*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI
TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME
DI TRENTO E BOLZANO

*Servizio IV: Attività produttive e infrastrutture*
Cod. sito: 4.12/2013/5

Presidenza del Consiglio dei Ministri
**CSR 0002346 P-4.23.2.12**
**del 09/05/2013**
7854815

Al Dipartimento per il turismo
Via della Ferratella in Laterano, 51
ROMA

Al Presidente della Conferenza dei Presidenti
delle Regioni e delle Province autonome
c/o CINSEDO
ROMA
conferenza@pec.regioni.it

Ai Presidenti delle Regioni e delle
Province autonome di Trento e
Bolzano
LORO SEDI

Alla Regione Abruzzo
Capofila per materia
PESCARA
presidenza@pec.regione.abruzzo.it

Oggetto: Tavolo di confronto sulla classificazione delle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere.

Come concordato nel corso della riunione del Tavolo indicato in oggetto, tenutasi in data 24 aprile 2013, la Struttura di Missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia ha trasmesso la griglia di lavoro aggiornata contenente il Catalogo dei criteri 2012-2014 e il documento delle proposte formulate dal Comitato per l'accessibilità, al fine di definire i criteri in materia da inserire nella nuova classificazione (All. 1 e 2).

Si comunica che, per proseguire i lavori del Tavolo, è convocata una riunione tecnica per il giorno 21 maggio 2013, alle ore 11, Sala -1A, via della Stamperia, 8, Roma.

La documentazione è disponibile sul sito: www.statoregioni.it.

Il Direttore
Cons. Ermenegilda Siniscalchi

ROMA, 2004 - ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A. - S.

HF

LEGENDA

La griglia si compone delle seguenti colonne:

| | |
|---|---|
| **Ambito**. | Indicazione dell'area di riferimento e/o di collocazione dei criteri; |
| **N**.: | numero identificativo del criterio indicato nel sistema classificatorio H.S.; |
| **Criterio:** | indicazione/definizione dei criteri; |
| *** ** *** **** *****:** | riferimento delle categorie espresse in stelle; |
| **tipologia criterio**: | indicazione se criterio obbligatorio o facoltativo e ove necessario relativa specifica; |
| **Onere**: | indica l'eventuale onere per la struttura in caso di adozione del criterio e, ove necessario relativa specifica |
| **NOTE**: | indica sinteticamente le specificità e/o differenze del nostro sistema di classificazione rispetto a quello H.S. |
| **proposte associazioni**: | indicazione sintetica delle proposte formulate da associazioni e/o comitati (pervenute ad oggi – 9 maggio 2013) |

Si segnala, inoltre, che nella griglia:

1- la "M" in colore nero indica che il criterio deve essere soddisfatto quale requisito minimo nella relativa categoria di stelle;

2- la "M" in colore blu rappresenta il requisito Minimo migliore nazionale rispetto ai criteri Hotel Stars (H.S.);

3- la "M" rossa rappresenta il criterio valido a livello nazionale, ma di livello inferiore rispetto ai criteri H.S.;

4- la dicitura "Non previsto" in colore rosso indica un criterio minimo europeo non previsto o non esplicitato a livello nazionale.

5- Nella colonna "Onere" se presente "SI": il criterio implica un impegno oneroso per la struttura; se presente "NO" non si prevedono oneri.

6- Le scritte in verde presenti nella griglia, indicano possibili nuove voci e/o criteri, proposti dalle diverse associazioni e/o comitati privi di impegni onerosi.

7- le scritte in rosa, (presenti nella griglia e/o nella colonna “note”) indicano criteri previsti esclusivamente nel DPCM 2008 e quindi non ricompresi nel sistema Hotel Stars.

# Gruppo di Lavoro “Accoglienza”

Documento Programmatico relativo alle azioni da intraprendere per la realizzazione di un sistema di qualità nella filiera turistica

Coordinamento del Gruppo di Lavoro a cura dell’architetto Giuseppina Carella di Consorzio Sociale COIN

I contenuti del documento realizzato sono il frutto della condivisione con tutti i rappresentanti delle associazioni, delle organizzazioni e delle regioni, che hanno aderito al tavolo[1]:

dottoressa Federica Bonaccia per Federalberghi

dottor Flavio Torresan di Regione Veneto

dottoressa Anna Breda della Regione Veneto

dottor Gabriele Favagrossa di FISH

dottor Giulio Nardone di FISH

dottor Maurizio Pietropaoli di FISH

dottor Marcello Baroni della Regione Toscana

dottor Salvatore Pagliuca di UNITALSI

architetto Eugenia Monzeglio di CPD

dottor Giuseppe Trieste di FIABA

architetto Paolo Walter Di Paola di FIABA

dottor Giorgio Ricci della Regione Campania

dottoressa Mariolina Moili delle Regione Lombardia

dottor Amedeo del Principe di Unioncamere

dottoressa Federica Scipioni di Unioncamere

dottor Giovanni Antonio Cocco di Isnart

dottoressa Cinzia Fiore di Isnart

dottoressa Stefania Mandurino della Regione Puglia

dottoressa Emilia Vitullo della Provincia di Isernia

dottor Florindo di Lucente della Provincia di Isernia

architetto Giuseppe Bilotti di FAND

avvocato Giada Lupo di Associazione Italiana Confindustria Alberghi

dottoressa Simona Fiocco di Associazione Italiana Confindustria Alberghi

dottoressa Patrizia Ferri di ASSOSISTEMA

[1] In elenco non sono indicati i nomi dei colleghi che hanno partecipato in sostituzione di quelli segnalati ufficialmente.

INDICE

Premessa.....3
Obiettivi .....5
Definizione dei principi dell'accoglienza.....5
Definizione degli elementi che realizzano la qualità dell'accoglienza .....6
Le proposte del Gruppo di Lavoro al Comittato .....9
Allegato 1 .....10
Conoscere le esigenze .....10
Allegato 2.....12
I Primi Elementi di Conoscenza.....12
Sapete che?.....18

**Premessa**

La realizzazione di un sistema turistico, che riesca a includere e accogliere qualsiasi persona, è un impegno importante per tutti gli operatori che fanno parte della filiera turistica e che quindi si occupano di spazi, luoghi e attività, in relazione all'ospitalità, allo svago, all'intrattenimento, all'organizzazione di eventi, alla valorizzazione e promozione territoriale.

Tutti i turisti, anche quelli con disabilità e con esigenze specifiche, devono potere vivere una completa, appagante e soddisfacente esperienza turistica in condizioni di autonomia, sicurezza, comfort.

Il diritto all'inclusione, nell'ambito delle attività e dei servizi turistici, deve essere garantito attraverso la realizzazione di un sistema di qualità dell'accoglienza, unico modo possibile per "conquistare" i turisti.

La prima azione da realizzare per raggiungere questo obiettivo è capire e conoscere le reali necessità dei turisti, anche con disabilità ed esigenze specifiche, e le risorse disponibili, per soddisfare i loro bisogni e desideri. L'accoglienza non è solo la competenza che deve essere acquisita dal personale, ma è tutto quello che anche strutturalmente deve essere predisposto affinché le persone possano scegliere una destinazione ed avere un servizio turistico di qualità.

L'accessibilità (fisica, percettiva, cognitiva) in autonomia è una condizione assolutamente necessaria e indispensabile dell'accoglienza ovvero senza accessibilità non c'è accoglienza e l'accessibilità deve essere perseguita rispettando assolutamente il diritto all'autonomia di qualsiasi persona.

Coerentemente con la realizzazione di un reale sistema di qualità dell'accoglienza è fondamentale fornire a coloro che operano nel settore le conoscenze per comprendere il significato reale delle barriere architettoniche e percettive e delle modalità corrette da mettere in campo affinché queste vengano superate, valorizzando le buone prassi di livello nazionale esistenti in materia di qualità ed accessibilità.

Considerato che un territorio accogliente e maggiormente accessibile rappresenta un vantaggio anche per le persone stesse che lo abitano, inoltre, si crea un gradiente virtuoso che passa dal cittadino al turista.

Va sottolineato il ruolo fondamentale rivestito dagli operatori del settore turistico in quanto vero motore del cambiamento di prospettiva che deve essere operato guardando al

turismo per tutti e all’accessibilità non più soltanto come mero obbligo di legge, ma come elemento di qualità dell’offerta e come interessante opportunità economica.

**Obiettivi**

La realizzazione di un'accoglienza di qualità nasce dalla collaborazione e dal perseguimento degli obiettivi da parte di tutti i soggetti interessati, ivi compresi gli operatori, adeguatamente supportati e sostenuti attraverso una serie di azioni e strumenti. Un'accoglienza di qualità si pone l'obiettivo di consentire a tutti i turisti, anche quelli con disabilità e con esigenze specifiche, di:

- avere una corretta conoscenza del luogo di destinazione e delle sue caratteristiche di accessibilità;
- verificare la rispondenza tra le esigenze espresse (vedi allegato 1) ed il sistema di accoglienza territoriale;
- reperire le informazioni utili in tutti i momenti dell'esperienza turistica, in riferimento ai trasporti, alla ricettività, alla ristorazione, all'offerta culturale, sportiva e del tempo libero, ai servizi sanitari, alle attività commerciali;
- acquisire informazioni chiare, affidabili e aggiornate, attraverso canali e modalità diverse accessibili a tutti;
- relazionarsi con personale competente;
- fruire di spazi, strutture ed attrezzature in modo consapevole, in autonomia ed in piena sicurezza;
- accedere alle attività culturali, ricreative, sportive, commerciali del tempo libero ed agli eventi.

La realizzazione del prodotto turistico per tutti, inoltre, deve:

- fornire agli operatori gli strumenti per valutare le proprie le potenzialità;
- condividere principi, strumenti e metodi per la rilevazione delle condizioni dei accessibilità e della qualità, capitalizzando le esperienze di successo già attive sul territorio nazionale e che risultano immediatamente trasferibili;
- uniformare i contenuti per la restituzione delle caratteristiche di accessibilità.

**Definizione dei principi dell'accoglienza**

- Accoglienza di qualità per tutti e non Accoglienza speciale
- Accoglienza positiva e inclusiva. Gli elementi chiave dell'accoglienza:
    - l'ascolto, il linguaggio, la comunicazione e l'accompagnamento;

- saper conoscere e riconoscere le diverse disabilità ed esigenze specifiche.

- Accoglienza come elemento chiave della promozione.

**Definizione degli elementi che realizzano la qualità dell'accoglienza**

La qualità deve riguardare tutti gli aspetti delle destinazioni turistiche necessari per un'esperienza turistica appagante per qualsiasi persona, con compresenza di accessibilità agli spazi, all'esperienza e all'informazione:

*Sportelli informativi, servizi di accoglienza, informazioni tramite web*

*Servizi di trasporto*

*Mobilità veicolare e mobilità pedonale*

*Ricettività*

*Ristorazione*

*Servizi e attività significative per il turista*: attività museali/espositive, attività sportive, parchi naturali, itinerari turistici urbani, itinerari naturalistici e tematici, attività e spettacoli al chiuso e all'aperto, attività ricreative indoor, attività commerciali, centri termali e fitness, attività di balneazione, eventi/manifestazioni, attrattori storico-culturali

*Servizi turistici*: associazioni sportive, istruttori di discipline sportive e intrattenitori, guide turistiche e accompagnatori turistici, naturalistici e museali, uffici di informazione turistica

*Servizi sanitari*

*Servizi generali qualificanti:* disponibilità di sportelli bancomat, servizi igienici pubblici, noleggio di strumenti per agevolare la mobilità etc.

***Gli elementi di qualità:***

1. Disponibilità di personale qualificato e specializzato.
2. Raccordo tra le normative e i regolamenti inerenti alla sicurezza, alle norme igienico sanitarie ed al superamento delle barriere architettoniche e percettive al fine di semplificarne l'adozione e la giusta armonizzazione nella progettazione di soluzioni per tutti i potenziali utilizzatori.
3. Adozione di strumenti di raccolta delle informazione sulle caratteristiche di fruibilità delle strutture della filiera turistica comprese quelle culturali, commerciali, sportive e del tempo libero con contenuti omogeneizzati a livello nazionale e condivisi tra tutti gli attori interessati.

   Gli elementi di omogeneizzazione:

- individuazione di caratteristiche riconducibili alle esigenze espresse dal maggior numero possibile di tipologie di disabilità;
- raccolta di informazioni sulle strutture da realizzare su più spazi possibili della struttura, non solo su quelli considerati accessibili, con sempre la rilevazione delle caratteristiche degli elementi che consentono di: arrivare, entrare/uscire e fruire delle funzioni considerate precipue della struttura;
- raccolta di informazioni su attività e servizi disponibili messi a disposizione dalle strutture.

4. Realizzazione di contenuti informativi e di strumenti di comunicazione adeguati, per finalità, contesti e destinatari.
5. Riconoscibilità degli elementi qualitativi adottati dagli operatori turistici e definizione di elementi premianti da attribuire agli stessi.
6. Adozione di indicatori di valutazione dei livelli di fruizione ed accessibilità da inserire nelle certificazioni di qualità: marchi, accreditamenti, reti ( come ad esempio Ospitalità Italiana) ed ambientali con diffusione europea, quali EMAS ed Ecolabel europeo, per la declinazione del concetto di fruibilità nella "sostenibilità".

   Gli indicatori che saranno adottati dovranno avere le seguenti caratteristiche:
   - essere condivisi tra le associazioni che rappresentano il mondo della disabilità e le associazioni di categoria degli operatori turistici;
   - essere rispondenti a tutte le esigenze espresse da ogni persona con o senza disabilità;
   - non essere "specifici", ma integrati con gli indicatori generici adottati, divenendone parte integrante;
   - essere stilati da personale qualificato;
   - essere verificati da personale adeguatamente formato e preparato;
   - essere uniformati ai contenuti che si adottano per la raccolta delle informazioni;
   - avere parametri di valutazione oggettivi e verificabili;
   - riguardare sia i livelli di competenze professionali degli addetti che le caratteristiche fisiche delle strutture. Gli spazi nei quali adottare gli indicatori saranno sia quelli in cui si realizzano le funzioni principali di ogni singola tipologia, che quelli complementari e di servizio;
   - riguardare i sistemi di comunicazione e di informazione adottati.

I livelli di valutazione attribuibili ai servizi disponibili potranno essere relativi alla loro disponibilità e presenza, mentre per le caratteristiche dimensionali, condizioni, attrezzature ed arredi dovranno essere specificatamente definiti.

L'uso del termine "accessibile", privo di ulteriori qualificazioni, dovrà essere evitato. Se utilizzato dovrà essere definito in relazione o: alla normativa vigente, specificando quale o a parametri chiaramente attribuiti.

7. Progressivo adeguamento delle strutture a un maggiore livello di fruizione.
8. Adozione di strumenti per la valorizzazione e disseminazione delle iniziative realizzate dagli operatori ed associazioni per la diffusione e conoscenza del reale bacino di conoscenze ed esperienze.
9. Realizzazione di attività di sensibilizzazione presso gli operatori turistici, per l'adesione ad un "**circolo di qualità**", utile ad avviare una conoscenza corretta dell'argomento ed una verifica della loro percezione, sia riferita alle criticità tecniche nella realizzazione degli adeguamenti strutturali possibili da realizzare nelle strutture che al potenziale della domanda.

La realizzazione delle azioni di sensibilizzazione saranno avviate con la diffusione dei Primi Elementi di Conoscenza e dei "Sapete che?" (vedi allegato 2)

La loro definizione è stata finalizzata, non a fornire metodologie di rilevazione esaustive delle condizioni delle strutture, ma a dare gli elementi base, imprescindibili, per creare in tutti gli operatori la giusta attenzione sull'argomento.

## Le proposte del Gruppo di Lavoro al Comitato

- Definizione di una terminologia comune in tema di accessibilità, di concerto con gli altri Gruppi di Lavoro (in seguito indicati con GGdL).
- Adesione degli operatori al "Circolo di Qualità" promosso dal Comitato
- Definizione degli elementi generali che concorrono a generare la qualità dell'accoglienza per le diverse categorie di imprese turistiche e per i servizi offerti all'interno di ciascuna categoria.
- Realizzazione di studi e di attività di monitoraggio in ambiti diversi finalizzati alla mappatura del sistema di offerta e alla verifica delle dimensioni e del livello qualitativo dei servizi offerti.
- Collaborazione con il GGdL Comunicazione e Informazione al lancio di una campagna di comunicazione e di sensibilizzazione rivolta agli operatori turistici.

- Realizzazione di accordi nella Conferenza Stato Regioni per l'adozione di linee di indirizzo comuni, con adozione dei principi di omogeneizzazione dell'informazione e delle azioni promosse dal Comitato.
- Incontri con altri Ministeri che per competenza hanno in carico altri aspetti che convergono nella catena del turismo: il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, al fine di condividere una strategia di approccio comune all'argomento.
- Promozione e partecipazione a progetti, iniziative e reti europee ed internazionali per promuovere il territorio italiano e divulgare le buone pratiche di qualità.
- Definizione di strumenti di incentivazione / sostegno in favore delle strutture turistiche che effettuano investimenti volti a migliorare la propria accessibilità. I suddetti incentivi non dovrebbero necessariamente assumere la forma dell'erogazione di contributi in conto capitale o in conto interessi, ma potrebbero consistere nel riconoscimento di un credito di imposta (sull'esempio di quanto previsto dal decreto sviluppo 2012 in relazione al risparmio energetico ed alle ristrutturazioni edilizie) e in ulteriori agevolazioni non monetarie quali ad esempio premi di volumetria, semplificazioni urbanistiche, etc, o ancora si potrebbero prevedere forme di valorizzazione mediatica delle strutture turistiche virtuose mediante i canali comunicativi e mediatici del Ministero del Turismo (azione che si tradurrebbe in maggior visibilità a titolo gratuito per le strutture turistiche).

## Allegato 1

## Conoscere le esigenze

La gamma delle esigenze esprimibili da qualunque individuo è tale da non poter essere standardizzata all'interno di alcuna categorizzazione. Quello che è possibili fare è fornire una semplificazione necessaria a comprendere il vasto mondo delle esigenze specifiche esprimibili sia dalle persone con disabilità che da quelle persone che, pur non avendo una reale disabilità, in una situazione temporanea della loro vita esprimono le medesime esigenze per la fruizione degli spazi e per l'accesso ad attività e servizi.

Il quadro semplificato delle esigenze:

- avere la possibilità di accedere ad informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, reperibili, anche sulla composizione dei cibi, sull'utilizzo di materiale ipoallergenici
- avere autonomia di movimento negli spazi e di uso delle attrezzature;
- avere possibilità di fruizione delle esperienze per cui i luoghi e edifici sono stati concepiti;
- non affaticarsi nel movimento e nell'uso delle attrezzature;
- avere adeguata segnaletica e dispositivi che garantiscono l'informazione e l'orientamento;
- non trovarsi in luoghi e in situazioni che possono generare ansia o alterare la percezione;
- avere la garanzia in ogni circostanza che sia garantita la sicurezza.

E' il contesto ambientale, in particolare, ad avere un ruolo fondamentale, interagendo con esso si possono generare difficoltà e pericoli. In questa direzione l'ICF - Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute, definita dalla Organizzazione Mondiale della Sanità[2], considera l'ambiente ed alcuni fattori ambientali come elementi capaci di influenzare la disabilità e la salute delle persone, spostando l'attenzione dalla malattia al contesto ambientale, mettendo in relazione funzioni e strutture corporee (ambito personale) con attività e partecipazione (ambiente).

Le esigenze, prescindendo dai motivi che le generano, fanno riferimento alle difficoltà che in generale possono avere le persone:

che hanno difficoltà nel camminare, che utilizzano o meno ausili, tra cui la sedia a ruote;

che hanno difficoltà nella destrezza non utilizzando gli arti superiori o utilizzandoli con difficoltà;

---

[2] Organizzazione Mondiale della Sanità, a cura di, *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (*ICF)*, Erickson Libri, Trento, 2001.

che hanno problemi di vista e di udito, con anche perdita totale di questi sensi;
che hanno difficoltà di apprendimento, con o senza problemi cognitivi;
che hanno problemi di alimentazione, problemi di respirazione o allergie di ogni genere.
Queste difficoltà possono combinarsi e esprimere, in alcuni casi, esigenze coincidenti e sovrapponibili.

## Allegato 2

## I Primi Elementi di Conoscenza

I Primi Elementi di Conoscenza (di seguito denominati PEC) sono gli indicatori basilari definiti al fine di fornire a coloro che operano nell'ambito del comparto turistico le caratteristiche essenziali per operare un primo approccio al tema dell'accessibilità. I PEC non sono specializzati per alcuna tipologia di struttura, utilizzabili ad esempio sia per le strutture alberghiere che per gli edifici destinati ad attività sportive. Sono distinti in contenitori (anche spazi/ambienti) e riguardano sia le caratteristiche fisiche che quelle immateriali della struttura.

I PEC forniscono agli operatori i primi elementi sui quali operare successivi approfondimenti di comprensione e conoscenza.

I PEC sono utili solo se utilizzati in modo globale per tutta la struttura in relazione a RAGGIUNGERLA- ENTRERVI/USCIRVI ED UTILIZZARLA e per tutti gli spazi principali e di servizio. Questi sono utili per verificare la disponibilità e le dimensioni di specifici requisiti presenti nelle strutture.

I PEC non hanno l'obiettivo di fornire indicazioni valutative sulla accessibilità delle strutture. Con la loro diffusione ed utilizzo si vuole incrementare sia il livello di consapevolezza sui temi della accessibilità e fruibilità che avviare una verifica sui livelli di percezione sull'argomento. Chiaramente non forniscono indicazioni di carattere progettuale e non indicano il grado di fruibilità presente e realizzabile, da demandare a tecnici competenti.

I PEC sono un kit minimo di approccio e possono raggiungere tre obiettivi immediati e se opportunamente utilizzati possono consentire prospettive di medio e lungo termine quando i riscontri emersi con il loro uso vengono dati in carico a professionisti del settore.
I tre obiettivi sono:
- fornire agli operatori del settore una indicazione di base su quali sono i punti basilari di interesse per le persone con disabilità avviando un primo approccio conoscitivo delle loro esigenze;

- fornire attraverso il loro uso un quadro basilare delle competenze professionali presenti, delle attività/ servizi disponibili e delle caratteristiche fisiche degli spazi/ambienti delle strutture;
- definire i punti basilari per fornire informazioni alle persone con disabilità. L'elenco che segue è un primo basilare approccio agli elementi per far conoscere le caratteristiche di qualunque struttura a qualunque utilizzatore.

Su questo ultimo punto si chiarisce che il numero e la qualità delle informazioni che andrebbero fornite per consentire una scelta autonoma e consapevole alle persone con disabilità deve essere realizzato con metodologie ben più complesse ed affidandosi a dei professionisti del settore.
Per avere un parametro di riferimento si cita una tra le metodologie più significative realizzate in Italia: IG-VAE - Informazione Garantita (per la) Valutazione dell'Accessibilità (per le proprie) Esigenze. Il metodo, prodotto nell'ambito del Progetto STARe per il Progetto Italia per tutti, ideato e promosso dal Dipartimento del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri nel 1997, ha 43 schede di rilevazione di base, da utilizzare in relazione alla tipologia di luogo e da moltiplicare per spazi d'uso presenti.

**Elenco dei Primi Elementi di conoscenza**

| **Generali per la struttura** |
|---|

- formazione specifica del personale che opera all'interno della struttura
- attività o/e servizi dedicati a persone con disabilità
- ausili per agevolare i movimenti o/e per altri usi delle persone con disabilità
- diete personalizzabili e/o cibi per diete specifiche
- materiali ipoallergenici o/e di dispositivi che consentano un accurato controllato dell'aria
- supporti per la comunicazione e l'orientamento
- sito web progettato con requisiti di accessibilità (se è possibile certificato)
- caratteristiche del sistema di allarme e collocazione delle vie d'esodo

| **Parcheggio** |
|---|

- disponibilità di un parcheggio
- disponibilità di posto riservato a persona munita di contrassegno di sosta disabili
- disponibilità di dispositivi per contattare il personale addetto per accedere al parcheggio
- materiale del fondo
- caratteristiche del fondo
- presenza di illuminazione
- presenza di segnaletica

| **Percorso interno/esterno** (sono i collegamenti che si realizzano tra i diversi ambienti/spazi) |
|---|

- materiale del fondo o della pavimentazione
- caratteristiche del fondo o della pavimentazione del percorso
- presenza di illuminazione
- dimensioni di passaggio del percorso nel punto più largo ed in quello più stretto
- lunghezza del percorso
- presenza di guide tattilo plantari sul piano di calpestio per l'orientamento delle persone non vedenti ed ipovedenti

**Ambiente generico** (uno spazio al chiuso o all'aperto all'interno del quale viene realizzata una qualunque attività. Ad esempio la camera per dormire)

- collocazione ( piano dell'edificio; parte del complesso, etc)
- presenza di indicazioni di orientamento per raggiungerlo
- sistemi di collegamento verticali per raggiungerlo
- arredi presenti al suo interno
- dimensione del passaggio della porta
- altezza da terra del bordo superiore degli arredi
- dimensione interna dell' ambiente, negli spazi liberi da arredi non removibili
- presenza di arredi removibili
- presenza di moquette o di altri tessuti di rivestimento

**Servizio igienico** (questo è il servizio igienico di una camera per dormire specifica, ma anche il servizio disponibile al pubblico in genere)

- servizio igienico riservato a persone con disabilità
- tipologia di sanitari presenti nel servizio igienico
  (sanitari sospesi o anche lavandino senza colonna; doccia a pavimento, senza bordi o scalini)
- dimensione del passaggio della porta e tipologia di porta (a battente, scorrevole, etc)
  dimensione dello spazio prima e dopo la porta
- tipologia e collocazione dei maniglioni (ribaltabili ancorati alle pareti, fissi alle pareti, fissi a pavimento, aste verticali; altri tipi)
- dimensioni interne del servizio igienico:
  la larghezza e la profondità dello spazio libero dai sanitari, oltre le proiezioni dei loro bordi a terra (sui lati del wc, davanti al wc, davanti il lavandino, superata la porta)
- altezza da terra del bordo superiore del lavandino e del wc

**Sistemi di collegamento verticali** (da utilizzare in relazione a quelli presenti nella struttura)

**Rampa inclinata**

- pendenza della rampa
- dimensione dello spazio in piano alla partenza ed all'arrivo
- dimensione dei ripiani di sosta tra tratti di rampa
- corrimano su entrambi i lati, eventuale presenza del doppio corrimano
- segnalazione a pavimento all'inizio e fine di ogni tratto di rampa

**Scala**

- forma della scala (rettilinea, circolare,a chiocciola etc.)
- larghezza della rampa, profondità ed altezza dei gradini
- materiale dei gradini
- corrimano su entrambi i lati, eventuale presenza del doppio corrimano
- segnalazione a pavimento di inizio e fine di ogni rampa della scala

**Ascensore, piattaforma elevatrice**

- dimensione dello spazio antistante la porta (per tutti i piani ai quali arriva)
- altezza da terra della pulsantiera esterna ed interna
  numeri della pulsantiera in macrocaratteri, in rilievo, in Braille
- pulsanti di chiamata e di movimentazione "a uomo presente" (in genere nell'uso della piattaforma elevatrice)
- dimensione interna della cabina
- dimensione del passaggio della porta di accesso e sua collocazione (lato corto, lato lungo della cabina)
- segnalazione sonora e visiva del piano, segnalazione acustica di arrivo al piano, comunicazione verbale del numero del piano
- possibilità di utilizzare la piattaforma elevatrice autonomamente
- illuminazione d'emergenza

**Servo scala**

- collocazione del servo scala all’interno o all’esterno
- tipologia del servo scala: a sedile, con pedana, con pedana con sedile ribaltabile
- dimensione della pedana
- possibilità di utilizzare il servo scala autonomamente
- dimensione dello spazio antistante il servo scala alla partenza ed all’arrivo

## Sapete che?

- adottare soluzioni progettuali per rendere accessibile una struttura o incrementare la sua accessibilità non costa di più rispetto ad un progetto “tradizionale”

- nelle strutture non sono necessari accorgimenti destinatati ad utenti “specifici”, anzi è preferibile adottare soluzioni che vadano incontro alle esigenze di un numero di utilizzatori più ampio possibile. Ad esempio preferire l’istallazione di piattaforme elevatrici invece che di servo scala. Nel secondo caso considerare che in genere la manutenzione di questi dispositivi è piuttosto costosa e la ridotta movimentazione costringe a ricorrervi spesso.

- le persone con disabilità non sono solo quelle che utilizzano la sedia a ruote

- fornire informazioni sulle caratteristiche di accessibilità della propria struttura e su attività e servizi disponibili, consente la scelta consapevole a destinatari con diverse esigenze aumentando il numero dei potenziali clienti

- il bagno con requisiti di accessibilità non è un bagno di “ospedale”, non esiste alcuna normativa che prescrive l’istallazione di sanitari “particolari”

- una camera accessibile se gradevole e ospitale come tutte le altre può essere venduta sempre a qualunque cliente

- le persone con disabilità sono innanzitutto clienti paganti e come tali vanno trattati

- il valore del loro soggiorno è moltiplicabile minimo per due dal momento che spesso viaggiano accompagnati