

MANUALE OPERATIVO PER L'OSPITALITÀ ACCESSIBILE

© 2018 - Village For All | Infoprodotto V4A | È vietata la riproduzione senza autorizzazione



V4A.it | www.projectforall.net

Ospitalità Accessibile

E' una **nuova Vision dell'Ospitalità**, una **visione attenta ai bisogni emergenti** delle persone in **ogni momento della loro vita**. Dettata dalla evoluzione demografica e sociale che allunga **l'aspettativa di vita, la richiesta di autonomia e indipendenza** delle persone che affrontano l'esperienza del viaggio anche quando hanno **qualche limitazione o esigenza in più**.

Village for all - V4A **da dieci anni** lavora per **promuovere il turismo accessibile, aiutando le imprese ed i loro collaboratori** ad affrontare con tranquillità e **le necessarie competenze** **questo mercato in costante evoluzione** e dai numeri molto interessanti.

Per poter lavorare nel turismo accessibile occorrono professionalità e competenza in 3 macro aree:

1. **Informazione** - deve essere attendibile, garantita ed oggettiva;
2. **Formazione** - per saper interpretare le esigenze e offrire risposte adeguate;
3. **Accessibilità Trasparente** - per offrire ambienti che rispettino il design dei luoghi senza connotazioni di carattere ospedaliero.

La formazione è uno dei tre **pilastri fondamentali** e da questo nasce l'esigenza di fornire, con un **manuale veloce e semplice**, le **competenze di base** per poter accogliere in modo corretto gli **Ospiti con disabilità motorie e/o sensoriali (vista e udito)**.

L'**obiettivo** non è di far conoscere le norme ma **offrirvi i primi rudimenti dell'Ospitalità Accessibile**, considerando prima di tutto **la persona ed il diritto sociale e civile di ciascuno di vivere una esperienza turistica, ed un'accoglienza, adeguata alle proprie esigenze, in modo autonomo e senza discriminazione¹**.

Il rispetto delle **leggi tout-court non garantisce** la capacità di rispondere alle **esigenze di accessibilità, salute e sicurezza per tutti, e soprattutto non garantisce un adeguato livello di qualità della "guest experience"**.

Questo EBook, raccoglie **un distillato di competenze necessarie**, le principali **norme di comportamento** da tenere nei confronti di Ospiti con **disabilità motoria e sensoriale** (vista e udito), **informazioni e consigli preziosi** che vi aiuteranno ad **instaurare una relazione di qualità e di valore**.

¹ Articolo 3 Convenzione ONU Principi generali (a) Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale - compresa la libertà di compiere le proprie scelte - e l'indipendenza delle persone; (b) La non-discriminazione; (c) La piena ed effettiva partecipazione e inclusione all'interno della società; (d) Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa; (e) La parità di opportunità; (f) L'accessibilità; (g) La parità tra uomini e donne; (h) Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per il diritto dei bambini con disabilità a preservare la propria identità.

Indice

Introduzione	02	»
Indice	03	»
Come accogliere gli ospiti con bisogni speciali.....	04	»
Persone sorde e ipoudenti	04	»
Persone cieche e ipovedenti.....	05	»
Persone con difficoltà motorie.....	07	»
Tavola 1 - Elementi sul turismo accessibile.....	09	»
Tavola 2 - Situazioni comuni e buone pratiche.....	10	»

GLI AUTORI DI QUESTO EBOOK

Village for all è un'azienda specializzata in "turismo accessibile" ed assiste le Imprese, gli Enti pubblici e privati o Associazioni in tutte le attività che vanno dallo sviluppo del concept fino alla realizzazione e commercializzazione di prodotti specifici legati a questo particolare comparto.

Roberto e Silvia

Vuoi rimanere in contatto con noi?
Iscriviti alla nostra newsletter!



Come accogliere ospiti con bisogni speciali

I bisogni delle persone in cerca di accessibilità e che richiedono conoscenze o comportamenti adeguati da parte del personale di servizio in una struttura turistica possono essere suddivisi in sei macro aree:

1. PERSONE SORDE O IPOUDENTI

Da sapere

I principali sistemi di comunicazione utilizzati da parte delle persone sorde o ipoudenti sono:

- Lettura del labiale e LIS (lingua italiana dei segni). Il LIS non è una lingua internazionale ma una modalità di comunicazione che prevede le lingue nazionali, dialetti e “slang”;
- Comunicazione scritta.

I comportamenti

- Richiamare l'attenzione del proprio interlocutore con un cenno della mano o, eventualmente, con un leggero tocco;
- Presentarsi e notificare la propria funzione (al bisogno si consiglia di utilizzare anche la scrittura per consentire una migliore comprensione);
- Parlare lentamente restando di fronte all'interlocutore in posizione ben visibile (attenzione alle posizioni in controluce che possono creare difficoltà di lettura del viso e del labiale) evitando di esagerare l'articolazione delle parole o di alzarne il tono;
- Utilizzare un vocabolario semplice ed evitare l'utilizzo di sigle, acronimi ed abbreviazioni in genere;
- Dedicare alla comunicazione la massima attenzione;
- Utilizzare tutto il materiale informativo disponibile (come ad esempio mappe e programmi);
- Per le comunicazioni di servizio valutare con attenzione la necessità di recapitare personalmente i messaggi veicolati solitamente con sistemi di amplificazione o, quando possibile, offrire la possibilità di inviare comunicazioni via sms, WhatsApp o via email (per i clienti dotati di opportuni sistemi di ricezione);
- Al ristorante, se possibile, offrire la possibilità di riservare un tavolo tondo per facilitare la comunicazione fra commensali.

Gli ausili

- Esistono in commercio dispositivi vibratili o visivi che consentono di decodificare allarmi e rumori in funzione del tipo di emergenza (rilevatore di fumo, allarme antincendio, campanello della porta, sveglia, ecc.). Ne esistono anche modelli wireless per i quali non è necessaria l'installazione e possono essere forniti direttamente al check-in;
- Possono risultare utili i videocitofoni e i telefoni con sistema di sottotitolazione tipo "Aladino";
- I televisori con sistema televideo sono molto apprezzati;
- Nell'area spettacoli si possono prevedere sistemi ad induzione e/o la sottotitolazione in diretta degli spettacoli.

METTITI NEI PANNI...



Queste semplici attività ti aiuteranno a comprendere meglio le esigenze delle persone ipovedenti e sorde.

1. Siediti comodamente davanti alla TV, accendila, scegli una trasmissione che ti piace e abbassa il volume fino quasi a zero. Resta in ascolto per una decina di minuti... Cosa sei riuscito a comprendere? Molto probabilmente poco o niente! Questo è ciò che vivono nel quotidiano le persone ipovedenti;
2. Porta ora il volume a zero e prova a leggere il labiale dei personaggi che appaiono in TV. Questo secondo caso rappresenta la normalità per una persona sorda.

2. PERSONE CIECHE O IPOVEDENTI

Da sapere

- Un cieco percepisce informazioni aiutandosi con gli altri sensi (tatto, udito, olfatto). Questi elementi contribuiscono a generare una rappresentazione mentale degli ambienti, dei percorsi e delle persone con le quali interloquisce;
- Il braille (sistema tattile di scrittura) è una forma di comunicazione che è utilizzata da una percentuale ridotta di persone;
- Alcune persone cieche utilizzano un bastone bianco o un cane guida per rilevare gli ostacoli e muoversi in autonomia. Il cane guida può entrare in qualunque ambiente (ristorante e camera compresi), non sono previste limitazioni di nessun genere e neanche sovrapprezzi. La legge che regola gli obblighi per i gestori di strutture ricettive prevede anche sanzioni in caso di mancata applicazione delle deroghe di cui sopra;

- La persona ipovedente (quindi non cieca ma con forti limitazioni del campo visivo) ha bisogno di avvicinarsi agli oggetti e alle persone per riconoscerli. Una buona illuminazione e contrasti visivi favoriscono la sua autonomia.

I comportamenti

- In presenza di un accompagnatore è preferibile rivolgersi comunque alla persona cieca;
- Evitate i comportamenti caritatevoli o eccessivamente protezionistici mantenendo lo stesso atteggiamento che avete con tutti gli altri ospiti, presentandovi con il vostro nome ed esplicitando il ruolo che ricoprite in azienda;
- Avvisate sempre il vostro interlocutore se doveste assentarvi anche per pochi istanti (ad esempio per fare una fotocopia);
- Se l'ospite ha necessità di essere accompagnato offrite il vostro braccio. Generalmente preferirà appoggiarsi al gomito o, in alternativa, alla spalla mettendosi dietro di voi, in modo da poter seguire il vostro movimento anticipato di un passo e percepire gli ostacoli per tempo (avvisatelo comunque di possibili impedimenti come ad esempio le scale, magari anche indicando il numero di scalini che state per affrontare);
- Se possibile, dopo le formalità del check-in, è preferibile accompagnare un ospite cieco in un tour di presentazione della struttura e dei suoi servizi, con informazioni chiare e riferimenti spaziali utili alla memorizzazione dei percorsi ed eventuali ostacoli. In questi casi è buona regola utilizzare le coordinate dell'orologio (alle ore 12, cioè proprio davanti a noi, c'è la piscina oppure alle ore 15, ovvero alla nostra destra, c'è l'ingresso del ristorante);
- Assicuratevi che il personale non sposti gli effetti personali in camera (ad esempio la valigia, i vestiti, ecc.), rendendone difficile, se non impossibile, la loro individuazione e utilizzo;
- Allo stesso modo evitate cambiamenti nella disposizione degli arredi e, se si rendessero necessari, ricordatevi di informare il vostro ospite;
- In struttura tutti i vostri colleghi degli altri reparti devono essere informati della presenza di persone cieche o ipovedenti, affinché si ricordino di fornire, se richieste, tutte le spiegazioni che si rendessero necessarie (la composizione del menù al ristorante, il programma di un evento, ecc.).

Gli ausili

- Il braille è una forma di scrittura puntiforme che consente la lettura di documenti anche a persone cieche ma solo una percentuale ridotta di loro la conosce ed utilizza;
- Le comunicazioni scritte (utili solo agli ipovedenti) dovrebbero essere redatte con un carattere ben leggibile e con dimensioni maggiorate per favorirne la lettura;
- È possibile realizzare delle mappe tattili (tavole con planimetrie a rilievo) che consentono una migliore comprensione della disposizione spaziale dei servizi e dei relativi percorsi;

- È buona norma, oltre che un ottimo investimento, prevedere l'accessibilità informatica del proprio sito internet in base agli standard internazionali di riferimento (w3c, css, ecc.);
- L'utilizzo di materiali percepibili a livello tattile per la realizzazione di percorsi interni ed esterni (come asfalto, betonelle, strisce di moquette, ecc.) aiutano un cieco ad orientarsi meglio. Colorazioni diverse e ben visibili aiutano anche gli ipovedenti.

METTITI NEI PANNI...



Queste semplici attività ti aiuteranno a comprendere meglio le esigenze delle persone ipovedenti e cieche.

1. Cerca un articolo che ti piace su internet, portalo a corpo 4 e stampalo. Siediti comodamente sul divano e inizia la lettura... Cosa sei riuscito a comprendere? Molto probabilmente poco o niente! Questo è ciò che vivono nel quotidiano le persone ipovedenti;
2. Vai nella tua camera da letto (o in una di quelle disponibili nella tua struttura ricettiva, se ci lavori), chiudi gli occhi e cerca di raggiungere il bagno oppure, mentre sei a tavola, prova a versarti dell'acqua in un bicchiere senza guardare. Queste sono le comuni problematiche di una persona cieca che si trova in un ambiente che non conosce o che affronta situazioni quotidiane.

3. PERSONE CON DIFFICOLTÀ MOTORIE

Da sapere

- Le persone con disabilità motorie possono utilizzare una carrozzina (manuale o elettrica), un bastone, altri ausili o camminare con difficoltà. Ci sono anche problematiche motorie che possono provocare difficoltà nel controllare i propri gesti o nella capacità di esprimersi verbalmente;
- Le disabilità motorie non alterano le capacità intellettive;
- Le distanze che possono essere percorse dipendono dalla capacità delle singole persone: meglio evitare lunghi tragitti, lunghe attese in piedi ed i percorsi con ostacoli.

I comportamenti

- Offrite il vostro aiuto per l'accompagnamento ed in genere per il trasporto dei bagagli, adeguando il passo a quello dell'ospite;
- Spingendo una carrozzina, se richiesto, prestate attenzione a tutti gli ostacoli (anche un piccolo gradino di un centimetro, se non affrontato nel modo corretto, provoca sobbalzi fastidiosi);

- Rispettate sempre i “tempi” del vostro ospite e non siate assillanti nella vostra offerta di aiuto: mantenete lo stesso comportamento che adottate con tutti gli altri ospiti;
- Se riscontrate difficoltà nella comunicazione verbale chiedete al vostro interlocutore di ripetere o, in alternativa, offrite la possibilità di scrivere;
- Fornite informazioni, riguardo all’accessibilità, il più possibile oggettive (ad esempio larghezze in centimetri), magari evitando riferimenti a precedenti “colleghi” che hanno già utilizzato i vostri servizi.

Gli ausili

- Carrozze manuali o elettriche
- Respiratori
- Elettroscooter
- Stampelle
- Carrozze per la spiaggia/mare
- Passerelle per sabbia
- Sollevatori per piscine/pontili
- Sollevatore mobile per letto/bagno
- Rialzi per water

METTITI NEI PANNI...



Queste semplici attività ti aiuteranno a comprendere meglio le esigenze delle persone con difficoltà motorie.

1. Indossa scarpe con i lacci e legale incrociando le stringhe, prova a percorrere una decina di metri. Spero tu non sia caduto ma questa semplice attività ti dimostra quanto sia difficile compiere questa azione per una persona claudicante;
2. Vai in bagno, metti una sedia vicino al WC e siediti sulla prima. Ora prova, con la sola forza delle braccia, a spostarti sul WC. Ora sposta la sedia di fronte al lavandino, sieditici sopra e prova a compiere qualche azione come farti la barba senza poterti specchiare completamente. Le persone con alcune disabilità motorie vivono questa condizione continuamente.

LA RECEPTION PER TUTTI

Tav. 1 – Elementi sul turismo accessibile

PROJECT FOR ALL

Realizzazione grafica: Stefano Possenti <http://stefunet.net> Copyright Villageforall Srl, Ferrara



PROJECT FOR ALL



Una buona illuminazione sul banco aiuta gli ipovedenti, gli anziani e i sordi che leggono il labiale.

Una zona ribassata sul banco (90 cm) favorisce enormemente le persone che utilizzano una sedia a rotelle (meglio se con un rientro di 60 cm) ed anche i più piccoli.

L'ascensore deve essere ben segnalato, sono molto graditi i messaggi vocali e la pulsantiera in «braille»

L'assenza di una pensilina che ripari gli ospiti da neve o pioggia può creare disagio.

Evitare, dove possibile, ostacoli che impediscano l'avvicinamento o l'utilizzo di alcune aree da parte delle persone con disabilità.

Parcheggiare vicino all'ingresso facilita molto le cose a chi ha disabilità motorie

L'impiego di materiali percepibili a livello plantare, così come il loro colore, aiutano ciechi ed ipovedenti

La porta di ingresso deve essere larga almeno 85 cm (meglio 1 metro) e avere uno spazio esterno di manovra di almeno 120 cm. E' consigliabile installare una porta automatica scorrevole

In presenza di gradini è obbligatorio prevedere uno scivolo per il superamento; realizzarlo con pendenza del 5% per facilitare l'autonomia delle persone.

LA RECEPTION PER TUTTI

Tav. 2 – Situazioni comuni e buone pratiche



Village for All - V4A[®]

Via Ravenna, 784 - 44124 Ferrara (Italy)

V4A.it | projectforall.net

Vuoi rimanere in contatto con noi?
Iscriviti alla nostra newsletter!

