

CONSIGLI PRATICI



**per una migliore
accoglienza dei clienti**

Testo curato da: Leris Fantini C.R.I.B.A. Emilia Romagna

Pubblicazione realizzata dal Comune di Castelnovo ne' Monti
nell'ambito del progetto "Non sono perfetto, ma sono accogliente"
in seguito ad un protocollo di intesa con il Comune di Reggio Emilia e FCR.

Stampa realizzata con il contributo di



Finito di stampare nel mese di dicembre 2018
presso La Nuova Tipolito snc - Felina (RE)

INDICE

PRESENTAZIONE	pag.	2
PREMESSA	pag.	3
LE BUONE PRASSI		
AMBIENTE ESTERNO - COME ARRIVARE.....	pag.	7
ACCESSO ALLA STRUTTURA		
· Parcheggio	pag.	8
ATRIO E SPAZIO PER L'ACCOGLIENZA	pag.	10
COLLEGAMENTI VERTICALI	pag.	13
· Gli ascensori	pag.	13
· Le rampe	pag.	15
· Le scale	pag.	16
CAMERE D'ALBERGO	pag.	17
PERCORSI ORIZZONTALI	pag.	21
PERCORSI INTERNI	pag.	22
LE PAVIMENTAZIONI	pag.	24
GLI INFISSI	pag.	25
BAGNI E SERVIZI IGIENICI	pag.	27
LA RISTORAZIONE	pag.	31
IL MENU'	pag.	32
SALE CONVEGNI	pag.	33
SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO	pag.	34
TERMINALI DI IMPIANTI	pag.	34
ALTRE ATTENZIONI PER GLI ALBERGATORI	pag.	35
LA SICUREZZA.....	pag.	37
BIBLIOGRAFIA	pag.	38

PRESENTAZIONE

Garantire la piena fruibilità di negozi e locali da parte di tutti. È questo l'obiettivo del progetto "Non sono perfetto ma sono accogliente" ideato per permettere a disabili, anziani e bambini in passeggino di accedere senza ostacoli agli esercizi commerciali del centro e quindi di godere, come tutti, delle opportunità offerte dai luoghi di ristorazione, di vendita, di intrattenimento.

Gli spazi del centro hanno vincoli architettonici stringenti, legati anche alla storicità degli edifici e tali spesso da non permettere di intervenire per eliminare le barriere architettoniche: scalini, cordoli, rampe ripide, porte strette e pesanti da aprire che talvolta impediscono a persone con mobilità ridotta di accedervi e che quindi si pongono come veri e propri elementi di esclusione.

Per ridurre tali limitazioni e rendere il centro sempre più inclusivo, il Comune di Castelnovo ne' Monti, in seguito ad un protocollo di intesa con il Comune di Reggio Emilia e Fcr, ha lanciato la campagna "Non sono perfetto ma sono accogliente", che permetterà a commercianti ed esercenti di migliorare l'accessibilità dei propri locali.

A tal fine è stato pubblicato un avviso pubblico rivolto a cui tutti gli esercenti che, se interessati, possono aderire per richiedere successivamente e gratuitamente una consulenza in merito all'accessibilità dei propri spazi e l'apposito kit del negozio accogliente, che comprende: una rampa mobile, richiudibile in poco spazio e facilmente trasportabile, o altra attrezzatura idonea allo stesso scopo; una vetrofania che permetta la riconoscibilità del negozio accogliente; un documento con linee guida per migliorare la capacità di accoglienza e la propria professionalità, il campanello di chiamata.

Tutti gli esercizi che aderiscono all'iniziativa verranno evidenziati nel portale Castel-novocentro.it, per promuovere la loro opera di inclusione e accoglienza.

Per gli esercizi commerciali l'iniziativa costituisce anche un'opportunità per ampliare la propria clientela, permettendo alle persone con disabilità e ai loro accompagnatori, così come alle famiglie con bambini piccoli, di accedere alla loro offerta commerciale.

Il progetto "Non sono perfetto ma sono accogliente" è stato sviluppato in collaborazione con EmilBanca credito cooperativo.

PREMESSA

La parola “disabile” non identifica un gruppo a parte di persone. Infatti, ognuno di noi può essere disabile a compiere determinate azioni, abile per molte altre.

Ci sono forme di disabilità immediatamente percepibili, altre che possono non essere evidenti o essere confuse con manifestazioni diverse (cardiopatie, allergie, ecc...).

Non dobbiamo dimenticare che alcune disabilità sono solo temporanee, altre permanenti e che le persone anziane non amano essere considerate disabili, anche se l'età può comportare riduzioni di mobilità, di vista, di udito. In generale possiamo dire che disabilità e malattia non vanno confuse e perciò una persona con disabilità non va considerata un malato.

La disabilità quindi, così legata all'evoluzione della vita di un essere umano, non è altro che una normalità che si evolve, si modifica, quindi “una diversa normalità”.

Non è solo la condizione di salute che rende una persona disabile ma **anche l'ambiente circostante può disabilitare** chiunque entra in relazione con esso.

Ragion per cui, il cliente con disabilità non è diverso dagli altri clienti, anzi ha le stesse necessità ma richiede solo qualche accortezza in più. Ad esempio l'attenzione al linguaggio è importante e nel parlare con queste persone si devono evitare espressioni che sono giudicate da molti particolarmente irritanti, se non addirittura offensive, quali ad esempio i termini “handicappato” o “diversamente abile”.

Si consiglia di usare espressioni come “cliente con disabilità” oppure “cliente con bisogni speciali”, ma sempre e prima di tutto dovete ricordare che avete davanti a voi una persona, un cliente.

Le buone prassi

COME ARRIVARE

IN SINTESI

- Dare indicazioni sulle fermate dell'autobus e parcheggi riservati più vicini all'esercizio commerciale o all'albergo attraverso materiale stampato reso disponibile all'interno dell'esercizio o scaricabile dalla rete internet;



APPROFONDIMENTO

- L'accoglienza inizia fuori dall'esercizio, attraverso una adeguata informazione; si deve percepire immediatamente la zona da raggiungere con il veicolo e prevedere sempre almeno un posto riservato alle persone con disabilità. Inserire le informazioni sulle pagine internet personali o delle associazioni di categoria o siti turistici facilita il raggiungimento del luogo e predispone ad un rapporto positivo.
- E' bene che il posto riservato sia più vicino possibile alla struttura.
- Il parcheggio è il primo servizio di cui usufruisce il cliente e se non è presente, oppure ha caratteristiche insoddisfacenti, il primo giudizio sull'hotel o esercizio commerciale sarà sicuramente negativo.
- Ottimale come soluzione, quando tecnicamente possibile, è la costruzione di una copertura di una parte dell'area per favorire la salita e la discesa del cliente in carrozzina, o di un genitore con il neonato nel passeggino, qualora le condizioni atmosferiche siano pessime.
- Nell'area di parcheggio delle autovetture dei clienti, occorre evitare superfici in ghiaia, autobloccanti drenanti, ciottoli o terreno sabbioso che impediscono la mobilità dei clienti con difficoltà motorie, signore con i tacchi, genitori con il passeggino, ecc...
- Nel caso di un albergo, l'albergatore deve custodire con attenzione il mezzo con il quale il cliente è arrivato. Quindi, per rispondere alle esigenze degli automobilisti il parcheggio dovrà essere:
 - gratuito,
 - molto illuminato,
 - provvisto di adeguata segnaletica a terra per la limitazione dei posti auto,

- con aree riservate ai clienti con disabilità.
- Se l'albergo ha un garage ed il garage è interno alla struttura, è necessario avere un collegamento diretto e accessibile con la reception dell'albergo.
- Talvolta il percorso pedonale privato non è complanare ai parcheggi, vanno pertanto realizzati scivoli di collegamento, presegnalati con zigrinatura della superficie e con pendenza massima dell'5%.
- L'uso di transennature, aiuole, fioriere, cordoli o materiali di diversa fattura, percepibili acusticamente, possono svolgere la doppia funzione di guida-persone nel caso di clienti non vedenti, oppure delimitare in modo tangibile le aree riservate, impedendo sconfinamenti di altri veicoli, che ridurrebbero lo spazio di sosta e di manovra del cliente anziano con una disabilità motoria.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

PARCHEGGI

IN SINTESI

- Se disponete di un'area riservata ai clienti, è un buon segnale di accoglienza il predisporre un'area riservata alle persone con disabilità e donne in gravidanza;

APPROFONDIMENTO

- Il benvenuto è spesso legato all'immagine esterna dell'edificio e alla modalità per raggiungerlo. Per esempio, molti alberghi e ristoranti collocati nel centro storico o in luoghi isolati, diventano difficili da raggiungere se non vengono date, al momento della prenotazione, informazioni adeguate per facilitare l'arrivo.
- Il requisito di una corretta segnaletica che fornisca indicazioni precise su come raggiungere la struttura è importante soprattutto per le aziende agrituristiche che solitamente sono immerse nella campagna e quindi meno facilmente raggiungibili. Nel caso di un b&b, l'abitazione

- Verificare che il percorso per raggiungere l'esercizio commerciale sia in buon stato e privo di ostacoli;



- Le porte di accesso devono avere una larghezza minima di cm.80, intendendo per larghezza minima la luce netta a battente aperto;

privata che lo ospita deve risultare facilmente individuabile e la scritta sul campanello chiara e ben leggibile.

- Per enfatizzare maggiormente l'accoglienza, alcuni alberghi usano un brillante tappeto rosso che accompagna l'ospite dall'ingresso alla hall; chi utilizza questa soluzione garantisce al cliente un formidabile effetto di accoglienza.
- Attenzione che le passatoie e gli zerbini non siano a pelo lungo, che siano fissate su più punti e che non siano prevalenti rispetto alla normale pavimentazione: clienti claudicanti e anziani o clienti che utilizzano carrozzine trovano estremamente difficoltoso percorrere tali camminamenti.
- La chiave per offrire un buon servizio è quella di trattare il cliente come vorreste essere trattati voi, quindi un sorriso e un atteggiamento ospitale verso il cliente serve a metterlo a proprio agio e quindi favorevolmente predisposto a superare le difficoltà più banali.
- Ricordate che gli ostacoli di natura fisica (dislivelli, spazi ristretti, ecc.) creano disagio o "barriera" a chi ha difficoltà di deambulazione o a chi usa la carrozzina perché impediscono il libero movimento e la piena fruibilità degli spazi. Quindi siate pronti a intervenire nel rimuovere ostacoli, ove possibile, o agevolare il cliente nel loro superamento, ascoltando i loro suggerimenti.
- Predisponete zone di seduta o d'appoggio ove fare accomodare i clienti.
- Ogni qualvolta si presenti un dislivello tra il piano esterno e quello interno di un edificio occorre prevedere delle soluzioni tecniche di accessibilità come le rampe, le piattaforme di distribuzione e porte di dimensioni adeguate. Sono da evitare trattamenti verso la clientela che prevedono l'uso di ingressi secondari; l'ingresso deve essere principale per tutti e tutti devono percepire lo stesso livello di accoglienza.

- Internamente, se è disponibile lo spazio, predisponete almeno una seduta per i clienti, consentendo il riposo delle persone anziane, cardiopatiche, ecc.;

- L'accesso principale deve, quando possibile, essere protetto dagli agenti atmosferici con una pensilina di riparo sufficientemente profonda (circa 2 mt.). La normativa consente che le soglie possano essere realizzate ad altezza massima di 25 mm. Una buona accessibilità però viene garantita se la soglia viene eliminata o ridotta di dimensioni o raccordata smussando lo spigolo esterno esistente.

ATRIO E SPAZIO PER L'ACCOGLIENZA

IN SINTESI

- Gli spazi di primo accesso all'interno degli esercizi commerciali devono consentire la facile mobilità per una persona in carrozzina;



APPROFONDIMENTO

- L'ingresso deve essere luminoso e accogliente, deve profumare di fresco perché in esso gli ospiti possano trascorrere piacevolmente i momenti di attesa. Nel caso di un albergo o ristorante con sala di attesa, le poltrone devono essere comode e facilitare l'avvicinamento se non addirittura l'uso da parte dei clienti in carrozzina, tavoli da salotto facilmente raggiungibili da seduti, giornali e riviste disponibili e collocate in modo ben visibile.
- Deve essere data preferenza ad arredi non taglienti e privi di spigoli vivi.
- E' il luogo dove il cliente riceve la prima impressione sul servizio offerto dall'albergo.
- Le caratteristiche dell'ingresso ideale:
 - una bella porta con pochi adesivi (autorizzati) ad altezza del viso e uno zerbino nuovo incassato,
 - un cartellone segnaletico con una frase di benvenuto, indicante ogni servizio dell'albergo: bar, ristorante, sale, ascensori, piscina, ecc... che facilita l'orientamento del nuovo cliente,
 - mazzi di fiori freschi e piante importanti sistemate coerentemente con la struttura,
 - musica di sottofondo.



- **Gli arredi destinati al front-desk devono avere una porzione di essi con il piano superiore non più alto di cm. 100;**

- Caratteristiche della hall sono anche la forma del banco, le dotazioni, le tecnologie di cui dispone. Non va sottovalutata l'esigenza di avere una parte del ripiano facilmente raggiungibile parte del banco ad altezza raggiungibile dai clienti bassi di statura, bambini o clienti in carrozzina. I banconi e i piani di appoggio utilizzati per le normali operazioni del pubblico devono essere predisposti in modo che almeno una parte di essi sia utilizzabile da persona su sedia a ruote, permettendole di espletare tutti i servizi (altezza pari a 100 cm.);
- In presenza di bussole, percorsi obbligati, etc., per accedere alla hall, occorre che questi siano dimensionati e manovrabili in modo da garantire il passaggio di una sedia a ruote, di un passeggino o una persona con le grucce; eventuali sistemi di apertura e chiusura, se automatici, devono essere temporizzati in modo da permettere un agevole passaggio anche da parte di anziani o clienti claudicanti.
- Verso il cliente con disabilità assumete sempre un atteggiamento naturale: non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze.
- Ricordate che è preferibile chiedere prima di aiutare: la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.
- Nel caso di un albergo, assegnate camere facilmente raggiungibili, riducendo al minimo la distanza da percorrere. La scelta dovrà favorire quelle vicino all'ascensore e ai servizi. Se manca l'ascensore assegnate le stanze al livello più facilmente raggiungibile (piano terra, rialzati, ecc.), per ragioni di sicurezza è bene prevedere la camera nelle vicinanze di un luogo sicuro o all'uscita di sicurezza comunque accessibile.

- Verso il cliente con disabilità assumete sempre un atteggiamento naturale: non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze.



- E' buona norma illustrare al cliente non vedente o ipovedente lo spazio circostante e descrivere la disposizione dei prodotti.



- Non sottovalutate mai gli aspetti connessi alla sicurezza dei clienti. All'arrivo del cliente spiegate di persona (e ove possibile fornite un pieghevole) le procedure di evacuazione attuate nella struttura in caso di incendio, con riferimento alla camera dove sarà alloggiato e ai servizi, indicando l'ubicazione di luoghi sicuri statici. (Si ricorda che il luogo sicuro statico accessibile è in ambiente protetto, resistente al fuoco, facilmente raggiungibile in modo autonomo da parte delle persone con disabilità per attendere i soccorsi) o delle vie di fuga accessibili. Nel fare questo tenete conto di quanto esposto in precedenza a proposito delle esigenze legate alle diverse esigenze.

- Se il cliente è una persona non udente o ipoudente, fornite, su sua richiesta, un sistema di allarme dotato di sistema vibratile. Infatti, molte persone non possono essere svegliate dai comuni allarmi antincendio a causa di un deficit uditivo. I rilevatori di fumo per non udenti o difficoltà uditive, sono dotati di luci stroboscopiche ad alta intensità e di cuscino vibrante per svegliare una persona nel caso suoni l'allarme principale. Esistono modelli di allarmi senza fili per comunicare una situazione di allarme ai clienti non udenti o con deficit uditivi. Il sistema, quando rileva il suono dell'allarme antincendio provvede ad attivare un mini cuscino vibrante posizionato sotto il cuscino della persona che sta riposando; funziona anche come sveglia.

- E' buona norma accompagnare il cliente non vedente o ipovedente nella presa di conoscenza della camera in cui soggiognerà e delle parti d'uso comune della struttura. Descrivetegli l'ubicazione degli spazi, i vari servizi offerti e con maggiori dettagli la camera che andrà a occupare e ciò che si trova al suo interno.

- Offrite al cliente, se accompagnato, la possibilità di avere camere comuni-

- Se la struttura offre un servizio di ristorazione e sono presenti clienti con problemi d'alimentazione, il personale deve essere informato del tipo di dieta che può essere offerto dal settore ristorazione.



canti o contigue con l'accompagnatore; se l'accompagnatore è un coniuge, assegnate una camera matrimoniale: la più grande.

- Per clienti con problemi d'allergie o di tipo respiratorio si raccomanda di fornire la camera più adatta (stanza anallergica o stanza per non fumatori) a seconda delle esigenze manifestate dal cliente.
- Tra i vari servizi è utile poter fornire ai clienti informazioni su possibili mete turistiche e sui servizi del territorio, con i mezzi di trasporto relativi, comprendenti anche notizie sull'accessibilità.
- Integrate, se possibile, il normale materiale informativo distribuito nei servizi di ricevimento, con le guide d'accessibilità eventualmente pubblicate nella città, nella provincia, nella regione di riferimento. Sarà un "plus" sicuramente apprezzato dalla clientela della struttura ricettiva.
- Nel caso in cui la struttura offre un servizio di ristorazione e sono presenti clienti con problemi d'alimentazione, il personale deve essere informato del tipo di dieta che può essere offerto dal settore ristorazione. Potrà essere compilata una scheda apposita con le esigenze alimentari del cliente che sarà un importante riferimento per il personale della cucina, i camerieri di sala e il personale che effettua servizio in camera.

COLLEGAMENTI VERTICALI

IN SINTESI

- Dentro all'ascensore, un avvisatore acustico al piano di arrivo facilita l'orientamento dei clienti che non conoscono la struttura. I comandi dell'ascensore devono avere caratteri alfanumerici in rilievo e in Braille.

APPROFONDIMENTO

Gli ascensori

- Ormai grossi esercizi commerciali e gli alberghi sono dotati di ascensore; l'ascensore non è più solo uno strumento di trasporto, è qualcosa di più: un modo per riconoscere la qualità e il livello del servizio offerto.
- Un errato dimensionamento dell'ascensore, una illuminazione non adatta o

- Una rampa accessibile e comoda a tutti deve avere una pendenza non superiore al 5%, ovvero ogni 5 cm. di dislivello, uno sviluppo in lunghezza della rampa di 1 m.



- Le rampe di scale dovrebbero avere sempre un corrimano per lato; con pochi gradini (3/4) basta un corrimano.

scarsa, materiali di rivestimento non adeguati, creano nell'ospite una predisposizione psicologica critica per i successivi ambienti verso cui è diretto.

- Gli specchi interni abbassano il senso di claustrofobia, mentre una musica di sottofondo e la presenza di citofoni per la comunicazione con l'esterno danno un senso di sicurezza all'utente smarrito o con difficoltà sensoriali.
- Un avvisatore acustico al piano di arrivo facilita l'orientamento di tutti i clienti ma se all'apertura della porta automatizzata leggiamo sul muro frontale e a caratteri cubitali il numero del piano, sicuramente rendiamo l'ambiente molto percettivo e sicuro.
- La normativa sull'accessibilità dell'ascensore prevede che il sistema di auto-livellamento debba avere una tolleranza massima inferiore a +/- 6 mm.
- Il consiglio è di rispettare questa indicazione, nel caso di un ascensore di dimensioni accessibili; diventa un obbligo quando le dimensioni della cabina e della porta sono ridotte e non consentono un'adeguata spinta del mezzo, quindi il superamento della differenza di livello da parte delle ruote piroettanti anteriori.
- La bottoniera, dovrebbe avere le indicazioni alfanumeriche in rilievo e la traduzione in Braille per consentirne l'uso anche alle persone non vedenti.
- Quando il dislivello fra i piani viene superato da pochi gradini (circa 1 mt.), la soluzione idonea è l'utilizzo della piattaforma elevatrice.
- La piattaforma è utile per il sollevamento della persona in carrozzina e si adatta perfettamente ad ambienti diversi, perchè di poco ingombro e quindi difficilmente percepibile all'occhio, cosa che lo rende esteticamente più accettabile. Di semplice funzionamento e di poco ingombro è la piattaforma elevatrice collocata su due bracci a compasso e dotata di un motore pneumatico a bassa tensione.

- In presenza di gradini isolati è bene presegnalarli con colori cromaticamente visibili.



- L'apparecchio, facilmente azionabile dal fruitore, può raggiungere la massima altezza in 20 secondi.

Le rampe

- Troppo spesso la rampa di accesso all'edificio o lo scivolo, se il manufatto è di modeste dimensioni, risulta essere esteticamente un volume a se stante. L'intervento risulta essere esteticamente sgradevole quando all'opera edilizia non si dà sufficiente valore, ovvero lo si considera una forzatura per rispettare la norma. Se l'ingresso all'albergo rappresenta un primo segnale dell'ospitalità, una brutta rampa, di forte impatto estetico, produce una reazione psicologica negativa per chiunque vi acceda.
- Se si tratta di ristrutturazione, il manufatto deve essere mascherato e abbellito con materiali e finiture di buon livello, se si tratta di un nuovo progetto, la soluzione risulterà sicuramente più semplice e inserita nel contesto edilizio. L'accessibilità dell'edificio non deve mai essere letta come una restrizione progettuale ma bensì come uno stimolo per individuare soluzioni interessanti e soprattutto funzionali. Qualsiasi sia la qualità dell'intervento, comunque deve essere prevista una segnaletica discreta ma funzionale che indica l'accesso alternativo.
- Va inoltre sottolineato che il superamento di un dislivello deve prevedere in fase progettuale sempre due soluzioni: la realizzazione di una rampa e la costruzione di gradini. Se è vero infatti che la rampa è indispensabile per una persona in carrozzina, è altresì vero che è fonte di pericolo per i restanti utenti, soprattutto se presenta una pendenza accentuata, non è protetta da agenti atmosferici, non è dotata di corrimani e presenta una pavimentazione sdruciolevole.
- La rampa va presegnalata, come pure la presenza del gradino frontale ad essa, per impedire infortuni ai non vedenti.

- Accertatevi che le fonti di illuminazione naturale o artificiale non creino una falsa percezione dell'ostacolo.



Le scale

- Le rampe di scale, oltre a presentarsi come barriere inaccessibili per i clienti in carrozzina, sono uno dei luoghi più comuni di incidenti per chiunque; questa è una delle ragioni per cui sono da evitare le scale a chiocciola o con pedata di forma non rettangolare, l'andamento dei gradini deve essere il più possibile regolare e costante nel rapporto alzata/pedata.
- Sulle scale va inserito un corrimano su entrambi i lati, se esse vengono usate frequentemente da bambini è necessario prevedere una seconda coppia di corrimano ad altezza minore.
- Il corrimano non è un accessorio futile è un ausilio utile per chiunque. Un corrimano rigido, non a corda, possibilmente presente su entrambi i lati della scala, da sicurezza al cliente, previene possibili infortuni e, soprattutto per alcuni clienti anziani o con difficoltà di equilibrio diventa veramente indispensabile. Il corrimano è un'ottimo indicatore di orientamento per i clienti ipovedenti che vogliono muoversi in autonomia.
- E' importante ricordare che la presenza isolata di gradini, soprattutto se non sono ben visibili, è fonte di pericolo, come pure la costruzione del gradino con l'alzata aperta che facilita le situazioni di inciampo.
- Da non sottovalutare è l'uso di una corretta illuminazione laterale affinché non vi siano ombre che possono sviare l'utente; sono da evitarsi, nei luoghi pubblici, interruttori a tempo.
- Fonte di inciampo possono essere tappeti, zerbini non incassati, guide di colore uniforme o trattamenti che inducono allo scivolamento. L'uso di materiale antisdrucchiolo per la costruzione delle rampe è d'obbligo, sono sconsigliate invece le strisce antisdrucchiolo autoadesive o che comunque sbordano dal gradino.
- In presenza di clienti con difficoltà motorie mostrate le facilitazioni presenti



nella struttura soprattutto per quanto riguarda il superamento dei dislivelli: dove si trovano gli ascensori, dove è collocato lo scivolo per raggiungere un servizio, come si utilizza un elevatore per raggiungere un'ammezzato, ecc...

- Se il cliente deve superare un dislivello, mostrate la vostra disponibilità soprattutto per le operazioni più difficili, come il portare bagagli o pacchi. Nel caso di persone con problemi agli arti superiori aiutatele ad aprire le porte, a prendere gli oggetti, o selezionare dei pulsanti di comando, ecc...
- Offrite la vostra disponibilità anche nel caso che il cliente abbia già un accompagnatore, magari, quando possibile, anche di spostare arredi quali tavoli, suppellettili che intralciano il percorso.

CAMERE D'ALBERGO

IN SINTESI

- La camera di qualsiasi struttura ricettiva deve disporre di uno spazio utile per ruotare con la carrozzina.



APPROFONDIMENTO

- Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, etc.) deve avere tutte le parti e servizi comuni ed un determinato numero di stanze accessibili anche a clienti con ridotta o impedita capacità motoria e/o sensoriale. Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di clienti su sedia a ruote.
- Il numero di camere accessibili in ogni struttura ricettive deve essere 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.
- La camera merita un'analisi approfondita, trattandosi dell'identità stessa del prodotto "alloggio".

- Gli arredi non devono avere forme troppo spigolose ne finiture o accessori appuntiti e sporgenti che possono arrecare contusioni o abrasioni involontarie.



- La camera deve sempre risultare facilmente fruibile da più clienti possibili.
- Perché ciò avvenga, è necessario organizzare lo spazio interno di una camera in modo da mantenere dei percorsi fruibili, in particolare, dai clienti in carrozzina.
- La larghezza media dei percorsi è 80/100 cm. ma la larghezza utile dipende molto dal contesto degli arredi e dalle azioni che si intendono compiere. La filosofia che in generale si dovrebbe applicare è quella di rendere gli arredi sospesi da terra e il letto con i piedi arretrati. L'assenza di ostacoli fino a 25/30 cm. di altezza da terra consente alla persona su sedia a ruote di ridurre le manovre, di non urtare gli arredi, di avvicinarsi maggiormente alle armadiature.
- Gli arredi non devono avere forme troppo spigolose ne finiture o accessori appuntiti e sporgenti che possono arrecare contusioni o abrasioni involontarie; ma vediamo in particolare le attenzioni che il progettista deve prestare nel progettare o arredare una camera d'albergo:
 - prendere possesso della camera, significa prevedere un piccolo ingresso dove la persona ha la possibilità di depositare una borsetta, un cappotto, ecc. - servono almeno due appendiabiti con doppia altezza: cm. 140 e cm. 180 di altezza da terra;
 - depositare il bagaglio: non sempre è il facchino che accompagna il cliente per la prima volta alla camera, quindi diventa necessario individuare immediatamente un porta-valigie che possa sostenere comodamente una valigia rigida, di medie dimensioni. La valigia deve potere restare "aperta", in quanto gli ospiti utilizzano sempre meno i cassetti per camicie e biancheria. Positiva la panca porta-valigie ai piedi del letto. In qualche camera

- Va evitato l'accostamento laterale del letto ad una parete, oppure, se ciò è inevitabile, la testata del letto deve essere mobile e risistemabile in funzione dei diversi bisogni.



- Scegliete arredi facilmente adattabili e amovibili per ricreare al bisogno spazi maggiori per la mobilità nella stanza.

possono essere progettati mobili combinati che comprendano cassettiera, scrivania, porta-valigie ed un frigobar); il ripiano superiore del porta-valigie deve essere previsto a 50 cm di altezza da terra e avere lo spazio sottostante vuoto per facilitare l'accostamento della persona in carrozzina.

- Il materasso non deve essere troppo morbido e, qualche cuscino supplementare nell'armadio, può aiutare maggiormente il cliente con necessità posturali particolari, nel trovare la posizione più gradevole e riposante. Il letto ad una sola piazza è ormai in disuso; la quasi totalità degli alberghi da tre stelle in poi utilizza letti da 130 cm di larghezza o il letto matrimoniale da 160 x 200 cm. a materasso intero. Va evitato l'accostamento laterale del letto ad una parete, oppure, se ciò è inevitabile, la testata del letto deve essere mobile e risistemabile in funzione dei diversi bisogni.
- Un cliente con limitazioni motorie deve avere la possibilità di potersi accostare su entrambi i lati del letto o sul lato a lui più ottimale. La testata fissa del letto è considerata più conveniente e più facile da gestire, ma può essere più costosa e complicata; inoltre la testata fissa può irrigidire la camera e togliere flessibilità all'arredo. Tutta l'elettronica incassata o inserita in parete è sconsigliata. Le testate imbottite, collegate direttamente al sommier, semplificano il lavoro del designer, sono gradevoli, piacciono molto agli ospiti, ma presentano alcune difficoltà di manutenzione. Se il letto può scorrere con la testata fissa, rappresenta un vantaggio notevole nel definire gli spazi necessari per l'accostamento della



- Scrivere e leggere possono diventare attività ripetitive per chi soggiorna diversi giorni in un albergo; quindi la camera deve essere arredata con una scrivania larga almeno 100 cm. e con lo spazio sottostante il piano di appoggio, libero per 75 cm. di altezza da terra. Lo spazio sottostante facilita l'accostamento frontale.



- persona in carrozzina al letto.
- spogliarsi e vestirsi è un'attività strettamente connessa ad altre attività: dormire, mangiare, svagarsi, ecc... Non sempre il cliente può compiere l'attività in modo autonomo, a volte è necessario essere assistiti da una seconda persona, è importante quindi prevedere uno spazio libero di almeno 150 x 150 cm, per compiere l'attività senza limitazioni o contorsioni inutili e difficoltose.
- L'armadio deve essere provvisto di uno spazio per contenere cuscini supplementari e uno spazio per scarpe ed una eventuale cassaforte.
- Scrivere e leggere possono diventare attività ripetitive per chi soggiorna diversi giorni in un albergo; quindi la camera deve essere arredata con una scrivania larga almeno 100 cm. e con lo spazio sottostante il piano di appoggio, libero per 75 cm. di altezza da terra. Lo spazio libero facilita l'accostamento del cliente seduto sulla carrozzina. Sulla scrivania si può prevedere un'abat-jour, una presa del telefono ed una presa di alimentazione elettrica.
- Con la presenza della scrivania è necessario prevedere anche una sedia imbottita con braccioli; si sconsigliano tutti i modelli con le gambe in tubolare ripiegato, i monopiede con o senza ruote: risultano instabili per le persone claudicanti, anziane o con bastoni che ne potrebbero fare uso.
- Inserite a parete una grande specchio illuminata (molti designers la inseriscono "incorniciata come un quadro" sopra il mobile scrivania o sopra la cassettoniera).
- Attrezzate la camera con un tele-



visore da almeno 21". La dimensione del televisore dipende dalla distanza tra testata del letto e video. Nelle suite conviene pensare ad uno schermo da 27"; qualora motivi di spazio non consentano l'appoggio per TV sui mobili, si può rimediare su un sostegno (ad esempio il "frigobar").

- Per l'illuminazione della camera è necessario prevedere non meno di 3 abat-jours o appliques.

PERCORSI ORIZZONTALI

IN SINTESI



APPROFONDIMENTO

Quando il cliente ha problemi visivi e non è accompagnato da un amico o da un familiare, richiamate l'attenzione della persona chiamandolo per nome oppure toccandolo leggermente sull'avambraccio, presentarsi cercando di mantenere la posizione di fronte. Se chiede di essere guidato, offritele il vostro braccio e muovetevi con lui, precedendolo nei punti più stretti, avvertendolo della presenza di ostacoli con particolare attenzione a quelli all'altezza della testa, che non sono percepibili dal bastone, presenza di dislivelli o scale.

Se la persona è accompagnata dal suo cane, permettete anche all'animale l'ingresso alla struttura (è previsto dalla legge, non vi sono limiti di alcun genere nemmeno nei ristoranti) e ricordate che il non vedente e il cane costituiscono un insieme perfettamente affiatato, quindi non distraete mai il cane dal suo compito, evitate quindi di fargli complimenti o di farlo giocare.

PERCORSI INTERNI

IN SINTESI

- E' appurato che lo spazio minimo per il passaggio di una carrozzina su un percorso orizzontale è di cm.90. E' però vero che tale dimensione non permette il doppio senso di circolazione; per ovviare il problema bisogna rendere il più breve possibile il percorso e prevedere opportuni allargamenti che facilitino la sosta o l'inversione di marcia.



APPROFONDIMENTO

- Quando si realizzano i percorsi interni, è importante tener conto dell'aspetto psicologico che, colori, materiali, arredi, dimensioni possono causare al cliente: per es.: l'effetto di claustrofobia. Un corridoio troppo lungo e angusto può disturbare un claustrofobo, ma è necessario ricordare che anche percorsi complessi possono creare disorientamento a chiunque e ancor di più alla persona non vedente o anziana. Ciascun percorso preannuncia la qualità estetica degli ambienti ai quali esso conduce; una illuminazione sbagliata, materiali di rivestimento non adeguati, creano nel cliente una predisposizione psicologica negativa.
- La qualità dei corridoi sta nella ricchezza e nelle interruzioni d'arredo. Quando il corridoio è lungo, va interrotto con quinte e salotti, quando è stretto va illuminato.
- La luce dei corridoi deve garantire un effetto ospitale, diverso da quello che si ottiene in comunità come ospedali, case di cura, collegi, condomini. La differenziazione delle porte delle camere fa parte di questo nuovo stile di presentazione. Corridoi "spezzati" per contenere porte diverse per colore, forma, stipiti, numerazione, ecc...
- La realizzazione di percorsi interni, soprattutto se adibiti ad uso comune, risulta complessa da definire nelle sue dimensioni per la varietà di casi che si possono presentare e l'influenza che può avere l'intensità di circolazione. E' appurato che lo spazio minimo per il passaggio di una carrozzina su un percorso orizzontale è di cm.90. E' però vero che tale dimensione non permette il doppio senso di circolazione; per ovviare il problema bisogna rendere il più breve possibile il

percorso e prevedere opportuni allargamenti che facilitino la sosta o l'inversione di marcia.

- Per aprire agevolmente una porta occorre che il cliente in carrozzina possa avvicinarsi il più possibile ad essa e disporsi obliquamente per raggiungere la maniglia. La chiusura necessita di uno spazio maggiore che è proporzionale alla larghezza della porta e può essere di 140 cm. di larghezza e 170 cm di profondità.
- Il battente o battenti devono avere larghezza minima di cm.85.
- E' consigliabile che l'illuminazione, ed anche la ventilazione, per ciò che è possibile, siano naturali nei percorsi interni.
- Vanno rispettate le norme di sicurezza nel momento in cui i percorsi vengono accessoriati con lampade di emergenza e dotati di un'adeguata segnaletica, che indica in particolare le uscite d'emergenza. Sempre tramite segnaletica a pavimento, sulle pareti o a soffitto devono essere evidenziati i percorsi preferenziali e i servizi presenti.
- Le pareti devono essere libere da arredi che sporgono e, per evitare abrasioni accidentali, vanno trattate con materiali poco rugosi; sempre a tal fine è utile rivestire gli spigoli delle pareti con paraspigoli adeguati.
- E' buona norma ricordarsi che durante il riordino delle aree adiacenti alle camere, come corridoi e disimpegni, il personale dovrà avere cura di non creare intralcio al passaggio con attrezzature e altri oggetti (elementi sporgenti dalle pareti, fioriere, sacchi e attrezzi per le pulizie) collocati in modo tale da restringere il percorso e creare ostacolo.

LE PAVIMENTAZIONI

IN SINTESI

- L'uso di materiali con differenti caratteristiche è fondamentale per individuare le variazioni di livello che si possono incontrare nei percorsi. Va pertanto curato l'aspetto cromatico, acustico e di scabrosità della superficie. Quest'ultima però non deve essere troppo accentuata perché può essere di inciampo per i clienti molto anziani o claudicanti.

APPROFONDIMENTO

- Spesso sulle pavimentazioni esterne di pertinenza dell'edificio, troviamo delle griglie, esse mettono in difficoltà non solo la persona con disabilità, ma talvolta anche la persona, che più semplicemente, che fa uso di scarpe con tacco stretto, bastoni, o simili. Per questo motivo le griglie devono essere incassate, perfettamente allineate e complanari. Se di forma rettangolare, i grigliati vanno posti con il lato maggiore verso la direzione principale di marcia. Inoltre le maglie devono avere il foro con almeno un lato di mm. 15.
- L'uso di materiali con differenti caratteristiche è fondamentale per individuare le variazioni di livello che si possono incontrare nei percorsi. Va pertanto curato l'aspetto cromatico, acustico e di scabrosità della superficie. Quest'ultima però non deve essere troppo accentuata perché può essere di inciampo per i clienti molto anziani o claudicanti.
- Nonostante sia corretto raccomandare, in caso di variazione di livello, anche una variazione del materiale (per es.: fra percorso orizzontale e rampa di gradini, fra ingresso e hall, ecc...), è bene ricordare che alcuni materiali possono ridurre, per eccessivo attrito, la rotazione delle ruote di una carrozzina o lo strisciare delle scarpe di una persona anziana o lo sfregamento di un'arto meccanico rendendo difficile la deambulazione. Sono quindi da sconsigliarsi i materiali elastici e plastici in genere, moquette a pelo lungo, tappeti di spessore superiore a mm. 6, quelli a larga trama e stuoini di cocco. Eventuali tappeti e moquette a trama corta vanno opportunamente fissati al pavimento; gli stuoini e gli zerbini in genere vanno incassati in modo che non creino inciampo alle persone con difficoltà di deambulazione.

GLI INFISSI

IN SINTESI

- Nel caso in cui vi siano delle porte a vetro, è utile che esso sia temperato o antisfondamento, in ogni caso sulle ante vanno poste opportune segnalazioni di sicurezza fra i cm. 100 e cm. 180. E' infatti questa la fascia d'altezza a cui giunge l'occhio di un bimbo o di un adulto nella percezione di un elemento che può essere di ostacolo.

APPROFONDIMENTO

Una buona ospitalità deve prevedere ambienti luminosi e quando possibile con luce naturale. La luce non deve essere abbagliante o riverberante; la dimensione delle finestrate e l'arredo con tendaggi schermanti va prevista con una certa attenzione. I vetri vanno mantenuti puliti, non basta sovrapporre un tendaggio pesante o di colore scuro; tutto ciò rende l'ambiente tenebroso e poco ospitale. Controllate che la luce naturale, soprattutto sulle rampe di scale non dia riflessi fastidiosi al cliente; ciò può provocare inciampi o disorientamento.

- Nelle camere le finestre, soprattutto quelle esposte sul lato più rumoroso del palazzo, devono essere insonorizzate. L'insonorizzazione non è una questione accessoria ma un segnale di comfort; il cliente deve riposarsi o comunque non essere disturbato da rumori esterni soprattutto alla notte.
- La porta deve dare sicurezza. Deve assicurare, proteggere la privacy (a prova di rumore), ma anche i prodotti nel caso di un negozio o il bagaglio nel caso di un albergo.
- Valevoli per ogni modello sono le dimensioni delle ante: la larghezza non deve superare i 90 cm., altrimenti potrebbe essere di ostacolo nella manovra del battente e il peso richiedere un eccessivo sforzo. L'uso di una porta con battente di dimensioni inferiori a 90 cm. (75/80) dipenderà dalla disponibilità della superficie libera presente prima e dopo l'infisso. E' importante ricordare che il sistema di apertura o di chiusura non richieda una forza di pressione superiore a Kg.8, meglio se i valori sono compresi fra i Kg.1 e Kg.3,5.
- Nel caso in cui vi siano delle porte a vetro, è utile che esso sia temperato

o antisfondamento, in ogni caso sulle ante vanno poste opportune segnalazioni di sicurezza fra i cm. 100 e cm. 180. E' infatti questa la fascia d'altezza a cui giunge l'occhio di un bimbo o di un adulto nella percezione di un elemento che può essere di ostacolo.

- Valida soprattutto per le persone in carrozzina o claudicanti è la scelta della porta automatizzata. Attenzione però che l'area di collocazione delle fotocellule di rilevamento consenta l'entrata, senza il pericolo di chiusura improvvisa delle porte durante il passaggio delle ruote posteriori o dell'eventuale accompagnatore. Al contrario le porte girevoli sono da escludersi per i clienti in carrozzina o con bastoni, grucce o passeggini.
 - Anche le porte scorrevoli a libro o a fisarmonica, se non sono automatiche, sono da evitare per le persone in carrozzina. Diventano fruibili solo se dotate di un adeguato maniglione verticale che consente un'agevole manovra di apertura e chiusura.
 - Per ciò che riguarda le maniglie, generalmente le maniglie vengono considerate un accessorio più o meno importante che viene scelto in base al materiale di composizione o al suo colore, mentre la forma è spesso irrilevante. Per i clienti con difficoltà di prensione questo accessorio diventa importante e la sua scelta, in base a criteri antinfortunistici e di sicurezza, può essere utile ad un'utenza più allargata.
 - I modelli ottimali sono quelli che posseggono una leva sufficientemente lunga, rotondeggiante e ricurva verso l'interno. Vanno scartate nella scelta le maniglie lavorate, con parti taglienti o appuntite o ancora che non presentano una curvatura verso l'interno.
- Valida soprattutto per le persone in carrozzina o claudicanti è la scelta della porta automatizzata.

BAGNI E SERVIZI IGIENICI

IN SINTESI

- Il lavandino deve essere incassato in una grande mensola. Il piano è utilissimo per appoggiare tutte le cose che il cliente estrae dalla valigia e che vuole avere a portata di mano.



APPROFONDIMENTO

I bagni delle camere

I requisiti dei bagni annessi alle camere:

- L'estrazione meccanica dell'aria nel bagno è sempre inserita ma attenzione che l'aspiratore non produca fastidiosi ronzii;
- Se si sceglie di utilizzare una vasca, questa deve essere da almeno 160 cm. di lunghezza, facilmente sostituibile, nella quale è possibile fare una comoda doccia. Naturalmente facendo la doccia qualche schizzo sul pavimento è ammesso, ma ci sono schermi in vetro o tendaggi adatti per limitare l'effetto "allagamento": la vasca deve essere naturalmente dotata di alcuni maniglioni in modo da garantire una facile presa da parte del cliente;
- Il lavandino deve essere incassato in una grande mensola. Il piano è utilissimo per appoggiare tutte le cose che il cliente estrae dalla valigia e che vuole avere a portata di mano. In genere non servono altre mensole, ma solo portasciugamani, appendiabiti e portasapone. Assicuratevi che il sifone sia incassato in modo da non essere urtato dalle persone su sedia a ruote;
- Sulla parete del lavandino è opportuno prevedere un grande specchio a tutta parete;
- L'ambiente bagno deve avere accessori adeguati, comodi, classici, comprensibili (niente elettronica), di facile impugnatura e poco ingombranti. Il manager non dimentica dei comodi appoggi per la biancheria, gli eventuali accappatoi, i portasciugamani riscaldati e un sedile di facile utilizzo da parte dei clienti anziani o con difficoltà di equilibrio;
- Il WC deve essere con il sedile in plastica pesante, anziché quelli in legno plastificato.



- E' concettualmente sbagliato intervenire sul bagno con una pluralità di accessori, spesso in stile "sanitario" che rendono l'ambiente poco gradevole e spesso, per l'errata collocazione di alcuni ausili, anche inservibili e costosi.

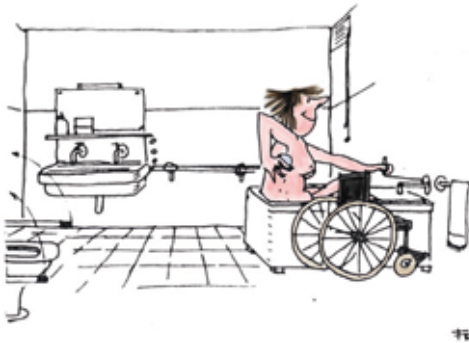


- Ovunque, da due stelle in su, deve risultare facile truccarsi e farsi la barba, ma solo il 3% delle camere d'albergo italiane è dotata di specchio ingranditore.
- L'accessibilità per i clienti con necessità speciali, non basta, a volte occorre offrire qualche servizio accessorio che facilita l'autonomia e la sicurezza del cliente. E' concettualmente sbagliato intervenire sul bagno con una pluralità di accessori, spesso in stile "sanitario" che rendono l'ambiente poco gradevole e spesso, per l'errata collocazione di alcuni ausili, anche inservibili e costosi.
- Tutti i clienti vogliono sentirsi psicologicamente a proprio agio e certi arredi estremamente accessoriati in funzione dell'accessibilità non rendono appetibile l'offerta della stanza neppure per i clienti con difficoltà motorie. Avviene quindi che il gestore si ritrova spesso la camera invenduta o con il prezzo ribassato.
- L'accessibilità deve essere "trasparente" e l'arredo più gradevole possibile.
- Ormai da tempo sul mercato dell'arredo, soprattutto per bagno, esistono prodotti che vanno incontro alle persone con necessità particolari; sono prodotti "normalissimi", meno costosi (a volte) ed esteticamente più gradevoli.
- Alcuni elementari suggerimenti:
 - disporre di un seggiolino per la doccia che sia di aiuto al cliente anziano, meglio se con braccioli asportabili;
 - maniglioni con funzione di porta-asciugamano;
 - lavandino con antigocciolatoio e sifone incassato;
 - erogatori dell'acqua a fotocellula con regolatore della temperatura massima, ecc.

Specifiche per l'accessibilità

- Una delle difficoltà maggiori nel rendere accessibile un bagno, non riguarda tanto la scelta del prodotto, quanto la

- Tutti i clienti vogliono sentirsi psicologicamente a proprio agio e certi arredi estremamente accessoriati in funzione dell'accessibilità non rendono appetibile l'offerta della stanza neppure per i clienti con difficoltà motorie.



- Tra le varie informazioni utili ve ne sono alcune che riguardano i lavandini. I più validi sono quelli con il bordo anteriore rivolto verso l'interno perchè permettono l'appoggio delle braccia evitando così i gocciolamenti sul pavimento.

sua collocazione nella stanza. Quindi, vi suggeriremo soprattutto come vanno posizionati i sanitari, le dimensioni minime per il loro utilizzo, la sistemazione degli accessori e le modalità di utilizzo degli stessi.

- Partendo dalla tazza wc si può dire che vari sono i modi per accedervi, a seconda della forza e sicurezza del singolo utente. Pertanto anche se la legge prevede che venga lasciato uno spazio laterale accanto alla tazza wc, si possono prevedere soluzioni alternative basate sull'esigenza del cliente. Generalmente vi sono tre sistemi di trasferimento: trasferimento laterale a ritroso, trasferimento frontale di sbieco, trasferimento frontale diretto. Il trasferimento non avviene sempre in autonomia, spesso occorre considerare anche la presenza di una seconda persona che assiste il cliente in difficoltà.

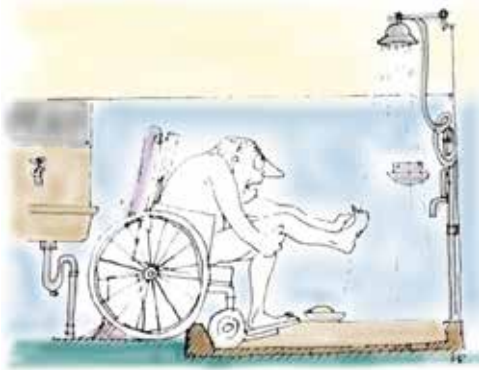
• Quindi, la soluzione ottimale è quella di prevedere almeno 80 cm. Di spazio libero su entrambi i lati della tazza per consentire le manovre necessarie e in sicurezza. Questa opzione richiede come soluzione ottimale l'uso di due maniglioni paralleli al wc; il cliente, facendo leva su di essi scivola sulla tazza, poi, allontanata la carrozzina, si ruota lateralmente fino ad ottenere una posizione adeguata.

- Indipendentemente dalla scelta, è igienicamente più corretto l'uso di wc e bidet sospesi rispetto a quelli fissati a pavimento, oltremodo permettono un avvicinamento maggiore all'utente.

• Spesso nella realizzazione di bagni accessibili si preferisce inserire la doccia al posto della vasca da bagno. Sicuramente varie e valide sono le motivazioni, infatti oltre ad una maggiore igiene e sicurezza nel trasferimento, i costi risultano minori, gli ingombri sono minimi e, cosa non da poco, l'utente acquista maggior autonomia.

- Tra le varie informazioni utili ve ne sono alcune che riguardano i lavandini.

- L'uso dei miscelatori con il comando a leva è ideale, ma in ambienti pubblici è possibile anche l'utilizzo di quelli a fotocellula.



- Quando viene rigovernato il bagno della camera, da parte del personale dell'albergo, chiedete all'operatore di rimettere sempre gli oggetti nella loro posizione originale, perché per i clienti con forti difficoltà visive, l'ordine è molto importante, rappresenta infatti il loro modo per orientarsi ed organizzare gli spazi per muoversi e per viverci.

- I più validi sono quelli con il bordo anteriore rivolto verso l'interno perchè permettono l'appoggio delle braccia evitando così i gocciolamenti sul pavimento. La profondità del modello è di almeno cm. 50, questo permette un adeguato avvicinamento del cliente sulla carrozzina ai rubinetti. I modelli che esistono in commercio con il sifone incassato non solo permettono un miglior avvicinamento al lavabo, ma sono anche più igienici. L'uso dei miscelatori con il comando a leva è ideale, ma in ambienti pubblici è possibile anche l'utilizzo di quelli a fotocellula. E' consigliabile l'uso di termostati per il controllo automatico della temperatura dell'acqua, così da evitare possibili scottature agli utenti.
- Il cliente in carrozzina spesso non può guardarsi allo specchio perchè risulta troppo alto per la sua visuale, è bene perciò collocarlo ad un'altezza di almeno 90 cm. da terra.
- La posizione di accessori come il rotolo della carta igienica, il pulsante dello sciacquone e il pulsante di allarme non è cosa da poco, devono essere facilmente raggiungibili da chiunque, tanto più se in carrozzina.
- L'angolo doccia va curato nei particolari in quanto, fra i sanitari, è quello che più può essere fonte di pericolo. La pavimentazione deve essere antisdrucchiolo, non deve esserci alcun gradino di contenimento, ma, per incanalare l'acqua al sifone, va realizzata una pendenza del 2% massima.

LA RISTORAZIONE

IN SINTESI

- La collocazione degli arredi deve essere tale da non costituire ostacolo al passaggio di un cliente in carrozzina.



APPROFONDIMENTO

- La sala ristorante deve essere strutturata in modo da evitare un grande volume unico, salvo quando questo ambiente sia il principale e sia da destinare a banchetti o feste. La scomposizione dello spazio in zone separate da pareti, diaframmi, grigliati, ecc... offre maggiore intimità.
- I locali devono essere accoglienti, con una luce diffusa e non riverberante, ricchi di oggetti che richiamano la storia e la cultura del luogo, nonché la tipologia del ristorante stesso.
- Per persone con mobilità ridotta nelle sale con servizio di self-service si possono fornire ai clienti dei carrelli speciali dove poter appoggiare il vassoio nella fase di scelta del menu e trasporto delle vivande al tavolo oppure avvalersi di personale disponibile al trasporto dei piatti.
- La collocazione degli arredi deve essere tale da non costituire ostacolo al passaggio di un cliente in carrozzina, claudicante o non vedente. Gli arredi non devono avere, per quanto possibile, forme spigolose o taglienti.
- Nella sala per la ristorazione, una zona deve essere raggiungibile mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe, dalle persone con difficoltà motorie. Quindi la sala deve essere dotata di almeno un tavolo che sia accessibile e fruibile per ogni camera riservata. La scelta degli arredi deve avvenire in base alla funzionalità e all'estetica che si vuole ottenere nell'ambiente.
- I tavoli devono avere uno spazio libero sottostante e un'ampiezza laterale tali da poter essere usati comodamente da chi utilizza la sedia a ruote. Nei locali con tavoli e sedie fissi devono essere previsti dei posti con sedie rimovibili per permettere al cliente di occupare il tavolo che desidera. (Si suggerisce di distribuire tali



- Nella zona bar in presenza di un bancone troppo alto il cliente su sedia a ruote può avere difficoltà sia nell'ordinazione che nella consumazione. In tal caso fatelo accomodare a un tavolo per servirlo meglio. Comunque è opportuno prevedere almeno una parte del bancone ribassata a un'altezza pari a 90 cm.

posti nel modo più uniforme possibile per evitare situazioni di emarginazione.)

- I banconi, i piani d'appoggio, le vetrine e gli espositori alimentari, a servizio del pubblico, devono essere predisposti in modo che almeno una parte di essi sia utilizzabile da persone in carrozzina.

IL MENU'

IN SINTESI

- Sarà sicuramente utile, qualora il ristorante è annesso alla struttura ricettiva, preparare una scheda che riporti le esigenze dietetiche dei clienti.

Si rammentano, a titolo esemplificativo, alcuni tipi di diete più comuni:

- diete a regime controllato di grassi e zuccheri (per persone con diabete),
- diete ricche di calcio (per persone con osteoporosi),
- diete prive di lattosio,
- diete vegetariane,
- diete vegetali,
- diete senza glutine,
- diete legate a motivazioni religiose.

APPROFONDIMENTO

- La qualità dei cibi e il servizio offerto costituiscono la chiave del successo nel settore, ma questo non basta: il personale della cucina può dare il proprio contributo nella preparazione e nella presentazione dei cibi nel caso sia richiesta una attenzione particolare. In caso di diete che richiedono un'attenzione particolare nella scelta e nella preparazione dei cibi è bene che tutto il personale della cucina sia correttamente informato sulle modalità previste.

Come comportarsi in presenza di clienti con problemi di alimentazione?

Sarà sicuramente utile, qualora il ristorante è annesso alla struttura ricettiva, preparare una scheda che riporti le esigenze dietetiche dei clienti. A questa farà riferimento il personale nella fase di preparazione e distribuzione dei cibi.

- Per esempio, l'intolleranza al glutine (Celiachia) una sostanza presente nel grano, nell'avena, nell'orzo e nella segale, comporta il divieto all'uso di pane, pasta, biscotti, focacce, pizze. Molti alimenti in commercio non possono essere usati per motivi di sicurezza. L'assunzione di glutine anche in limitate quantità può essere dannosa, mentre una corretta dieta priva di questa sostanza garantisce alla persona un perfetto stato di salute. Tale alimentazione richiede la massima disponibilità da parte degli operatori del servizio ristorazione.

SALE CONVEGNI

IN SINTESI

- Negli spazi dedicati a incontri, meeting e convegni, almeno una zona deve essere agevolmente raggiungibile da tutti mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe o con mezzi di sollevamento.



- In presenza di persone ipovedenti e non vedenti, offritevi di accompagnarli alla sala e, lungo il percorso descrivete-gli l'ambiente e la dislocazione dei servizi. Una volta giunti in sala descrivete la disposizione degli arredi (il palco o lo schermo e i sedili). Prendete accordi per riaccomparlo all'uscita al termine dello spettacolo o della conferenza.

APPROFONDIMENTO

- Negli spazi dedicati a incontri, meeting e convegni, almeno una zona deve essere agevolmente raggiungibile da tutti mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe o con mezzi di sollevamento (ascensori, piattaforme elevatrici, servoscala).
- Se esiste, il palco dovrà essere raggiungibile e fruibile da tutti, quindi anche da una persona su sedia a ruote. Se è sopraelevato, in caso di piccoli dislivelli, potrà essere prevista una breve rampa di raccordo (valutando che la pendenza sia conforme a quanto previsto dalla norma). Max 8% meglio se la pendenza è del 5%.
- Il tavolo degli oratori dovrà prevedere uno spazio libero sottostante per permettere l'avvicinamento di una sedia a ruote.
- In presenza di rampa o di uno o più gradini per accedere al palco sarà opportuno prevedere un corrimano.
- Predisposizione in sala di posti riservati per persone con la carrozzina (mantenendo la possibilità di restare assieme al proprio gruppo), con congrui spazi di manovra idonei; in prossimità di una via di fuga accessibile o di un luogo sicuro statico.
- In caso di ingresso alternativo, accessibile o fruibile, prevedete una segnaletica di orientamento, ben visibile, nei pressi dell'entrata principale.
- Prevedete la presenza di servizio igienico accessibile in prossimità della o delle sale.
- In occasione di conferenze, molto utile sarà la possibilità di offrire un servizio di traduzione in L.I.S. o sottotitolazione (dotatevi di una lista dei professionisti presenti in ambito provinciale).
- In caso di persone ipovedenti sarà opportuno prevedere ausili per facilitare la comunicazione. In tal caso il personale del ricevimento fornirà gli apparecchi disponibili.

SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO

IN SINTESI

APPROFONDIMENTO

- Appurato che l'uomo concepisce e percepisce il mondo tramite la vista, risulta evidente che la segnaletica è uno dei punti fondamentali su cui basarsi per ottenere una corretta comunicazione.
- Dato che gli utenti preferenziali sono i clienti con ridotta capacità visiva, la segnaletica va curata di modo che l'informazione venga percepita, prima ancora che vista, come tale. Una volta avvicinato, l'utente trova la sua giusta distanza di lettura.
- Per una buona comprensibilità delle immagini è importante curare il colore del fondo, infatti esso è il primo elemento visivo che colpisce l'occhio catturando così la nostra attenzione.
- La scelta dei caratteri (es. Helvetica) che siano facilmente leggibili, non in corsivo, è di aiuto per una buona lettura unitamente alla scelta dell'altezza cui porre la segnaletica. Nel caso di un edificio essa va posta tra i cm. 145 e i cm. 170.
- Quando ci si trova in presenza di un pannello a bandiera che sporge in modo ortogonale rispetto al flusso pedonale, questo deve essere posizionato ad un'altezza non inferiore a cm. 210 da terra.

TERMINALI DI IMPIANTI

IN SINTESI

APPROFONDIMENTO



- La luce di cortesia per superare la soglia è una soluzione tecnologica che migliora l'accoglienza. Si tratta di un faretto che si accende automaticamente all'apertura della porta, illumina l'ingresso, facilita la ricerca dell'interruttore, in sintesi agevola l'ospite mentre supera la soglia. Questa luce "di cortesia" si spegne dopo alcuni minuti dall'ingresso del cliente in camera.

- L'illuminazione più funzionale per le camere è quella realizzata con abat-jours classiche (non appliques che hanno costi supplementari di tracciatura e scatole murate), perché facilmente raggiungibili, sostituibili e riattivabili:
 - dal personale addetto alla pulizia e sostituzione lampade
 - dal cliente per accensioni personalizzate.
- In fase progettuale generalmente si dà poca importanza alla collocazione dell'impiantistica nella camera; talora capita, al cliente, di dovere intervenire sul comando del termostato, sulla presa di rete, comandi elettrici o più semplicemente sulla valvola del termosifone, è utile pertanto che i comandi siano accessibili e di facile funzionamento. Questa attenzione vale non solo per le persone in carrozzina, ma anche per tutte le persone dotate di una scarsa prensilità alle mani e in qualche caso anche per i "normodotati", se i comandi sono in posizione scomoda o nascosta.
 - E' importante inoltre che l'area circostante sia priva di ostacoli.
 - Quando per i più svariati motivi nella camera si interrompe l'energia elettrica è indispensabile una luce di emergenza e un avvisatore presso la reception.
 - Per facilitare il controllo degli apparecchi accesi involontariamente da clienti non vedenti, si consiglia di utilizzare interruttori con segnaletica in rilievo in modo che sia loro possibile percepire lo stato di acceso-spento.

ALTRE ATTENZIONI PER GLI ALBERGHI

IN SINTESI

APPROFONDIMENTO

- Molti alberghi non arricchiscono la camera con depliant, letteratura, riviste e magazines. Lo squallore delle scriva-



nie vuote è spesso simbolo di negligenza dei gestori. E' facile ottenere dal locale ufficio turistico materiale promozionale e dal distributore di giornali riviste valide a prezzi stracciati. La pigrizia più che la spesa tolgono all'ospite il piacere di sentirsi a casa, in un ambiente animato, simile a quello nel quale abita.

- Un gesto di ospitalità molto apprezzato è quello della presenza di un stiracalzioni, di una coperta supplementare protetta in un apposito sacco.
- Pensare ai clienti con allergie. Questo tipo di manifestazioni sono sempre più diffuse e possono assumere caratteri differenziati. In molti casi sono legate a particolari fattori ambientali, in altri sono dovute alla peluria d'animali, alle piume o a particolari materiali di rivestimento. Una delle cause più diffuse di rinite e asma allergica è costituita dagli acari, piccolissimi parassiti che prediligono ambienti umidi e temperati (sono gli acari della polvere). Il loro habitat ideale è costituito da cuscini, materassi, coperte, poltrone e divani imbottiti, tappeti e moquette. Non è possibile eliminare del tutto questi organismi però si può cercare di ridurre la loro presenza con adeguati accorgimenti durante la fase di pulizia degli ambienti. Esistono normalmente in commercio degli spray antiacari che possono essere utilizzati su tende, moquette e tessuti in genere.
- Se il cliente ha sistemato oggetti o spostato elementi di arredo per facilitarli il passaggio sarà bene non cambiare la nuova disposizione durante le pulizie.
- Ricordate che alcune persone possono avere la necessità di un ricambio di biancheria aggiuntivo per i letti o di protezione per i materassi.
- Concordate l'eventuale uso dei paspartout per fornire il servizio in camera senza obbligare il cliente ad aprire personalmente la porta.

LA SICUREZZA

IN SINTESI

APPROFONDIMENTO

- Nell'assegnare la stanza o l'appartamento tenete conto dell'aspetto sicurezza e in base alle esigenze personali assegnate camere il più possibile sicure, cioè ubicate al piano terra, accanto a vie di fuga accessibili, o a luoghi sicuri statici accessibili.
- In caso di pericolo il personale deve contribuire all'evacuazione di tutti gli occupanti della struttura. In particolare deve tenere conto di tutti i clienti con disabilità motorie o sensoriali o di altra natura ed essere pronto a fornire l'assistenza necessaria.
- Per i clienti non vedenti e ipovedenti, sarebbe opportuno prevedere l'apertura automatica della porta in caso di emergenza e sistemi di allarme sonori. In caso di clienti non udenti e ipoudenti il personale del ricevimento deve conoscere l'ubicazione esatta della stanza e deve essere pronto a intervenire di persona in caso di emergenza. Altro accorgimento può essere la previsione di specifici sistemi di allarme a integrazione di quelli già in uso:
 - di tipo acustico a forte intensità, oppure l'utilizzo di toni bassi che provocano uno spostamento dell'aria;
 - di tipo visivo ad intermittenza da usare anche in caso di chiamata della persona sorda per necessità urgenti;
 - di tipo vibratile, vedi il cuscino vibrante.

BIBLIOGRAFIA

Parte della documentazione è stata tratta ed successivamente elaborata dai seguenti testi:

L. Fantini - Abbattiamo le barriere architettoniche
Maggioli Editore 2000

AA. VV. - Manuale dell'industria alberghiera: progetto, struttura, tecnologia
Ed. Touring Club Italiano

A. Bonini - Manuale della qualità alberghiera
Ed. Trademark Italia 1998

A. Bonini - Manuale di management
Ed. Trademark Italia 2001

C.S.T., Coop. Tandem - Manuale di qualità ospitale
Progetto Erculia 2003

C.E.R.P.A. Italia - La progettazione di strutture ricettive

Tratto da: Progetto "Albergo in via dei matti numero zero"
IT-S-MDL 203 2004/5

Coop. Sociale Asso - Turismo eccellente: managerialità, progettualità e aspetti relazionali, un mix di attenzioni per un turismo ospitale
Provincia di Rimini, Assessorato al Turismo, (Collana manuali operativi per imprese turistiche: T15)

L. Fantini - Piccolo manuale per l'accoglienza
Ed. Provincia di Parma / Coop. Soc. Calabria 2008

L. Fantini - Progettare i luoghi senza barriere
Maggioli Editore 2011

Le vignette sono state tratte da un opuscolo allestito dalla Società Olandese per la riabilitazione per conto della ICTA.

I disegni sono di: A. Frederiks, Utrecht

Copyright: Nederlandse Vereniging voor Revalidatie, P.O.B. 9115, Den Haag Olanda

