

ABILITÀ →

Abilita _ Sistema diffuso sport e turismo accessibili

LINEE GUIDA

Per il miglioramento dell'accessibilità
nelle strutture ricettive



Comune di
Andrano



Comune di
Diso



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Piano nazionale per la riqualificazione sociale
e culturale delle aree urbane degradate



Parco Nazionale Papaleone
Castro Oronzo - Santo Maria di Leuca
e Bosco di Tricose



CITTÀ
FERTILE

SOMMARIO

INTRODUZIONE

di Francesca Raimondi

PARTE I: CONCETTI BASE DI ACCESSIBILITÀ

a cura di Diomedede Stabile

1. I TRE LIVELLI DI QUALITÀ DELLO SPAZIO COSTRUITO	6
2. IDENTIKIT DEL VIAGGIATORE DISABILE	7
3. CRITICITÀ NEL SETTORE DEL TURISMO ACCESSIBILE	8

PARTE II: ADEGUAMENTO DI STRUTTURE ESISTENTI

a cura di Francesca Raimondi

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	17
2. PROGETTAZIONE INCLUSIVA	18
Al di là della normativa	18
Informare	20
Informarsi	21
3. CATENA DELL'ACCESSIBILITÀ	22

PARTE III: QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

61

CREDITI

Abilità è un progetto dei Comuni di Andrano e Diso in partenariato con il Parco Naturale Regionale Costa di Otranto-Leuca, cofinanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'ambito del Piano Nazionale per la riqualificazione sociale e culturale delle aree degradate.

A cura di Città Fertile

Coordinamento **Lea Sodano, Rino Carluccio (Città Fertile)**

Comunicazione **Alberto Giammaruco (Città Fertile)**

Consulenza specialistica **Francesca Raimondi, Diomedede Stabile**

Nota

Questo documento è impaginato per agevolare la lettura anche a chi è dislessico e utilizza il font inclusivo EasyReading®

LINEE GUIDA

Per il miglioramento dell'accessibilità nelle strutture ricettive

Una delle principali riserve dei proprietari di strutture ricettive nel rendere accessibili le loro camere/alloggi è la paura di trovarsi a dover gestire ambienti dall'aspetto ospedaliero difficilmente appetibili e desiderabili. Quest'idea è figlia della tradizionale logica assistenzialistica con cui si è soliti guardare al mondo della disabilità e che limita le strutture nell'aprirsi ad una fetta di mercato nuova (e in continua crescita!).

Occorre liberarsi dalla falsa credenza che siano necessari componenti ed attrezzature dall'aspetto ortopedico per ottenere un buon livello di accessibilità. Con scelte consapevoli, giusti accorgimenti, una buona organizzazione spaziale e la giusta attenzione ai dettagli si può creare un ambiente comodo e sicuro in grado di soddisfare i bisogni di più categorie di utenza anche quelle che hanno particolari esigenze.

Bisogna pensare che, negli ultimi anni, sono in costante e continuo aumento i turisti con disabilità o con esigenze speciali (anziani, famiglie con bambini piccoli ecc.) che amano e che sono abituati a viaggiare da soli: generalmente hanno un buon grado di autonomia e portano con sé i principali ausili di cui hanno bisogno. Quando invece una persona non riesce ad essere del tutto autonoma, normalmente, viaggerà accompagnata da un familiare o caregiver che la aiuterà con le azioni/spostamenti più impegnativi.

Sono invece poche le persone con disabilità severa che si spostano e, se lo fanno, preferiscono soggiornare in strutture attrezzate per accoglierli. A meno che non si decida di adattare la struttura anche per quest'ultima categoria di ospiti, per creare ambienti accessibili non saranno necessarie attrezzature particolari o sanitari speciali e la camera "adattata" per le persone con disabilità non sarà poi molto differente dal resto delle camere presenti in struttura.

Rimandando alla normativa per le specifiche tecniche, obiettivo delle presenti *Linee Guida* è proprio quello di sfatare pregiudizi e luoghi comuni sulla progettazione dedicata a particolari categorie di utenti, fornendo esempi di buone pratiche di progettazione inclusiva, aiutando a prevenire errori comuni e problematiche ricorrenti e dando consigli utili facilmente replicabili.

Francesca Raimondi

ABÌLITÀ →

Abilità _ Sistema diffuso sport e turismo accessibili



Comune di
Andrano



Comune di
Diso

Provincia del Consiglio dei Riformatori
Fiera nazionale per la riqualificazione sociale
e culturale delle aree urbane degradate

Provincia di Reggio Emilia
Cassa di Risparmio "Santa Maria di Loreo
& Banco di Talamo"

CITTÀ
FERTILE

PARTE I: CONCETTI BASE DI ACCESSIBILITÀ

a cura di Diomede Stabile

1. I TRE LIVELLI DI QUALITÀ DELLO SPAZIO COSTRUITO

Accessibilità

Per **ACCESSIBILITÀ** si intende la facoltà o la possibilità di accedere a un luogo o a una risorsa. In particolare:

- Possibilità per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruire di spazi ed attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.
- Capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

Per accessibile si intende una struttura visitabile in autonomia e in sicurezza senza la presenza di ostacoli visibili o invisibili a visitatori con limitazioni fisiche o sensoriali.

La struttura deve essere priva di barriere architettoniche e sensoriali, e deve garantire l'accesso ai visitatori attraverso percorsi facilitati, (esempio: rampa, montascale, ascensore, segnaletica in braille, cartellonistica adeguata a ipovedenti e segnaletica di sicurezza visibile per sordi).

Dove è consentito, garantire un'area parcheggio riservato a mezzi muniti di pass per il trasporto di persone con disabilità. Se questo non è possibile è raccomandabile fare istanza presso il proprio Comune per richiedere uno stallo pubblico nelle immediate vicinanze della propria struttura.

Visitabilità

Per **VISITABILITÀ** si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere in autonomia agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare compreso un percorso che collega l'ingresso agli spazi comuni.

Adattabilità

Per **ADATTABILITÀ** si intende la possibilità di poter modificare nel corso del tempo lo spazio già costruito a costi limitati, allo scopo di renderlo completamente ed agevolmente fruibile anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.

2. BENEFICI DEL TURISMO ACCESSIBILE

Il turismo accessibile vale il 3% del PIL dell'Unione Europea: nel 2012 ha prodotto un fatturato di 786 miliardi e 9 milioni di posti di lavoro, ma solo il 9% dei luoghi e dei servizi turistici in Europa sono accessibili per tutti. In Europa ci sono più di 50 milioni di viaggiatori con disabilità pronti a partire, insieme ai loro familiari, amici e accompagnatori.

È necessario sottolineare che molto complesso offrire un prodotto turistico accessibile a tutti, in quanto ogni persona che apparentemente ha una disabilità uguale o simile ad un'altra persona può risultare che lo stesso servizio offerto non è adeguato per le proprie necessità o stile di vita legate allo stato di disabilità in cui si trova. È molto importante che venga fornita una descrizione chiara e precisa in ogni dettaglio di tutti i servizi offerti e gli ambienti in cui dovrà intrattenersi.

L'offerta accessibile ha più ricadute positive su più possibili utenti pertanto è possibile dire che l'accessibilità conviene a tutti.

Fruitori del turismo accessibile

Persone con disabilità

Fisica
Sensoriale
Cognitiva

Altri gruppi

Residenti
Anziani
Stranieri

Altri beneficiari e possibili clienti

Persone con passeggino
Persone con attrezzature sportive/tempo libero (es. handbike, sedia job)
Donne in gravidanza
Persone in stato di disabilità temporanea (es. arto ingessato)
Persone in sovrappeso
Persone di statura molto bassa o alta (es. nanismo, gigantismo)
Bambini
Accompagnatori (es. familiari, amici, assistenti)
Persone con allergie e/o intolleranze

3. IDENTIKIT DEL VIAGGIATORE CON DISABILITÀ

VIAGGIATORI CON DISABILITÀ MOTORIA

La particolarità che accomuna tutte le persone con disabilità fisica è attribuita solitamente alla mobilità e alla difficoltà fisica di muoversi nello spazio. La disabilità motoria implica una diminuzione della mobilità di uno o più parti del corpo e può essere parziale o totale, in aggiunta essa può essere permanente o temporanea, esistente dalla nascita o sopraggiunta nel corso della vita il che rende difficile svolgere attività motorie convenzionali.

Le persone con questa disabilità possono avere problemi di deambulazione, equilibrio, difficoltà a impugnare e manipolare, tirare, spingere, sollevare e raggiungere oggetti.

In base alla gravità o al tipo di disabilità motoria, gli ausili che vengono utilizzati per facilitare l'autonomia sono: sedia a rotelle manuale o elettrica di varie dimensioni, deambulatori, girelli, stampelle, bastoni etc.

Dunque una struttura ricettiva di qualsiasi natura essa sia per garantire la fruibilità e l'accessibilità ai propri ospiti dovrebbe essere priva di barriere architettoniche e garantire la disponibilità di attrezzature adeguate.

In linea generale gli ospiti con disabilità motoria necessitano di:

- Avere informazioni chiare e precise circa gli accessi e gli ingressi della struttura;
- Poter beneficiare degli spazi in sicurezza e in autonomia in modo semplice necessitando di rampe, ascensori, doppio corrimano, superfici antiscivolo;
- Un gran numero di posti a sedere;
- Avere a disposizione ausili utili all'autonomia (es. sgabelli per doccia ecc.).

VIAGGIATORI CON DISABILITÀ SENSORIALE

Le persone con disabilità sensoriale, sono quelle persone prive totalmente o in parte di almeno uno dei cinque sensi (vista, udito, tatto, gusto, olfatto). Le disabilità sensoriali più comuni sono di vari tipi: visivo, uditivo, intellettive e/o psichiche, invisibili perchè legate a particolari patologie, di natura alimentare e/o allergica...

Disabilità di tipo visivo



Le persone **CIECHE** o quelle **IPOVEDENTI** hanno capacità di movimento nello spazio compromesse, con grave difficoltà di orientamento e reperimento delle informazioni su cartellonistica e indicazioni. Gli ausili più utilizzati per facilitare la mobilità possono essere bastone bianco o cane guida. Gli ospiti con disabilità di tipo visivo hanno esigenze di accessibilità che variano in base al grado di compromissione della vista.

Nel comunicare con un cieco è opportuno:

- Rivolgersi sempre a lui e non all'accompagnatore;
- Presentarsi con il proprio nome e ruolo occupato nella struttura;
- Essere chiari dettagliati nel descrivere gli ambienti e la loro collocazione geografica;
- Consentire l'esplorazione tattile dove possibile per facilitare l'autonomia e l'orientamento;
- Ricordarsi, se si ha del materiale in braille o a caratteri ingranditi, di fornirlo al nostro ospite.

In linea generale questi viaggiatori necessitano principalmente di: un'adeguata accessibilità alle informazioni in modo chiaro, preciso e dettagliato utilizzando scritte in **Braille / Testo in rilievo / Messaggi audio / Percorsi loges**.

La persona ipovedente ha necessità di avvicinare gli oggetti ai propri occhi per facilitare la lettura o la visibilità, una buona illuminazione e contrasti cromatici che favoriscano l'autonomia.

Per stampa adatta a persone ipovedenti è necessario stampare i testi con caratteri ad alta leggibilità, come il font inclusivo *EasyReading®*. Tra i font più diffusi, sono in particolare molto leggibili *Arial, Verdana, Century Gothic, Tahoma, Bookman Old Style*. Il corpo del carattere non deve essere inferiore a 19 punti. Agevola la lettura un testo scritto in nero su fondo bianco, o in alternativa in colore bianco su un fondo di colore deciso (come il nero, il blu, etc.)

Sordità e limitazione uditiva

La **SORDITÀ** viene detta anche «handicap della comunicazione» e «handicap invisibile», in quanto non immediatamente percepibile dall'ambiente esterno.

Alcune persone hanno la capacità di comprendere il linguaggio parlato attraverso la lettura dei movimenti delle labbra dell'interlocutore, il linguaggio dei segni o protesi acustiche.

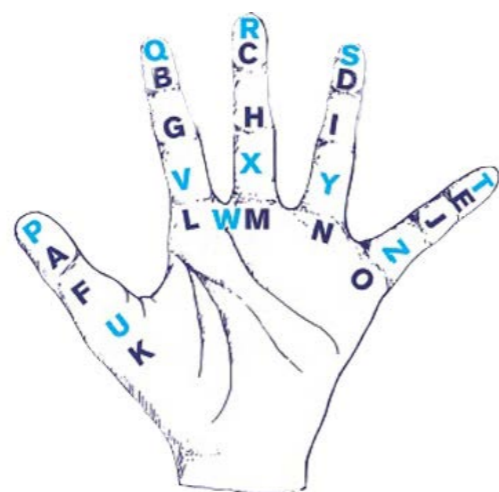
Sordociecità

Per **SORDOCECITÀ** si intende quella condizione patologica che combina, in varie misure, la cecità e la sordità. I sordociechi sperimentano gravi problemi di comunicazione e di mobilità, maggiori anche delle persone solamente cieche o sorde.

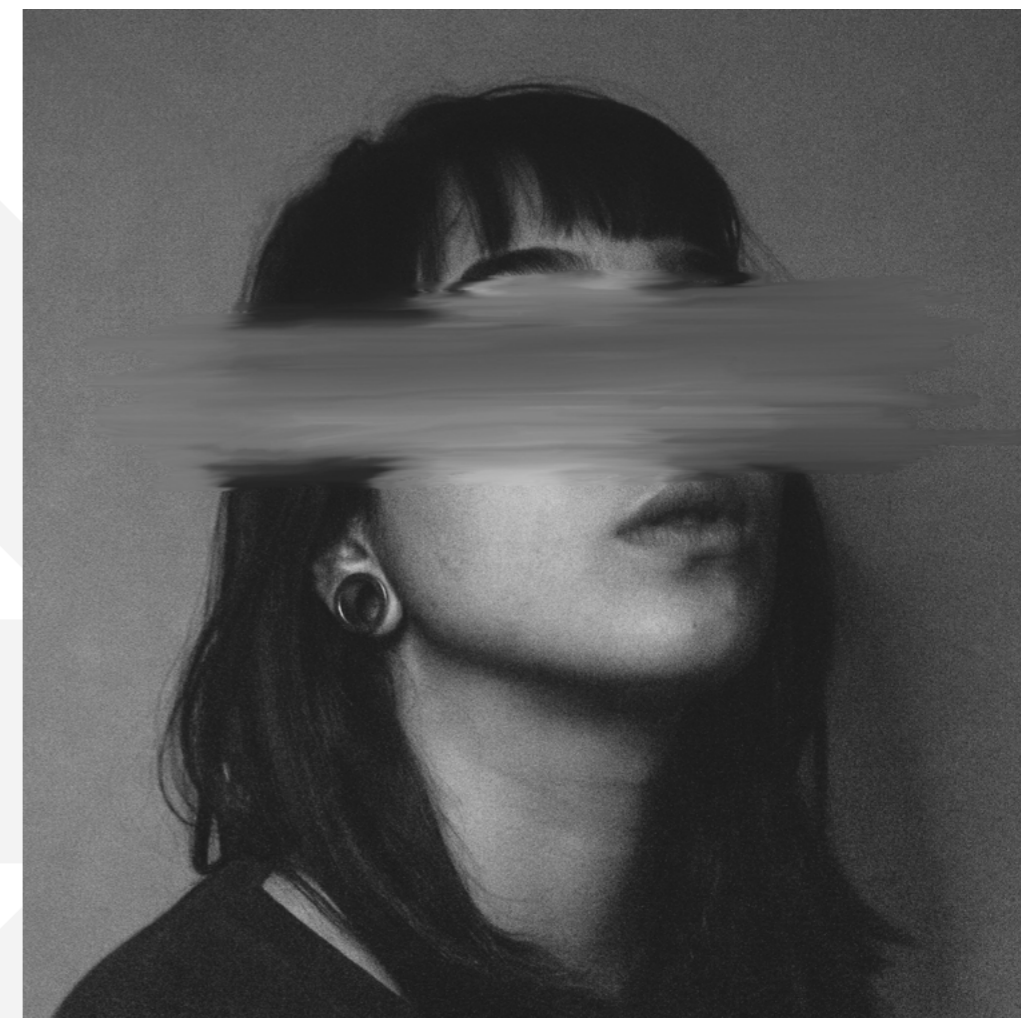
Uno dei sistemi di comunicazione più utilizzati è il *Metodo Malossi* nel quale viene utilizzata la mano come strumento per la comunicazione.

Nel comunicare con una persona sordocieca è opportuno:

- Stabilire un contatto visivo;
- Posizionarsi sempre di fronte alla persona a 1,5m;
- Aiutarsi con la mimica facciale;
- Mettere a disposizione foglio di carta e una penna;
- In linea generale questi viaggiatori necessitano principalmente di:
- Essere informati della presenza in struttura di ausili per il tipo di esigenze specifiche;
- Avere adeguate informazioni su dispositivi di emergenza e riferimenti di sicurezza.



Disabilità intellettive e psichiche



La disabilità **INTELLETTIVA** o **PSICHICA** non è facilmente individuabile e può manifestarsi attraverso situazioni che richiedono una assistenza specifica. In linea generale questi viaggiatori necessitano principalmente di:

- Recepire informazioni semplici e chiare;
- Evitare situazioni che possono generare ansia o agitazione;
- Nel comunicare con una persona con disabilità intellettive/psichiche è opportuno;
- Utilizzare parole semplici e chiare;
- Non mettergli fretta e lasciargli il tempo utile a orientarsi nel luogo e nello spazio.

Disabilità invisibili, patologie particolari



Per **PARTICOLARI PATOLOGIE** si intendono ad esempio: chemioterapia, dialisi, i trattamenti e le cure per l'infezioni da HIV- AIDS. Queste situazioni sanitarie necessitano di particolari informazioni. Le patologie e le disabilità invisibili possono essere tantissime ed è necessario reperire quante più informazioni utili.

Viaggiatori con esigenze alimentari

DIFFERENZA TRA ALLERGIE E INTOLLERANZE ALIMENTARI

I segni e i sintomi possono variare da lievi a gravi. Essi si verificano in genere da pochi minuti a diverse ore dopo l'esposizione. Quando i sintomi sono gravi, la condizione è nota come anafilassi. Le intolleranze alimentari e le intossicazioni alimentari sono condizioni diverse. L'allergia si scatenata entro pochi minuti (varia dai 2-3 minuti a 30-120minuti).

Per **INTOLLERANZA ALIMENTARE** si intende una reazione avversa ad un alimento. Le intolleranze o ipersensibilità alimentari, a differenza delle allergie non causano shock anafilattico.

L'**ALLERGIA** è una malattia del sistema immunitario. Le più comuni sono dovute al polline, al fieno, agli acari, al pelo animale, alle piume o a materiali di rivestimento e di arredamento, quelle più violente possono portare allo shock anafilattico. La sterilizzazione e la disinfestazione attraverso particolari procedure di pulizia può essere un'opportuna soluzione.

In linea generale questi viaggiatori necessitano principalmente di:

- Informazioni circa la presenza in struttura di fattori che scatenano allergie.

È inoltre necessario provvedere a:

- Corretta e continua manutenzione dei filtri dei dispositivi di aerazione;
- Utilizzo di prodotti anallergici;
- Fornire kit o strumenti per l'igienizzazione.

CRITICITÀ NEL SETTORE DEL TURISMO ACCESSIBILE

Va sottolineato che spesso il turismo accessibile viene riconosciuto nei casi in cui le barriere architettoniche sono state rimosse. Questo non è per nulla sufficiente perché come visto precedentemente le disabilità sono di vario genere e non solo fisiche.

Le barriere più deleterie in assoluto sono quelle psico-sociali, dove ognuno di noi deve impegnarsi a migliorare sé stessi e il mondo intorno a noi.

L'offerta del turismo accessibile dunque, deve interessare non solo l'ospitalità, ma anche gli attrattori intorno ad essa (trasporto pubblico, attrazioni culturali, strutture per sport e tempo libero eventi accessibili, tecniche di promozione e marketing mirato ecc. ecc.) in un atteggiamento inclusivo. È necessario comprendere bene che un buon lavoro di rete sul territorio tra istituzioni e privati può portare ad un miglioramento radicale dell'offerta turistica, in termini di qualità ed esperienza, regalando al visitatore un'avventura unica e indimenticabile, attirando così questo "target" di clienti proprio grazie alla qualità del servizio offerto.

Gli operatori del settore molto spesso pensano che l'accessibilità abbia bisogno di grandi investimenti, ma anche piccoli miglioramenti e correzioni unite a soluzioni pratiche e intelligenti, possono determinare la meta del visitatore.

Se si vuole intraprendere questa direzione, esistono molte azioni a costi contenuti che possono essere intraprese per migliorare la propria offerta in favore di turisti con disabilità, come ad esempio: formazione adeguata del personale, contenuti facilmente accessibili con la creazione o il rifacimento del sito web, fornitura di ausili in comodato d'uso (sedia a rotelle, ausili per la doccia, informazioni in braille ecc.) prezzi contenuti per chi viaggia con accompagnatore.

ABÌLITA →

Abilita _ Sistema diffuso sport e turismo accessibili



Comune di
Andrano



Comune di
Diso



Provincia del Circolo dei Ricordi
Fiera nazionale per la riqualificazione sociale
e culturale delle aree urbane degradate



PARTE II: ADEGUAMENTO DI STRUTTURE ESISTENTI

a cura di Francesca Raimondi



ABILITÀ →

Abilita _ Sistema diffuso sport e turismo accessibili

1. **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Il *Decreto del Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236* rappresenta la principale normativa di riferimento in merito ai criteri di progettazione tanto per la nuova costruzione quanto per la ristrutturazione degli **edifici privati aperti al pubblico** tra i quali rientrano le **strutture ricettive**.

Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, ecc.) deve avere tutte le parti e servizi comuni ed un determinato numero di stanze accessibili anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria. Art. 5.3. Strutture ricettive.

QUANTITATIVAMENTE la normativa prevede, in ogni struttura ricettiva, un numero di stanze accessibili di almeno due fino a 40 (o frazione di 40), aumentato di altre due ogni 40 stanze (o frazione di 40) in più. La ubicazione delle stanze accessibili deve essere preferibilmente nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un «luogo sicuro statico» o di una via di esodo accessibile.

Per i villaggi turistici e campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di due unità.

QUALITATIVAMENTE le stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di persone su sedia a ruote. Qualora le stanze non dispongano dei servizi igienici, deve essere accessibile sullo stesso piano, nelle vicinanze della stanza, almeno un servizio igienico. In tutte le stanze è opportuno prevedere un apparecchio per la segnalazione, sonora e luminosa, di allarme.

Per il soddisfacimento dei suddetti requisiti specifici, la normativa richiede il rispetto delle prescrizioni di cui ai punti 4.1, 4.2 e 4.3 del D.M. 236/89.

Quando si opera in edifici storici, beni culturali vincolati di alto valore storico-monumentale, il DPR 503/96 (art. 19) prevede delle deroghe per garantire la tutela del manufatto. Di conseguenza si parla di "accomodamenti ragionevoli", ovvero interventi che hanno come obiettivo il miglioramento del grado di accessibilità dell'immobile piuttosto che la sua conformità normativa.

2. PROGETTAZIONE INCLUSIVA

AL DI LÀ DELLA NORMATIVA

L'esperienza ha però dimostrato che, spesso, quand'anche la progettazione tenga conto delle prescrizioni richieste, il semplice soddisfacimento dei requisiti previsti dalla normativa non è sufficiente a garantire la piena accessibilità di una struttura: a volte, infatti, la normativa è mal interpretata e mancano l'esperienza e la conoscenza di come le persone con disabilità si muovono nello spazio ed utilizzano arredi ed attrezzature.

In particolare, quando si parla di Barriere architettoniche, generalmente si riconoscono unicamente gli ostacoli fisici che impediscono l'accesso e il libero movimento delle persone con disabilità fisica all'interno di uno spazio.

Quello che la normativa dice (*art 2. Definizioni del D.M. 236/89*) ma, spesso, si "dimentica" è che per bb.aa. non si intendono solo: 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; ma anche 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.

Occorre poi considerare che nei 30 anni trascorsi dalla pubblicazione della norma:

- È cambiato il concetto di disabilità superando l'approccio assistenzialista tradizionale e aprendo nuove strade all'inclusione sociale;
- Si è ampliato il ventaglio di possibilità tecniche già presenti sul mercato o personalizzabili a basso costo;
- Sono cambiate le aspettative delle persone con disabilità che reclamano degli spazi progettati anche per loro, che gli permettano di sentirsi sicuri, essere più autonomi e partecipare attivamente nella società.

Per creare degli ambienti accessibili al più ampio numero di utenti non bastano, dunque, le competenze tecniche ma è necessario conoscere le effettive necessità cercando di rispondere, nella maggiore misura possibile, alle esigenze espresse.

Obiettivo di questa pubblicazione è anche quello di aiutare a comprendere meglio la normativa aumentando la consapevolezza sulle reali necessità delle persone con disabilità.

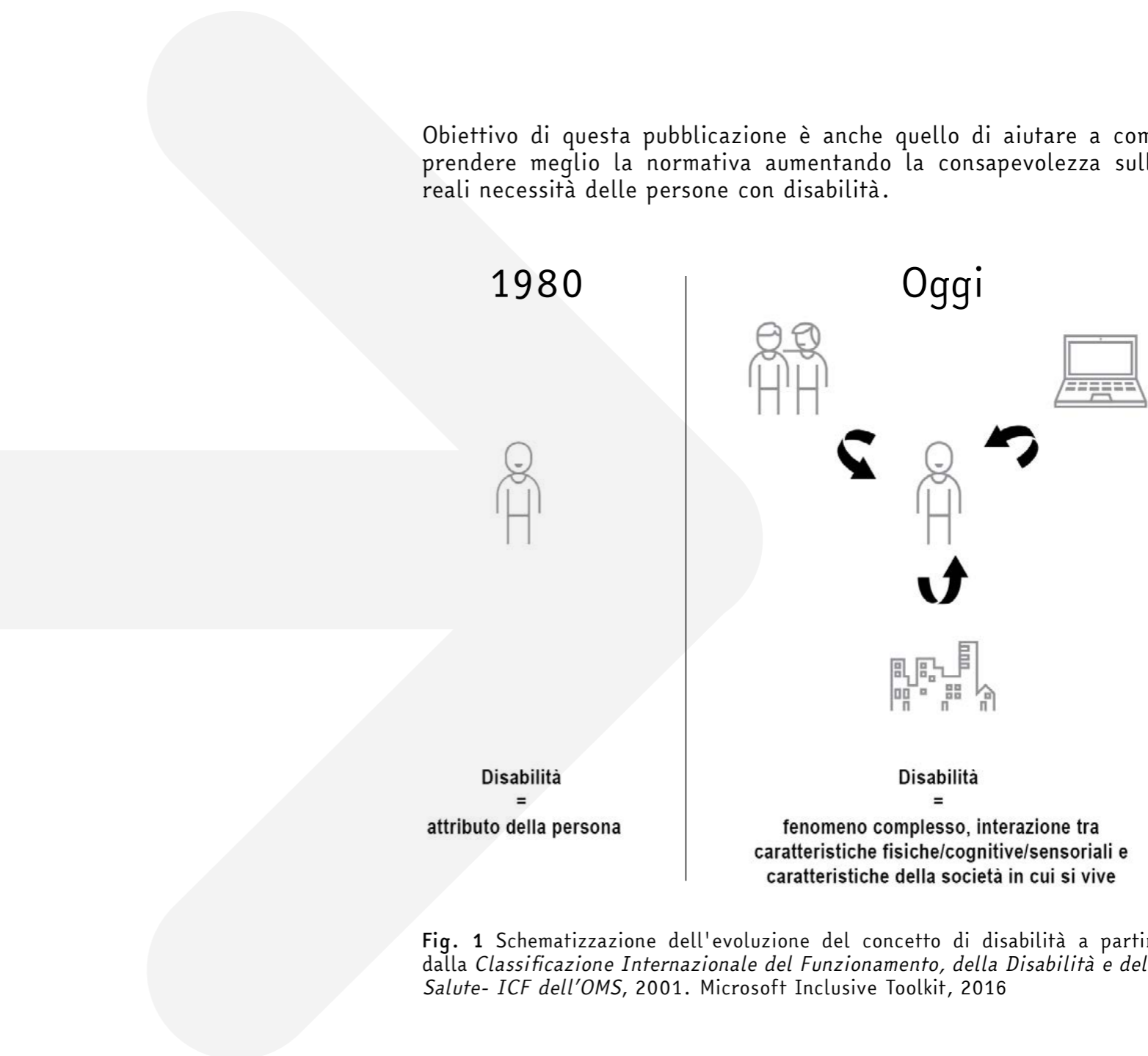


Fig. 1 Schematizzazione dell'evoluzione del concetto di disabilità a partire dalla Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute- ICF dell'OMS, 2001. Microsoft Inclusive Toolkit, 2016



Fig. 2 Esempio di informazioni online offerte al cliente: Hotel NH sezione Virtual Tour 360°

INFORMARE

Per cercare di ridurre al minimo la possibilità di imprevisti indesiderati e godersi a pieno il viaggio, le persone con disabilità si preparano al meglio per conoscere i luoghi in cui soggiorneranno, individuare punti di interesse e servizi utili, studiare gli spostamenti più comodi e sicuri.

Si può facilitare il compito fornendo sulla pagina web e sugli account social quante più informazioni possibili su come raggiungere la struttura, su come si compone, è organizzata ed è attrezzata.

Per ottenere una comunicazione efficace le informazioni devono essere attendibili, di facile comprensione e attualizzate costantemente.

Accanto alle foto di insieme, è utile fornire foto di dettaglio degli ambienti e delle attrezzature.

Oltre alle fotografie sarebbe ideale mettere a disposizione video che mostrino i collegamenti tra gli ambienti e/o Virtual tour a 360° di camere e spazi comuni. Fare foto a 360° è diventata, ormai, un'operazione immediata e intuitiva e, i dispositivi più recenti, integrano una modalità di scatto che ne permette la realizzazione automatica.

Sarebbe utile, inoltre, fornire una planimetria aggiornata, con l'individuazione delle funzioni principali e con gli ingombri degli arredi.

Per facilitare le persone con disabilità visiva è bene descrivere gli spazi, gli arredi e le attrezzature anche in formato testuale leggibile dalle App e dai dispositivi parlanti che riproducono il testo in formato audio.

INFORMARSI

Al di là dei concetti teorici di accessibilità e fruibilità, al di là dei requisiti normativi e dei tentativi di standardizzazione, le persone con disabilità hanno esigenze molto personali a cui la struttura deve cercare, per quanto possibile, di dare risposta per rendere il soggiorno più confortevole. Ciascuna persona, infatti, impara, con il tempo, ad adattarsi alla propria condizione e sviluppa le proprie particolari abilità. Parlando con l'ospite si può, ad esempio, scoprire che ciò che, a priori, ritenevamo indispensabile in realtà non lo è e che basterebbero piccoli accorgimenti per facilitare movimenti ed azioni. O trasmettere sicurezza.

È il caso della classica **sedia monoblocco** (in plastica o in alluminio) richiesta da molte persone con mobilità ridotta o paraplegiche per utilizzare la doccia.

Infatti, non tutti si sentono sicuri nell'utilizzare sedili ribaltabili a parete o aggrapparsi ai sostegni di supporto, seppur stabili e ben posizionati. Per molti la sedia risulta un alleato insostituibile: Garantisce una buona solidità, sopporta pesi considerevoli, fornisce un buon supporto anche alle persone che non hanno controllo del busto, facilita le operazioni di ingresso/uscita dalla doccia. È per questo che un'alta percentuale di persone con disabilità non è disposta a farne a meno. Tenere a portata di mano e mettere a disposizione, su richiesta, una semplice sedia può fare felice l'ospite a un costo davvero contenuto.

Lo stesso si può dire per il rialzo universale per WC in plastica.



Fig. 3 Esempi di sedia monoblocco (sedia in plastica tradizionale, sedia leggera in alluminio, sedia in polipropilene moderna)

3. CATENA DELL'ACCESSIBILITÀ

Più spesso di quanto si possa immaginare, capita di incontrare servizi igienici riservati alle persone disabili che, pur essendo progettati secondo i criteri previsti dalla normativa e dotati degli opportuni ausili di supporto, non risultano effettivamente raggiungibili o fruibili dalla persona con mobilità ridotta e/o che si muove su sedia a ruote. Porte strette, gradino all'ingresso, ostacoli temporanei, assenza di segnaletica adeguata, scarsa pulizia e/o manutenzione sono solo alcune delle ragioni più frequenti. Il problema non riguarda il bagno in sé ma la rottura di uno degli anelli della catena: *Raggiungibilità - Accesso - Collegamenti verticali - Collegamenti orizzontali - Servizi igienici - Attrezzature - Segnaletica - Sicurezza - Manutenzione.*

Da questo e da molti altri esempi che si potrebbero portare, si intuisce come a garantire un buon livello di accessibilità di un ambiente non sia solamente il rispetto di requisiti dimensionali minimi ma una serie di **condizioni collegate tra di loro ed imprescindibili**: la facilità di raggiungerlo, l'organizzazione interna di componenti e attrezzature, l'accostamento di materiali e colori, la scelta e la disposizione degli arredi, il livello di manutenzione ecc.

Occorre sempre tenere a mente che **accessibilità** vuol dire garantire a tutti, a prescindere dalle condizioni fisiche, sensoriali e cognitive di ognuno, di accedere e muoversi in uno spazio utilizzando le attrezzature in sicurezza, comfort ed autonomia

PARCHEGGI E PERCORSI ESTERNI

Spesso i parcheggi riservati a persone con disabilità risultano poco comodi, difficilmente fruibili o, addirittura, pericolosi. Mancano infatti alcuni accorgimenti necessari e previsti dalla normativa vigente.

Oltre alle imprescindibili indicazioni del *D.M.236/89* si raccomandano i seguenti accorgimenti

- Al fine di agevolare la manovra di trasferimento della persona su sedia a ruote, quando possibile, è bene favorire una **disposizione degli stalli a spina di pesce/a pettine** che permette maggior sicurezza/autonomia per l'utente disabile;
- Prestare attenzione affinché lo **stallo ed il percorso di collegamento al marciapiede/area pedonale sia effettivamente praticabile** dalle persone che si muovono su sedia a ruote e dalla PMR rispettando i requisiti dimensionali richiesti dalla normativa e utilizzando un'ideale pavimentazione.

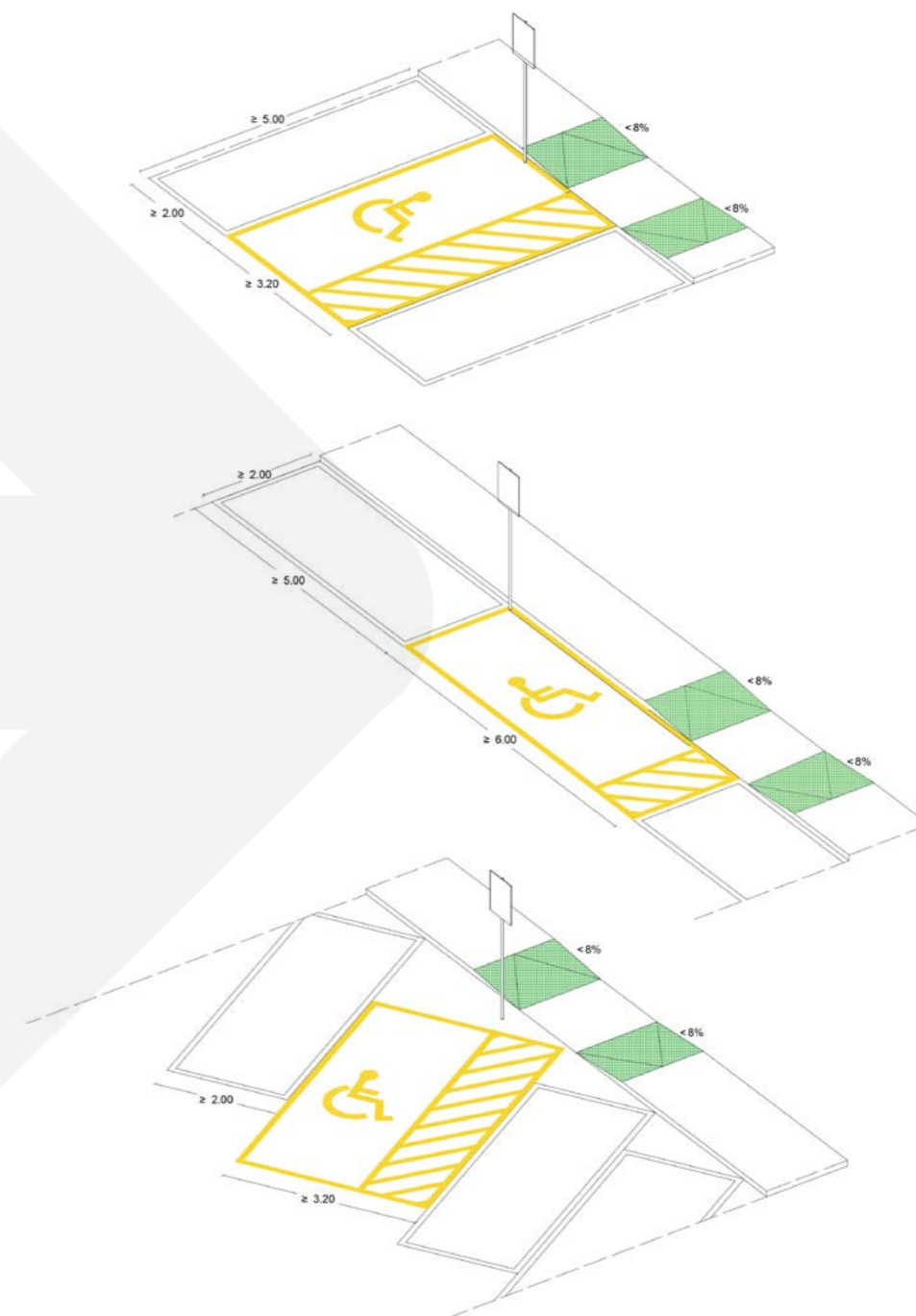


Fig. 4 Schema di posto auto accessibile (perpendicolare, parallelo e a spina di pesce)

Particolarmente vantaggiosa risulta la scelta di realizzare **due parcheggi disabili contigui e specchiati**: in questo modo, infatti, la fascia di trasferimento e la rampa di accesso al marciapiede possono essere condivisi riducendo così lo spazio necessario ed i costi.

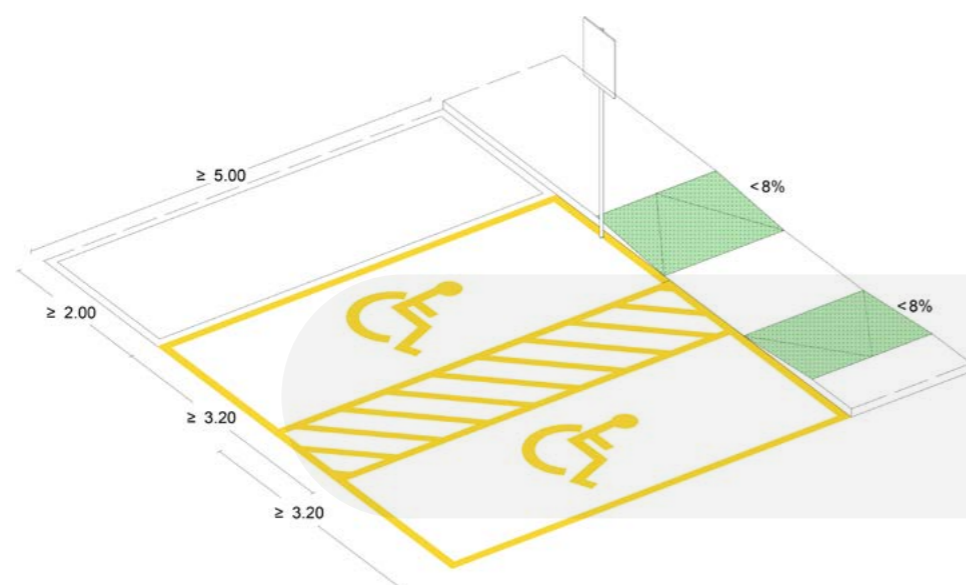


Fig. 5 Schema di due posti auto per disabili contigui e specchiati

Spesso nella progettazione di aree parcheggio all'aperto si è soliti utilizzare **pavimentazioni drenanti o caratterizzate da elementi sciolti** (ghiaia, pietrisco). Se, da una parte, si assicura una buona permeabilità del suolo, dall'altra non vengono rispettati i requisiti di accessibilità richiesti dalla normativa. Occorre dunque evitare tale soluzione almeno per gli stalli accessibili ed il percorso di collegamento al marciapiede. Più in generale è sconsigliato il loro utilizzo anche per gli stalli destinati ad altri utenti poiché possono creare disagio/pericolo, soprattutto quando manca una corretta manutenzione.

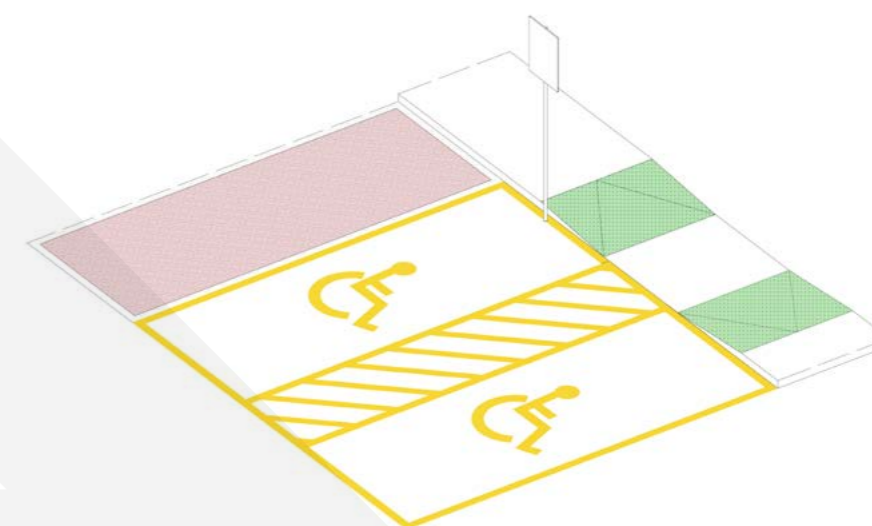


Fig. 6 Schema di posti auto caratterizzati da pavimentazione non accessibile



Fig. 7 Esempi di stalli caratterizzati da pavimentazione drenante non accessibile

Esistono in commercio soluzioni alternative a basso costo come:

Ghiaino lavato particolare finitura superficiale del calcestruzzo che porta in vista la graniglia (ghiaia) di marmo miscelata nell'impasto.

oppure soluzioni drenanti come:

Ghiaia stabilizzata permeabile e drenante permette di stabilizzare la ghiaia rendendola compatta e facilmente percorribile;

Calcestruzzo drenante ecosostenibile calcestruzzo ad elevata porosità, ottima soluzione per la viabilità minore;

Pavimentazioni permeabili in terra stabilizzata superficie continua, libera da vegetazione spontanea, altamente drenante grazie all'uso di materiali e leganti che si miscelano al terreno in situ.

Nelle immagini seguenti sono presentati esempi di pavimentazione accessibile:



Fig. 8a Ghiaino lavato

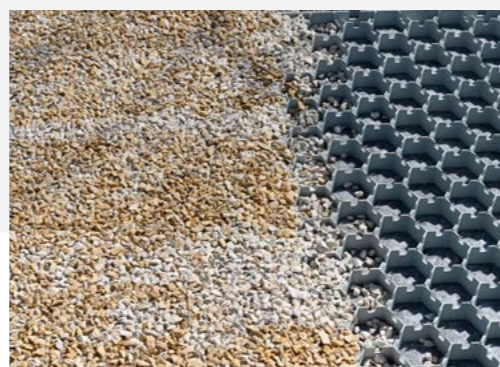


Fig. 8b Ghia stabilizzata



Fig. 8c Calcestruzzo drenante



Fig. 8d Terra stabilizzata

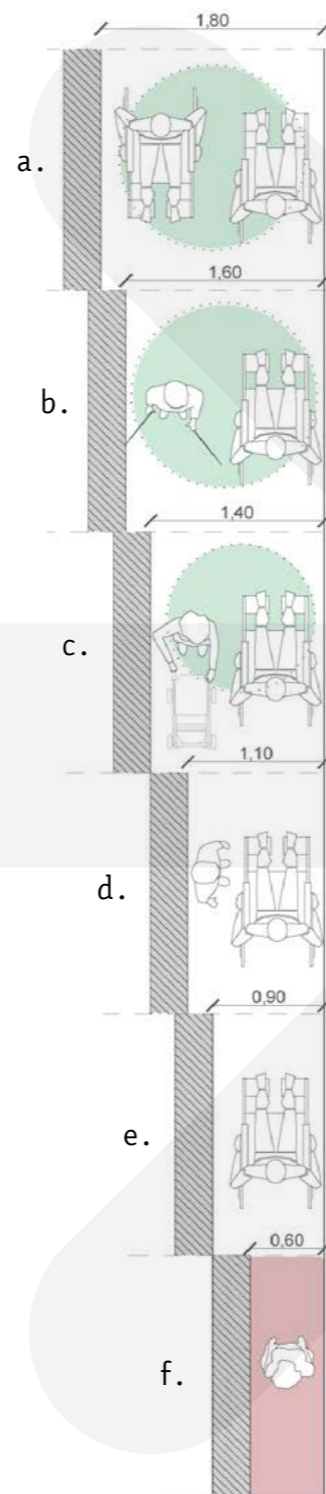


Fig. 9

Tutti, almeno una volta, abbiamo sperimentato il disagio che si prova, muovendosi con un trolley, nel seguire un percorso sterrato, dissestato o discontinuo, pavimentato con elementi sciolti come la ghiaia, con elementi arrotondati come i ciottoli, o elementi messi in opera con fughe larghe.

Quello che per alcuni è un disagio per altri rappresenta un vero e proprio pericolo: le ruote pivotanti della sedia a rotelle o di altri ausili per la mobilità rischiano di incagliarsi all'interno delle fughe provocando il ribaltamento della persona.

La pavimentazione rappresenta, spesso, un vero e proprio ostacolo solo parzialmente risolvibile prestando assistenza.

A volte è sufficiente una buona manutenzione (ripristinando gli elementi sconnessi o provvedendo alla stilatatura dei giunti), in alcuni casi (ad esempio pavimentazioni storiche) si può risolvere installando passerelle temporanee amovibili, altre volte, invece, sono necessari interventi più importanti di ripavimentazione parziale o totale.

È necessario, dunque, che il **percorso di collegamento tra il parcheggio e l'accesso principale** sia opportunamente pavimentato per permettere un'agevole percorrenza per le persone che si muovono su sedia a ruota e/o altri ausili per la mobilità e, in generale, per facilitare tutti gli ospiti che giungono in struttura con valigie trolley.

Affinché il percorso sia accessibile devono, inoltre, essere soddisfatti anche i criteri minimi relativi a Larghezza utile, Altezza utile, Dislivelli (4.2.1, 8.2.1, 8.2.2 del D.M. 236/89)

Nella figura a lato si ricordano le dimensioni per il passaggio di una persona che si muove su sedia a ruote:

- a. passaggio contemporaneo di due persone che si muovono su sedie a ruote (consente la manovra di rotazione 360 della carrozzina);
- b. passaggio contemporaneo di una persona che si muove su sedia a ruote e di una persona in piedi che si muove con stampelle o bastone (consente la manovra di rotazione 360 della carrozzina);
- c. passaggio contemporaneo di una persona che si muove su sedia a ruote e di una persona con passeggino (consente la manovra di rotazione 360 di una carrozzina di piccole dimensioni e maneggevole);
- d. passaggio contemporaneo di una persona che si muove su sedia a ruote e di una persona in piedi;
- e. passaggio di una persona che si muove su sedia a ruote;
- f. passaggio di una persona (non accessibile);

L'altezza minima libera di ostacoli da assicurare pari a 2,10 m in particolare, nelle aree in cui è prevista la piantumazione di arbusti, siepi e/o alberi ad alto fusto occorre provvedere alla periodica potatura per evitare che i rami, invadendo il percorso pedonale ad un'altezza inferiore a 2,10 m, si configurino come ostacolo sospeso potenzialmente pericoloso per tutti e, in particolare, per le persone con problemi di vista (così come per le persone semplicemente distratte). Allo stesso modo occorre verificare che, nell'istallare attrezzature e/o arredi, le parti sporgenti non invadano l'itinerario pedonale.

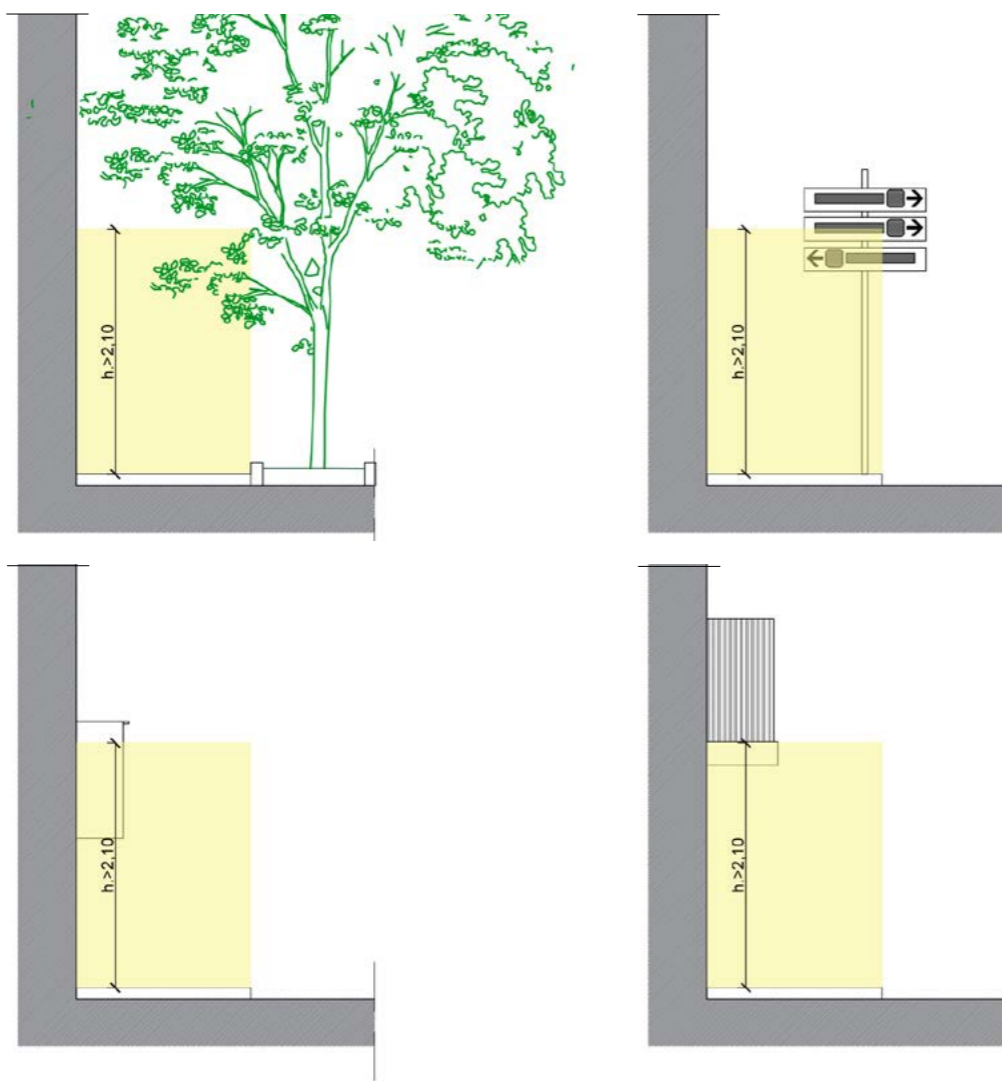


Fig. 10 Altezza libera da ostacoli che deve essere garantita lungo i percorsi pedonali

Quanto detto per il percorso di collegamento tra parcheggio e accesso principale vale per tutti i **percorsi orizzontali esterni**, se presenti.

Se si utilizzano altri tipi di pavimentazione (elementi in cls, in gres o pavimentazioni in pietra), queste devono essere composte da elementi complanari, messe in opera con giunti stretti e caratterizzati da trattamenti superficiali che riducono la scivolosità del materiale. Devono, inoltre, presentare irregolarità superficiali contenute come specificato al punto 8.2.2. *Pavimentazioni del D.M. 236/89*.

Il percorso accessibile deve avere caratteristiche dimensionali, materiche, di illuminazione tali da garantire la facile percorrenza di tutti gli utenti e assicurare le manovre necessarie allo spostamento delle persone che si muovono su sedia a ruote o con altri ausili per la mobilità.

Altrettanto importante è garantire la **sicurezza dei percorsi pedonali**:

- Prevedendo una buona visibilità nelle ore notturne e/o condizioni climatiche avverse (ad esempio tramite l'installazione di una corretta **illuminazione segnapasso**);
- Differenziando, con un **cambio di pavimentazione**, le aree di commistione automobilista/pedone (es. accessi privati, percorsi promiscui...).

ACCESSO

Se sbagliare percorso e dover tornare indietro è frustrante per chiunque, diventa problematico per le persone con mobilità ridotta dal momento che comporta uno sforzo ed un affaticamento inutili.

Per questo motivo è fondamentale indicare correttamente l'accesso principale alla struttura tramite **segnaletica visibile a distanza**.

Segnali extra visivi possono agevolare chiunque facilitando il movimento autonomo di persone con disabilità visiva: attraverso un cambio di pavimentazione oppure piantumando specie odorose o installando una fontanella d'acqua si possono definire delle linee guida naturali che consentono di identificare l'accesso o la presenza di altri punti di interesse o servizi.

Dislivello all'accesso

Pochi sono i casi in cui l'accesso avviene a raso dalla strada. Molto più probabilmente sarà presente una soglia (≥ 3 cm) oppure uno o più gradini. L'accesso potrebbe anche trovarsi ad un piano rialzato rispetto alla strada e prevedere una rampa di scale.

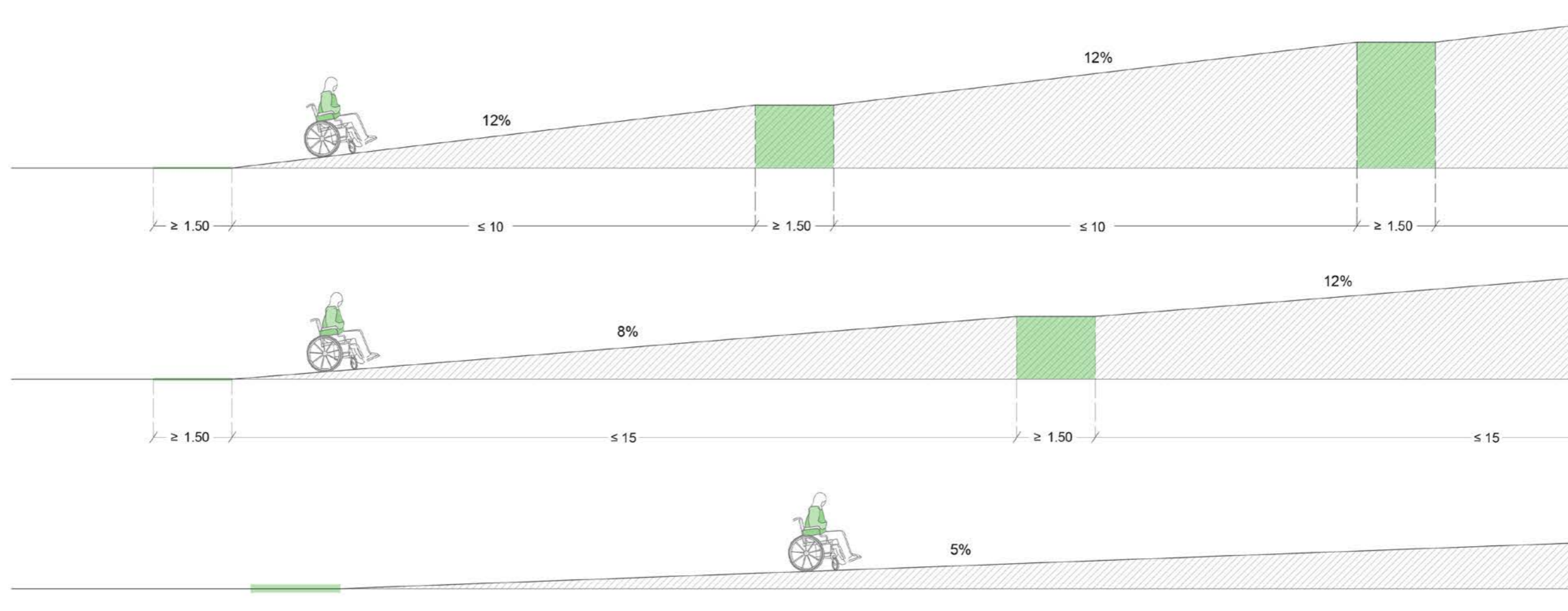


Fig. 11 Percorsi inclinati

Se una persona che si muove su sedia a ruote può, con più o meno difficoltà, superare un risalto $\leq 2,5$ cm di altezza, difficilmente potrà superare in autonomia differenze di quota maggiori. Anche con la più attenta assistenza difficilmente si riuscirà a superare più di una soglia alta o un gradino.

L'idea di sollevare di peso la sedia a ruote o prendere in braccio il disabile non può essere un'opzione proponibile. In particolare, quando si parla di turismo, le aspettative di una persona disabile sono le stesse di chiunque altro: relax, divertimento e la possibilità di muoversi e organizzarsi in piena autonomia senza dipendere dagli altri!

La presenza di **piccoli dislivelli (accesso con soglia, soglia alta o gradino)** si potrebbe risolvere installando uno scivolo di raccordo o raccordando il piano di calpestio esterno alla quota interna.

- Anche se per gli scivoli di raccordo la normativa ammette pendenze molto elevate (fino al 12%), superare uno scivolo tanto ripido risulta molto faticoso e non tutte le persone che si muovono su sedia a ruote riescono a farlo in autonomia;
- il piano inclinato dev'essere evidenziato con cambio di colore e texture;
- deve essere protetto tramite sponde laterali di altezza non inferiore a 10 cm.

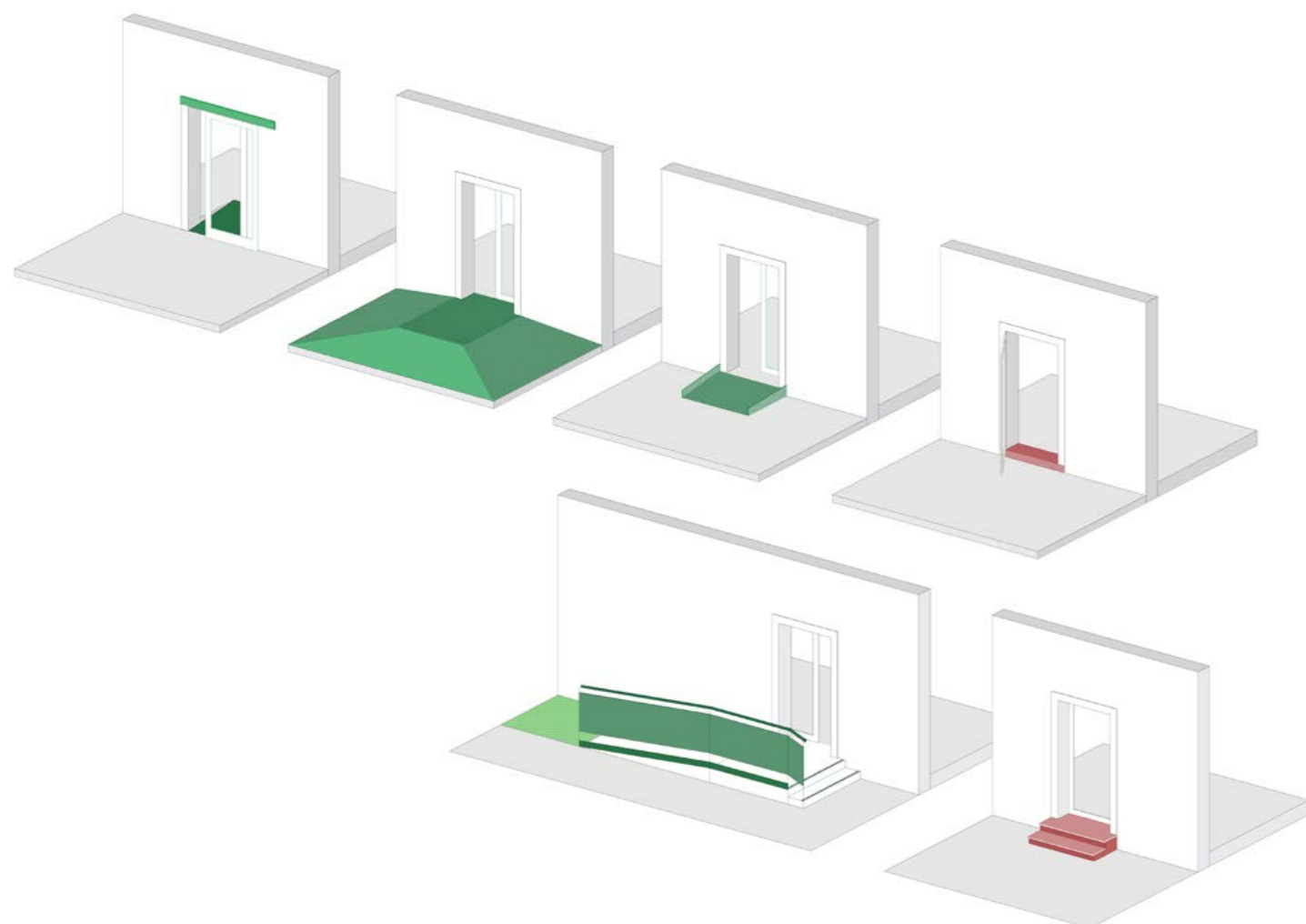


Fig. 12a Schematizzazione di soluzioni per il superamento della barriera architettonica all'accesso che presenti fino a tre gradini.

Per **dislivelli superiori (fino a tre gradini)** si potrebbe optare per una rampa di raccordo. Rispetto al caso precedente, richiede uno sviluppo lineare maggiore e non sempre è presente lo spazio necessario per poterla installare in modo permanente o corretto.

Oltre alle specifiche al punto 4.2.1. *Percorsi* e 8.2.1. *Percorsi del D.M. 236/89* occorre ricordare che:

- la rampa deve essere protetta tramite sponde laterali di altezza non inferiore a 10 cm;
- deve essere dotata di parapetto e corrimano che abbia le caratteristiche previste dalla normativa;

- occorre far attenzione al pianerottolo di partenza e di arrivo. In particolare dev'essere privo di ostacoli, pianeggiante e caratterizzato da pavimentazione accessibile.

Volendo superare **dislivelli superiori a tre gradini** senza l'utilizzo di mezzi di sollevamento meccanico sarà necessario avere a disposizione molto spazio (es. giardinetto di accesso alla struttura, Parcheggio privato antistante...) per poter assicurare che la rampa abbia lo sviluppo lineare necessario a contenere il più possibile le pendenze.

È importante ricordare che la sola installazione di una rampa non è sufficiente a garantire un accesso autonomo alle persone che si muovono con ausili per la mobilità e/o su sedia a ruote: anche per una persona particolarmente agile ed allenata sarebbe pericoloso, oltre che scomodo, riuscire ad aprire/chiedere una porta a battenti in bilico su un piano inclinato. Questa soluzione risulta altrettanto scomoda per una persona accompagnata e richiederebbe l'aiuto di una terza persona. Volendo superare con l'installazione di una rampa la barriera architettonica all'accesso, occorre guardare al tipo ed al senso di apertura della porta predisponendo, quando necessario, un pianerottolo di 1,50 x 1,50 m.

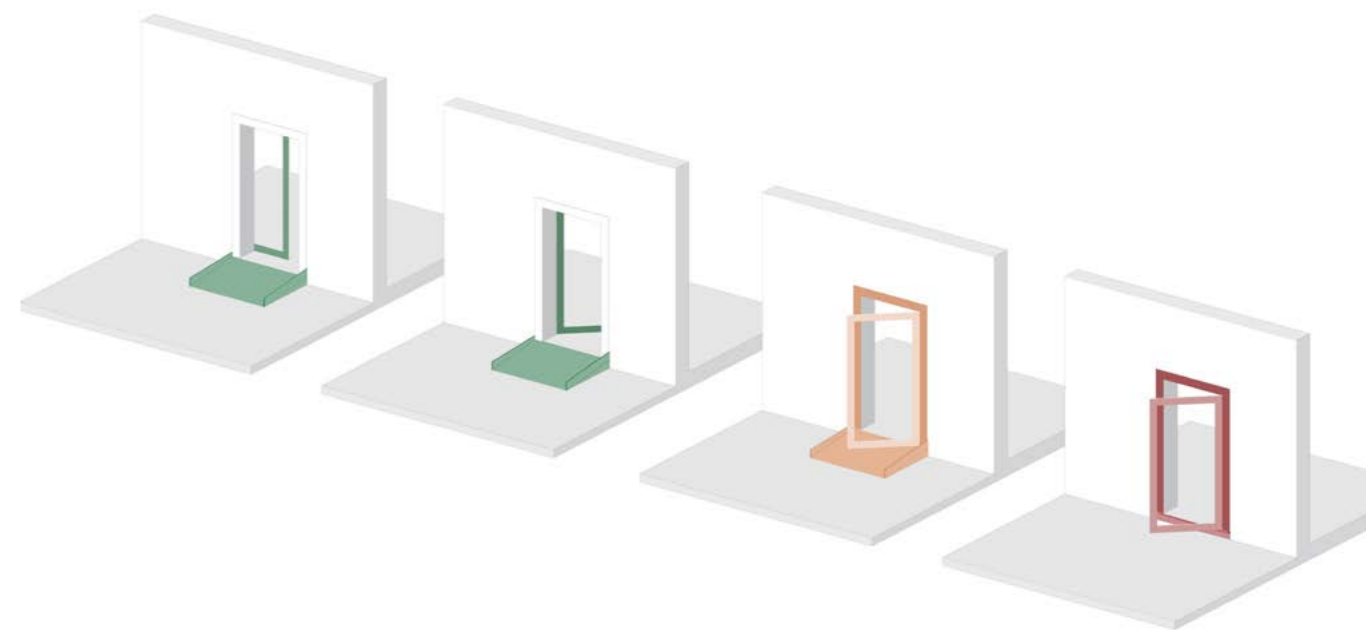


Fig. 12b Schematizzazione del diverso grado di autonomia/comodità degli interventi sull'accesso.

Occorre, inoltre, prestare attenzione affinché l'installazione della rampa non generi ulteriori pericoli evitando che si configuri come possibile ostacolo causa di inciampo/caduta.

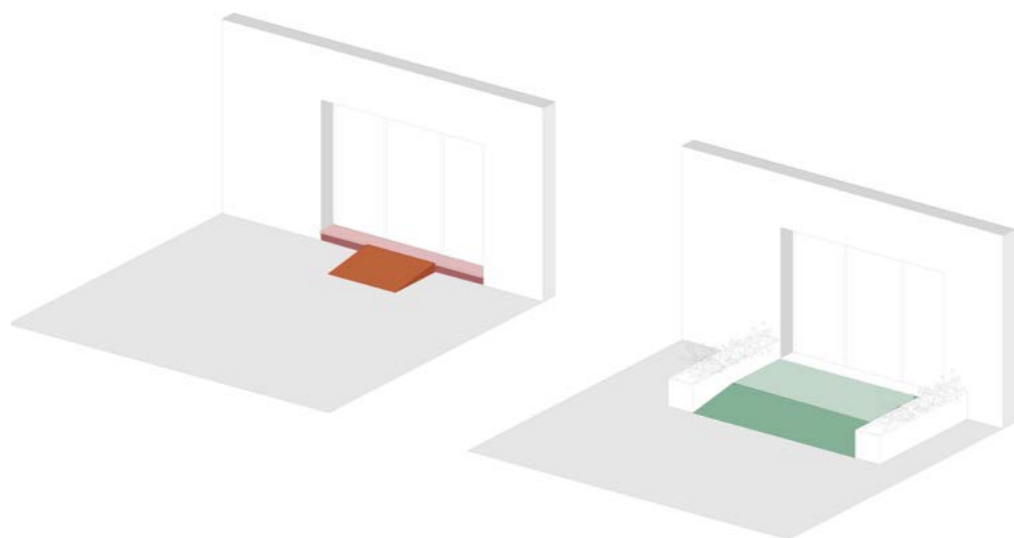


Fig. 12c Rischi potenziali causati dall'installazione della rampa

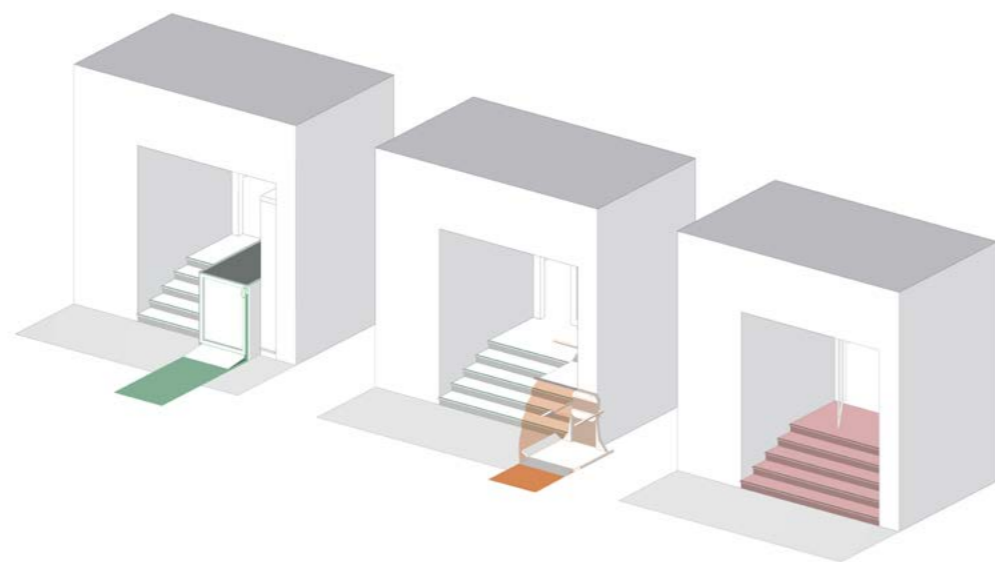


Fig. 12d Diverso grado di accessibilità raggiungibile tramite l'installazione di mezzi di sollevamento meccanico

Quando, invece, le caratteristiche dell'accesso richiedono l'installazione di mezzi meccanici è bene preferire soluzioni valide per il maggior numero possibile di utilizzatori. Risulta, pertanto, più vantaggioso dotarsi di una piattaforma elevatrice che permette di superare il dislivello a tutti i visitatori con mobilità ridotta (persone che si muovono con ausili diversi dalla sedia a ruote, con scarsa forza fisica o problemi di equilibrio, anziani, donne in gravidanza, ecc.) a genitori con passeggini e/o ospiti con valigie pesanti piuttosto che di montascale con piattaforma ribaltabile (o piattaforma servoscala) che, per ragioni di sicurezza, può essere utilizzato solamente da persone che si muovono su sedia a ruote.

Nell'installare un mezzo di sollevamento meccanico occorre prestare massima attenzione ai pianerottoli di imbarco e disimbarco che devono essere pianeggianti, sgombri da ostacoli e avere le dimensioni necessarie a consentire, alle persone che si muovono su sedia a ruote, di manovre in sicurezza e comodità.

Accessibilità condizionata

Quando si opta per una rampa amovibile da installare a richiesta o quando non è possibile, per ragioni tecniche, rendere accessibile l'ingresso principale si parla di accessibilità condizionata poiché è richiesta l'assistenza del personale della struttura per consentire alle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale di fruire di spazi e servizi. (es. per installare la rampa o per aprire l'accesso secondario)

La normativa contempla questi casi solo come soluzione temporanea in attesa di interventi di ristrutturazione più importanti, nel caso ci siano impedimenti tecnici non superabili oppure per edifici di carattere storico-monumentale. In ogni caso è richiesta la segnalazione dell'ingresso con simbolo internazionale di accessibilità e l'installazione di un pulsante di chiamata in prossimità dell'ingresso (5.7 Visitabilità condizionata del D.M. 236/89)

È necessario che il pulsante di chiamata sia installato in posizione visibile e raggiungibile in autonomia dalla persona che si muove su sedia a ruote. Sarebbe preferibile installare un videocitofono con doppia fotocamera che permetta anche alle persone disabilità uditive di interagire con l'addetto all'accoglienza.

Porta di accesso



Fig. 13

Tanto si potrebbe dire circa le caratteristiche che dovrebbe avere la porta d'accesso per poter essere utilizzata in sicurezza ed autonomia dal maggior numero possibile di ospiti. Oltre a garantire uno spazio utile per il passaggio di una persona che si muove su sedia a ruote (una larghezza utile $\geq 0,80$ m assicura il passaggio di carrozzina manuale ed elettrica standard), deve avere un design semplice ed intuitivo e richiedere, per la sua apertura, uno sforzo contenuto. In particolare si suggerisce di far attenzione a:

- **Visibilità e identificabilità.** È il caso delle porte vetrate che se non correttamente segnalate, in condizioni di scarsa illuminazione e/o climatiche avverse, possono rappresentare un pericolo per chiunque e, in particolare, per le persone con disabilità sensoriali e/o cognitive.
- **Meccanismo di apertura/chiusura.** Se la porta è del tipo ad anta battente ad apertura manuale deve richiedere un basso sforzo fisico per aprirsi, il meccanismo di apertura deve essere a maniglia dal disegno ergonomico facilmente utilizzabile anche da persone che hanno difficoltà o dolore nel movimento delle mani. È preferibile che non abbia un sistema di chiusura con meccanismo di ritorno o che questo sia sufficientemente lento da permettere anche alle persone con difficoltà di deambulazione di passare agevolmente, senza sforzo o pericolo.
- **Maniglia interna.** Per consentire anche alle persone che si muovono su sedia a ruote di chiudersi la porta alle spalle una volta entrati nell'ambiente, è bene che la porta sia dotata di maniglia interna.

Risalto all'accesso

Anche quello che all'apparenza potrebbe sembrare un oggetto innocuo come lo zerbino si configura spesso come un ostacolo al movimento delle persone che si muovono su sedia a ruote o con altri ausili per la mobilità oppure un pericolo per le persone con mobilità ridotta (es. anziani che trascinano i piedi). È preferibile che lo zerbino sia incassato a filo pavimento oppure a pelo corto.

Quanto detto per lo zerbino è valido anche per una eventuale traversa orizzontale dell'infisso installata sul piano di calpestio: se di altezza superiore a 2,5 cm rappresenta un pericolo per molti visitatori.

RECEPTION HALL

La reception è il bigliettino da visita della struttura, il primo punto di contatto tra ospite e personale. Dev'essere dunque accogliente, attrezzata ed inclusiva. In particolare il Desk informativo deve essere:

- immediatamente visibile dall'ingresso e facilmente identificabile;
- accessibile anche alle persone di bassa statura o che si muovono su sedia a ruote **8.1.4 Arredi fissi. D.M. 236/89**; una o più parti del bancone devono essere ribassate e consentire l'avvicinamento frontale e lo stazionamento delle persone su sedia a ruote o con altro ausilio per la mobilità (spazio libero nella parte inferiore di altezza minima 0,70 m, larghezza minima 0,80 m e profondità minima 0,50 m);
- se presenta pannelli di delimitazione, occorre fare in modo che non occultino le labbra dell'operatore e facilitare la visibilità reciproca utente-operatore evitando fonti luminose rivolte verso l'utente.

Inoltre sarebbe opportuno dotare il desk di tecnologie di ascolto assistito per l'inclusione di persone con disabilità uditive (es. induction loop).

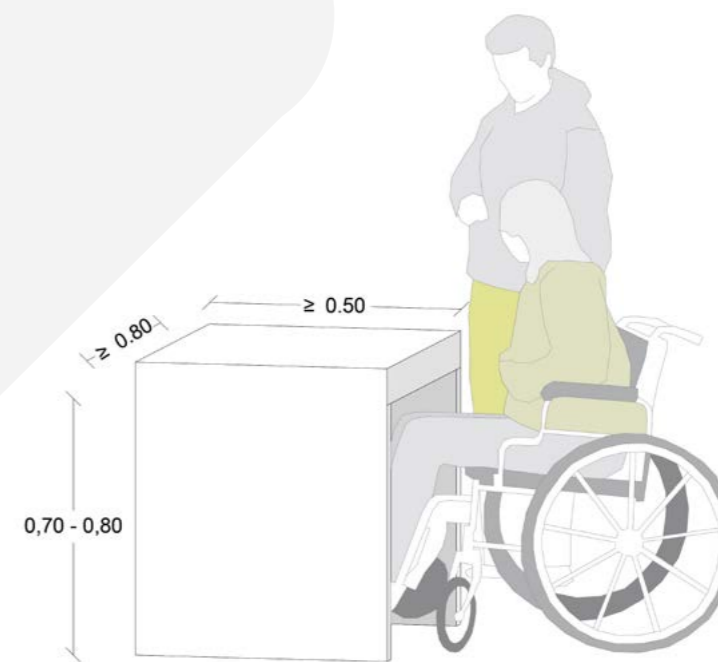


Fig. 14 Schematizzazione delle dimensioni di un desk/piano che consente l'avvicinamento frontale delle persone che si muovono su sedia a ruote

COLLEGAMENTI ORIZZONTALI

Per assicurare una comoda percorrenza alle persone che si muovono su sedia a ruote lungo percorsi e corridoi occorre che siano soddisfatti i criteri richiesti dalla normativa (4.2.1. Percorsi., 8.2.1. Percorsi., 8.2.2 del D.M. 236/89) in merito a Pavimentazione, Larghezza utile, Altezza utile, e Dislivelli.

In particolare la larghezza dei corridoi deve consentire un facile passaggio alle persone che si muovono su sedia a ruote, che utilizzano altri ausili per la mobilità, genitori con passeggino o semplicemente ospiti con valigie.

Si ricorda che la larghezza minima deve essere di 100 cm, ed avere allargamenti atti a consentire l'inversione di marcia (min. 1,50 m x 1,50 m) da parte di persona su sedia a ruote. Questi allargamenti devono essere posti preferibilmente nelle parti terminali dei corridoi e previsti comunque ogni 10 m di sviluppo lineare degli stessi.

Una semplice soluzione, spesso praticabile per ampliare lo spazio disponibile, è quella di arretrare la porta: se lo spessore della muratura è importante, tale scelta permette di guadagnare anche più di 20 cm. L'apertura delle porte che danno sul corridoio non deve ostacolare il passaggio della carrozzina. Occorre garantire le dimensioni necessarie per l'accesso agli ambienti prestando attenzione agli spazi antistanti e retrostanti le porte. Per le persone con disabilità visive può essere d'aiuto evidenziare il perimetro di pavimento (ad esempio soffitto con strisce LED).

Nel caso di collegamenti orizzontali all'esterno occorre prestare attenzione alle indicazioni sulle pendenze longitudinali (per una schematizzazione di un collegamento trasversale con pendenza longitudinale v. Fig.11 *infra*).

COLLEGAMENTI VERTICALI

I gradini isolati o le scale, soprattutto quando non si ha familiarità con il contesto, possono facilmente provocare inciampo e/o caduta rappresentando un vero pericolo soprattutto per le persone con mobilità ridotta, con disabilità visiva, per i bambini o per gli anziani.

Occorre intervenire per segnalare correttamente ogni gradino mediante un marca gradino correttamente posizionato e/o tramite dispositivi di illuminazione segnapasso.

Installare interruttori dotati di indicatore luminoso in corrispondenza di ogni pianerottolo del vano scala sufficientemente contrastati (contrasto cromatico o acromatico) rispetto alla parete. Si consiglia la scelta di interruttori a sfioramento.

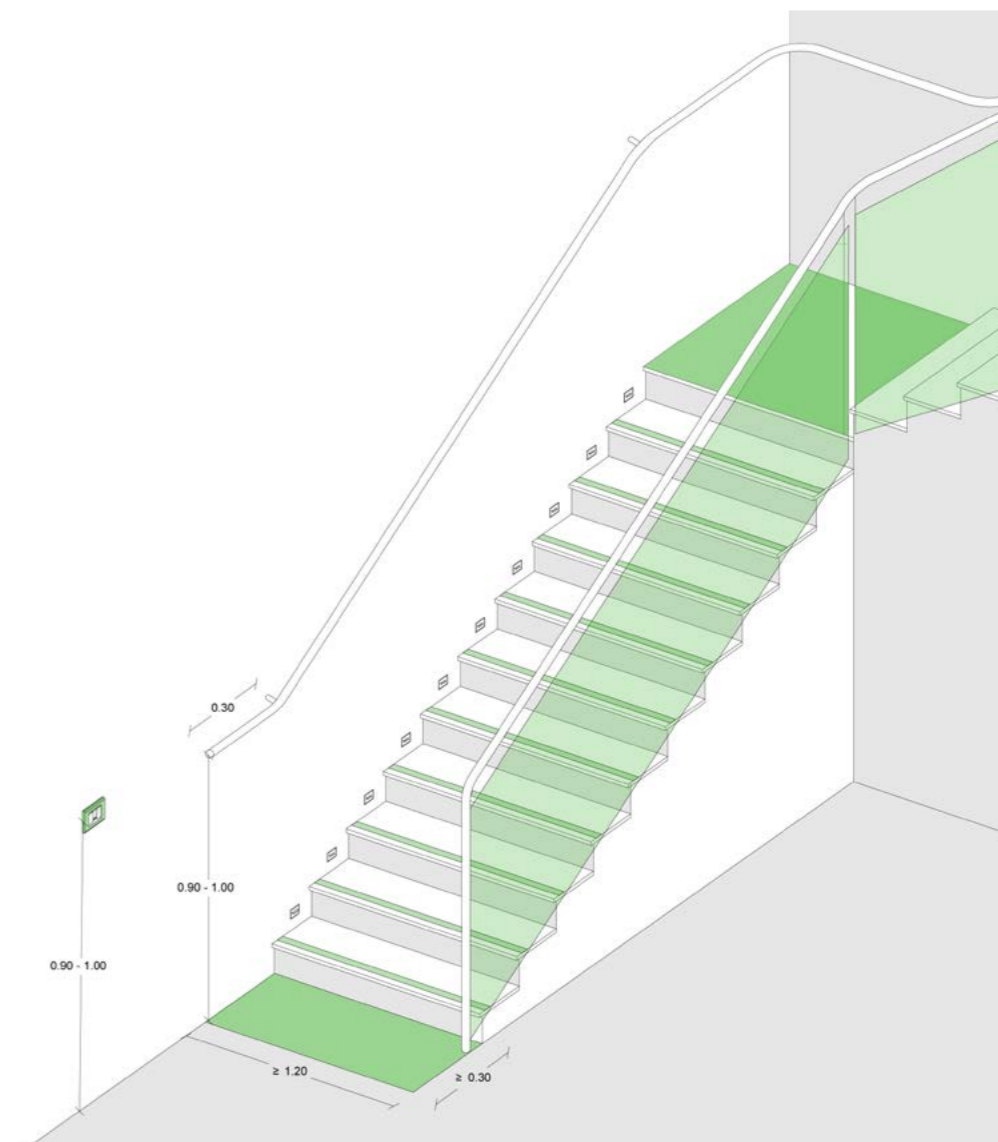


Fig. 15a Schematizzazione delle caratteristiche di una scala facilmente percorribile

Per rendere più sicura e comoda la percorrenza facilitando anche l'orientamento delle persone con disabilità visiva, occorre installare un corrimano che abbia le specifiche richieste dalla normativa vigente.

Per soddisfare le esigenze di mobilità del più ampio numero possibile di visitatori sarebbe preferibile installare un corrimano su entrambi i lati della scala.

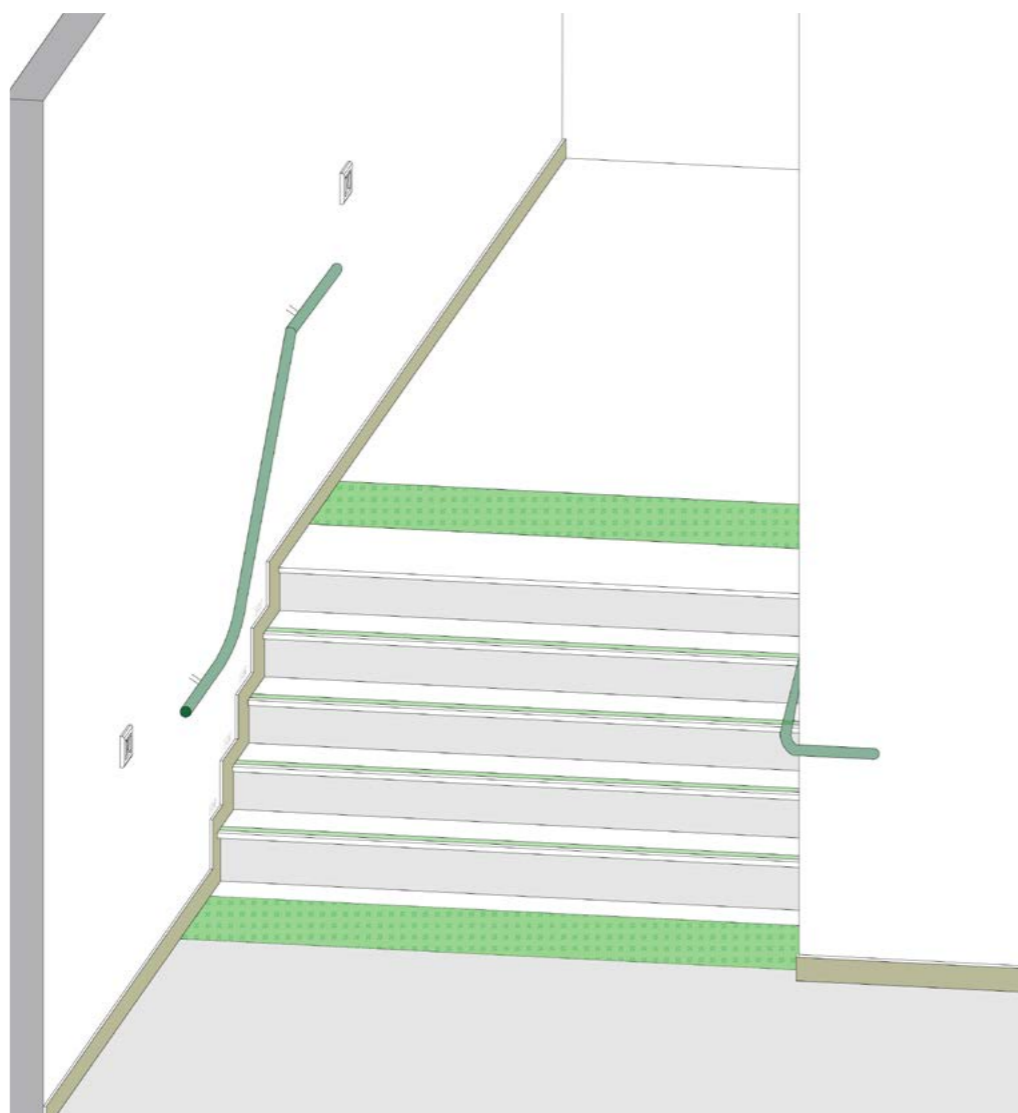


Fig. 15b Schematizzazione delle caratteristiche di una scala facilmente percorribile (piccola differenza di quota)

È importante che il corrimano sia continuo (anche lungo eventuali pianerottoli presenti) e che sia prolungato, quando possibile, 30 cm oltre il primo e l'ultimo gradino della scala.

Altrettanto importante è che il parapetto della scala non sia scalabile e attraversabile da una sfera \varnothing 10 cm. L'intervento di adeguamento può consistere, ad esempio, nella sostituzione del parapetto o nella

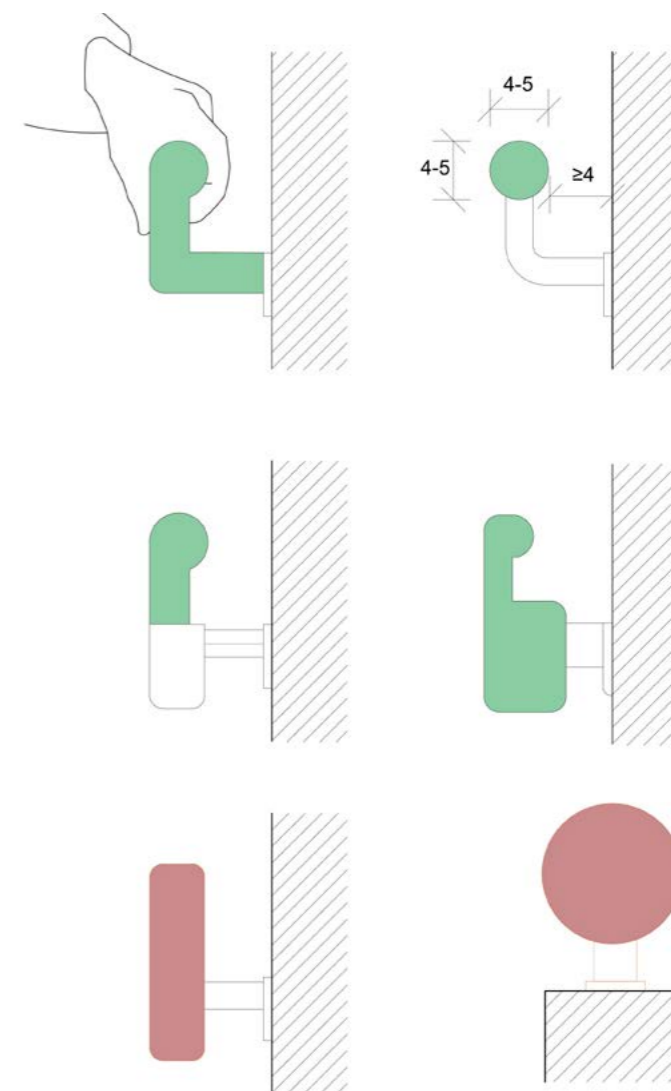


Fig. 15c Schematizzazione delle caratteristiche del corrimano

apposizione sul parapetto esistente di un adeguato elemento di delimitazione (come un foglio di plexiglass, una rete metallica a maglie strette, ecc.).

Se si intende facilitare il superamento del dislivello attraverso un ascensore, occorre valutare insieme ad un professionista le condizioni tecniche per la sua installazione.

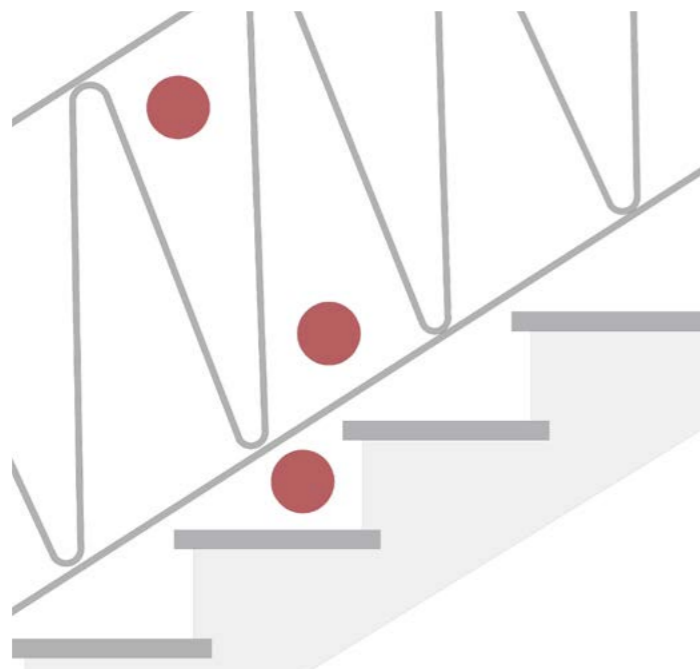


Fig. 16 Schematizzazione di un parapetto attraversabile da una sfera di 10 cm di diametro

In caso di ascensore esistente o qualora fosse possibile installarne uno nuovo è bene:

- Favorire l'individuazione dell'ascensore mediante cartelli o attraverso precise scelte progettuali es. caratterizzazione della pavimentazione (per colore e texture), tinteggiatura delle pareti, variazione dell'intensità luminosa dell'accesso, ecc.
- Prevedere una serie di misure per migliorare la fruizione in autonomia dell'ascensore (segnalazione sonora di arrivo al piano con indicazione del piano, segnale di riconoscimento di piano in braille in adiacenza alla bottoniera esterna, ecc.)
- Prevedere, per le situazioni di emergenza/avaria, sistemi di comunicazione alternativi a quello esclusivamente vocale presente (doppia videocamera, servizio messaggistica istantanea, ecc.) in favore di persone con problemi all'udito, e luce di emergenza con autonomia di almeno 3 ore.
- Optare per un ascensore parzialmente vetrato che consenta di vedere all'esterno dalla cabina in modo da evitare il panico in caso di malfunzionamento/avaria.

Qualora l'ascensore fosse pensato per essere utilizzato anche da persone che si muovono su sedia a ruote occorre verificare la larghezza utile del varco d'accesso, le dimensioni della cabina e dei pianerottoli di imbarco/sbarco oltre all'altezza delle pulsantiere.

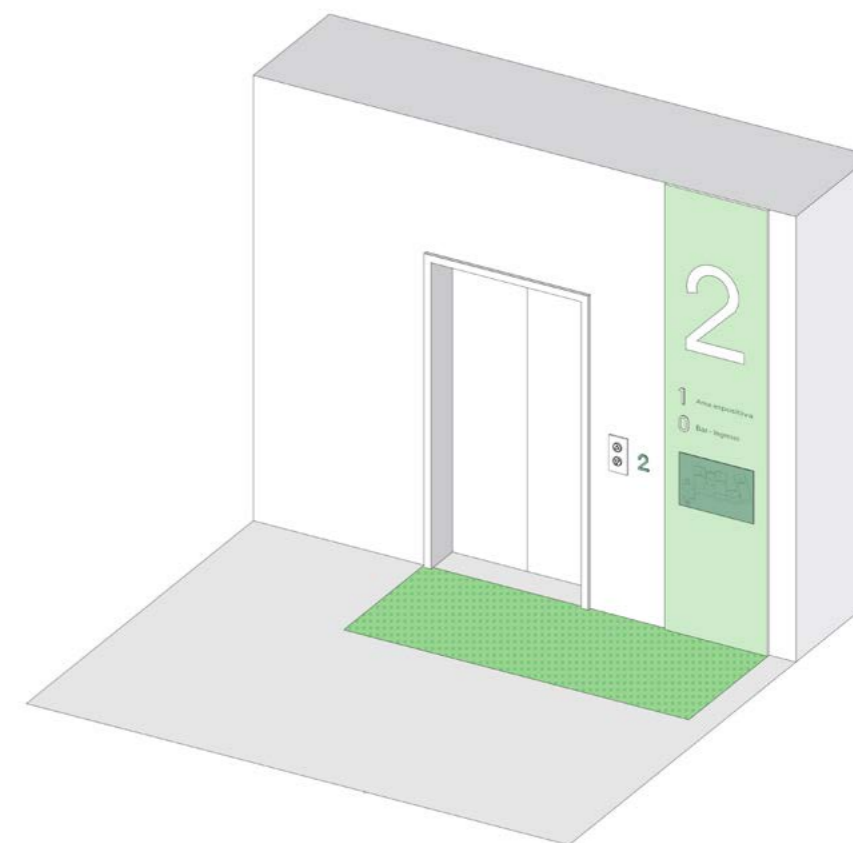


Fig. 17 Schematizzazione della segnalazione a piano dell'ascensore

CAMERA ACCESSIBILE

Rendere accessibile una camera alle persone con disabilità fisiche vuol dire garantire opportuni spazi di manovra per gli ospiti che si muovono su sedia a ruote e limitare al minimo i movimenti per quelli con mobilità ridotta, assicurando che le attrezzature siano a portata di mano e facilmente raggiungibili.

Ricordando che "dove passa la carrozzina, passano tutti" per poter dimensionare una camera accessibile è dunque fondamentale conoscere le misure antropometriche di una persona che si muove su sedia a ruote.

La sedia a ruote è un ausilio tecnico utile allo spostamento delle persone con mobilità ridotta o impedita in maniera temporanea e/o permanente. Si tratta di un dispositivo medico soggetto a classificazione e categorizzazione.

Bisogna ricordare che le sedie a ruote non sono tutte uguali: la prima grande distinzione dev'essere fatta tra le sedie a ruote a spinta manuale oppure elettrica. Altre distinzioni esistono tra sedie rigide o pieghevoli, per infortuni temporanei, per anziani o per disabili, sportive, leggere o superleggere.

Le principali differenze riguardano le dimensioni e la maneggevolezza, parametri che incidono (insieme all'allenamento, alle abilità residue della persona, all'esperienza ecc.) sulle modalità e gli spazi richiesti per le manovre.

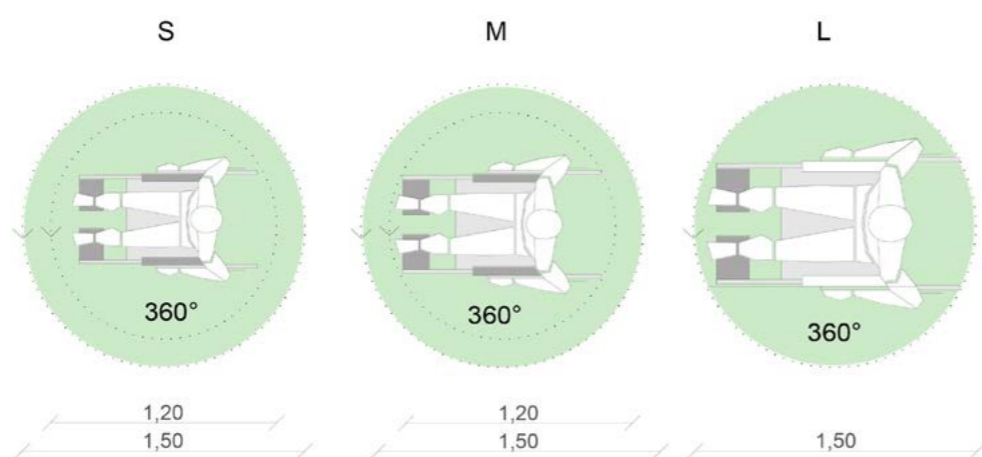


Fig. 18 Dimensioni variabili delle sedie a ruote

Gli spazi utili richiesti dalla normativa (per i passaggi, per l'apertura delle porte, per le manovre, per le dimensioni della cabina ascensore ecc.) risultano dimensionati per abbracciare la più ampia delle casistiche e sono fortemente consigliati. Nei casi in cui (es. edifici storici) non ci sia la possibilità di garantire tali parametri è comunque possibile assicurare spazi sufficienti alle manovre di un gran numero di persone che utilizzano sedie standard di dimensioni contenute.

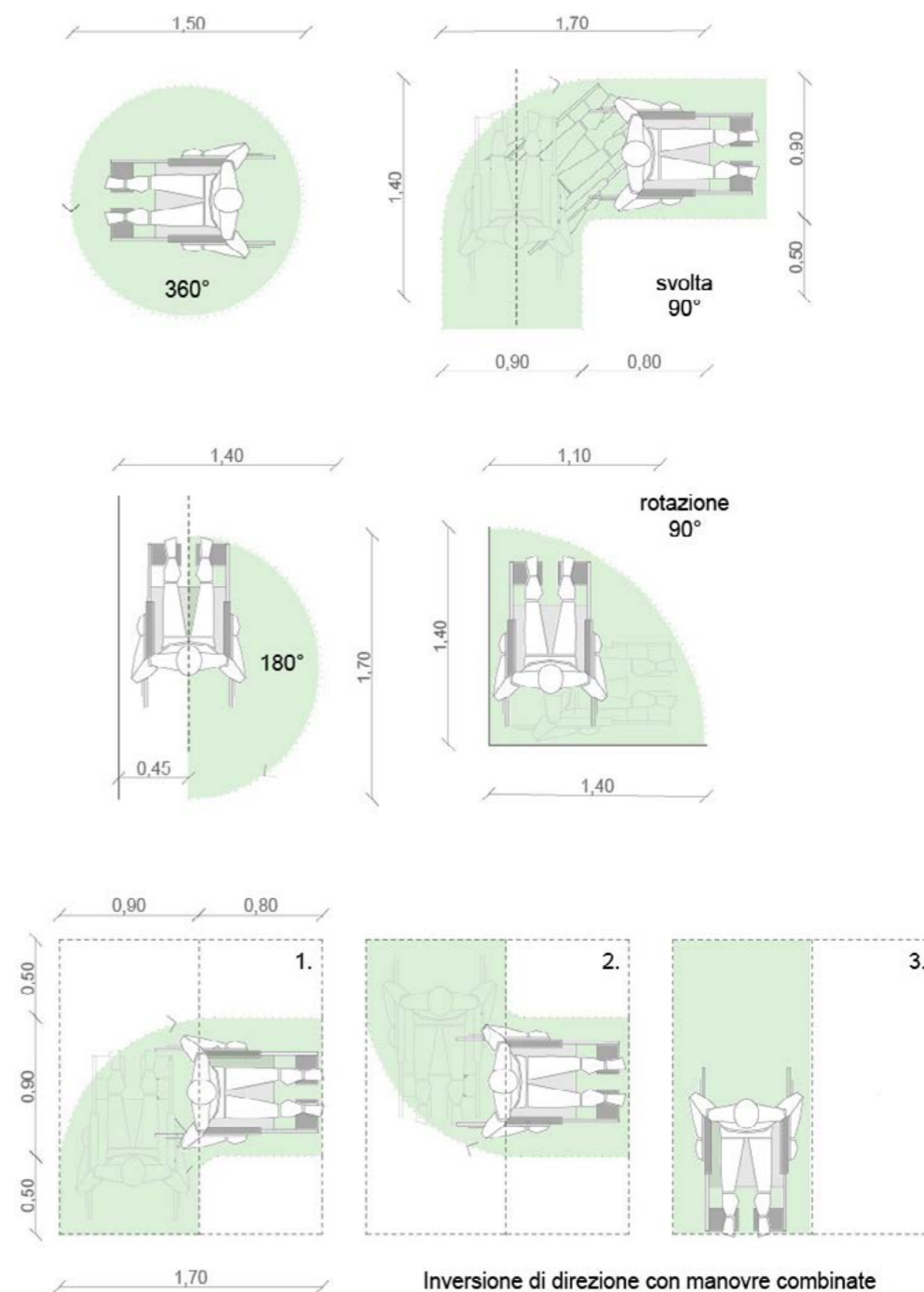


Fig. 19 Principali manovre delle persone che si muovono su sedia a ruote

Si forniscono alcuni suggerimenti utili a rendere le camere più inclusive agevolando il soggiorno e favorendo l'autonomia delle persone con disabilità:

- Assicurare uno spazio di almeno 80 cm libero da ostacoli per consentire l'avvicinamento ed il trasferimento letto/carrozzina (preferibilmente ai due lati del letto per offrire possibilità di scelta)
- Preferire armadi/cassettiere aperte oppure garantire uno spazio libero da ostacoli sufficiente a consentire l'avvicinamento e l'apertura delle ante/cassetti;
- Scegliere sistemi di apertura/chiusura di facile comprensione ed utilizzo anche per chi ha disabilità cognitive, scarsa forza fisica e/o difficoltà di presa;
- Preferire maniglie facilmente impugnabili o sistemi push & pull piuttosto che pomelli, occhielli o ante sagomate;



Fig. 20a Rialzi per letti e mobili

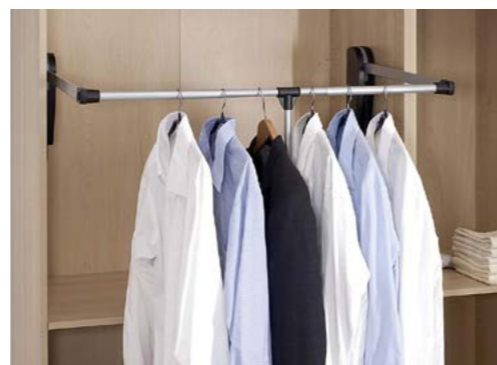


Fig. 20b Appendiabiti saliscendi regolabile



Fig. 20c Cuscino posturale



Fig. 20d Reggi cuscino regolabile



Fig. 20e Reggibastone da letto



Fig. 20f Dispositivo meccanico per la chiusura/apertura a distanza delle tende



Fig. 20g Adattatore per maniglie

- Evitare tappeti a meno che non siano a pelo raso;
- Se presente una scrivania, assicurarsi che abbia uno spazio libero sottostante tale da consentire l'avvicinamento di una persona su sedia a ruote;
- Installare un sistema di oscuramento elettrico delle finestre installando l'interruttore in corrispondenza dei comodini. Lo stesso dicasi per tutti gli altri telecomandi e/o terminali d'impianto con cui l'ospite deve interagire (interruttori luce/termostato);
- Scegliere un sistema di apertura della camera che preveda l'utilizzo di badge piuttosto che di chiave o codice numerico.

In generale è bene scegliere arredi e/o attrezzature il più possibile personalizzabili come luci dotate di regolatore di intensità o letto matrimoniale in cui ciascuno dei due lati sia regolabile in diverse posizioni.



Fig. 20h Sostegno per WC regolabile in altezza

Fig. 20i Amplificatore bluetooth a vibrazione

Esistono in commercio semplici ausili da installare su arredi esistenti al fine di renderli più facilmente utilizzabili dalle persone che hanno scarsa flessibilità/mobilità nelle mani o che hanno esigenze particolari.

Inoltre, la possibilità di stampare in 3D semplici ausili applicabili ad arredi già esistenti ha ampliato enormemente le possibilità di personalizzazione.

BAGNO IN CAMERA

Come già accennato, non è necessario che il bagno di una camera abbia un aspetto ospedaliero per essere "accessibile". Anche un bagno all'apparenza uguale a tutti gli altri risulta fruibile in sicurezza, comodità ed autonomia dalle persone con disabilità e/o esigenze speciali. Occorre adottare precisi accorgimenti tenendo conto delle dimensioni, della distribuzione e dell'organizzazione interna, del tipo di attrezzature e componenti utilizzati e di come sono disposti e installati all'interno del servizio igienico.

Prima prescrizione: studiare attentamente gli spazi. Prestare attenzione affinché ci sia sufficiente spazio antistante e retrostante la porta per consentire l'accesso alle persone che si muovono su sedia a ruote.

Valutare la disposizione dei sanitari facendo attenzione alle specifiche richieste dalla normativa e assicurando sufficiente spazio per garantire le operazioni di avvicinamento ai sanitari, di trasferimento sedia a ruote-WC e sedia a ruote-doccia, di rotazione a 360° all'interno del servizio igienico.

Qualora lo spazio disponibile fosse limitato, una buona soluzione salvaspazio potrebbe essere quella di installare sanitari sospesi. Infatti le pedanette della sedia a ruote passando al di sotto del WC sospeso permettono di guadagnare centimetri preziosi!

Per ragioni di sicurezza, la porta di accesso al servizio igienico deve aprire verso l'esterno e deve presentare, nella parte interna, una maniglia di altezza compresa fra 70 e 120 cm per facilitare la chiusura dall'interno da parte delle persone su sedia a ruote. Non sono necessari sanitari "speciali" (anzi hanno spesso dimostrato la loro pericolosità!)

Il WC deve essere installato a filo-muro senza lasciare spazi vuoti: le persone con disabilità fisica, generalmente, non hanno pieno controllo del busto ed equilibrio e hanno bisogno di poggiare saldamente la schiena contro una superficie stabile (parete o cassetta bassa del WC).

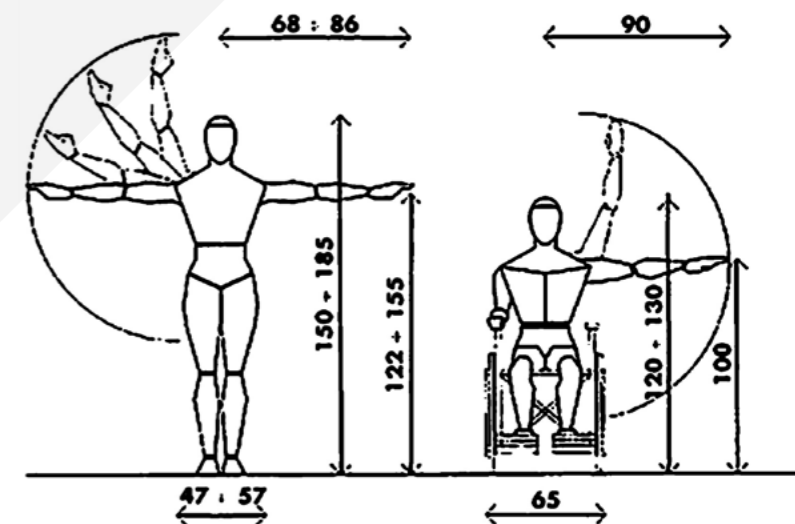


Fig. 21a Principali Misure antropometriche, da G. Del Zanna *Progettare spazi accessibili*, Rima Editrice, Milano

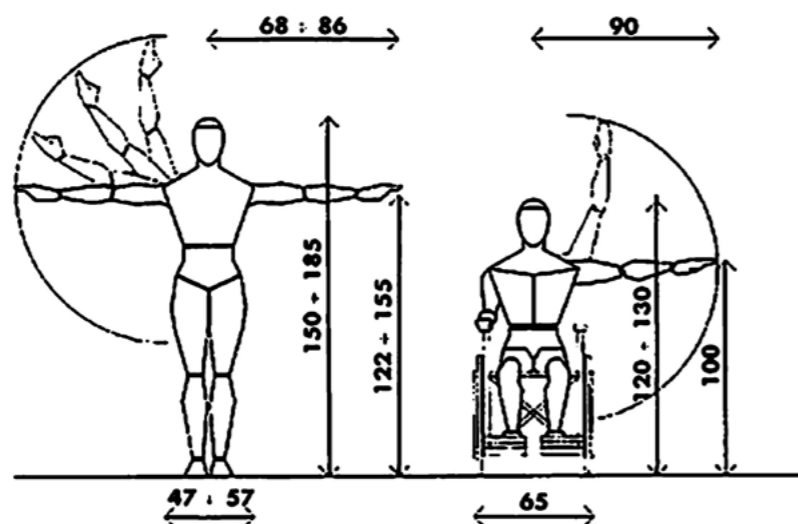


Fig. 21b Principali Misure antropometriche, da G. Del Zanna *Progettare spazi accessibili*, Rima Editrice, Milano

Il lavabo non deve necessariamente avere aspetto ortopedico. Una persona su sedia a ruote può utilizzare un qualsiasi lavabo purché vi sia uno spazio inferiore che permetta un comodo avvicinamento frontale della carrozzina (lavabo sospeso, lavabo da appoggio). È importante che la rubinetteria sia intuitiva e di semplice utilizzo.

I maniglioni sono elementi di supporto, servono alle persone con scarsa forza fisica, difficoltà di equilibrio e mobilità ridotta per poter utilizzare WC e doccia in sicurezza. Devono quindi essere posizionati in modo da poter essere raggiungibili con comodità e servire al loro scopo.

Per chi ha difficoltà di movimento avere tutto a portata di mano è fondamentale. Tenendo presente le misure antropometriche, occorre installare le attrezzature in modo che siano facilmente raggiungibili evitando errori grossolani: esempi classici sono il portarotolo distante dal wc o l'asciugamano elettrico o dispenser del sapone lontani dal lavabo o comunque non raggiungibili e utilizzabili anche dalle persone su sedia a ruote.

Per assicurare un intervento immediato in caso di caduta/malessere/incidente, è necessario che il campanello di emergenza sia installato ad un'altezza tale da essere raggiungibile ad una persona caduta e non in grado di sollevarsi da sola. Inoltre, la porta deve essere dotata di sistema di chiusura a chiavistello che sia facilmente azionabile e che si possa aprire dall'esterno in caso di emergenza.

La doccia deve essere preferibilmente a filo pavimento, con box doccia completamente apribile ed essere dotata di maniglione di supporto e di sedile ribaltabile a parete. Come già accennato, però, molte persone preferiscono la solidità della sedia monoblocco in plastica al sedile ribaltabile.



Fig. 22 Vasca da bagno Jacuzzi modello Invita a doppia seduta



Fig. 23a Sedile per vasca da bagno regolabile
 Fig. 23b Specchio inclinabile da appoggio

Si ricorda, inoltre, che anche alle persone con esigenze speciali (es. anziani, persone con mobilità ridotta) e/o con disabilità piace rilassarsi facendo il bagno e molti sono in grado di farlo in autonomia (se sono presenti elementi di appoggio) oppure con l'assistenza del proprio accompagnatore.

Spesso il valore di una camera è dato anche dai servizi offerti (es. jacuzzi privata) e bisognerebbe cercare di renderli fruibili al maggior numero possibile di ospiti. Per questo è necessario parlare con l'ospite capire le sue esigenze e trovare insieme la soluzione più comoda (fornendo ad esempio un sedile per vasca da bagno regolabile). Capita spesso che, nelle strutture ricettive, comprendere il funzionamento della rubinetteria sia più complesso del dovuto con il rischio di creare inutile frustrazione ed imbarazzo. È importante che la rubinetteria sia intuitiva e di semplice utilizzo e che la doccetta a telefono sia scorrevole su asta. Esistono in commercio, facilmente reperibili a basso costo, doccette/soffioni per doccia dotati di sistema Led che cambia colore in base alla temperatura dell'acqua: si tratta di una soluzione a basso costo che facilita soprattutto le persone con disabilità sensoriale e cognitiva.

Mettere a disposizione, oltre allo specchio da parete, uno regolabile da appoggio facilita le persone di bassa statura, i bambini e le persone che si muovono su sedia a ruote.



Fig. 23 LED che cambia colore in base alla temperatura

|||||
BAGNO COMUNE

Per il bagno comune accessibile si aggiungono poche altre indicazioni rispetto a quelle già fornite per il bagno in camera:

- Segnalare il servizio igienico attraverso cartelli identificativi con caratteri ad altorilievo al fine di renderlo individuabile anche alle persone con problemi di vista;
- Se è presente antibagno dimensionarlo in modo da permettere la rotazione di 360° delle persone che si muovono su sedia a ruote;



Fig. 24 Sistema di chiusura libero/occupato

- Scegliere un sistema di chiusura a chiavistello facilmente azionabile da tutti ed apribile dall'esterno in caso di emergenza. Le porte devono prevedere la segnalazione visiva "libero/occupato" per facilitare le persone con disabilità uditiva.

Inoltre, può essere utile installare facilitazioni quali, ad esempio, appendiabiti, contenitori dei rifiuti, fasciatoio, al fine di rendere più funzionale e confortevole lo spazio.

SEGNALETICA

Una segnaletica ben disegnata e correttamente posizionata è fondamentale per orientare gli ospiti ed evitare frustrazione ed affaticamento. Occorre studiare un progetto comunicativo relazionato alle caratteristiche ed alle dimensioni della struttura e in grado di:

- fornire, in corrispondenza degli accessi e ad ogni piano, le informazioni generali sulla struttura e sulla sua organizzazione interna (planimetria con indicazione degli ambienti principali);
- guidare l'ospite all'interno della struttura - segnaletica direzionale;
- identificare puntualmente i principali servizi presenti in struttura (bar, sala colazione, ristorante, sala meeting, sala relax, terrazza, bagni ecc.), il percorso da seguire per raggiungere le camere e le camere stesse - segnaletica identificativa.

CARATTERIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI

La segnaletica deve essere ben visibile, facilmente leggibile anche a distanza (tenendo in conto dimensioni, colore, tipologia del Font e contrasto rispetto allo sfondo). comprensibile (grazie anche all'utilizzo di pittogrammi semplificati) e installata su un supporto ben contrastato rispetto alla parete e privo di riflessi molesti. Mappe tattilo-visive e targhette tattili riportanti l'informazione a rilievo o in braille faciliterebbero l'orientamento per le persone con disabilità visiva migliorando la loro autonomia.

Caratterizzare un ambiente significa rendere immediatamente percepibili ed identificabili le sue parti (percorsi, attrezzature, aree funzionali) creando ambienti più facili da comprendere. Uno spazio più comprensibile, oltre ad essere più "amichevole" e confortevole per tutti gli ospiti, aiuta le persone con disabilità cognitiva e sensoriale a sentirsi a proprio agio, facilitando l'orientamento e diminuendo le fonti di stress: un ambiente leggibile, ben strutturato e organizzato fornisce infatti soddisfazione emotiva, benessere psicologico, sicurezza.

La caratterizzazione degli ambienti, per risultare veramente efficace, non può essere improvvisata ma deve necessariamente passare attraverso un progetto complessivo che richiede precise scelte architettoniche e di interior design (gerarchizzare gli ingressi, differenziare le funzioni e rendere identificabili degli spazi attraverso variazione dell'intensità luminosa, cambio di pavimentazione, contrasto di materiali, scelta di texture e colori...) per creare focus visivi immediatamente identificabili.

Si tratta di realizzare un'adeguata strategia comunicativa di way-finding, calibrata sulle caratteristiche di ogni singola struttura, che consenta ai fruitori di raggiungere in autonomia e con facilità i collegamenti verticali, gli spazi comuni, i servizi igienici ecc. senza sovraccaricare lo spazio di segnali (segnaletica o pavimentazione podotattile) ma lasciando che sia l'ambiente stesso a guidare gli ospiti attraverso quelle che vengono definite linee guida naturali.

Una caratteristica di tendenza delle strutture ricettive è un'estetica basata su uno scarso contrasto tra superficie e componenti che, se da una parte, contribuisce ad aumentare l'eleganza degli ambienti, dall'altra crea enormi difficoltà alle persone con limitazioni sensoriali e cognitive. Esempio su tutti, è rappresentato dalla tendenza ad installare porte a filo-muro caratterizzate dalla stessa finitura delle pareti e, spesso, impossibili da individuare.

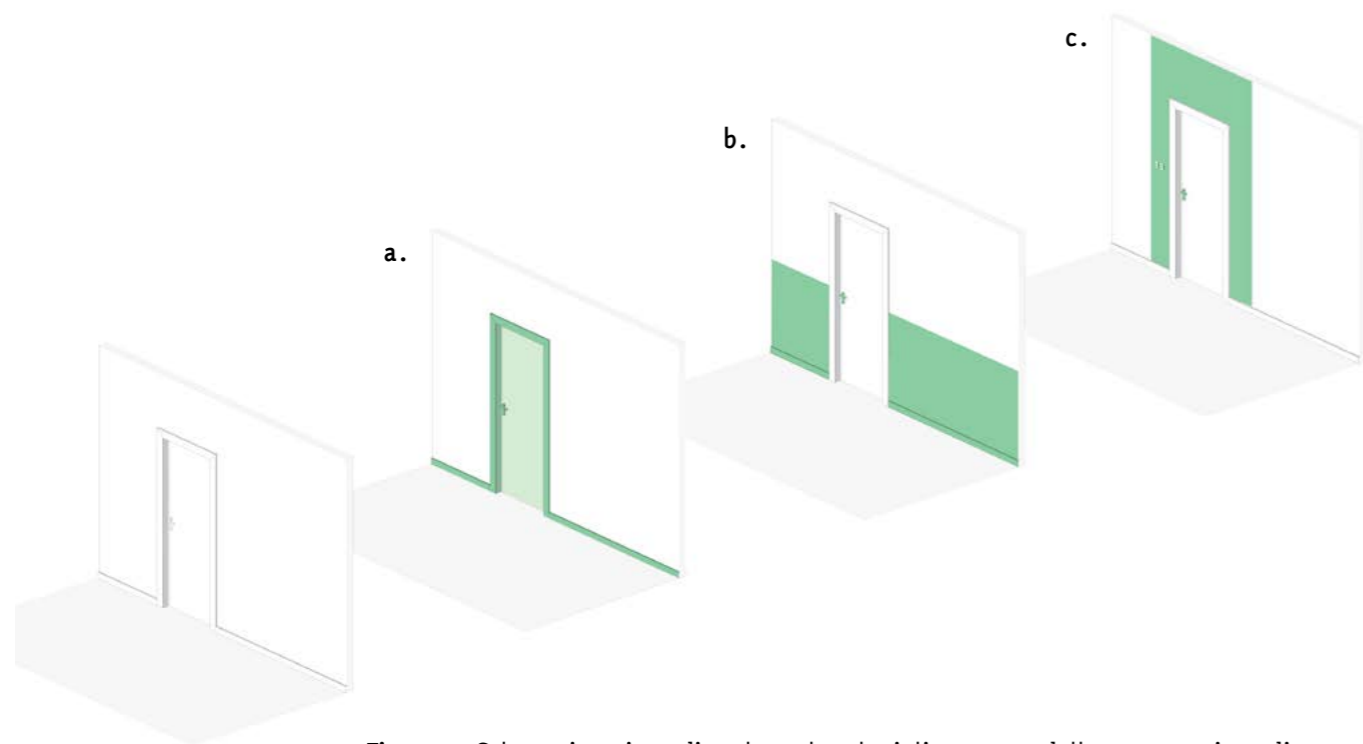


Fig. 25 Schematizzazione di scelte volte al miglioramento della comprensione di un ambiente: a. cornice della porta a contrasto; b. zoccolo/boiserie colorato; c. enfaticazione degli accessi

È buona norma optare per arredi, terminali di impianto e altri elementi che arricchiscono lo spazio che siano in contrasto cromatico rispetto alle superfici circostanti.

Stessa difficoltà che si riscontra negli edifici della tradizione architettonica pugliese. Questo si deve al monocromatismo dei materiali della tradizione costruttiva locale che prevede l'utilizzo della pietra leccese, dura e compatta, per pavimenti e modanature, e della calcarenite (comunemente nota come tufo), porosa e tenera, per le murature. La scarsa leggibilità degli elementi è amplificata dalla pratica comune di scegliere componenti architettonici, terminali degli impianti ed arredi "tono su tono" che si mimetizzano il più possibile con le superfici creando grandi difficoltà alle persone con disabilità visive.

Alcune semplici scelte di stile possono migliorare il grado di comprensibilità di un ambiente. In un edificio aperto al pubblico, dunque, la scelta dei materiali non può essere casuale o dettata unicamente da criteri estetici: risulta, infatti, una componente fondamentale per garantire un buon livello di accessibilità.

ARREDI

La scelta degli arredi con cui gli ospiti interagiscono dovrebbe seguire i principi dell'Universal design: garantire cioè un Uso equo, flessibile ed intuitivo, richiedere uno sforzo contenuto, essere tollerante rispetto ad errori involontari, garantire un'informazione percettibile, presentare dimensioni comode per la maggioranza degli utilizzatori e permettere l'avvicinamento e l'uso.

Gli arredi dovrebbero essere ben contrastati rispetto alle pareti e ben posizionati in modo da non ingombrare il passaggio riducendolo a meno di 90 cm.

Occorre, inoltre, far attenzione affinché non abbiano parti sporgenti rispetto alla parete ad un'altezza inferiore a 2,10 m. In questo caso bisognerebbe intervenire ricollocando l'elemento oppure proteggendo lo spazio sottostante (es. vaso di fiori o altro elemento d'arredo)

FACILITAZIONI

Una serie di altri accorgimenti generali, facilitando la comunicazione e favorendo l'autonomia personale, potrebbero rendere più piacevole il soggiorno e migliorare l'esperienza del cliente.

Può essere utile, ad esempio, dotarsi di **tavole per la comunicazione aumentativa alternativa (CAA)**. Si tratta di prodotti di supporto basici che consistono in superfici di diversi materiali dove sono posizionati i simboli grafici per la comunicazione (fotografie, pittogrammi, lettere, parole e/o frasi) che la persona indicherà per comunicare. Sono studiati in base al contesto, alle attività che normalmente si svolgono, alle necessità che la persona potrebbe avere.

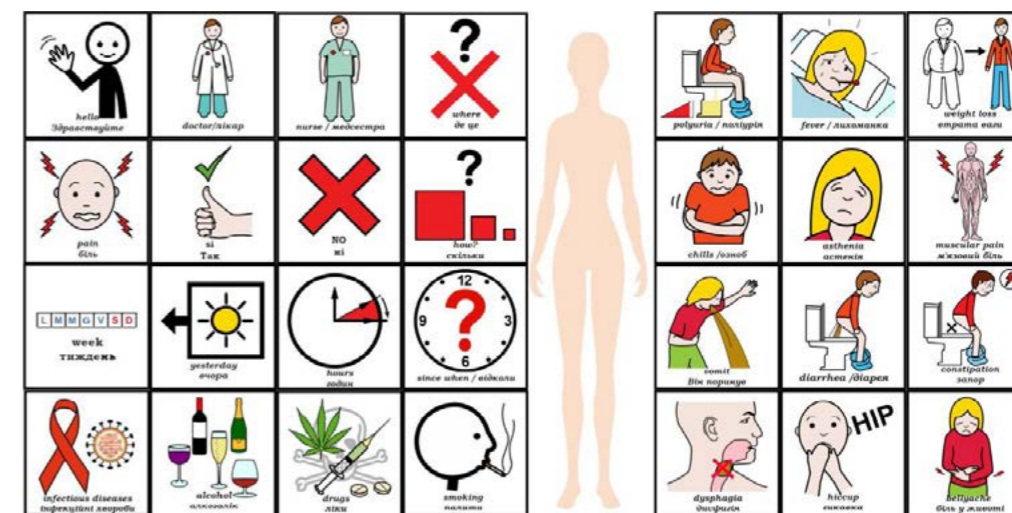


Fig. 26 Comunicazione aumentativa alternativa (Anci Lombardia Salute)



Fig. 27 Trasmettitore a induzione *loophear*

È fondamentale dotare la reception di **POS senza fili** per permettere alla persona che si muove su sedia a ruote di effettuare il pagamento in comodità. Tali strumenti, oltre ad essere indispensabile per le persone con mobilità ridotta, hanno dimostrato la loro comodità per tutti gli utenti e hanno avuto larga diffusione negli ultimi anni.

Una delle tecnologie, acquistabili a basso costo, per migliorare l'ascolto alle persone con disabilità uditiva che utilizzano una protesi/apparecchio acustico è il **Sistema ad induzione magnetica portatile**. Contenuto in una valigetta dotata di speaker e microfono, può essere utilizzato in diversi spazi, variabili di volta in volta. Una volta attivato, basterà che la persona regoli il ricevitore del suo apparecchio acustico alla funzione T-coil per ricevere un suono privo di rumori di fondo e tarato in base alle personali esigenze.

L'utilizzo di **interruttori della luce a sfioro** consente anche alle persone con scarsa mobilità nelle mani di utilizzarli in autonomia. Sempre a proposito dell'illuminazione, in bagno così come nei corridoi, è bene evitare di installare luci temporizzate che si attivano con fotocellula che non tengono conto dei differenti tempi fisiologici di ciascuno e prediligere interruttori a sfioro dotati di segnale luminoso a led.

Per favorire le persone con scarsa mobilità nelle mani è bene evitare **sistemi di apertura delle porte** con pomello difficili da utilizzare per le persone con scarsa forza fisica e/o possibilità di muovere le dita.

Come norma generale, sarebbe sempre preferibile evitare l'uso di **tappeti** (che possono provocare inciampo/caduta alle persone con mobilità ridotta e, in particolare agli anziani) a meno che non siano a pelo raso e provvisti di sottotappeto antiscivolo.



Fig. 28 Tappeto a pelo raso con sottotappeto antiscivolo

ABÌLITÀ →

Abilita _ Sistema diffuso sport e turismo accessibili



Comune di
Andrano



Comune di
Diso



Provincia del Granajo del Reale
Fiera nazionale per la riqualificazione sociale
e culturale delle aree urbane degradate



Provincia del Granajo del Reale
Fiera nazionale per la riqualificazione sociale
e culturale delle aree urbane degradate



CITTÀ
FERTILE

PARTE III: QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE



Abilita _ Sistema diffuso sport e turismo accessibili

