano la possibilità di movimento autonomo di queste persone. Gli ascensori devono avere pulsanti interni e di chiamata al piano con numeri a rilievo, con colore a contrasto, e segnalazione di arresto al piano. Per i clienti con disabilità uditive devono essere predisposti accorgimenti per la segnalazione visiva.

Le scale devono essere fornite di corrimano su entrambi i lati.

Per le persone con deficit uditivo è necessario predisporre segnalazioni di allarme visivo.

Per gli spazi aperti si possono adottare alcuni accorgimenti finalizzati alla creazione di guide che sono: cordoli a margine dei sentieri, corrimano in corda o legno. Particolare attenzione deve essere posta al controllo dell'altezza (l'altezza da terra libera non deve essere inferiore a 2,10 mt) della vegetazione sottofronda che può comportare pericolo.

Gli spazi funzionali

Negli spazi funzionali, gli elementi di arredo, insieme ai telai delle porte, alle maniglie e agli interruttori sono da preferire in colori a contrasto che ne facilitino l'individuazione.

La persona non vedente nell'unità in cui alloggia, deve poter trovare sia gli arredi che i suoi effetti personali sempre nella stessa posizione in cui li ha lasciati.

E' opportuno, per consentire la comunicazione e non far sentire la persona isolata, attrezzare le camere con questi strumenti: avvisatori di chiamata con informazione sonora o vibratile, telefoni a testo (DTS), materiale per scrivere, sveglia con allarme visivo o vibratile, televisore con servizio di televideo.

❖ I requisiti tecnico funzionali per persone con disabilità mentali e psichiche

I disturbi che possono manifestare le persone affette da questi problemi non sempre sono facilmente individuabili, pertanto è necessario adottare sempre una particolare attenzione relazionale ed essere particolarmente attenti nell'individuare ed accogliere le loro richieste.

In generale i requisiti tecnici sono:

il parcheggio

Il parcheggio deve essere adeguatamente segnalato.

I percorsi

I percorsi devono essere brevi, dotati di adeguata segnaletica; illuminazione adeguata; assenza di ostacoli e fonti di pericolo.

L'ingresso

L'ingresso deve essere privo di barriere architettoniche, di altri ostacoli e di fonti di pericolo; adeguata larghezza del passaggio; adeguata segnaletica ed illuminazione.

Gli spazi funzionali

All'interno degli spazi funzionali devono essere presenti adeguate larghezze del passaggi interni; assenza di ostacoli e fonti di pericolo; adeguata segnaletica ed illuminazione. Predisporre adeguate attrezzature per la sicurezza.

L'attrezzature per la comunicazione e l'informazione deve essere realizzata con: adeguata segnaletica; supporti informativi semplificati; adeguate attrezzature per la segnalazione di situazioni di pericolo.

- ❖ **I requisiti tecnico funzionali per persone con altre disabilità** (persone con problemi di alimentazione, persone con il diabete, persone con problemi di orientamento e comunicazione, persone con allergie).

Relativamente a queste disabilità gli accorgimenti da adottare sono principalmente di carattere gestionale e relazionale (comportamenti da adottare; particolare accortezza nella preparazione dei cibi e nelle norme igieniche da seguire).

In generale i requisiti tecnici sono:

i percorsi

I percorsi devono essere dotati di adeguata segnaletica.

Gli spazi funzionali

Gli spazi funzionali devono essere privi di ostacoli e fonti di pericolo; adeguata segnaletica.

Attrezzature

Deve essere posta particolare attenzione alla manutenzione periodica dei filtri dell'aria dei dispositivi di aerazione per riscaldamento/raffreddamento; igiene degli ambienti e dei servizi sanitari; segnalazione dell'eventuale presenza di animali.

Attrezzature per la comunicazione e l'informazione: adeguata segnaletica informativa, anche relativa ai componenti dei cibi somministrati.

Sistema dell'informazione

Un aspetto irrinunciabile per consentire la fruizione da parte di un'utenza ampliata è quello relativo al **SISTEMA dell'INFORMAZIONE**.

Questo consente di conoscere spazi e luoghi, accedervi, orientarsi e fruirne con consapevolezza e quando possibile in autonomia.

Il sistema dell'informazione quindi permette ai possibili clienti viaggiatori di:

- **programmare** un'esperienza di vacanza;
- **avere consapevolezza** nell'uso degli spazi e delle attrezzature presenti nelle strutture turistiche;
- **orientarsi e fruire** in sicurezza degli spazi e delle attrezzature.

In particolare, nel caso del turismo per tutti, gli aspetti di qualità da garantire sono:

-l'attendibilità e la veridicità delle informazioni disponibili, -la capacità degli operatori del settore di comprendere e rispondere alle richieste specifiche dei clienti, -la rispondenza delle strutture turistiche alle prestazioni prescritte dalla normativa vigente. Per realizzare il sistema dell'informazione nel l'ambito del turismo accessibile, è necessaria:

- A. la raccolta delle informazioni** che l'operatore deve fornire ai suoi clienti. Nello specifico queste devono riguardare:
 - il parcheggio
 - l'ingresso
 - i percorsi interni/esterni
 - gli spazi funzionali
- B. l' adeguata ed integrata erogazione dell'informazione**, sia attraverso l'uso di canali informativi tradizionali, che la qualificata formazione del personale addetto.

Anche nel caso in cui la struttura non abbia predisposte soluzioni per l'accessibilità è necessario verificare le condizioni reali presenti, sempre riferite agli elementi proposti, così da fornire sempre informazioni dettagliate. E' importante ricordare che è **la persona a scegliere** sulla base del riscontro tra le condizioni proposte e le sue reali difficoltà.