

# **Linee guida per migliorare l'accessibilità**



Co-funded by the COSME Programme of the European Union  
Grant Agreement n.: 699425-A.L.L.-COS-TOUR-2015-3-04/COS-TOUR-2015-3-04-1

The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

<b>Introduzione .....</b>	<b>2</b>
<b>Caratteristiche dell'accessibilità .....</b>	<b>5</b>
<b>Scelte progettuali.....</b>	<b>14</b>
<b>Condizioni immateriali.....</b>	<b>16</b>
<b>Tavola sinottica dei requisiti per elementi.....</b>	<b>22</b>



## Introduzione

Lo scopo di queste Linee Guida è quello di fornire una visione globale sui temi della accessibilità ed alcuni suggerimenti generali su quali sono le possibili soluzioni da adottare in una gamma di interventi minimi e economici.

Questo documento fornisce una serie di suggerimenti che consentiranno agli operatori, ai gestori e ai proprietari di strutture turistiche di migliorare il livello di fruizione dei loro locali. Questi suggerimenti sono stati sviluppati sulla base delle condizioni più frequentemente incontrate all'interno dei locali valutati durante il progetto.

Le Linee Guida non sono intese come una raccolta esaustiva di tutte le possibili situazioni verificabili, ma come indicazioni sviluppate sulla base concreta di determinate condizioni osservate oggettivamente e per le quali sono stati indicati alcuni adeguamenti.

Proprio per questo assunto, in questo documento non esistono soluzioni di carattere strutturale in quanto queste devono essere riportate al contesto specifico dell'intervento e l'analisi approfondita degli aspetti tecnici richiede specifici professionisti.

La progettazione architettonica di uno spazio deve quindi essere demandata a persone competenti che devono essere in grado di comprendere, proporre e realizzare le soluzioni adeguate, considerando ogni aspetto tecnico, includendo - non un dettaglio insignificante - quello normativo che deve essere applicato nella situazione reale che sia progettata in modo corretto, comprendendo gli elementi del Universal Design e del Design for all.

È evidente e dimostrato che le soluzioni progettuali per tutti non costituiscono un costo aggiuntivo, ma, al contrario, in termini di capitalizzazione dell'investimento economico, un elemento moltiplicatore sulla vendibilità di prodotti / servizi, adatto ad un target più ampio di clienti.

Le soluzioni progettuali non devono tuttavia essere una semplice applicazione delle leggi sull'eliminazione delle barriere architettoniche (che dovrebbero essere date per scontate), ma piuttosto un approccio globale al miglioramento del livello di accessibilità dell'intera struttura in modo armonioso e non ghettizzante.

Un architetto o un designer possono affrontare due casi generali:

- il progetto di una nuova struttura,
- un intervento su quello esistente.

Nel primo caso il professionista può affrontare tutti gli aspetti legati all'accessibilità dalla fase preliminare all'esecutiva, raggiungendo così buoni livelli di prestazione, vale a dire accessibilità e livelli di fruizione degli spazi progettati.

Nel caso di un intervento su un edificio esistente, invece, anche per la possibile presenza di vincoli, l'approccio globale alle possibili soluzioni di accessibilità è in qualche modo più limitato rispetto al caso precedente.

In questo secondo caso, anche quando si tratta di edifici non vincolati, ma comunque in quelle situazioni in cui non esiste la volontà o la possibilità di intervenire, o semplicemente dove si vuole intervenire con interventi di facile realizzazione, il contenuto di tali Linee Guida può essere utile, dando, come abbiamo detto, una serie di suggerimenti ad operatori/gestori/proprietari per realizzare soluzioni "leggere" - per così dire – accorgimenti.

Questi suggerimenti avranno un grande impatto prima sulla maggiore consapevolezza circa i modi in cui si può intervenire e poi, nella realizzazione, sul miglioramento del grado di fruizione dello spazio.

I contenuti delle Linee Guida, attraverso un quadro preliminare generale sulle caratteristiche di accessibilità che fornisce una panoramica dei prerequisiti che soddisfano le esigenze degli utenti con disabilità, intendono fornire gli strumenti per comprendere ciò che di seguito indicato.

In questo senso, il confronto tra queste caratteristiche e quello che è stato indicato nel Tollkit sulle esigenze espresse dalle persone con disabilità, già pubblicato, può aumentare la consapevolezza sull'intero argomento.

Le indicazioni sulle dimensioni che sono fornite sono uno dei punti più importanti per quanto riguarda l'adozione di soluzioni di accessibilità. Questi prerequisiti dimensionali saranno trattati in modo più dettagliato.

Alla fine di questo documento vengono forniti alcuni suggerimenti di carattere progettuale, considerando che, anche se in modo sintetico, il tema dell'intervento progettuale è una delle questioni in relazione alla quale gli operatori/gestori/proprietari devono acquisire la massima consapevolezza, anche a causa dello sforzo economico, non irrilevante, che potrebbero dover affrontare.

In allegato proponiamo una tabella sinottica dei requisiti per gli elementi, utile come un compendio e un'estensione delle tematiche trattate.



## Caratteristiche dell'accessibilità

Le caratteristiche di accessibilità sono la totalità dei requisiti dimensionali e qualitativi (materiali, ecc.) in grado di soddisfare il più ampio numero di esigenze espresse dalle persone con disabilità.

Questi requisiti, se esistenti, migliorano la comoda e la sicura utilizzazione all'interno di ogni luogo per ogni utente, anche senza disabilità.

Infatti, se una certa caratteristica è un elemento essenziale, ad esempio, per l'orientamento di una persona con disabilità visiva, è anche importante per facilitare e favorire la mobilità e l'orientamento di una persona senza alcuna difficoltà o disabilità. C'è anche la possibilità che alcuni di questi requisiti possano essere utili per alcune persone, mentre potrebbero non essere raccomandati ad altri (per esempio, le persone con disabilità visive preferiscono le scale alle rampe, a differenza delle persone che utilizzano la sedia a ruote per cui una rampa è un elemento essenziale).

Gli spazi in cui vengono adottati requisiti di accessibilità - preferibilmente in modo integrato per soddisfare il più ampio numero di esigenze - sono infatti più semplici e intuitivi da utilizzare per tutti.

Questi requisiti sono di vario tipo e riguardano sia la parte materiale che quella immateriale della struttura. Inoltre, per alcune esigenze, alcuni requisiti sono più importanti di altri.

Infatti, nel contesto delle esigenze espresse dalle persone con disabilità che utilizzano la sedia a ruote o che si muovono con il sostegno di qualsiasi tipo di ausilio, i requisiti dimensionali, la pendenza delle rampe, le caratteristiche della pavimentazione o del terreno, il rivestimento sono fondamentali a differenza di quanto accade quando si parla di persone con disabilità visive per le quali la priorità è rappresentata dai requisiti dei sistemi di comunicazione e dalle sue modalità.

Quest'ultime, in quanto essenziali per alcune persone più che per altre, sono molto importanti non solo per le persone con disabilità, ma per tutti.

I requisiti elencati di seguito devono essere confrontati e integrati a quelli che ciascuna legge nazionale prescrive in ogni paese.

## **Dimensioni**

Al fine di garantire l'utilizzo di tracciati e spazi, è necessario verificare che gli arredi e le attrezzature non siano di ostacolo, soprattutto per le persone che utilizzano la sedia a ruote.

In questi casi, è possibile garantire l'utilizzo di questi spazi semplicemente rimuovendo gli elementi che costituiscono un ostacolo.

Un altro aspetto altrettanto importante è quello relativo alla possibilità di acquistare mobili che soddisfino i requisiti di accessibilità e di valutare la possibilità di modificare il tipo e/o il verso di apertura delle porte.

Di seguito vengono fornite indicazioni generali per la verifica e la modifica delle dimensioni e anche per guidare all'acquisto di mobili e attrezzature.

Questi requisiti devono essere considerati nel loro complesso, in quanto non è la semplice dimensione del passaggio che consente una fruizione facile, ma è la verifica, la disposizione e la corretta combinazione tra i diversi elementi che la rende possibile. Ad esempio, avendo un corridoio di un metro di larghezza, deve essere presente un punto lungo esso, dove la dimensione è tale da consentire il cambio di direzione; allo stesso modo, è necessaria una lunghezza adeguata prima e dopo una porta per consentirne l'apertura.

## **Larghezza del passaggio**

La dimensione minima di un passaggio che consente il transito di una persona su una sedia a ruote non deve essere inferiore a 90 centimetri. Questa dimensione consente il passaggio di una sola sedia a ruote, mentre il passaggio contemporaneo di due sedie a ruote è possibile con una larghezza minima di 150 centimetri.

Pertanto, è necessario essere certi che i percorsi e i corridoi abbiano almeno larghezza minima di 90 centimetri (per i corridoi è preferibile 1 metro) e che ci siano luoghi in cui è possibile fare una rotazione.

Inoltre, occorre prendere in considerazione anche il verso di apertura, la larghezza e la dimensione delle porte lungo i corridoi. In questi casi, infatti, le dimensioni delle porte rispetto alla direzione di apertura possono essere un ostacolo al passaggio.

### **Dimensioni per la rotazione della sedia a ruote**

Le dimensioni per una rotazione a 360 ° sono 140 x 140 centimetri o 140 x 170 centimetri. Per una rotazione di 90°, lo spazio minimo richiesto è 120 X 120 centimetri. Sono inoltre possibili movimenti con manovre combinate (opportunamente verificate). Queste manovre attraverso più movimenti, ma in spazi più piccoli, comunque permettono diversi spostamenti.

### **Spazio per l'accosto frontale e laterale**

Lo spazio libero per l'accosto frontale della sedia a ruote a qualsiasi mobile e attrezzatura è pari a una larghezza minima di 70 centimetri, profondità di 45 centimetri (minimo 30), altezza 70 centimetri.

Lo spazio davanti a mobili o apparecchiature deve essere preferibilmente 140x140 centimetri, in modo da consentire anche una rotazione di 360°, sebbene può essere una dimensione diversa se comunque utile per consentire facili manovre della sedia a ruote (anche combinate) che devono sempre assicurare almeno una lunghezza di 140 centimetri.

Gli spazi per l'accosto sono anche quelli utili a consentire il trasferimento della persona dalla sedia a ruote a mobili e servizio igienico. Anche questo tipo di accosto può essere frontale o laterale.



## Altezza da terra

L'altezza da terreno è la dimensione misurata dal pavimento al livello in cui è il piano superiore (es. di un tavolo), il bordo (ad es. di un lavabo) o la parte di un dispositivo o di un apparecchio (ad es. una porta o la fessura per convalidare un biglietto) ed è fondamentalmente il "piano" in cui è possibile eseguire un'attività di ogni tipo (ad esempio, per mangiare o lavarsi).

L'adeguatezza di questa dimensione dipende da ciò che deve essere utilizzato e va da un minimo di 40 centimetri (per prese e interruttori) ad un massimo di 140 centimetri. Nel caso di tavoli, banchi e altri mobili che possono essere utilizzati da utenti in sedia a ruote, la dimensione deve consentire l'approccio e l'uso confortevole con uno spazio libero al di sotto con un'altezza minima dal suolo di 70 centimetri, una larghezza minima di 70 centimetri e una profondità di 30 centimetri. L'altezza raccomandata dal terreno per i lavabi è non di oltre gli 80 centimetri, con spazio libero sotto, anche valutando la possibilità di rimuovere il piedistallo o qualsiasi altro elemento che potrebbe ostacolare l'avvicinamento al sanitario.

## Adattamenti/accorgimenti

Qui di seguito, in modo puntuale, vengono fornite alcune proposte per la realizzazione di adattamenti o accorgimenti, anche in relazione a quanto precedentemente detto.

## Parcheggio

Un parcheggio è uno spazio molto utile, soprattutto per le persone che usano una sedia a ruote, muovendosi autonomamente con le loro auto.

Quando una struttura ha un parcheggio si consiglia di:

- segnalare i parcheggi riservati alle persone con disabilità;
- scegliere lo spazio da segnalare come riservato considerando che è necessario uno spazio per salire/scendere dall'auto in relazione al tipo di parcheggio (parallelo, a pettine, ecc.), che deve essere segnalato e collegato con il marciapiede, se presente;
- coprire gli spazi di parcheggio riservati se non sono coperti;

- assicurarsi che sia il più possibile in piano e realizzare un fondo pianeggiante, stabile e liscio per il parcheggio, anche sul lato utilizzato per salire/scendere dall'auto.

### **Servizio igienico**

Il servizio igienico è uno spazio che, anche se dotato di ausili e riservato a persone con disabilità (specialmente gli utenti su sedia a ruote), in mancanza di alcuni precisi requisiti, può essere inutilizzabile.

Inoltre, ricordiamo che i sanitari non devono avere forme o dimensioni particolari e che quelli comunemente utilizzati in un bagno non riservato sono idonei se disposti con sufficienti spazi per il loro utilizzo.

Per migliorare l'usabilità dei dispositivi già disponibili, si suggerisce di:

- installare elementi di sostegno e corrimano di supporto utili per consentire il trasferimento laterale e frontale dalla sedia a ruote alla WC: questi ausili devono essere messi ai lati del gabinetto ad una distanza adeguata, in modo che non costituiscano un ostacolo all'accesso e al trasferimento.

Un numero eccessivo di maniglioni, in particolare quelli verticali, quando sono posizionati di fronte al WC, possono produrre l'effetto opposto sull'accessibilità, diventando degli ostacoli. Allo stesso modo, quando sono posizionate dietro la toilette, le barre di sostegno sono praticamente di scarso o nessuno uso.

I maniglioni sono di diversa tipologia: maniglioni fissi orizzontali, maniglioni ribaltabili, maniglioni a 45°. I maniglioni ribaltabili vengono utilizzati per garantire lo spazio libero laterale per l'accosto al WC.

È molto importante che i maniglioni e i corrimano siano fissati in modo stabile in modo da garantire una tenuta sicura.

- Evidenziare dove ci sono sostegni, interruttori, distributore di carta igienica o contenitore, dispenser di sapone e così via, attraverso l'utilizzo di elementi colorati in contrasto con le pareti.

Questo può essere realizzato semplicemente con dei fogli colorati adesivi. Questo accorgimento consente alle persone con disabilità visive di avere una differenziazione cromatica tra gli oggetti e lo sfondo.

- Fornire una sedia in plastica che può essere usata in doccia anche se la doccia è dotata di un sedile fisso ribaltabile.
- Controllare la presenza e rimuovere ogni tipo di ostacolo che può ostacolare l'approccio e l'uso dei sanitari.

Per i bagni pubblici è importante ricordare che:

- Deve essere possibile chiudere dall'interno il bagno accessibile/riservato
- Sia i bagni delle donne che degli uomini devono essere accessibili
- I bagni devono avere un antibagno.

Un altro aspetto importante è quello dell'igiene dei locali che deve essere sempre garantita.

## **Gradini**

I gradini possono essere modificati per migliorare la loro percezione facendo apporre, a pochi centimetri dal bordo esterno della pedata, alcune strisce che creino un contrasto cromatico.

Le stesse strisce possono essere utili anche come elementi anti-scivolo, se la loro superficie è ruvida.

Un altro aspetto importante è l'illuminazione, che deve essere fornita in modo che l'ombra delle persone che utilizzano il collegamento non sia proiettata su di esso.

Pertanto, è preferibile che la luce sia orientata in modo parallelo alla lunghezza dei gradini e sempre sui pianerottoli mediani.

Inoltre è bene avere corrimano su entrambi i lati delle scale, in modo che la lunghezza dei corrimano vada oltre la fine e l'inizio della rampa di scale di almeno 30 centimetri.

## Rampe

Le rampe possono essere fisse o removibili. La loro pendenza, qualunque sia il cambio di quota che superano, deve essere inferiore all'8%, la percentuale massima possibile (solo in casi eccezionali è consentito una pendenza massima del 12% per lunghezze inferiori a 3 metri).

Ciò significa che, indicativamente, c'è bisogno di una rampa di quasi 2 metri per superare un gradino (generalmente 16 centimetri di altezza).

Le rampe removibili sono generalmente utilizzate per superare piccole differenze di quota, come le soglie (normalmente definite come variazione di quota inferiore ai 2 centimetri).

Le rampe fisse vengono poste in modo permanente, realizzando costruzioni in muratura o strutture, ad esempio, in ferro. In questi casi, le rampe devono sempre avere corrimano su entrambi i lati e un cordolo lungo la lunghezza. Se la rampa è breve e supera cambiamenti minimi di quota con una pendenza minima, potrebbe non avere questi requisiti.

È importante prestare attenzione a dove comincia e finisce la rampa, cercando di ridurre il più possibile la differenza tra gli elementi e i materiali, innanzitutto attraverso una progettazione corretta o, al massimo, attraverso la sovrapposizione di elementi di raccordo in ferro o in altri materiali rigidi.

Si raccomanda che le rampe fisse e removibili siano indicate mediante segnalazione cromatica all'inizio e alla fine e, almeno all'inizio della rampa (in discesa), mediante una striscia antiscivolo con elementi semisferi a rilievo che consentano la percezione da parte di persone cieche.

La superficie delle rampe deve essere in un materiale non liscio ed è comunque utile applicare strisce antisdrucciolevoli.

Quando le rampe sono composte da più tratti inclinati, è importante assicurarsi che le dimensioni dei pianerottoli siano almeno 120 x 120 centimetri e comunque che, all'inizio e alla fine della rampa, esista una dimensione utile per consentire la sosta della carrozzina (almeno una larghezza di 70 centimetri e una lunghezza di 120 centimetri).

## **Ascensori/Piattaforme elevatrici**

Gli ascensori e più in generale i mezzi di collegamento verticale con cabina sono chiaramente una utile soluzione.

La loro dimensione interna e la dimensione della porta influenzano la possibilità di essere utilizzati dalle persone che utilizzano sedie a ruote.

Piccoli adattamenti facili da realizzare sugli ascensori esistenti sono:

- differenziazione cromatica sia su pulsanti sia interni che esterni;
- installazione di un citofono di emergenza, con un sistema di segnalazione della chiamata inoltrata;
- utilizzo di indicazioni sugli ambienti o sui servizi presenti ai piani (ad esempio dovrebbero essere indicati "Ricezione" o "Ristorante" vicino al pulsante del piano corrispondente);
- installazione di un sistema di annuncio vocale del piano raggiunto;
- segnalazione attraverso un cartello del piano raggiunto;
- controllo delle dimensioni dello spazio all'entrata/uscita dell'ascensore ai vari piani e, nel caso, adattamento dello spazio libero.

## **Segnaletica**

La segnaletica è un elemento spesso trascurato, mentre al contrario è un mezzo molto utile per superare alcune barriere di orientamento. La collocazione della segnaletica è un intervento a basso costo che può aiutare in ogni tipo di ambiente e struttura.

La segnaletica di identificazione puntuale indica gli ingressi, le uscite e gli spazi e fornisce indicazioni precise sulla disponibilità di attrezzature e servizi.

Suggerimenti utili sono: segnalare l'ingresso; segnalare la presenza di dispositivi per le persone sorde (sistemi a induzione, infrarossi o altro); segnalare il bagno accessibile/riservato.

La segnaletica di orientamento o direzionale indica le direzioni. Sono soprattutto frecce direzionali o altri segni con destinazione.

I percorsi e segnali tattili sono utili per le persone con disabilità visive. Un codice definito viene utilizzato per l'orientamento e l'informazione delle persone cieche attraverso la

presenza di elementi percepiti attraverso la sensibilità tattile della superficie plantare. Sono utilizzati negli spazi grandi e urbani.

Questo tipo di segnaletica ha alcune caratteristiche codificate che possono essere riprodotte con materiali, utilizzando una diversa texture e la differenziazione cromatica per indicare percorsi, cambiamenti di direzione e possibili fonti di pericolo.

Un sistema di orientamento in spazi più piccoli può essere organizzato anche attraverso l'applicazione sul pavimento di linee colorate o tappeti o guide in materiali tessili. In questi casi, è importante assicurarsi che gli elementi aderiscano perfettamente al pavimento per evitare l'inciampare.

## Scelte progettuali

Quando si affronta la progettazione, con una adeguata attenzione al Design for all e all'Universal design, si deve tener conto di alcuni aspetti fondamentali, quali:

- preferire la realizzazione di soluzioni che eliminano la maggior parte degli ostacoli presenti, a partire da quelli che creano più problemi per l'utilizzo da parte della maggior parte degli utenti, come, ad esempio, le scale;
- non intervenire solo su una singola situazione, ma con l'occasione della ristrutturazione intervenire in maniera più incisiva sull'intera struttura. Il processo di miglioramento può essere graduale, ma l'obiettivo deve essere chiaro per creare la giusta armonizzazione tra i diversi interventi che si faranno.

L'accessibilità è il risultato di una serie di condizioni. Ad esempio, non è la disponibilità di uno spazio accessibile che non è raggiungibile dagli utenti su sedia a ruote perché posto oltre uno o più gradini.

Avvicinarsi all'adozione di possibili soluzioni significa innanzitutto capire quali ostacoli sono presenti, che possiamo riassumere in: presenza di scale o gradini; mancanza di segnaletica; mancanza di adeguati ausili; mancanza di adeguate dimensioni per l'utilizzo degli spazi.

Comunque, sconsigliamo le soluzioni come l'installazione di sistemi di collegamento meccanico come i servoscala o, peggio, i montascale.

Le soluzioni che saranno adottate dovranno essere quanto più possibile per tutti e non specificamente indirizzate alle persone con disabilità, o almeno ciò dovrebbe esserlo limitatamente. Queste soluzioni devono tener conto dell'intera struttura e della sua fruizione, cercando di:

- preferire sempre la possibilità che tutti i locali siano accessibili;
- organizzare anche percorsi alternativi comunque permettendo di raggiungere tutti gli spazi;
- utilizzare segnaletica di identificazione puntuale che consenta immediata e facile riconoscibilità degli spazi;

- utilizzare segnaletica di orientamento o direzionale indicando i percorsi per raggiungere i vari spazi;
- adottare dispositivi che favoriscano persone cieche e persone sorde.





## Condizioni immateriali

Parte delle condizioni e dei requisiti che costituiscono l'accessibilità è di natura immateriale. All'interno di questa categoria sono presenti sia le informazioni che la relazione con i clienti e, quindi, anche la formazione e le competenze del personale che lavora in un luogo. Per quanto riguarda le informazioni, oltre al loro aspetto materiale (cioè le caratteristiche fisiche che devono avere i supporti utilizzati per trasmettere le informazioni), è molto importante tenere presente che esistono anche importanti caratteristiche immateriali valide per tutte le persone.

In primo luogo, le informazioni devono essere fornite in modo dettagliato, ma allo stesso tempo semplice, in modo che tutti possano comprendere ciò che viene comunicato.

Nessuna informazione, per quanto riguarda la posizione degli spazi in un edificio o per quanto riguarda il loro utilizzo, deve essere data per scontata.

In secondo luogo, le informazioni devono essere vere e - soprattutto per informazioni fornite attraverso siti web, brochure, ecc. - aggiornate.

Come si può vedere, ciò che è detto sopra è abbastanza ovvio se pensiamo alla disorientamento che ciascuno di noi ha sperimentato la prima volta che è entrato in un luogo ed ha utilizzato un dispositivo o un servizio senza aver ricevuto alcuna informazione prima.

Mettersi nei panni dei clienti è il modo migliore per capire le loro possibili esigenze.

Al di là di queste esigenze generali, tuttavia, bisogna tener conto che alcuni clienti possono avere particolari necessità a causa della loro condizione personale.

Poiché non sembra strano o bizzarro che una persona che viaggia con la famiglia desideri informazioni sulla dimensione della stanza o sulla disponibilità di menù per i bambini, allo stesso modo non deve sembrare strano ricevere altre richieste di informazione.

Solitamente, ciò che sembra strano è soprattutto quello che non sappiamo o quello su cui non abbiamo mai pensato, quindi dobbiamo imparare il più possibile in modo da poter rispondere alle richieste che possono venire dai nostri clienti o ospiti. L'acquisizione di

alcune competenze, inoltre, aiuta a prevedere alcune possibili esigenze che possono essere espresse.

Particolare attenzione deve essere prestata, in questo senso, all'approccio a persone con problemi di comunicazione e di orientamento, sia a causa di una disabilità di apprendimento o sensoriale.

Molto spesso i problemi di comunicazione possono riguardare anche le persone con disabilità motoria o altre disabilità fisiche poiché i problemi relazionali e comunicativi possono derivare dall'atteggiamento che si ha nei confronti di una persona con disabilità e dal senso di incertezza e inadeguatezza talvolta sentita quando si parla di persone con disabilità. Basta pensare all'imbarazzo che si verifica quando parliamo con una persona cieca usando frasi dove c'è un riferimento alla vista. È chiaro che, in questo caso, i problemi di comunicazione sono dovuti all'atteggiamento "corretto", non essendoci alcuna difficoltà obiettiva nella comunicazione orale con una persona cieca.

Possiamo evidenziare, al contrario, una difficoltà oggettiva - che, comunque, in quanto tale può essere prevista e risolta attraverso la formazione - che si presenta quando si parla con un cieco circostanza in cui il riferimento alla vista non è più figurativo, ma fa parte della informazione fornita .

Mentre il classico "arrivederci" non deve preoccupare né imbarazzare, la cosa è diversa quando si danno informazioni che si riferiscono alla possibilità di vedere. Se spiegando come raggiungere un luogo usiamo il riferimento come "vicino all'edificio rosso" o "là" accompagnato dal movimento o dal gesto della mano, ovviamente la comunicazione può diventare una barriera. Considerando che l'obiettivo di queste Linee Guida è quello di fornire informazioni sull'eliminazione delle barriere senza formare o sostituire figure tecniche/specialistiche (come architetti o guide per i turisti ciechi), di seguito forniremo alcuni suggerimenti utili per la ricezione e il rapporto con le persone con disabilità sensoriali e di apprendimento.

La maggior parte delle esigenze di relazione e comunicazione sono comunque comuni a tutti gli esseri umani. Tra queste esigenze, come abbiamo detto, possiamo citare:

- chiarezza di comunicazione;
- affidabilità delle informazioni;
- completezza delle informazioni;
- relazione educata, attenta e rilassata.

Avere l'opportunità di comunicare in spazi tranquilli è molto importante specialmente, anche se per motivazioni diverse, per persone con disabilità sensoriali e per persone con difficoltà mentali o di apprendimento.

### **Persone con disabilità visiva**

Presentatevi come fareste con tutti gli altri, dicendo il vostro nome e, se volete, non esitate a stendere e stringere la mano.

Tenete presente che se la persona è cieca, la vostra voce sarà il primo elemento attraverso il quale sarete riconosciuti e associati al nome.

Se la persona vuole sentire le vostre caratteristiche del viso lasciatelo/la toccare.

Sia la prima volta che vi incontrate, che in seguito, per attirare l'attenzione di una persona cieca, usate la vostra voce, chiamando la persona per nome e, se necessario, toccandola leggermente. Questo vale anche quando si sta dando qualcosa a una persona. In questo caso, se necessario, potreste guidare la mano della persona verso l'oggetto.

Allo stesso modo, dopo aver chiesto, potreste aiutare una persona ad entrare in una macchina o a sedersi, semplicemente guidando la mano verso la porta della macchina o al sedile.

Come sempre dopo aver chiesto il permesso alla persona, potete tenere il braccio verso di lui/lei (non prendete il braccio) per accompagnarlo/la in un altro luogo.

È importante ricordarsi sempre di informare la persona quando ci si allontana o quando si sta eseguendo qualche altra attività temporanea.

Come già detto, occorre prestare attenzione alla linguaggio utilizzato, non tanto dal punto di vista della "etichetta", ma piuttosto dal punto di vista dell'efficacia.

In questo senso, i riferimenti spaziali dovranno essere evitati, in quanto inutili, indicazioni ascrivibili alla vista, quali i colori o gli edifici, e in molti casi ad arredi o attrezzature.

Sarà sufficiente usare semplici indicazioni come "destra", "sinistra", "avanti", "indietro".

Questo è molto importante perché per ospitare persone con disturbi visivi in un luogo è utile dare loro indicazioni sulla posizione dei suoi ambienti e servizi.

Se la persona cieca vuole, la prima volta che visita una struttura, sarebbe meglio accompagnarla, nei modi descritti sopra, nei vari ambienti che potrebbe utilizzare. Questo è molto utile in quanto permetterà alla persona di capire come il luogo è articolato e memorizzarlo in modo da potersi muovere autonomamente in seguito.

Informare sempre la persona quando, lungo percorso che si sta realizzando, ci sono ostacoli, gradini, percorsi, incroci stradali.

Nelle strutture ricettive è importante accompagnare la persona in camera, spiegare come aprire la porta e la posizione degli arredi e delle attrezzature all'interno. Lo stesso vale per la posizione di qualsiasi altro mobile o apparecchio che possa essere nei locali e che può essere utilizzato dagli ospiti (ad esempio nella sala per la colazione).

Se la persona non vuole essere accompagnata e la chiave della stanza è non tradizionale, spiegare come funziona e se necessario fornire alla persona indicazioni sul lato da inserire (anche apporre qualcosa sulla superficie della chiave o della carta o graffiarla per creare un riferimento tattile).

Più in generale, fornire informazioni sul funzionamento di ogni apparecchiatura o dispositivo che i clienti potrebbero utilizzare, senza essere influenzati da dubbi su, ad esempio, se la persona possa utilizzare il televisore o gli interruttori.

Nel caso di luoghi in cui viene servito il cibo, il menù può essere descritto localmente, come la posizione di cibo, bevande, posate e così via.

È importante ricordare che non solo per le persone cieche, ma per tutte le persone con disabilità visive, gli ostacoli sospesi (come gli scaffali a parete) sono molto pericolosi in quanto non possono essere visti o toccati con il bastone.

Nel caso di persone non completamente cieche, è opportuno riceverle in buone condizioni di illuminazione e fornire elementi di contrasto cromatico dove necessario (ad esempio, segnaletica, informazioni direzionali, ecc.). L'ambiente in cui si verifica la relazione dovrebbe essere sempre abbastanza calmo e non rumoroso. Per tutti, ma in particolare

per le persone con disabilità visive, è necessario rendere visibili grandi superfici di vetro come quelle delle porte e delle finestre per evitare che le persone vi possano urtare. A tal fine, sulle superfici di vetro, è possibile utilizzare strisce colorate adesive.

### **Persone con disabilità uditiva**

Anche quando si parla di persone con disabilità uditiva è importante che l'ambiente in cui si svolge la relazione sia tranquillo, non rumoroso e ben illuminato, in questo caso per consentire la lettura delle labbra, se la persona è in grado di eseguirla.

Affinché la persona con cui stiamo parlando legga le labbra, ma anche che la voce arrivi chiaramente, è importante essere sempre orientati verso la persona e non coprire la bocca con le mani.

Non è detto che sia necessario alzare la voce o parlare più lentamente. Nel caso in cui sia necessario ripetere quanto si è detto, provate a cambiare leggermente la frase.

Banalmente, qualora ci siano difficoltà di comunicazione piuttosto rilevanti, potete comunicare scrivendo.

Nel caso della comunicazione a distanza, la soluzione è semplice anche perché al giorno d'oggi, l'email e l'SMS sono sistemi di comunicazione comunemente utilizzati da tutti.

Usare un linguaggio semplice, evitare la descrizione astratta delle strutture.

Per quanto riguarda le persone che utilizzano apparecchi acustici, devono essere informati della possibile presenza di un sistema di induzione o di sistemi analoghi o, al contrario, di possibili fonti di interferenza (dispositivi elettronici, rilevatori di metalli, ecc.).

In generale, le persone con problemi di udito non hanno particolari esigenze, bensì tenere presente che tutto ciò che è generalmente comunicato tramite un segnale acustico (campane, allarmi, segnali ascensori) deve essere integrato con un corrispondente segnale visivo.

In questo senso, al di là degli allarmi di emergenza, come luci lampeggianti o luci di uscite di emergenza, grazie alla tecnologia odierna è ora molto semplice ed economico fornire degli aiuti utili per le persone con problemi di udito, in quanto vi è un'enorme disponibilità

di dispositivi molto utili quali cuscini vibranti, allarmi e campanelli con luce (utile anche nelle camere degli hotel) e così via.

### **Persone con difficoltà di apprendimento o disabilità mentale**

Quando parliamo di persone con differenti disabilità mentali o problemi di salute mentale, ci possiamo aspettare bisogni diversi. Oltre al consiglio generale di essere gentili e trattare questi ospiti come tutti gli altri consigliamo la pazienza a causa delle loro minori abilità psichiche o mentali. Dovremmo essere preparati anche ad alcune “sorpresa” come domande dirette, abbracci o estrema felicità. Per la comunicazione suggeriamo l'uso di un linguaggio con frasi semplici, senza usi gergali o termini tecnici. Utilizzare esempi pratici e evitare di esporre troppi argomenti diversi allo stesso tempo. Può essere d'aiuto l'utilizzo di colori, immagini e foto.

## Tavola sinottica dei requisiti per elementi

Elementi	Requisiti
Segnaletica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnaletica informativa adeguata, realizzata anche in maniere differenti e individuare percorsi, spazi e attrezzature, descrivendone le loro caratteristiche in maniera facile.</li> </ul>
Parcheggio auto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spazi di parcheggio riservati di dimensioni adeguate, con segnalazione adeguata e ad una distanza adeguata dall'ingresso degli edifici o dal punto di interesse.</li> <li>• Adeguati sistemi di copertura vicino al punto di entrata e di uscita dall'auto.</li> </ul>
Percorsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche adeguate dello spazio di transito così che sia libero da ostacoli, anche in pendenza.</li> <li>• Protezione adeguata dal sole lungo i percorsi esterni.</li> <li>• Lunghezza adeguata.</li> <li>• Segnalazione adeguata, anche tattile, e con le indicazioni di orientamento.</li> </ul>
Pavimentazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie compatta, regolare, piatta e né scivolosa né liscia.</li> <li>• Segnalazione adeguata del cambiamento di quota.</li> </ul>
Porte/passaggi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampiezza adeguata dei passaggi e delle porte.</li> <li>• Resistenza adeguata del sistema di apertura delle porte.</li> <li>• Contrasto cromatico adeguato per evidenziare la porta.</li> <li>• Superfici riflettenti o vetri di dimensioni limitate.</li> </ul>
Spazio in piano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensioni adeguate e poste lungo sia i percorsi che gli spazi, in modo che si possa manovrare la carrozzina e si raggiungano apparecchiature e attrezzature.</li> </ul>
Collegamenti verticali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superare i cambiamenti di quota tramite:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ rampe con pendenza adeguata fornite di corrimano su ambedue i lati e ad un'altezza appropriata, con indicazioni vicino al bordo che favoriscano il riconoscimento e l'individuazione;</li> <li>○ scalini, pochi, con un adeguato rapporto tra alzata e pedata e forniti di corrimano su ambedue i lati e ad un'altezza appropriata, con indicazioni vicino al bordo che favoriscano il riconoscimento e l'individuazione;</li> <li>○ mezzi meccanici con dimensioni adeguate e forniti di adeguati pannelli di controllo e di allarme;</li> <li>○ evitare l'installazione di servoscala e montascale.</li> </ul>
Arredi e attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Posizionamento appropriato in modo da evitare che siano d'ostacolo o pericolo.</li> <li>● Altezza adeguata di contatori, scrivanie, teche espositive, pannelli a bottoni, telefoni pubblici e altre apparecchiature.</li> <li>● Elementi per la sosta e per la seduta, posti a distanza adeguata lungo i percorsi, negli spazi aperti e nelle strutture.</li> </ul>
Segnaletica di sicurezza e apparecchiature	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Apparecchiature adeguate – audio, sistemi video – e spazi calmi per garantire la sicurezza in caso di emergenza.</li> <li>● Segnalazioni adeguate di sicurezza all'inizio e alla fine degli elementi di collegamento verticale.</li> </ul>
Elementi di comfort ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Condizioni adeguate di illuminazione e diffusione sonora negli spazi dove hanno luogo la comunicazione, la fruizione e il soggiorno.</li> </ul>