



NEW NORMAL E OSPITALITÀ ACCESSIBILE

Il rischio di Nuove Barriere

La necessità di garantire nuove procedure di sanificazione ed igiene nelle strutture turistico ricettive **rischia di creare nuove barriere** alla realizzazione di una **Ospitalità Accessibile** attenta ai bisogni delle persone con disabilità.

Roberto Vitali
r.vitali@villageforall.net

Copyright © 2020 Village for all – Tutti i diritti riservati

Autore Roberto Vitali

Con la collaborazione di Silvia Bonoli e grazie al contributo di Carlos, Fausto, Renzo e tanti altri amici che in questi anni mi hanno insegnato condividendo le loro esperienze.

Infoprodotto distribuito gratuitamente

Chiusura della pubblicazione 11 maggio 2019

Village for all V4A srl

www.villageforall.net | www.projectforall.net

RAE FE - 201999

Ospitalità Accessibile – Un concetto da difendere con attenzione!

Come tutti i momenti di crisi e di profondo riordinamento dello stile di vita sociale, vi sono opportunità da cogliere, ad esempio per migliorare **l'accessibilità delle strutture ricettive** ma vi è anche il **rischio**, altrettanto concreto, di **regressione, dovuto a disattenzioni o sottovalutazione** dell'impatto nella creazione di procedure o prassi legate alle nuove esigenze di igiene e sanificazione.

Sappiamo bene quanto sia complesso il tema della accessibilità e fruibilità da parte di persone con disabilità motoria, sensoriale (vista e udito) e cognitivo comportamentale, per questo, alla luce della **necessità di garantire nuove procedure di sanificazione ed igiene** nelle strutture turistico ricettive, **vogliamo richiamare l'attenzione** ad una serie di aspetti logistici, di dotazioni e organizzazione dei servizi al fine di evitare che questi diventino **nuove barriere** alla realizzazione di una **Ospitalità Accessibile**.

Queste indicazioni non sono sicuramente esaustive di tutte le difficoltà che possono essere legate alle esigenze delle persone, ma sono **frutto delle esperienze maturate da Village for all in 12 anni di lavoro nel settore del turismo accessibile**. Anni in cui abbiamo sempre cercato il confronto continuo per comprendere le esigenze reali delle persone che vivono una esperienza diretta di disabilità.

Questi i nostri consigli per garantire "a ciascuno la sua vacanza!"

Rispettate gli atteggiamenti familiari di persone con sindromi emotive, relazionali e di comportamento.

Non giudicate mai gli atteggiamenti e comportamenti che possono risultarvi inusuali o inadatti al contesto, ma verificate sempre con la famiglia da quali motivazioni sono dettate. Le persone con sindromi (down, autismo, ecc...)

possono avere la tendenza ad abbracciare e toccare le persone, anche gli sconosciuti possono risultare insofferenti nel dover indossare la mascherina

È compito di tutto il personale saper rispondere in modo corretto, e rispettoso della privacy, ad eventuali **segnalazioni di Ospiti della struttura**.

Bisogna considerare che le **persone cieche e/o ipovedenti avranno difficoltà a garantire il rispetto del distanziamento sociale**, in questo caso è utile la **collaborazione del personale nell'assistere, a richiesta, questi ospiti**.

Nella sala colazione/ristorante l'installazione di **protezioni anti-droplet** per il cibo, potrebbero rappresentare una **forte limitazione all'autonomia e alla scelta** delle persone con disabilità. Occorre **attenzione nel riservare quote di spazio** per le persone con disabilità, soprattutto la distanza da eventuali punti di servizio, buffet, ecc...

La collaborazione e disponibilità del personale (opportunosamente formato) sono determinanti per la soddisfazione delle esigenze e preferenze dell'Ospite.

Un aspetto positivo del distanziamento sociale, soprattutto negli ambienti chiusi come la ristorazione, è che consentirà una migliore mobilità per le persone con disabilità motoria.

I distributori di gel devono essere **facilmente individuabili, raggiungibili e utilizzabili** anche da persone con disabilità motorie, sensoriali (vista e udito), per questo andranno verificate con attenzione altezze, distanze e collocazione.

I cartelli informativi (con istruzioni riguardanti il Covid-19, ma anche tutte le altre informazioni per gli Ospiti) devono essere in **formato adeguato** (si consiglia 50x70), scritti con **caratteri di dimensione non inferiori ai 16 DPI**, utilizzando caratteri **senza grazie** e preferendo lo **stampatello**;

Si suggerisce inoltre di:

- Integrare le informazioni con l'utilizzo di **icone**
- Integrare le informazioni con l'utilizzo della **CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)**
- Integrare le informazioni con **messaggi sonori** (tutto quello che è scritto non è percettibile dalle persone cieche e ipovedenti)
- Integrare le informazioni con un video nella **LIS (Lingua Italiana dei Segni)**

A fianco delle mappe tattili, se presenti, prevedere un dispenser con gel igienizzante.

Realizzare **percorsi tattili** con adeguato **contrasto cromatico**, che **conducano le persone cieche o ipovedenti al punto di accoglienza** dove **personale formato può aiutarle** a individuare gli **ausili**, i **percorsi**, le modalità di sanificazione, e l'eventuale aiuto per mantenere il distanziamento sociale.

Valutare la possibilità di potenziare le informazioni con l'utilizzo di **Beacon, Tag e App** (N.B. qualsiasi sistema informatico deve garantire una "user experience" inclusiva ed essere utilizzabile anche da clienti ciechi/sordi/ecc..). Il corretto impiego di questi sistemi digitali **permetterà di fornire informazioni veloci e sicure a qualsiasi cliente**.

In caso di **Ospiti sordi o ipovedenti**, mantenere una distanza adeguata che consenta la lettura del labiale, evitando l'uso di mascherine. In alternativa si consiglia **l'utilizzo di visiere/schermi trasparenti**.

Un aspetto positivo è che la moquette verrà eliminata dagli ambienti comuni, dai corridoi e da tutti i locali, per ovvi motivi di igiene. La moquette ha sempre rappresentato una **limitazione alla mobilità** per le persone con disabilità motorie.

Attenzione a non installare rubinetti, cestini portarifiuti e più in generale sistemi di apertura o chiusura, a pedali. Sono molte le difficoltà di controllo e di gestione di questi sistemi da parte di **persone con problemi alla mobilità, per le persone ipovedenti e cieche, persone di bassa statura e i bambini**.

Le procedure di sanificazione dovranno prestare **molta attenzione a maniglie e sistemi di apertura delle porte**; si consiglia, dove possibile, di **installare sistemi di automatizzazione delle porte** dei servizi comuni, evitando così l'uso di maniglie.

Prevedere dei **kit di cortesia per la sanificazione**, sia per le **persone** che per gli **ausili**, che possono essere forniti anche a pagamento (mascherine, visiere, gel igienizzante, ecc..) Verificare che **mascherine e guanti** siano in **materiale anallergico** (attenzione ai guanti in lattice che possono creare problemi a chi è allergico).

N.B. - Queste riflessioni sono state realizzate alla data di chiusura della pubblicazione 11 maggio 2020 e saranno soggette a revisione sulla base delle esperienze maturate in fase di applicazione.