



**WelcomeEverybody**  
E m i l i a R o m a g n a

# CONSIGLI PRATICI PER L'ACCOGLIENZA E L'INCLUSIONE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ: TURISMO PER TUTTI.

KIT PER LE STRUTTURE RICETTIVE



*Ministero per le disabilità*



# INDICE

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla comunicazione

Comunicazione con persone con  
disabilità

Accogliere e comunicare con persone  
con disabilità fisiche

Accogliere e comunicare con persone  
con deficit visivo

Accogliere e comunicare con persone  
con deficit uditivo

Accogliere e comunicare con persone  
con disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole per  
l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE

### ACCESSO ALLA STRUTTURA

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

### RECEPTION-HALL-COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali: ascensore

Collegamenti verticali: scale

### BAR-RISTORANTE

### CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

### SALE E CONVEGNI

## LINK UTILI

The background features three large, curved, brush-stroke-like shapes in shades of green and teal. One is a bright green arc at the top left, another is a lighter green arc at the top right, and a third is a teal arc at the bottom. The text is centered in the white space between these shapes.

**PARTE I**  
**COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA**

## La Comunicazione inclusiva.

### L'accoglienza

Le parole hanno un peso, esprimono un pensiero e creano e modellano il pensiero attorno a noi. Le parole nuove, espressione di pensieri nuovi, contribuiscono a creare il mondo nuovo per tutti. Non si tratta di politicamente corretto, né di sensibilità individuale. La corretta comunicazione è il primo veicolo di cambiamento reso necessario dalla diversa e innovativa visione della disabilità. La visione della disabilità si è modificata nei secoli, e con essa la "mentalità" delle persone, l'atteggiamento, le leggi, i comportamenti e così via.

La visione attuale si basa sull'ICF, International Classification of Functioning, Disability and Health (Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute), pubblicato nel 2001 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Tutti noi, invece, siamo cresciuti e abbiamo inconsapevolmente assorbito la vecchia visione della disabilità, fortemente spostata su concetti come limite, disabilità esclusivamente motoria e barriere architettoniche. La visione della disabilità che oggi produce esigenze, diritti e pone sfide ad ognuno di noi è riassunta nella seguente definizione contenuta nella Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità, recepita nell'ordinamento italiano con la L. 18/2009, che recita:

*Art. 1.2 "Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni*

*fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con altri".* Apparentemente sono cose che sappiamo e su cui soprattutto concordiamo, ma cosa significa nel profondo e soprattutto come sposta il nostro solito modo di pensare, agire e lavorare?

1. La persona è messa al centro, come essere che ha un funzionamento corporeo (bio) uno psicologico (psico) ed è inserita in un contesto familiare, geografico, economico, culturale ecc. (sociale). Considerare l'individuo come essere bio-psico-sociale ci spinge a pensarlo nella sua unicità, evitando le categorizzazioni e le semplificazioni schematiche. Mettere al centro le persone significa ricordare che abbiamo tutti gli stessi bisogni (mangiare, amare, divertirsi, ecc.) e siamo tutti diversi nei nostri desideri. Non esistono dunque bisogni "speciali" ma comuni all'essere umano. Sono le risposte a volte, ma meno spesso di quanto si pensi, a dover essere speciali. L'obiettivo di ogni intervento quindi, partendo non dai limiti da compensare ma dalle possibilità della persona, è garantire *"la partecipazione nella società su una base di uguaglianza con gli altri"*.
2. Parliamo dunque di persone con disabilità, non di disabili o handicappati o diversamente abili. La disabilità non è attributo della persona perché si produce nella relazione tra

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE

quest'ultima (con la sua condizione di salute fisica o psichica, temporanea o permanente) e l'ambiente in cui è inserita, ambiente, non è mai troppo ribadirlo, si edificato ma anche fatto di leggi, istruzione, servizi, famiglia, censo, origine geografica, momento storico. È in questa relazione che si produce la disabilità. L'ambiente determina QUANTO una persona è disabile NON la sua malattia, dunque, in ogni momento l'ambiente può essere barriera o facilitatore, aumentando o diminuendo la disabilità di una persona.

Da questa definizione della disabilità come relazione con un ambiente - barriera ne deriva che:

- a. Tutti siamo in qualche modo disabili (o meglio possiamo essere disabilitati dall'ambiente) per un periodo più o meno lungo e sicuramente in futuro.
- b. Tutti siamo ambiente per qualcun altro e quindi, in modi e gradi diversi abbiamo la responsabilità individuale e personale di essere facilitatore e non barriera.

**Nell'argomento che stiamo trattando vuol dire che il modo in cui comunichiamo e diamo informazioni impatta su qualcun altro e potrebbe fungere da facilitatore o creare una barriera, quindi una disabilità.**

## Ostacoli alla comunicazione

Gli ostacoli più ricorrenti non sono tecnici, spesso infatti è il senso di inadeguatezza e di imbarazzo e la paura di offendere che ci fanno optare per una comunicazione sbagliata.

La conoscenza aiuta ad indirizzare il buon senso e l'esperienza individuale dei professionisti dell'accoglienza verso il comportamento più adeguato nella specifica situazione che si presenta. Non ci sono ricette né un modo giusto di comunicare, l'accoglienza inclusiva ha a che fare, più che su nozioni "tecniche" su uno spostamento di punto di vista. Non c'è infatti un modo giusto di comunicare, perché semplicemente non c'è un unico modo di comunicare con le persone. E di persone stiamo parlando, con disabilità, ma innanzitutto persone. Questo è lo spostamento principale. La persona con disabilità è una persona e un cliente, con una caratteristica che è la disabilità.

Se poi consideriamo la fragilità, temporanea o permanente, ecco il secondo spostamento. Tutti in qualche modo lo siamo quindi la comunicazione inclusiva riguarda noi, non qualcuno di diverso da noi.

## Comunicazione con persone con disabilità

Consigli generali per comunicare con persone con una disabilità:

- Parla a una persona con disabilità come parleresti a chiunque altro. Usa un tono appropriato all'età e tratta gli adulti come

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

#### Ostacoli alla comunicazione

#### Comunicazione con persone con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

#### Comunicazione ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE

adulti. Non controllare le parole, è del tutto normale dire ad un cieco “ci vediamo dopo”, non si offende nessuno.

- Se una persona con disabilità è accompagnata da un'altra persona, come un assistente, dovresti comunque parlare direttamente alla persona con disabilità.
- Metti la persona al primo posto, non la sua disabilità. Ad esempio, usa il termine “una persona con disabilità” piuttosto che “una persona disabile”.
- Cerca di evitare frasi negative come “soffre di” e “storpio”. Usa la frase “persone che usano una sedia a rotelle” piuttosto che “costretto su una sedia a rotelle”. Per le persone con disabilità motoria è un mezzo di libertà.
- Essere paternalistici o condiscendenti. Spesso se siamo in imbarazzo tendiamo ad esserlo, come con i bambini, anche se non ne abbiamo l'intenzione.
- Presumere cose su di loro o sulla loro situazione. Come abbiamo visto non esistono categorie, ogni persona (con e senza disabilità) non è uguale ad un'altra.
- In generale, come per ogni cliente, ascolto, rispetto e pazienza sono le chiavi per una comunicazione efficace. Non esitiamo a chiedere come possiamo essere d'aiuto, ogni persona con disabilità conosce le sue esigenze meglio di chiunque altro. Quindi, chiedere prima se è necessario un aiuto (potrebbe non esserlo) e ascoltare eventuali istruzioni.

## Accogliere e comunicare con persone con disabilità fisiche

- Ricorda che lo spazio personale di qualcuno può includere la sua sedia a rotelle e le stampelle o qualunque altro ausilio alla mobilità. Non toccare o spingere la sedia a rotelle di una persona e non spostare le sue stampelle o il bastone da passeggio senza il suo permesso.
- Quando parli con una persona che usa una sedia a rotelle, cerca di trovare qualcosa su cui sederti per essere allo stesso livello degli occhi.

## Accogliere e comunicare con persone con deficit visivo

- Quando incontri persone con deficit visivo, rivolgiti sempre a loro per nome e presentati.
- Parla chiaramente e con una voce normale - non c'è bisogno di alzare la voce.
- Ricorda che le persone con deficit visivo non possono fare affidamento sugli stessi segnali visivi delle persone senza deficit visivo. Assicurati di verbalizzare qualsiasi pensiero o sentimento.
- Se dai indicazioni usa riferimenti spaziali e non visivi (ad esempio piuttosto che dire l'ascensore si trova a destra del ristorante dire dieci passi lungo questo muro e poi a destra o, meglio ancora, a “ore tre”).
- Se una persona è accompagnata da un cane guida, non accarezzarlo, non dargli da mangiare o distrarlo mentre è imbracato. Un cane in

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE

imbracatura sta lavorando per sostenere il suo proprietario.

- Quando entri o esci da una stanza, di' qualcosa per assicurarti che la persona con deficit visivo non si senta imbarazzata parlando in uno spazio vuoto.
- Nel risistemare la stanza di una persona cieca attenzione a non spostare oggetti o cambiare la disposizione degli arredi mobili.
- In caso si accompagni una persona in un bagno o in un ambiente nuovo è necessario entrare con lei e descrivere la dislocazione dei sanitari e degli accessori o dei mobili.

### **Accogliere e comunicare con persone con deficit uditivo**

- Attira l'attenzione della persona prima di parlare. Prova con un leggero tocco sulla spalla, un saluto o qualche altro segnale visivo cortese per attirare l'attenzione della persona.
- Affronta la persona direttamente e mantieni il contatto visivo.
- Assicurati che la tua bocca sia visibile, non coprirla con la mano o con altri oggetti mentre parli.
- Guarda direttamente la persona mentre parli e non parlare troppo velocemente o troppo lentamente.
- Non esagerare i movimenti della bocca, questo renderà solo più difficile leggere il labiale.
- Usa frasi brevi.
- Mantieni il volume a un livello naturale, non

urlare.

- Se la persona usa la lingua dei segni e qualcuno traduce per te parla alla persona e non all'interprete.
- Informa la persona dei modi per contattare la reception alternativi alla telefonata (ad es. numero whatsapp).

### **Accogliere e comunicare con persone con disabilità intellettiva**

- Assicurati di avere l'attenzione della persona prima di iniziare a parlare. Prova a usare il suo nome o a stabilire un contatto visivo, non preoccuparti se distoglie lo sguardo.
- Mantieni le tue domande semplici e le tue risposte facili da capire.
- Ricorda che il linguaggio del corpo è importante perché le persone con disabilità intellettiva spesso si affidano a segnali visivi.
- Sii preparato a usare informazioni visive o a ottenere informazioni visive da persone con disabilità intellettiva.
- Sii specifico e diretto. Evita di parlare usando astrazioni, acronimi, metafore o giochi di parole.
- In caso di crisi, ad esempio di bambini o adulti con autismo, ricordare che in quel momento gli accompagnatori sono in difficoltà e imbarazzo, specie se in spazi comuni come hall, ristorante o piscina. Indicare loro uno spazio tranquillo o chiedere gentilmente come potete essere d'aiuto è la cosa migliore.

## **PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA**

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA**

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE**

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## **PARTE II L'AMBIENTE**

## La Comunicazione inclusiva.

### L'informazione

Quando parliamo di informazione ci occupiamo essenzialmente di due cose: la comunicazione dell'ambiente, cioè l'insieme delle informazioni che dà l'ambiente attorno a noi con diverse modalità, e i contenuti specifici che vogliamo trasmettere verbalmente o per iscritto.

Quando parliamo di comunicazione dell'ambiente facciamo qui riferimento alla riconoscibilità dei singoli spazi identificati per uso e a come questi sono fra loro collegati per costruire una mappa mentale d'orientamento, ovvero di mobilità e usabilità.

A supporto della leggibilità data dalla forma e dall'allestimento di ogni luogo componente la struttura, vi è l'impiego di un'adeguata segnaletica di comunicazione di cui è parte importante la comunicazione del sistema di sicurezza: comportamento da tenersi in caso di emergenza, vie di fuga, spazi calmi. L'insieme di riconoscibilità ambientale e segnaletica integrata va sotto il nome di wayfinding.

Quando, invece, parliamo di informazione facciamo riferimento al tipo di informazioni utili da trasmettere ai clienti con disabilità con i relativi supporti, cioè i mezzi di comunicazione più adatti e con gli strumenti visivi e digitali più efficaci.

Le informazioni devono essere agevolmente comprese da una molteplicità di funzionamenti e questo diventa cruciale quando si parla di sicurezza e di gestione dell'emergenza. Quelli

che seguono sono principi generali che devono diventare patrimonio comune dell'intero personale della struttura, titolare compreso, che sarà il primo responsabile valutatore delle molteplici prestazioni ambientali, nonostante il supporto di un'equipe di professionisti qualificati che assolveranno alle progettazioni di grafica, web design, architettura, arredo, ecc.

In estrema sintesi: gli spazi comuni (hall, reception, ristorante, bar, bagno comune) devono essere individuabili, riconoscibili e fruibili da una molteplicità di funzionamenti, cioè da bambini, anziani, persone di bassa statura, persone con disabilità fisica, sensoriale, intellettivo-cognitiva, ecc. sino alle persone semplicemente distratte o straniere.

Le informazioni (dal menù al sito web) devono essere comprese e utili rispetto allo scopo.

Ci sono principi generali che possono essere d'aiuto in quanto identificano parametri da soddisfare, sono i principi dell'Universal Design raccomandati dalla normativa attualmente in vigore (la già richiamata L. 18/2009).

Ogni principio viene spiegato sinteticamente e poi si esemplificano alcune situazioni tipo, in modo da creare una maggiore consapevolezza.

I principi non sono separati, si intersecano e rafforzano a vicenda e gli esempi fatti per un principio soddisfano agevolmente anche tutti o alcuni degli altri.

Non è una check list, serve a "vedere" ciò che, pur avendolo sotto gli occhi ogni giorno, non vediamo

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE



per mancanza di conoscenza. Serve come esempio per allenare un nuovo modo di pensare.

## 1. USO EQUO

- Fornisce lo stesso significato dell'uso a tutti gli utilizzatori: identico se possibile; altrimenti equivalente.
- Evita segregazione o categorizzazione di qualsiasi utilizzatore.
- Componenti di riserbo, sicurezza e incolumità devono essere disponibili a tutti gli utilizzatori in modo equivalente.
- Il design deve essere attraente per tutti gli utilizzatori.

### **Comunicazione dell'ambiente**

Questo principio è molto d'aiuto soprattutto nell'arredo e nell'allestimento e si troveranno applicazioni tecniche nella sezione seguente.

Esempi pratici sono:

- Presenza di sedute diverse, ampie, con e senza braccioli, alte, in modo che anche persone obese o con difficoltà di alzarsi possano trovare quello che è più adatto al loro corpo.
- Ingresso uguale per tutti.
- Posizionamento di interruttori ad altezze tali da poter essere usate da persone sedute o di bassa statura.

### **Informazione**

Uso equo dell'informazione vuol dire mettere tutti

in condizione di comprendere. Testi semplificati, uso di caratteri senza grazie (o bastoni) tipo Arial, uso di grassetto per evidenziare sono accorgimenti che aumentano la leggibilità e comprensibilità anche per persone più anziane.

Il sito web inoltre dovrebbe contenere anche una descrizione delle caratteristiche di accessibilità. Non basta dire che si dispone di stanze accessibili, bisogna indicare misure, arredi, tipo di pavimentazione, altezze ecc.

Le persone pur con disabilità analoghe non sono tutte uguali né hanno le stesse esigenze: una buona informazione consente al cliente di verificare prima se la dotazione fa al caso suo o meno. Un buon esempio di tale tipo di descrizione si trova in questo sito <https://welcome-everybody.emiliaromagnaturismo.it>. Per partecipare gratuitamente all'iniziativa, consultare le informazioni a questo link: <https://imprese.regione.emilia-romagna.it/servizi-turismo-accessibile/rilevazioni-informazioni>. Se si danno informazioni cartacee, ad esempio il piano di evacuazione o dépliant informativi, dovrebbero essere presenti anche in forma semplificata, con mappe leggibili, caratteri grandi e disponibili in versione digitale per essere letti sugli smartphone.

## 2. USO FLESSIBILE SI ADATTA A DIVERSE ABILITÀ

- Apporta scelta nei metodi d'uso.
- Ammette una maneggevolezza sia sinistra che destra.

## **PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA**

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA**

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE**

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## **PARTE II L'AMBIENTE**

- Favorisce l'accuratezza e la precisione dell'utilizzatore.
- Apporta adattabilità all'abilità dell'utilizzatore.

### Comunicazione dell'ambiente

Anche questo principio trova maggiore applicazione negli arredi e allestimenti, ad esempio la presenza di desk accoglienza con una parte ribassata per permettere il contatto visivo anche a persone sedute o di bassa statura, o la presenza di controlli tattili nei distributori automatici. Le persone cieche o ipovedenti non possono usare ciò che prevede il solo touchscreen.

### Informazione

Il sistema di prenotazione dovrebbe prevedere più canali, quella attraverso il sito deve essere semplice e la modalità facilmente individuabile. Un numero whatsapp permetterebbe a persone sorde di prenotare senza ricorrere al sito o alla scrittura di una email, specie in caso di urgenza. Tutta l'informazione di emergenza deve soggiacere a questo principio oltre a quello di percettibilità. In caso di emergenza, infatti, l'informazione deve essere non solo percepita ma anche compresa rapidamente. Questo non vale solo per le persone con disabilità visto che moltissimi studi hanno rilevato come le reazioni e i comportamenti di persone senza disabilità, in emergenza, presentino spessissimo caratteristiche simili a quelle di alcune disabilità psichiche e cognitive. I segnali di allarme e la segnaletica, quindi, devono essere visibili da

diverse altezze, fare uso di pittogrammi e icone e ripetere la stessa informazione su diversi canali, mappe, segnali visivi e informazioni acustiche.

### 3. USO SEMPLICE E INTUITIVO.

- Elimina complessità non necessarie.
- Corrisponde all'intuizione e aspettative dell'utilizzatore.
- Ammette un'ampia gamma di abilità linguistiche e di alfabetizzazione.
- Gestisce l'informazione coerentemente con la sua importanza.
- Fornisce efficaci suggerimenti e feedback durante e dopo l'azione d'uso.

### Comunicazione dell'ambiente e informazione

Questo principio si correla strettamente a quello che lo precede e quello che segue per quanto riguarda la comunicazione e l'informazione. Si tratta infatti di rendere l'informazione comprensibile ad una varietà di funzionamenti. L'uso semplice e intuitivo di icone, pittogrammi e simboli universali permette anche a persone anziane o che non parlano la nostra lingua di riconoscere il significato e muoversi in autonomia. Tutta la parte informativa deve permettere un uso semplice e intuitivo dei servizi offerti, i menù devono recare informazioni chiare e comprensibili anche mediante icone e uso di altre lingue su allergeni e cibi.

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE

#### 4. INFORMAZIONE PERCETTIBILE

- Usa metodi diversi (visivi, verbali, tattili) per ridondare la presentazione dell'informazione essenziale.
- Fornisce adeguata differenziazione tra l'informazione essenziale e quelle in secondo piano.
- Massimizza la leggibilità dell'informazione essenziale.
- Differenzia gli elementi secondo modalità che possono essere descritte (ad es.: rendere semplice dare istruzioni ed indicazioni).
- Fornisce compatibilità con una varietà di tecniche o dispositivi usati dalle persone con limitazioni sensoriali.

#### **Comunicazione dell'ambiente e informazione**

La percettibilità è la base per la comprensione. Come per gli altri principi la chiave è la ridondanza dell'informazione e la sua presenza su diversi canali. La segnaletica e i supporti informativi devono essere per dimensioni, contrasto visivo, forma, luminanza, illuminazione e distanza di osservazione in relazione al contesto d'uso, progettati per massimizzare la loro visibilità e leggibilità. Un buon isolamento acustico di aree chiave è utilissimo per persone sorde con apparecchi e impianti perché riduce il rumore di fondo, ma aiuta anche la creazione di uno spazio meno stimolante per alcune persone con autismo. Nel sito web la presenza di un tour fotografico

o video dell'albergo può aiutare le famiglie di persone con autismo a preparare il soggiorno. Ogni materiale video deve essere sottotitolato e le fotografie descritte con didascalie: gli screen reader dei non vedenti, infatti non "leggono" le immagini.

La possibilità di leggere materiale attraverso QR code o di scaricare mappe o informazioni specifiche sul proprio smartphone permette di ampliare il ventaglio dell'accessibilità.

La percettibilità dell'informazione è elemento chiave in emergenza e aumenta la sicurezza quindi si lega strettamente al principio successivo in cui avrà ampia trattazione. Ad esempio, gli ascensori, pur rispettando la normativa più aggiornata, non consentono la comunicazione ad una persona sorda che vi rimanga bloccata. Per rendere un'informazione percettibile e permettere la comunicazione è necessaria la presenza di un collegamento video con la centrale e la trascrizione del parlato, oltre alla presenza di una tastiera che consenta di trasmettere il messaggio da parte della persona sorda se quest'ultima parla solo usando la Lingua dei segni.

#### 5. TOLLERANZA PER GLI ERRORI

- Sistema gli elementi al fine di minimizzare pericoli ed errori: gli elementi più usati, i più accessibili; gli elementi più pericolosi, eliminati, isolati o schermati.
- Prevede avvertimenti su errori e pericoli.

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE

- Prevede elementi di protezione contro la conseguenza di guasti.
- Scoraggia usi non intenzionali in azioni che richiedono cautela.

### **Comunicazione dell'ambiente**

Questo punto specifico permette di inserire brevemente un tema importantissimo che è la pianificazione inclusiva dell'emergenza e della sicurezza.

Sono moltissimi gli elementi ambientali di una struttura ricettiva sui quali è bene porre attenzione, oltre agli adempimenti previsti per la normativa antincendio. Spesso, infatti, non si fa caso ad arredi o accessori (come estintori a muro) che sporgono ad altezza spalle e non sono individuabili da un cieco che usa un bastone, a fioriere che ostacolano e restringono percorsi che non sono più accessibili e all'uso di colori che rendono poco leggibile un testo o addirittura confondono.

A titolo di esempio si segnalano le attenzioni più importanti: scale e gradini vanno segnalati ed evidenziati con indicatori tattili e cromatiche, così come luoghi ed elementi potenzialmente pericolosi.

Dal punto di vista dell'emergenza deve essere ben segnalata e individuata la via d'esodo e l'ubicazione dello spazio calmo. A questo proposito tutto il personale in primis deve essere ben formato e pronto a supportare ogni tipo di cliente in emergenza.

L'identificazione delle vie di esodo può essere facilitata, oltre che dalla segnaletica e dalle modalità di informazione di cui si parla più avanti, anche da una distribuzione degli spazi riconoscibile anche grazie a differenziazione architettonica o cromatica e all'esistenza di informazioni e mappe disponibili in anticipo.

### **Informazione**

L'informazione, per essere compresa deve essere percettibile. Se parliamo di sicurezza ed emergenza parliamo di allarme e indicazione delle vie di fuga.

Come più volte detto la soluzione è la ridondanza e la ripetizione dello stesso messaggio su diversi canali. Il segnale di allarme, di solito prevalentemente uditivo, deve essere anche visivo in più e diverse posizioni.

La presenza di fumo e altri ostacoli, infatti, potrebbe impedire la visione dell'allarme visivo, di solito posto molto in alto. Questo è importante soprattutto per le persone sorde o ipoudenti.

Ricordiamo che il contenuto dell'informazione in emergenza riguarda il pericolo, cioè cosa succede e cosa fare, cioè come evacuare rapidamente.

Per quanto riguarda la percezione dell'allarme bisogna assicurarsi che ci sia:

- Adozione di segnali acustici contenenti informazioni complete sull'oggetto della comunicazione;
- Installazione di impianti di segnalazione di allarme ottici;

## **PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA**

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA**

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE**

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## **PARTE II L'AMBIENTE**

- Installazione di impianti di segnalazione di allarme a vibrazione (nel caso di persone che dormono o che possono non percepire i segnali ottici o acustici).

Anche l'evacuazione deve essere guidata quindi l'orientamento deve essere facilitato mediante:

- Realizzazione di sistemi di comunicazione sonora.
- Realizzazione di superfici in cui sono presenti riferimenti tattili.
- Verifica della presenza di altri particolari indicatori.
- Verifica che la segnaletica sul piano di calpestio abbia un buon contrasto cromatico rispetto alla pavimentazione ordinaria.
- La percezione di tale contrasto deve essere garantita nelle diverse condizioni di illuminamento e su piani di calpestio in condizioni asciutte e bagnate.
- Segnaletica luminosa e/o lampeggiante.

La pianificazione dell'emergenza inclusiva determina un incremento della sicurezza di tutti gli ospiti.

Per le strutture alberghiere informazioni e prescrizioni molto utili possono essere reperite nella pubblicazione dell'Inail *Prevenzione incendi per attività ricettive turistico-alberghiere*.

## 6. SFORZO FISICO CONTENUTO

- Permette all'utilizzatore di mantenere una posizione neutra del corpo.
- Uso ragionevole dell'azione di forza per operare.
- Minimizza le azioni ripetitive.
- Minimizza lo sforzo fisico sostenuto.

Questo principio si applica soprattutto quando si parla di accessibilità dello spazio.

Nel campo della comunicazione e dell'informazione è soddisfatto automaticamente se si lavora con attenzione sui principi di percettibilità, flessibilità, usabilità ed equità.

Offrire la possibilità di utilizzo di diversi tipi di sedute permette ad un anziano di ridurre lo sforzo fisico di alzarsi perché può trovare una poltrona o una sedia più alta e con braccioli, utile anche ad una persona con debolezza degli arti inferiori che deve fare leva sulle braccia.

Nessuna di queste due persone userebbe un divano o una poltrona bassa.

## 7. DIMENSIONE E SPAZIO PER APPROCCIO E USO

- Fornisce una chiara visualizzazione degli elementi importanti per ogni utilizzatore seduto od eretto.
- Rende confortevole raggiungere tutti i componenti per qualsiasi utilizzatore seduto od eretto.

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE

- Ammette variazioni nelle dimensioni della mano e impugnatura.
- Fornisce adeguato spazio per l'impiego degli ausili e personale di assistenza.

Quest'ultimo principio, come per quello che lo precede, trova applicazione specialmente nell'accessibilità dello spazio come si vedrà nel capitolo successivo. Nel caso della comunicazione e informazione si dimostra ancora una volta la forte interrelazione e interazione dei 7 principi dell'Universal Design dato che l'obiettivo di una chiara visualizzazione è già stato illustrato negli altri punti.

**In sintesi, l'ambiente comunica, e il risultato è agio o disagio, comfort e benessere o fatica. Una struttura accessibile e un personale preparato permettono una comunicazione adeguata, che facilita il riconoscimento, la comprensione e l'uso in autonomia, riducendo lo sforzo fisico e psicologico, compensando, se necessario, limiti strutturali.**

### **Ultimi suggerimenti in pillole per l'accoglienza.**

- Mantenere libere porte, passaggi, rampe, scale e percorsi podotattili.
- Se presenti pulire frequentemente le mappe tattili, anche quella esterna.
- Posizionare gli oggetti in modo opportuno, ad esempio i cestini, i portaombrelli e qualunque

altro oggetto di uso comune in modo facilmente usufruibile, in posizione comoda e non di intralcio ai movimenti.

- Lasciare liberi i piani accessibili del bar e della reception, ad esempio nel bar posizionare solo lo zucchero.
- Verificare che ogni accorgimento adottato sia sempre in ordine e funzionante, altrimenti segnalare al più presto al responsabile di struttura.
- Disporre gli oggetti in uso alla clientela alla portata di persone basse di statura o su sedia a ruote.
- Le persone che usano bastoni o stampelle dovrebbero riuscire a muoversi in autonomia, a volte i gradini possono essere per loro più facili di una rampa.
- Le persone che usano bastoni o stampelle hanno bisogno delle loro braccia per tenersi in equilibrio; quindi, se necessitano di essere accompagnate è bene porsi a lato senza afferrare il braccio.
- Se la persona con disabilità visiva non conosce ancora la struttura, è bene offrire un tour dei luoghi e quando ci sono modifiche degli spazi, degli arredi e oggetti è bene avvisarla.
- Per una persona non vedente ci possono essere molti pericoli: oggetti sporgenti dalla parete, quali piante, cestini, lampade sospese o piantane. Si suggerisce, dove possibile, di mettere in nicchie predisposte eventuali estintori e cestini, di posizionare lampade

## **PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA**

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA**

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### **LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE**

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## **PARTE II L'AMBIENTE**

e quanto sospeso al di sopra dei 210cm dal pavimento, di allestire con piante posizionate al di fuori dei percorsi guida.

- Quando si offre a una persona con disabilità visiva di leggere informazioni scritte, è necessario contestualizzare quando si inizia una nuova cosa.
- Chi ha avuto un ictus, è sordo, usa una protesi fonatoria o ha una balbuzie o un altro tipo di disturbo del linguaggio può essere difficile da capire, in questi casi un ambiente silenzioso facilita la comunicazione.

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'ACCOGLIENZA

Ostacoli alla  
comunicazione

Comunicazione con persone  
con disabilità

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità fisiche

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit visivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
deficit uditivo

Accogliere e comunicare  
con persone con  
disabilità intellettiva

### LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA. L'INFORMAZIONE

Comunicazione  
ambientale

Ultimi suggerimenti in pillole  
per l'accoglienza

## PARTE II L'AMBIENTE





**PARTE II  
L'AMBIENTE**



## ACCESSO ALLA STRUTTURA

### Pavimentazioni e percorsi esterni.

Qui vengono trattate tutte quelle superfici che necessitano di una pavimentazione compatta e uniforme per consentire la mobilità in sicurezza di chiunque e, in particolare, delle persone più fragili. Di seguito si riportano le indicazioni che vengono consigliate, vuoi per riferimento normativo, vuoi per buona pratica.

- Tutte le pavimentazioni devono essere antisdrucchiolevoli, ossia realizzate con materiali il cui coefficiente di attrito, misurato secondo il metodo della British Ceramic Research Association Ltd (B.C.R.A.) Rep. CEC.6/81, sia superiore al valore di 0,40 per elemento scivolante cuoio su pavimentazione asciutta e sia superiore a 0,40 per elemento scivolante gomma dura standard su pavimentazione bagnata.
- Le ipotesi di condizione della pavimentazione (asciutta o bagnata) deve essere assunta in base alle condizioni normali del luogo ove sia posta in opera - questo aspetto solitamente risulta critico quando si prevede la posa di piastrelle ceramiche.
- Gli strati di supporto delle pavimentazioni devono essere idonei a sostenere nel tempo la pavimentazione ed i sovraccarichi previsti, nonché ad assicurare il bloccaggio duraturo degli elementi costituenti la pavimentazione stessa.

- La pavimentazione in generale ma soprattutto quella lapidea deve presentare fughe e giunture di larghezza inferiore a 5 mm, stilate con materiali durevoli, essere piane e con eventuali risalti (verso l'alto) di spessore non superiore a 2 mm e risalti inferiori non superiori a 5 mm;
- I cubetti di pietra (ad es.: Luserna, Porfido, ecc.) devono essere quanto più possibile complanari e con i bordi smussati, evitando soluzioni che prevedono cubetti concavi. Per le fughe valgono le prescrizioni scritte al punto precedente.
- La pavimentazione in cubetti di pietra inerbiti deve avere un supporto compatto, per evitare che con il tempo a causa di piogge e agenti atmosferici avversi, possa sprofondare e creare dislivelli che possono essere causa di pericolo o infortunio.
- La pavimentazione in calcestruzzo o terra stabilizzata deve essere ben compatta e battuta, in modo da consentirne la percorrenza anche a chi si muove in carrozzina o utilizza ausili con ruote. Nel tempo si sono dimostrate criticità dovute a dilavamento o eccessiva frantumazione della superficie; da questo punto di vista risulta importante la qualità di realizzazione del substrato che deve essere ben compattato e drenante.
- Eventuali griglie, caditoie, zerbini metallici e tombini devono essere incassati e perfettamente allineati e complanari alla

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

▲  
**PARTE I  
COMUNICAZIONE E  
ACCOGLIENZA**

**PARTE II  
L'AMBIENTE**

**ACCESSO ALLA  
STRUTTURA:**

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

pavimentazione. Devono essere realizzati con maglie inattraversabili da una sfera di 2 cm di diametro (sarebbe preferibile 1,5 cm di diametro). Qualora i grigliati presentino forme rettangolari ad elementi paralleli, questi devono essere posti con gli elementi ortogonali al senso di marcia;

- Qualora i pavimenti (soprattutto nei raccordi esterno-interno) presentino un dislivello, questo non deve essere superiore a 2,5 cm e il pavimento/soglia sovrastante deve avere i bordi arrotondati; importante per tutte le aperture, in particolare per le uscite di emergenza;
- Se l'area esterna fosse vasta sarebbe opportuno avere zone ombrose e/o protette da pensiline e, lungo i percorsi pedonali, inserire delle panchine in modo da consentire la sosta e il riposo a chi, per patologie o età, si affatichi a percorrere lunghi tratti. Altrettanto importante è la scelta delle tipologie di sedute relativamente al materiale impiegato, alla loro altezza, alla presenza di braccioli e schienale, alla presenza di appoggi ischiatici, alla realizzazione di spazi dove chi usa la sedia a ruote possa fermarsi a fianco dei familiari o dell'accompagnatore, ecc.
- Sempre nel caso che l'area esterna sia vasta, si consiglia di inserire mappe visuo-tattili, in posizioni strategiche, per facilitare l'orientamento a persone non vedenti e ipovedenti.



*Pavimentazione in calcestre*



*Pavimentazione in terra stabilizzata*

- I percorsi devono avere una larghezza minima di 150 cm, per consentire il passaggio contemporaneo di una persona su carrozzina e una persona in piedi, e una pendenza trasversale non superiore allo 1% per evitare il ribaltamento di chi usa ausili alla mobilità; la larghezza indicata deve essere libera da qualsivoglia ostacolo come pali dell'illuminazione, pali porta segnaletica, cestini di rifiuti, alberature, ecc.
- Fino ad un'altezza di 2,10 m dal piano di calpestio non devono essere presenti ostacoli sporgenti di nessun genere, come segnaletica a bandiera o su palo, alberature sporgenti o fabbricati sporgenti sul percorso pedonale.

### **Parcheggi.**

L'area parcheggio di una struttura ricettiva non è solo una zona atta allo stazionamento in sicurezza dei mezzi privati dei clienti, bensì è la prima zona d'accoglienza. Per tale motivo, se l'area è esterna, deve essere individuabile e riconoscibile al momento dell'arrivo mediante segnaletica, accogliente e piacevole tramite l'uso di alberature e fioriture, zone ombrose e riparate per il parcheggio del mezzo. Anche per i parcheggi interrati o seminterrati valgono le indicazioni relative all'accoglienza e alla piacevolezza che possono essere raggiunte mediante l'impiego di materiali, colore, luce e ricambio aria di qualità.

- La norma recita che deve essere previsto un parcheggio riservato alle persone con disabilità

ogni 50 posti auto e frazione di 50. Tale prescrizione vale sia per i parcheggi riservati al personale, sia per i parcheggi pubblici. Nel caso di strutture ricettive, però, si consiglia che siano previsti un numero maggiore di parcheggi riservati, tenendo presente anche donne in stato di gravidanza, famiglie con neonati e/o bimbi della prima infanzia.

- Si consiglia di posizionare i parcheggi riservati in prossimità degli ingressi principali alla struttura. Un'eccessiva distanza tra parcheggio e ingresso può essere fonte di affaticamento sia per persone che si muovono con carrozzina (manuale o a spinta) sia per persone che hanno difficoltà di deambulazione o problemi cardiaci.
- Dove possibile è consigliata la protezione dalle intemperie dei parcheggi riservati e del percorso da questi sino all'ingresso, per migliorare la condizione di chi ha necessità di impiegare maggiore tempo per scendere/salire dal/nel mezzo dovendo anche scaricare/caricare gli ausili necessari.
- I parcheggi riservati devono avere larghezza minima di 3,20 m (1,70 m per il posto auto e 1,50 m per le manovre di salita/discesa dall'auto) e lunghezza 5,00 m. Queste misure dettate da normative, dovrebbero essere aumentate in considerazione dell'aumentata dimensione in larghezza e lunghezza delle auto e di chi si muove con SUV o Mini Bus attrezzati.
- Il parcheggio deve avere una pavimentazione

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

#### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

#### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

idonea al passaggio di una persona in carrozzina, ovvero si sconsiglia l'uso di ghiaia o di grigliati (cemento, plastica) che impediscono e rendono insicura la mobilità di chi usa bastoni, tripodi, ausili con ruote, scarpe con tacchi.

- I parcheggi riservati devono avere un'adeguata segnalazione che li identifichi, ossia devono essere delimitati da linea gialla orizzontale lungo tutto il perimetro. L'area destinata allo stazionamento del veicolo deve riportare il simbolo, che individua il parcheggio destinato a persone con disabilità, orizzontale di dimensioni non inferiore a 60 cm x 60 cm (si veda a tal proposito il D.P.R. 384/78 art. 2 che prevede figura e bordo bianco con fondo azzurro, oppure quello prescritto dal Decreto n. 1176/79 che prevede figura nera su fondo giallo), mentre l'area di manovra deve essere campita con strisce oblique di colore giallo. Tuttavia, è preferibile campire l'intera area (3,20 m) con strisce gialle oblique interrotte solo in corrispondenza del simbolo, per non condizionare la disposizione del veicolo rispetto alla persona con disabilità (guidatore con disabilità o passeggero con disabilità).
- Deve essere anche presente la segnaletica verticale, collocata ad un'altezza superiore a 2,10 m da terra, con segnale stradale previsto dalla Circolare n. 1270/79. Devono essere obbligatoriamente previste entrambe le segnaletiche, sia quelle orizzontali sia quelle verticali.



*Mappa visuo-tattile*



*Parcheggi riservati*

- Deve essere garantita l'accessibilità dei percorsi pedonali con il parcheggio. Quando il percorso pedonale non è complanare al parcheggio, deve essere prevista una rampa presegnalata con segnale podo-tattile; la rampa deve avere pendenza massima allo 8% (preferibile 5%), la rampa può essere collocata nell'area del parcheggio riservato.
- Dal parcheggio e dall'eventuale punto più vicino del trasporto pubblico, dovrebbe essere realizzata una guida podo-tattile che conduce all'ingresso e da qui al bancone reception. Questa può essere integrata a guide naturali, quali siepi, cordoli, fioriere, ecc.
- Se il parcheggio fosse interno alla struttura, (ad es.: piano interrato o seminterrato) è necessario che sia presente un collegamento diretto e accessibile mediante ascensore e scale con la reception dell'albergo.
- Le aree esterne e i parcheggi debbono essere ben illuminati in modo diffuso, senza recessi bui per essere accoglienti e rendere sicuri gli spazi esterni.



*Guida podotattile*

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

#### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

## RECEPTION-HALL-COLLEGAMENTI VERTICALI

### Ingresso.

Sin dall'area esterna l'ingresso deve essere facilmente individuabile non solo tramite l'impiego della segnaletica di orientamento, ma anche tramite la sua forma e dimensione rispetto al contesto.

- Quando sia presente un dislivello tra il piano esterno e quello interno di una struttura occorre prevedere la realizzazione di una rampa con pendenza massima stabilita da norma allo 8% (consigliata 5%), munita di una piattaforma di distribuzione di fronte o prossima all'ingresso.
- In alternativa alla rampa può essere installato un elevatore da esterno ad azionamento autonomo, che abbia dimensioni adeguate al contenimento di una sedia a ruote anche elettronica.
- Alla rampa è sempre necessario affiancare anche le scale per chi ha problemi di stabilità nell'uso di un piano inclinato.
- Le scale e la rampa dovranno avere a corredo parapetti muniti di corrimani a doppia altezza su entrambi i lati. I corrimani dovranno essere posti a 90/100 cm da terra e uno a 70/75 cm da terra per persone basse di statura e bambini. I corrimani devono essere fissati a 4/5 cm di distanza dalla parete, devono avere diametro di 3/4 cm, avere colori contrastanti e ben visibili rispetto al colore della parete nella

quale verranno fissati. È preferibile optare per corrimano che abbiano la struttura di aggancio nella parte inferiore dello stesso piuttosto che lateralmente.

- È necessario prevedere un'illuminazione adeguata sia per individuare i corrimani sia per illuminare uniformemente rampe e scale
- Sono da evitare trattamenti verso la clientela che prevedono l'uso di ingressi secondari: l'ingresso dovrebbe essere unico in modo che chiunque possa percepire lo stesso livello di accoglienza. Solo nell'impossibilità di rendere accessibile l'ingresso principale a causa di gravi impedimenti strutturali, si potrà ricorrere all'individuazione di un ingresso secondario accessibile.
- L'accesso principale deve essere il più possibile riconoscibile rispetto al contesto e allo stesso edificio, oltre ad essere ben illuminato. Nell'eventualità che vi sia la necessità di istituire l'ingresso secondario, anche questo dovrà essere ben riconoscibile e facilmente raggiungibile grazie a percorsi accessibili a all'uso di segnaletica di orientamento.
- In presenza di soglie, queste non devono presentare angoli retti ma bensì essere raccordati o stondati in modo da non ostacolare il superamento da parte delle carrozzine o dei passeggini. La soglia normativamente accettata non deve superare i 2,5 cm di altezza.
- Qualora si vogliano utilizzare degli zerbini all'ingresso, questi devono essere incassati e

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

#### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

▲  
**PARTE I  
COMUNICAZIONE E  
ACCOGLIENZA**

**PARTE II  
L'AMBIENTE**

**ACCESSO ALLA  
STRUTTURA:**

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

**RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI**

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

**BAR-RISTORANTE**

**CAMERE**

**BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI**

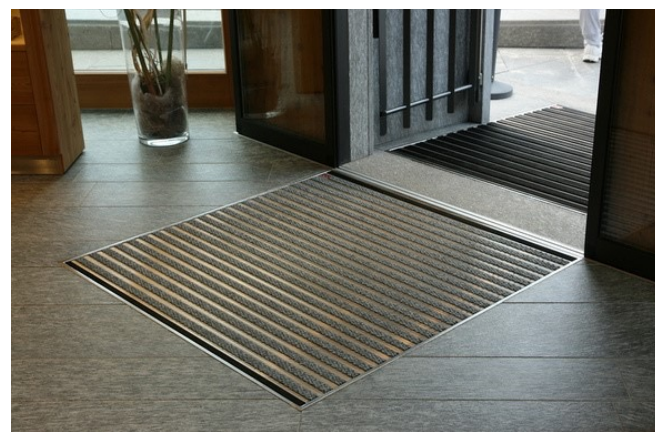
**SALE E CONVEGNI**

a pelo corto (zerbini tecnici), oppure essere ben ancorati alla pavimentazione sottostante senza dislivelli evidenti lungo il perimetro.

- Le porte di accesso devono consentire il passaggio di una persona ed avere una larghezza minima di 80 cm (consigliati almeno 90 cm), intendendo per larghezza la luce netta a battente aperto.
- Le porte di ingresso in vetro, come tutte quelle interne, devono essere dotate di vetrofanie cromaticamente percepibili a distanza in particolare dalle persone ipovedenti.
- Le grafiche devono essere poste ad altezza media di 140/160 cm da terra.
- Per l'apertura degli infissi sono raccomandati i sistemi automatizzati con fotocellula e comunque con le ante facilmente manovrabili con basso sforzo fisico.
- Se la porta è provvista di comando a fotocellula, questa deve agire ad una distanza minima di un metro dall'infisso.
- Se la porta è provvista di pompa idraulica, è opportuno verificare la pressione necessaria e ridurla quanto più possibile. La norma stabilisce un massimo di 8 Kg di resistenza al tiro/spinta, ma si consiglia anche meno pensando a persone anziane.
- Se la porta è ad anta, è molto utile che sia dotata di maniglia verticale a ponte ben evidente: così è utilizzabile da chiunque in base all'altezza di presa e si individua immediatamente il lato di apertura.



*Esempio di rampa*



*Esempio di zerbino*

- Le porte girevoli sono scomode per persone a mobilità ridotta e spesso impraticabili per clienti in carrozzina; quindi, occorre sempre prevedere una porta alternativa accessibile, a meno che la porta girevole non abbia un raggio ampio (almeno 150 cm netti interni) e sia regolabile automaticamente la velocità di rotazione per adeguarla al “passo” lento di persone che usano ausili alla mobilità.
- Se l’accesso è dotato di una bussola d’ingresso a scopo protettivo, questa deve avere una larghezza minima di 150 cm per consentire la rotazione di una sedia a ruote.



*Modello di elevatore*



*Modello di elevatore*

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L’AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

#### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI



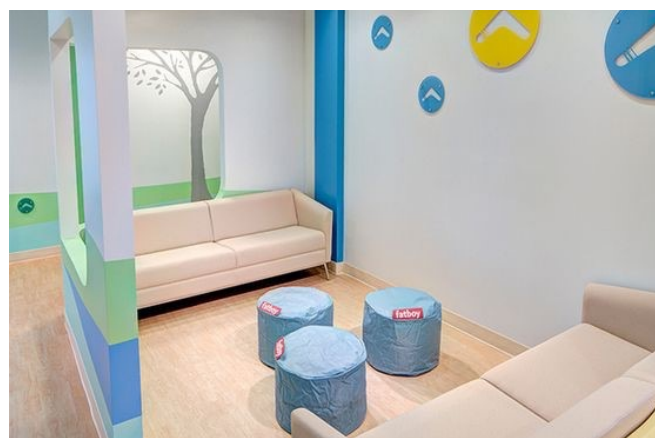
## Hall e Reception.

La hall e la reception rappresentano il “biglietto da visita” delle strutture ricettive. La loro conformazione e allestimento sono veicoli importanti non solo nei confronti dell’accessibilità e dell’inclusione, ma anche del benessere di chiunque. Risultano importanti una serie di attenzioni progettuali relative alle percezioni sensoriali ed emotive di chi accede. Percezioni che sono il risultato di come l’ambiente sia cognitivamente riconoscibile per spazi ed uso e accogliente per odore, acustica, colore, luce e arredi presenti.

- La hall dovrebbe essere luminosa e accogliente tramite la presenza di uno spazio attesa e soggiorno entrambi ben individuabili. Andrebbero arredati con sedute di varie dimensioni e tipologie in modo da rispondere alle diverse esigenze di persone anziane, obese, con difficoltà alle articolazioni, ecc.
- Il colore degli arredi, lavorando a contrasto cromatico fra spazio e oggetti, deve facilitare il riconoscimento e la distribuzione di questi da parte delle persone ipovedenti e cognitivamente fragili.
- L’arredo deve tener conto delle esigenze di coloro che sono in carrozzina, ovvero facilitando la mobilità interna, l’accostamento ai diversi piani (bancone, tavoli, scrivanie, ecc.), la stabilità e la relazione prossemica tra le persone.
- In particolare, il banco reception dovrà essere regolabile in altezza mediante sistemi



*Banco reception con porzione ribassata*



*Spazio allattamento e decompressione*

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

## PARTE II L'AMBIENTE

### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

motorizzati, oppure avere una porzione del piano ampia, senza ingombri sottostanti e più bassa, in modo da avere un'altezza libera sottostante di 74 cm.

- Il banco reception dovrà essere corredato da strumenti che facilitino la comunicazione con persone non o ipoudenti, quali sistemi di trascrizione immediata del parlato (sistemi di sottotitolazione) o sistemi ad induzione magnetica (HEARING LOOP).
- Dove è prevista la presenza di bambini/e, sarebbe opportuno prevedere un'area attrezzata per l'intrattenimento dei piccoli con alcuni giochi (lavagna, libri, giochi di costruzione, piccoli puzzle, ecc.) purché questi non siano pericolosi per forma e materiale in relazione all'età.
- Risponderebbe ai requisiti di accoglienza e ospitalità la presenza, dove possibile, di una stanza attrezzata per l'allattamento corredata da un bagno per la cura del neonato.
- La stessa stanza sopradescritta, se allestita con cura per arredi e colori, potrebbe rispondere anche come spazio di decompressione a fronte di crisi dovute a sovraccarico sensoriale ed emotivo di persone neurodivergenti.

### **Collegamenti verticali: ascensore.**

I collegamenti verticali (ascensori e scale) sono nodi essenziali nell'intera distribuzione della struttura ricettiva. Questi devono essere evidenti, ovvero facilmente e immediatamente percepibili

per collocazione, divenendo in tal modo capisaldi mnemonici dell'orientamento all'interno della struttura.

- La cabina deve avere dimensioni interne minime di 1,40 m di profondità e 1,10 m di larghezza.
- La porta deve avere una luce netta di almeno 80 cm, e deve essere posta preferibilmente sul lato corto, Le porte devono essere a scorrimento automatico, dotate di fotocellule e sistema per l'inversione di chiusura in caso di ostruzione del vano porta.
- I tempi di apertura e chiusura delle porte devono permettere l'agevole e sicuro accesso a tutte le persone, considerando sia la quantità di persone che salgono/scendono contemporaneamente, sia la possibilità di presenza di persone in carrozzina o che si muovono più lentamente (anziani, bambini, persone con problemi deambulatori o patologie). Le porte devono comunque rimanere aperte per almeno 8 secondi e il tempo di chiusura non deve mai essere inferiore a 4 secondi.
- All'interno della cabina deve essere previsto uno zoccolo antiurto di altezza 40 cm.
- È preferibile prevedere un corrimano, almeno su un lato dell'ascensore, ad altezza 80/90 cm da terra, per consentire a persone claudicanti, donne in stato di gravidanza o anziani, di appoggiarsi e sostenersi.
- Prevedere un sistema di aerazione forzata dall'alto con adeguato ricircolo dell'aria.

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

- Prevedere un sistema di ritorno al piano terra con apertura delle porte automatica al piano, soprattutto in assenza di alimentazione (utile in caso di blackout generale per garantire la sicurezza e l'evacuazione in caso d'emergenza), oppure prevedere un sistema di alimentazione alternativa in caso d'emergenza.
- Prevedere, all'interno della cabina, un sistema di illuminazione generale diffusa dall'alto.
- L'arresto ai piani, e lo stazionamento, deve avvenire sempre a porte chiuse con auto livellamento con tolleranza massima di 2 cm.
- Lo spazio antistante la cabina dell'ascensore deve essere minimo di 1,50 m x 1,50 m, in modo da permettere la piena rotazione ad una persona in carrozzina. Dovrà comunque essere commisurata al flusso delle persone che lo utilizzeranno in modo da permettere a tutti di sostare senza creare intralcio o situazioni di pericolo.
- Prevedere un sistema adeguato d'illuminazione, che consenta di poter visualizzare correttamente la pulsantiera e l'ingresso in ascensore.
- All'interno e all'esterno della cabina deve essere prevista la bottoniera di comando ad un'altezza idonea da consentire anche alle persone con disabilità di raggiungere tutti i comandi (se posta in verticale, il profilo superiore non dovrà essere oltre i 130/140 cm da terra, mentre se è disposta in senso orizzontale i pulsanti devono avere un'altezza

da 110/120 cm da terra).

- I pulsanti devono essere facilmente individuabili da persone non vedenti ed ipovedenti. Devono sporgere di almeno 2 mm verso l'esterno, devono avere sia indicazione alfanumeriche in rilievo che traduzione in braille. È consigliabile che i pulsanti abbiano colori differenti e contrastanti, e deve essere previsto un sistema di illuminazione che consenta di capire quando il pulsante è stato selezionato.
- La bottoniera all'interno della cabina deve essere posta ad almeno 35 cm di distanza dalla porta d'accesso, se disposta in senso verticale e 50 cm se disposta in senso orizzontale, per consentire a una persona in sedia a ruote di premere tutti i pulsanti agevolmente, senza compiere torsioni con il busto. Sono da evitare pulsantiere touch screen lisce.
- Deve essere previsto un display che indichi il piano accompagnato da un dispositivo sonoro che lo indichi.
- I pulsanti di chiamata d'emergenza (allarme, campanello, apertura manuale delle porte) dovrebbero essere più grandi, di colori contrastanti e sporgere maggiormente rispetto agli altri.
- Prevedere un videocitofono ad altezza compresa tra 110/140 cm da terra che consenta anche a persone sorde di interloquire con la centrale d'emergenza.
- Prevedere una luce d'emergenza con autonomia minimo di 3 ore.

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

#### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

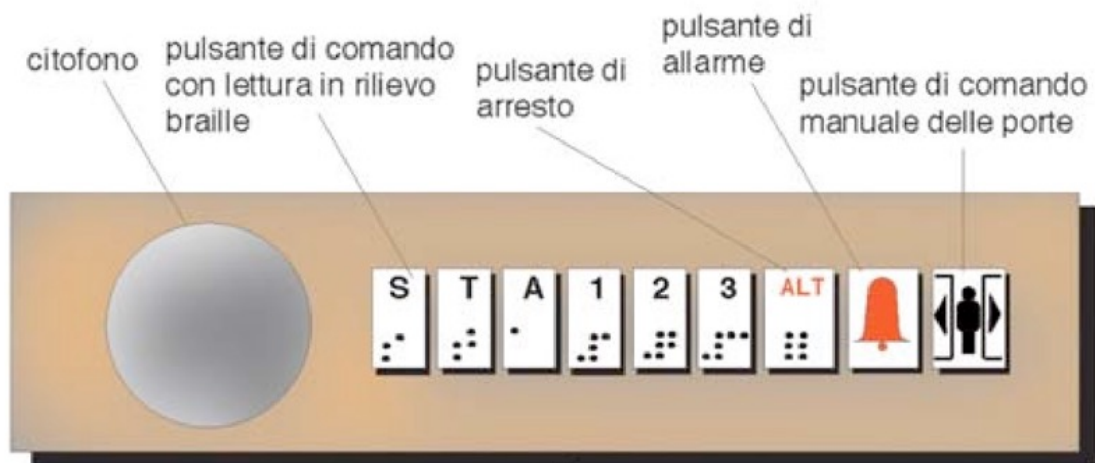
Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI



PARTICOLARE DELLA PULSANTIERA DI COMANDO



▲  
**PARTE I  
 COMUNICAZIONE E  
 ACCOGLIENZA**

**PARTE II  
 L'AMBIENTE**

ACCESSO ALLA  
 STRUTTURA:

Pavimentazioni  
 e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
 COLLEGAMENTI  
 VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali: ascensore ◀

Collegamenti verticali: scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
 E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

## Collegamenti verticali: scale.

- Prevedere una pavimentazione antiscivolo così come definito dal D.M. 236/1989.
- Evitare finiture lucide o riflettenti dei gradini e delle pareti), poiché potrebbero creare disturbi visivi, abbagliamento o confusione a persone con patologie visive.
- Prevedere, su entrambi i lati, un doppio corrimano uno ad altezza di 90/100 cm da terra e uno a 70/75 cm da terra. In corrispondenza di interruzioni del corrimano, quest'ultimo deve essere prolungato di 30 cm oltre il primo e l'ultimo gradino.
- Per segnalare la presenza del gradino a persone con deficit visivi è consigliato aumentare la percezione dei gradini, segnalandoli attraverso l'uso di colori e materiali differenti a contrasto, che aiutino ad individuare sia in salita sia in discesa ogni singolo gradino.
- Per rendere percepibile l'inizio e la fine di ogni rampa di scale deve essere inserito un segnale podotattile a contrasto di colore di larghezza minima 20 cm situato a 30 cm di distanza dal primo e ultimo scalino.
- Prevedere un sistema di illuminazione laterale, attivabile anche in situazioni di emergenza.
- Evitare fonti luminose (naturali e artificiali) abbaglianti in salita/discesa della scala, preferire luci diffuse che non creino coni d'ombra.



Modello di corrimano



Scala

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali: |  
scale ◀

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

## BAR-RISTORANTE

Le aree dedicate al bar e al ristorante sono per eccellenza le zone dedicate all'incontro e alla convivialità. Il comfort nell'uso, la piacevolezza dell'allestimento e dello spazio (colori, arredi, suppellettili, ecc.), l'inclusione data dall'assenza di rumori, odori sgradevoli e luci insufficienti o abbaglianti, nonché dalle attenzioni poste alla comunicazione (multimedialità e multi-linguaggio) possono rendere questi luoghi spazi di benessere e benessere.

Il banco del bar deve avere una porzione ribassata e sottostante libera, per consentire l'uso e l'accostamento a persone basse di statura, bambini/e, persone su sedia a ruote di accostarsi, ordinare e consumare autonomamente.

- Anche la sala ristorante sarà dotata di tavoli aventi diverse forme e dimensioni; alcuni di questi avranno caratteristiche idonee per accogliere persone con carrozzina, anche elettroniche. Le dimensioni minime del piano 100x100 cm, altezza libera minima sottostante 74 cm. Il tavolo realizzato con l'appoggio su 4 zampe garantirà stabilità anche a chi avrà la necessità di sostenersi per alzarsi e camminare.
- I piani dei tavoli dovrebbero avere bordi arrotondati per attutire eventuali urti, oltre ad essere realizzati a contrasto di colore per essere più facilmente individuati.
- Le sedie a corredo dovrebbero avere diverse altezze e diverse dimensioni di seduta (persone



*Spazio pranzo appartato*

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

basse di statura, persone obese), alcune con braccioli per facilitare le operazioni di sedersi/ alzarsi.

- L'illuminazione delle sale dovrà essere naturale per quanto possibile e diffusa per eliminare fonti di abbagliamento con le superfici verticali e orizzontali.
- Il colore degli ambienti dovrà indurre a sensazioni di tranquillità, pacatezza e serenità. Sarebbe opportuno non usare colori e contrasti che possano stimolare reazioni emotive da parte di clienti particolarmente sensibili.
- Verrà posta attenzione anche al rumore di fondo in modo che non si crei sovraccarico acustico e per consentire a chi porta apparecchi acustici di non avere eccessive interferenze.
- Per rendere accogliente la permanenza a persone neurodivergenti si consiglia di individuare, all'interno del ristorante, uno spazio appartato ma non isolato che consenta una bassa sollecitazione sensoriale per presenze di altri ospiti, per rumori, illuminazione, colori.
- Per l'allestimento del tavolo pranzo all'occorrenza, in base alle necessità del cliente, sarebbe utile poter fornire stoviglie adeguate, quali: bicchieri col manico, posate con impugnatura ingrandita o imbragatura, piatti con bordi rialzati, cannuce, ecc.
- I menù dovrebbero essere consultabili tramite sistemi diversi: multi-linguaggi e lingue, multicanali.



*Banco bar a doppia altezza*



*Esempio di stoviglie adattate fra le molte in commercio*

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

## CAMERE

L'ambiente camera è lo spazio privato in un ambiente collettivo, di cui chiunque si appropria chiamandolo istintivamente "casa". La qualità dell'arredo, delle prestazioni impiantistiche, dei servizi resi all'interno della stanza consentono una maggiore e più soddisfacente appropriazione dello spazio.

- Gli ambienti camera dovrebbero avere adeguate dimensioni per poterli rendere accessibili, in genere non meno di 12 mq per le camere singole e 18 mq per le camere doppie.
- Necessitano di spazi di passaggio fra arredi e fra questi e i muri di almeno 110 cm, e zone di manovra per la rotazione della carrozzina di 140/150 cm.
- I letti dovrebbero essere alti 45 cm da terra e, se possibile, essere movimentabili tramite motori elettrici al fine di poterne regolare l'altezza.
- L'armadio dovrebbe avere ante a scorrere per non ingombrare lo spazio e consentire minori manovre durante l'apertura e chiusura, essere dotato di cassette esterne e ripiani interni estraibili, nonché di un appendi abiti saliscendi.
- I sistemi di comunicazione relativi alla sicurezza in caso di emergenza presenti nelle camere dovrebbero essere multicanale e multisensoriali, rendendo facile l'interpretazione anche tramite un linguaggio facile da leggere e la Comunicazione Alternativa

Aumentativa (CAA).

- La camera dovrebbe essere dotata di sistemi di comunicazione con la reception per persone sorde.
- All'interno delle camere dovranno essere posizionate prese elettriche ad altezza idonea (ca 80-90 cm da terra).
- La scrivania deve avere il sottopiano libero ed avere altezza netta di 74 cm; il piano dovrà essere profondo 60 cm con al di sopra le prese di corrente e l'interruttore per comandare la luce scrivania.

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

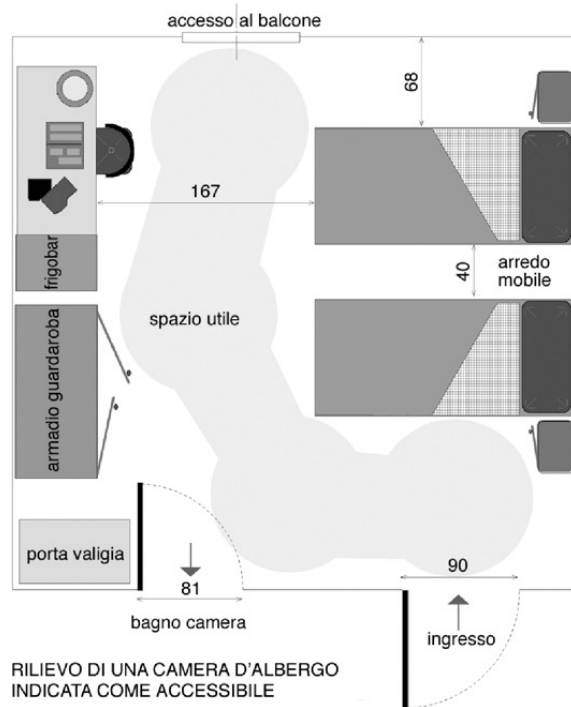
CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

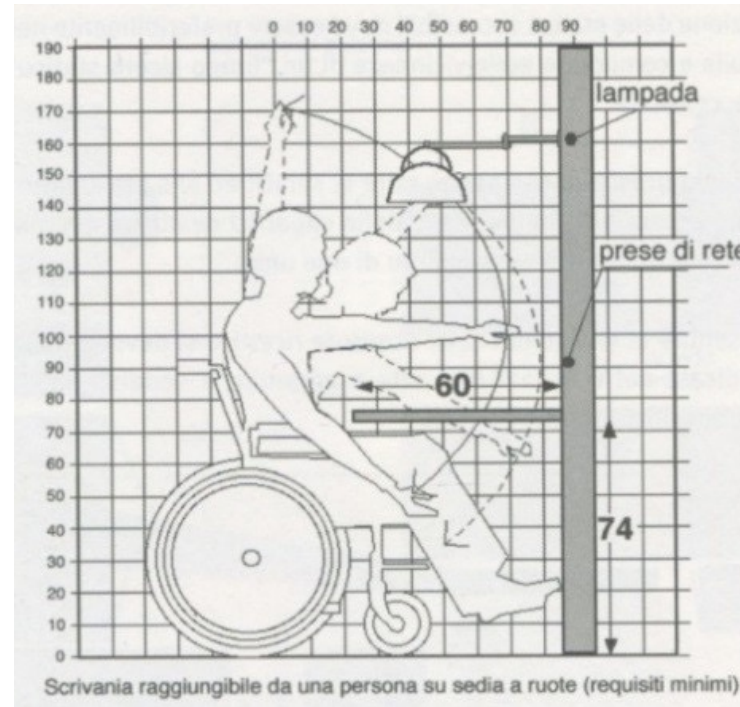
SALE E CONVEGNI



▲  
**PARTE I**  
**COMUNICAZIONE E**  
**ACCOGLIENZA**



*Pianta di una camera doppia*



*Uso e dimensioni della scrivania*

▲  
**PARTE II**  
**L'AMBIENTE**

**ACCESSO ALLA**  
**STRUTTURA:**

Pavimentazioni  
 e percorsi esterni

Parcheggi

**RECEPTION-HALL-**  
**COLLEGAMENTI**  
**VERTICALI**

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
 ascensore

Collegamenti verticali:  
 scale

**BAR-RISTORANTE**

**CAMERE** ◀

**BAGNO DELLA CAMERA**  
**E BAGNI COMUNI**

**SALE E CONVEGNI**

## BAGNO DELLA CAMERA E BAGNI COMUNI

L'ambiente bagno rappresenta il luogo più privato in assoluto, dove si ha cura del corpo e della propria immagine. Al contempo è anche l'ambiente dove prestare la massima attenzione per la sicurezza, infatti, gli incidenti maggiori accadono in questo luogo.

- Dove possibile prevedere porte a scorrere entro muro.
- Il passaggio netto ad anta aperta non deve essere inferiore a 80 cm, preferibilmente 90 cm.
- Se presente un'anta, prevedere un maniglione orizzontale, o obliquo, ad un'altezza di 80/90 cm da terra (se si sceglie l'andamento obliquo la parte inferiore deve essere posta a 77 cm e la parte alta a 120 cm), in entrambi i lati della porta, preferibilmente di colore contrastante e ben visibile rispetto al colore della porta; questo per consentire a chi usa una carrozzina di tirare/spingere la porta agevolmente.
- Scegliere maniglie a leva dalle forme arrotondate poste ad un'altezza compresa tra 85/95 cm da terra (preferibile a 90 cm da terra) di colore contrastante e visibile rispetto al pannello della porta. Sono da evitare maniglie a pomello o incassate.
- Se prevista una molla chiudiporta, inserire un dispositivo di ritardo di chiusura della porta, in modo da permettere il passaggio in sicurezza a persone che utilizzano la carrozzina, o chi per

patologie/età si muove lentamente.

- Si consiglia un water di tipo sospeso con il bordo superiore a 45 cm da terra, con la ciambella compresa tra 45/50 cm da terra. Il bordo anteriore deve essere a 75/80 cm dalla parete posteriore.
- Verificare che vi sia uno spazio libero di manovra almeno su un lato del wc pari a 80 cm per consentire le manovre di trasferimento.
- Evitare l'impiego di water con svaso frontale, in quanto lo svaso potrebbe essere fonte di pericolo durante il trasferimento dalla carrozzina al water.
- La distanza dell'asse centrale del water dalla parete deve essere di 40/45 cm, nel caso in cui fosse superiore è necessario inserire un maniglione a 40 cm di distanza dall'asse del wc.
- Vanno sempre previsti due maniglioni laterali al wc, uno fisso a parete e l'altro (sul lato opposto) ribaltabile.
- Prevedere il pulsante per lo sciacquone lateralmente al wc ad un'altezza di 60/80 cm da terra; oppure prevedere un maniglione che abbia incorporato il pulsante per l'acqua di scarico (evitare pulsanti a pedale e quelli nella parte retrostante il water poiché non tutte le persone sono in grado di compiere una torsione con il busto).
- Può essere presente un bidet che deve avere le stesse caratteristiche per dimensione e distanze previste per il wc. In carenza di spazi

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

- è possibile optare per un doccino bidet a lato del wc.
- È sufficiente un lavandino di tipo sospeso a mensola (ancorato alla parete), con sifone incassato nella parete o arretrato alla parete (nel caso in cui il sifone non sia incassato sarebbe utile prevedere un coprisifone, per evitare ustioni alle gambe), non sono necessari lavandini avente aspetto “sanitario” reclinabili, sagomati e con bordi incassati.
  - L'altezza da terra del bordo superiore del lavabo deve essere di 80-82 cm da terra, deve essere lasciato libero lo spazio sottostante e il bordo inferiore del lavandino avere un'altezza massima di 70 cm da terra (in modo da consentire l'accostamento sottostante a una persona in carrozzina).
  - Prevedere una rubinetteria classica con miscelatore a leva corta (non con manopole o con leva a gomito), oppure optare per un miscelatore a fotocellula (sono da evitare miscelatori a pedale o a pavimento).
  - Il lavandino normalmente deve avere una profondità di 50/60 cm. È consigliato non superare la profondità di 60 cm, in quanto tale distanza è la massima raggiungibilità nella presa in profondità per una persona in carrozzina, è altresì sconsigliato scegliere lavandini di profondità inferiore ai 50 cm.
  - Tutti i maniglioni devono essere fissati a 4/5 cm di distanza dalla parete, devono avere diametro di 3/4 cm, di materiali facilmente

- lavabili, antiscivolo e resistenti, avere colori contrastanti e ben visibili rispetto al colore della parete nella quale verranno fissati. È preferibile scegliere maniglioni che hanno mensole di sostegno nella parte inferiore del corrimano, e non lateralmente.
- Prevedere nella parete accanto al water il rotolo di carta igienica posto ad un'altezza di 75/90 cm da terra, oppure prevedere nel maniglione ribaltabile la collocazione del portarotolo;
  - Posizionare a parete porta salviette o asciugatori ad aria in posizione da consentire l'accostamento ad una persona in carrozzina.
  - Preferire l'installazione di asciugatori ad aria elettrici con fotocellula o pulsante, ad un'altezza dal bordo inferiore di 90/100 cm da terra (se dotati di pulsante quest'ultimo deve avere un'altezza massima da terra di 120 cm), evitare l'installazione di asciugatori verticali (quelli dove si inseriscono le mani dall'alto e si muovono su e giù).
  - Si consiglia di installare uno specchio semplice, non reclinabile, di altezza elevata in modo da permettere di specchiarsi sia a persone di bassa statura che persone di alta statura. Istantato col bordo inferiore a 90 cm da terra
  - Prevedere un dispenser per sapone con fotocellula o con pulsante.
  - Per la chiamata di emergenza prevedere un filo di chiamata, di colore contrastante e ben visibile rispetto al colore della parete. Il

▲  
**PARTE I  
COMUNICAZIONE E  
ACCOGLIENZA**

**PARTE II  
L'AMBIENTE**

**ACCESSO ALLA  
STRUTTURA:**

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

**RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI**

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

**BAR-RISTORANTE**

**CAMERE**

**BAGNO DELLA CAMERA |**  
**E BAGNI COMUNI** ◀

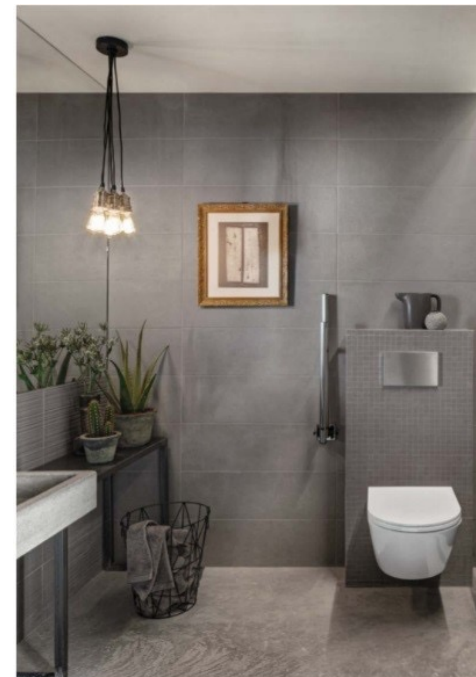
**SALE E CONVEGNI**

filo dovrà scendere fino a 20/30 cm da terra, e attraverso un sistema di fissaggio dovrà percorrere tutte le pareti in senso orizzontale (nel caso in cui fosse necessario prevedere due sistemi di allarme in un unico bagno) in modo da permettere ad una persona colpita da malore in posizione inginocchiata/sdraiata di tirare agevolmente il filo da qualunque posizione.

- Oltre al dispositivo sonoro d'allarme prevedere anche una lampada d'emergenza, sia all'interno che all'esterno del locale, a luce intermittente che viene azionata contemporaneamente al sistema sonoro.
- È preferibile scegliere appendiabiti con colori contrastanti e ben visibili rispetto al colore della parete nella quale saranno fissati, da posizionare ad altezze differenti, da 100 cm a 160 cm da terra.
- Il cestino dei rifiuti deve essere previsto in posizione da essere individuabile e facilmente utilizzabile da una persona in sedia a ruote e da una persona che non riesce a chinarsi.
- Sarebbe preferibile scegliere un cestino sospeso fissato alla parete, lasciando da terra uno spazio libero di almeno 30/40 cm.
- Sono da evitare soluzioni di apertura a pedale o con manovella, sono da preferire quelli senza coperchio o con coperchio a spinta.
- La doccia deve avere il piatto a raso col pavimento, tutt'al più con una sporgenza massima di 2,5 cm con bordo arrotondato per



*Esempi  
di bagni  
accessibili*



facilitare l'ingresso. La sua dimensione deve consentire l'ingresso di una sedia-doccia con ruote e l'eventuale aiuto di una terza persona (accompagnatore).

- La rubinetteria (miscelatore a leva corta) deve essere posta fra 90 cm e 110 cm da terra; il soffione doccia deve essere a scorrere su asta verticale e sfilabile all'occorrenza.
- Il box doccia deve consentire il passaggio di una sedia-doccia e l'operabilità di una persona in aiuto.
- La temperatura dell'acqua calda erogata nel bagno deve essere controllata alla fonte e preferibilmente non deve superare i 40°.

## SALE CONVEGNI

Le sale convegni e incontri possono essere di diverse dimensioni e capienza, nonché utilizzate per differenti modalità d'incontro. A tal riguardo, occorre che gli spazi e gli allestimenti siano flessibili, ma sempre accessibili per chiunque.

- L'illuminazione delle sale dovrà essere naturale per quanto possibile e diffusa per eliminare fonti di abbagliamento con le superfici verticali e orizzontali, consentendo al contempo l'oscuramento per eventuali proiezioni.
- Se presente una pedana per il tavolo di relatori e relatrici, questa dovrà avere una rampa d'accesso con pendenza massima al 5%, di larghezza minima di 90 cm munita di batti-

ruote laterali e parapetto.

- La distribuzione delle sedute in caso di convegni e congressi deve consentire la libera scelta di posizionamento di persone su carrozzina, di persone con disabilità sensoriali e persone neurodivergenti.
- La sala deve essere fornita delle attrezzature audio e quelle per proiezioni video e slides. Dovrà essere presente anche una connessione internet stabile.
- Dovrebbe essere presente anche un sistema di induzione magnetica (HEARING LOOP) che consenta a persone munite di impianto cocleare di seguire l'incontro. In alternativa il collegamento internet può consentire la sottotitolazione da seguire direttamente sui dispositivi di chi è presente in sala.
- La sala potrà essere arredata in modi diversi in relazione alle modalità d'incontro: frontali, workshop, partecipativi, ecc. Per questo motivo gli arredi dovranno avere diverse forme, dimensioni e colori per essere differenziate composti e collocati in modo da far riconoscere le aree di solo ascolto e d'incontro dei gruppi di lavoro.
- Pur nelle diverse configurazioni si dovrà tenere presente che per persone sorde o ipoacusiche i tavoli di lavoro preferibilmente dovranno essere rotondi per consentire la visione di tutti i partecipanti al tavolo (lettura labiale), mentre le persone su carrozzina prediligono tavoli di forma quadrata o rettangolare al fine

## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

RECEPTION-HALL-  
COLLEGAMENTI  
VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI

di rendere confortevole l'avvicinamento al tavolo e l'appoggio delle avambraccia.

- In ogni composizione dovranno essere rispettati gli spazi di mobilità interna per chi usa ausili, e la presenza di tavoli e sedute adeguate alle diverse esigenze degli utilizzatori.
- In prossimità delle sale dovrà essere presente un'area bagni accessibili.



## PARTE I COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

---

### PARTE II L'AMBIENTE

#### ACCESSO ALLA STRUTTURA:

Pavimentazioni  
e percorsi esterni

Parcheggi

#### RECEPTION-HALL- COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso

Hall e Reception

Collegamenti verticali:  
ascensore

Collegamenti verticali:  
scale

BAR-RISTORANTE

CAMERE

BAGNO DELLA CAMERA  
E BAGNI COMUNI

SALE E CONVEGNI ◀

## LINK UTILI

**D.M. 236/1989:** <https://www.mit.gov.it/normativa/decreto-ministeriale-numero-236del-14061989>

**D.P.R. 503/1996:** <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1996/09/27/096G0512/sg>

Con la Legge 3 marzo 2009, n. 18 il Parlamento ha autorizzato la ratifica della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e del relativo protocollo opzionale sottoscritta dall'Italia il 30 marzo 2007.

**UNI CEI EN 17210:2021 - Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali.**  
Acquistabile al seguente link: <https://store.uni.com/uni-en-17210-2021>

*Tutte le immagini sono proposte a titolo esemplificativo e provengono dall'archivio del Cerpa Italia e dei suoi soci e socie.*



**WelcomeEverybody**

E m i l i a R o m a g n a