

LINEE GUIDA CAMPING ACCESSIBILI

VADEMECUM

LINEE GUIDA CAMPING ACCESSIBILI

VADEMECUM

Realizzato da
Croatian Camping Association

In collaborazione con
Village for all S.r.l.

Testi e coordinamento editoriale
Village for all S.r.l.

Tavole grafiche
Arch. Matteo Astolfi

Impaginazione e grafica
Wamo Studio S.a.s.

Publicato Marzo 2020

INDICE

PRESENTAZIONE	4
CONOSCERE PER CAPIRE	5
Accessibilità	5
Informazione	5
I costi	6
GLI STRUMENTI	7
Passare dalle disabilità ai bisogni	7
Passare dai vincoli alle opportunità	7
Accessibilità trasparente	8
La formazione	8
La comunicazione positiva	8
TAVOLE GRAFICHE	
Reception	9
Ristorante	10
Market	11
Piscina	12
Spiaggia	13
Percorsi	14
CONCLUSIONI	15

Noi dell'Associazione dei Campeggi della Croazia crediamo che **chiunque voglia viaggiare, dovrebbe avere l'opportunità di farlo**, così come dovrebbe poter esplorare fino all'angolo più remoto di qualsiasi paese.

Il **turismo accessibile** facilita senza dubbio il raggiungimento di questo obiettivo. Dà a coloro che hanno bisogno di accessibilità e ai loro compagni di viaggio più opzioni tra cui scegliere. Aspira all'uguaglianza e mira a trasformare il mondo in un posto più aperto.

Oggigiorno, alle persone che viaggiano capita spesso di notare che i campeggi, gli hotel e le diverse destinazioni turistiche si descrivono sempre di più come accessibili e privi di barriere architettoniche. Questo concetto, un tempo estraneo, sta venendo sempre più accettato e **io sono felicissimo di poter constatare il numero in continua crescita dei campeggi, degli hotel, delle destinazioni turistiche e persino dei tour operator che incorporano il turismo accessibile nelle loro offerte.**

Con questa idea in mente e con il supporto dell'organizzazione internazionale **Village for all – V4A®**, specializzata nell'aiutare, educare e promuovere il turismo accessibile di ogni tipo, abbiamo preparato queste linee guida allo scopo di introdurre questo concetto a tutti i campeggi, specialmente quelli croati.

Questa pubblicazione e i suoi suggerimenti sono stati concepiti per poter **garantire la miglior ospitalità possibile** ai clienti con disabi-

lità e, più in generale, a tutti coloro che hanno necessità specifiche riguardo alle proprie condizioni di salute.

Noi crediamo che, oltre alle regole e alle norme vigenti, rendere accessibili i campeggi croati rappresenta un **arricchimento dell'offerta turistica**, considerando che il profilo dei milioni di ospiti che frequentano i campeggi e i villaggi turistici è cambiato profondamente negli ultimi dieci anni, ed è destinato a cambiare ulteriormente in futuro.

Dalla vacanza “nella natura” adatta prevalentemente ai giovani, il campeggio è diventato una scelta dove il comfort, i servizi e le strutture adeguate si combinano alla perfezione con l'ambiente naturale e il turismo locale. **L'accessibilità e la fruibilità sono diventate un plus che richiede ai campeggi di adeguarsi alle richieste dei clienti.** Al contempo, le modifiche aiuteranno a salvaguardare i valori che le aziende specializzate nel turismo outdoor hanno già stabilito sia in Croazia, sia in Europa.

Accogliere tutti gli ospiti nella maniera più adeguata è il primo passo per garantire un servizio di qualità, oltre alle consuete qualità di sensibilità e disponibilità, conoscenze specifiche, soluzioni e tecniche necessarie, tutte indicate in questo manuale.

Quando lo leggerai, non dimenticare di chiederti: **“La mia organizzazione come include il turismo accessibile nella sua offerta?”**

Adriano Palman

Managing Director
Croatian Camping Association

CONOSCERE PER CAPIRE

Proprio la difficoltà a trovare risposte affidabili alle proprie richieste specifiche, limita non solo la possibilità di accedere a gran parte delle proposte turistiche, ma scoraggia le richieste da parte di persone con disabilità. I problemi sono sostanzialmente di tre tipi: **accessibilità, informazione, costi**.

Accessibilità

Non si deve tenere conto solo delle persone in carrozzina, ma in generale delle **persone con mobilità ridotta**, delle persone con **limitazioni di tipo sensoriale** (vista, udito), degli **anziani**, delle persone con **disabilità temporanee**, ecc. La possibilità di accedere e di utilizzare le strutture è, il presupposto fondamentale per poter permettere a questi potenziali Ospiti di valutare l'offerta turistica: è ovvio che questa **attenzione** deve essere **prestata per tutti gli aspetti della vacanza e per tutti i servizi** che si promuovono; non ha senso proporre una vacanza al mare in un villaggio accessibile se poi la spiaggia, o l'accesso al mare, non lo sono.

Informazione

Il paradosso più frequente è che spesso le strutture accessibili sono sotto utilizzate dalle persone con disabilità. Il problema dell'informazione è legato a due aspetti: la **difficoltà a reperire informazioni utili e la loro attendibilità**. Nell'organizzazione di una vacanza la parte più difficile e delicata è la ricerca di una struttura accessibile: all'interno delle agenzie viaggio è difficile trovare non solo proposte "complete" di vacanze accessibili ma anche semplici elenchi di strutture fruibili. In questi ultimi anni sono più numerosi gli annuari o i cataloghi di catene alberghiere che riportano il simbolo di accessibilità: il problema riguarda l'**affidabilità** di queste informazioni. Questa è un'esigenza sentita da tutti i turisti, ma nel caso delle persone disabili **rappresenta un elemento fondamentale** che ha a che fare non solo **con il comfort**, ma anche con la **sicurezza personale** e la possibilità di sfruttare a pieno il proprio tempo di vacanza.

L'insieme di questi **fattori negativi “costringe”** la persona con disabilità o il gruppo, ad **organizzarsi autonomamente**, aumentando le difficoltà, spesso i costi, e quindi scoraggiando i più e **limitando**, in genere le **possibilità di scelta**.

I costi

Le possibilità economiche delle persone con disabilità non sono diverse da quelle di altre categorie di turisti. Bisogna però considerare che spesso devono affrontare alcuni costi aggiuntivi derivanti da trasporti personalizzati, assistenza personale, ecc. A questi problemi “oggettivi” occorre aggiungere un problema culturale che riguarda sia i disabili che i non disabili. Nel mondo solo una consistente minoranza di persone disabili vive in una condizione che possiamo definire di inclusione e autonomia: e questa situazione comporta **due problemi nel campo turistico:** dal **punto di vista dei disabili** anche le persone interessate e disponibili alle possibilità turistiche spesso non hanno l'esperienza e gli strumenti per affrontare e risolvere le difficoltà che comporta organizzare una vacanza; dal **punto di vista degli operatori** la “non abitudine” ad avere rapporti con persone con disabilità può comportare dei problemi. Questo insieme di difficoltà determina la situazione attuale che vede **gran parte delle richieste di turismo ricadere sul mondo dell'associazionismo** di categoria ovvero sulle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, sui servizi pubblici e sulle organizzazioni che si occupano di turismo sociale, quando non interviene semplicemente la rinuncia alla vacanza. **Vi è una evidente sproporzione tra domanda e offerta!**

GLI STRUMENTI

Il mercato del turismo accessibile vale 127 milioni di persone in Europa e possono rappresentare fino al 20% del fatturato di un'Impresa turistica. La ricettività open air necessita di un concreto impegno per raggiungere livelli qualitativi, strutturali e di servizio tali da garantire risposte adeguate alle esigenze delle persone con disabilità. Molto spesso è evidente la **difficoltà da parte dell'imprenditore e degli addetti ad interpretare le richieste di questa tipologia di clientela**, che indiscutibilmente rappresenta **un alto valore etico, sociale ma soprattutto economico.**

Passare dalle disabilità ai bisogni

L'innovazione culturale è rappresentato da un passaggio culturale che potremo riassumere come: **“Passare dalle disabilità ai bisogni”**. I **bisogni**, in quanto tali, **non sono legati alle disabilità** ed ai relativi stereotipi. **Le esigenze** di una persona obesa, di una donna in gravidanza o di una persona anziana con difficoltà di deambulazione **sono simili** e non possiamo certo dire che le famiglie con bambini piccoli, che usano il passeggino ed hanno le medesime esigenze delle persone in carrozzina, hanno una disabilità! Non dimentichiamo poi chi deve rispettare una dieta o ha intolleranze alimentari, difficoltà di comunicazione, difficoltà sensoriali, ecc.

Passare dai vincoli alle opportunità

Questi clienti richiedono prima di tutto **informazioni attendibili** sullo stato delle strutture, sulla capacità di fornire servizi, anche personalizzabili, da parte del campeggio. **Non è quindi sufficiente una generica dichiarazione di disponibilità** ad accogliere questo tipo di clientela o **peggio ancora dichiararsi accessibili solo perché si è dotati di un servizio igienico in stile ospedaliero.** Non aiuta neanche il sistema di classificazione utilizzato in genere dalle amministrazioni pubbliche che nella compilazione degli annuari inseriscono il logo dell'omino in carrozzina che dovrebbe “riassumere” (ammesso che sia possibile) l'accessibilità delle strutture e quindi

tutte le esigenze delle persone. Per passare dai vincoli normativi alle opportunità di mercato **servono formazione del personale, pianificazione degli interventi per migliorare e mantenere l'accessibilità delle strutture e saper ascoltare i clienti per interpretarne correttamente le esigenze.**

Accessibilità trasparente

Significa **realizzare interventi e/o servizi che non abbiano una connotazione “di tipo ospedaliero” ma che consentano la soddisfazione dei bisogni espressi dai clienti, prestando attenzione alla qualità del servizio che viene offerto non solo in chiave prestazionale ma anche estetica.** Ad esempio, una famiglia con bambini piccoli in passeggino ha delle esigenze che sono molto simili a quelle di una persona che utilizza una carrozzina per muoversi; l'esistenza di passerelle per la spiaggia è una soluzione ideale per le mamme che devono utilizzare il passeggino, sempre carico di tutto ciò che serve a garantire il benessere del bambino, ma è una **soluzione comoda** anche per una persona in carrozzina. Così facendo abbiamo dato un buon servizio a tanta gente **senza creare qualcosa di specifico**, come una spiaggia dedicata ai soli disabili. I ghetti non piacciono e non servono a nessuno. **L'accessibilità si raggiunge solo con una pianificazione ed una attenzione costante in tutti gli ambienti**, ricordandosi ad esempio di costruire rampe, e non gradini, mantenere i percorsi in buona efficienza... e tanto altro. **L'accessibilità trasparente deve diventare un metodo di lavoro da applicare quotidianamente.**

La formazione

Tutto il personale deve avere competenze adeguate per dialogare con questi Ospiti. Molto spesso si verificano **episodi di discriminazione** proprio legati alla mancanza di conoscenze sui comportamenti da tenere. Ad esempio: spesso ci si rivolge solo agli accompagnatori escludendo le persone con disabilità dal discorso, oppure si impedi-

sce ad una persona cieca con cane guida di entrare in un ristorante. Oltre ad essere comportamenti discriminanti sono anche **passibili di denunce** e non ultimo, passibili **di recensioni negative.**

La comunicazione positiva

Una buona accoglienza è indice di simpatia e cordialità verso il cliente, questo lo metterò a suo agio facendolo sentire a casa propria. Fondamentale è trattare sempre il cliente come vorreste essere trattati voi. La maggior parte di queste indicazioni vanno bene per qualsiasi situazione, indipendentemente dal trovarsi di fronte o meno a persone con disabilità. **Evitare le espressioni** come Handicappato, Invalido, Costretto su sedia a ruote, Usa sedia elettrica, Diversamente abile o Diversabile, Meno fortunati, Infelici.

Ricordarsi che:

- *Il cliente con disabilità è un essere umano “uguale” agli altri.*
- *Una persona è tale indipendentemente dalle cose che riesce a fare.*
- *Una persona con disabilità non è una persona malata.*
- *Le disabilità non sono “standardizzabili”.*
- *Alcune forme di disabilità sono immediatamente percepibili, mentre altre possono essere meno evidenti.*
- *Non preoccuparsi di utilizzare espressioni di uso comune come “ci vediamo”, se c'è anche una persona cieca o “facciamo due passi” con una persona in carrozzina.*

Non c'è solo il linguaggio verbale ma esistono le espressioni del viso, la postura del corpo (meta comunicazione), il tono della voce che comunicano il vostro stato d'animo. Disponibilità e cortesia sono gradite in ogni occasione.

- *Assumere un atteggiamento naturale, senza esagerate attenzioni.*
- *Offrire un servizio professionale e di alta qualità.*
- *Parlare direttamente alla persona e non ai familiari o accompagnatori.*
- *Non offrire continuamente il proprio aiuto.*

Adattarsi ai tempi necessari per: Comunicare - Muoversi - Comprendere le informazioni.

RECEPTION

PORTA D'INGRESSO

La **luce netta della porta** non deve essere inferiore a 85 cm, meglio se larga un metro. Le **porte in vetro trasparenti** devono riportare due bande colorate ad altezze diverse: 70 e 170 cm. Se l'accesso avviene tramite **rampe o scale**, prevedere uno spazio di sosta in piano non inferiore a 120 cm. di fronte alla porta di ingresso su entrambi i lati. È consigliabile una **porta automatica** scorrevole.

PANNELLI INFORMATIVI

Prevedere che **informazioni e comunicazioni generali** siano poste ad un'altezza massima di 140 cm, in una zona perfettamente illuminata con luce naturale.

PARCHEGGI

In prossimità della reception deve essere previsto almeno **un parcheggio**, indicato con apposita segnaletica, **riservato** alle persone titolari di contrassegno CUDE (Contrassegno Unico Disabili Europeo), collegato senza ostacoli con la reception, ed **in caso di rampe, della pendenza massima del 5%**. Il parcheggio deve essere **mantenuto libero** da occupazioni abusive. Ricordare al personale che non è un parcheggio di servizio. Si consiglia la costruzione di una copertura per favorire la salita e la discesa dall'auto in caso di brutto tempo. Il CUDE riporta la foto del titolare del diritto e questo facilita la prevenzione di abusi da parte di altre persone.

BANCO RECEPTION

Una **parte del banco ribassata** a 90 cm, con la parte inferiore libera per una profondità di 60 cm, per consentire un'agevole comunicazione e un facile appoggio per la compilazione dei documenti di rito. Parlare sempre con il cliente e non con gli accompagnatori. Collocare **dispenser di materiale informativo** ad altezze tra i 70 e i 130 cm. **Consentire sempre l'accesso ai cani guida per ciechi**.

ARREDO URBANO

Buche postali poste ad un'altezza massima di 130 cm. **Bancomat** con pannello di comando posizionato ad un'altezza massima di 80 cm.

PERCORSI

Pendenza delle **rampe al 5%**. Pavimentazione antiscivolo con andamento regolare. **Larghezza ottimale del percorso 120 cm**. Informazioni e comunicazioni generali devono essere poste ad un'altezza massima di 140 cm, in una zona perfettamente illuminata con luce naturale. Se ci sono rampe o gradini, **corrimano presente** fino a 20 cm prima e dopo i gradini. Prevedere un **percorso tattile plantare**, utilizzando diversi materiali a pavimento o in alternativa sfruttare le guide naturali come cordoli, pavimentazioni differenziate, ecc., che possa guidare le persone cieche e ipovedenti.

RISTORANTE

SELF SERVICE

Piani di distribuzione self-service e vetrine di distribuzione altezza max 70/80 cm. Disponibilità a fornire informazioni sugli alimenti contenuti nei piatti proposti e a fornire piatti, forchette supplementari, cannucce, ecc. Prevedere almeno un **menù scritto in macro caratteri ed uno in Braille**, con anche specificati gli ingredienti che compongono i piatti.

SERVIZIO IGIENICO

Presenza di almeno un **servizio igienico "accessibile"**. La **porta d'ingresso** larga almeno 80 cm, meglio se 85 cm. Il **lavabo**, sospeso e senza colonna con sifone a parete; rubinetti automatici o a leva corta. **L'accosto frontale** (spazio libero) deve essere di almeno 80 cm. Il WC, preferibilmente sospeso a 45 cm con interasse a 45 cm e sulla parete **maniglia** a 70 cm. È preferibile utilizzare **sanitari normali ed aggiungere eventuale rialzo per il WC**. Il WC deve avere **l'accosto frontale e almeno uno laterale** (spazio libero) di almeno 80 cm. Si consiglia di installare una **doccetta** con miscelatore a leva raggiungibile dal WC. Il **campanello di emergenza** deve essere individuabile e raggiungibile facilmente anche da sdraiati a terra.

CARRELLI

Presenza di **carrelli per appoggiare i vassoi** che possono essere utilizzati sia dalle famiglie con bambini piccoli che da persone con ridotta capacità motoria.

TAVOLI

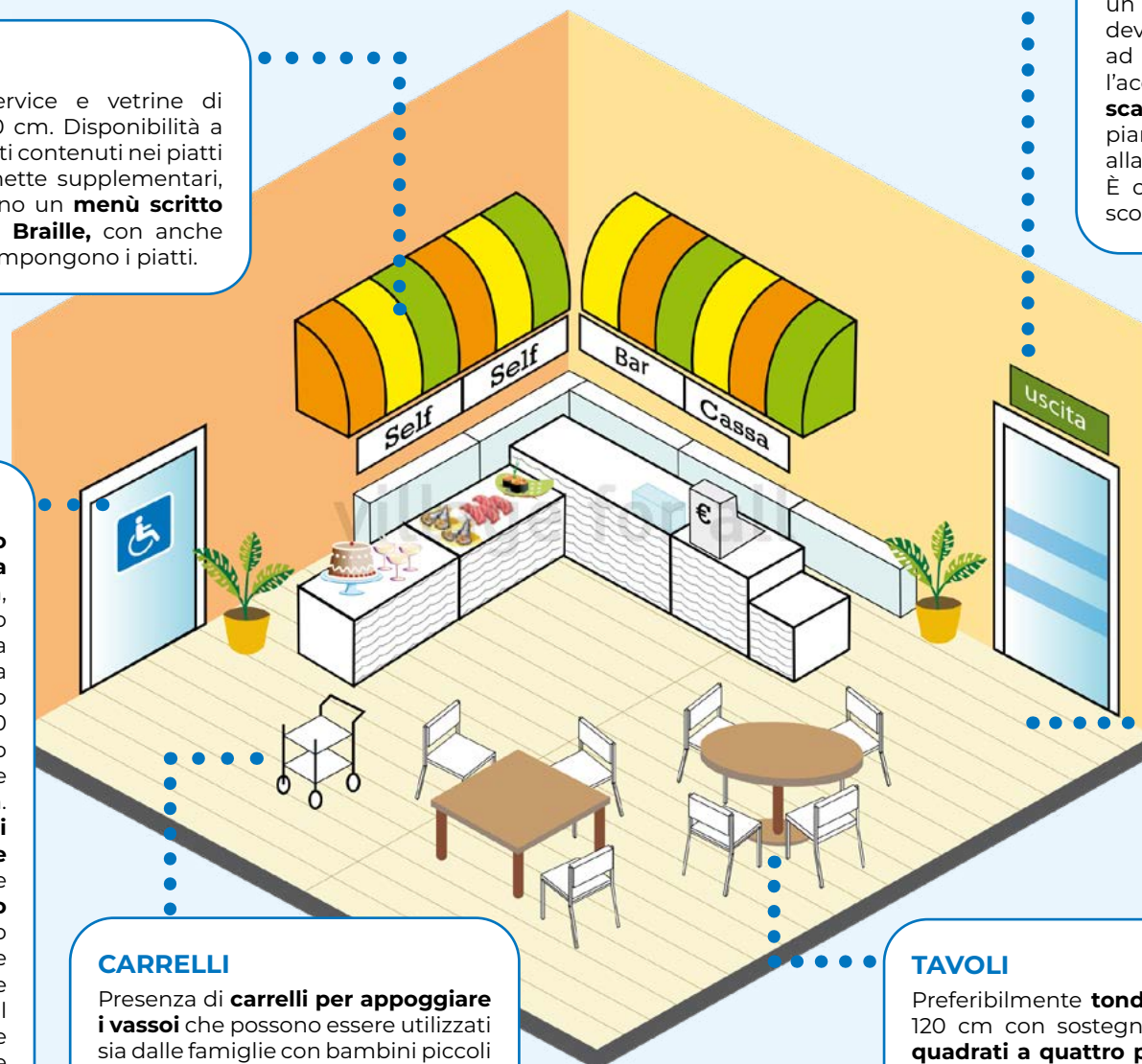
Preferibilmente **tondi** di diametro min. 120 cm con sostegno centrale oppure **quadrati a quattro piedi** di dimensioni minime 100x100, in entrambi i casi con **spazio libero sottostante** di 70/75 cm.

PORTA D'INGRESSO

La **luce netta della porta** non deve essere inferiore a 85 cm, meglio se larga un metro. Le **porte in vetro trasparenti** devono riportare due bande colorate ad altezze diverse: 70 e 170 cm. Se l'accesso avviene tramite **rampe o scale**, prevedere uno spazio di sosta in piano non inferiore a 120 cm, di fronte alla porta di ingresso su entrambi i lati. È consigliabile **una porta automatica scorrevole**.

PERCORSI INTERNI

Pendenza delle rampe al 5%. **Pavimentazione** antiscivolo con andamento regolare. Larghezza ottimale 120 cm che per brevi tratti può scendere a 90 cm.



MARKET

SELF SERVICE

Piani di distribuzione self-service e vetrine di distribuzione altezza max 70/80 cm.

SEGNALETICA

Realizzare una **segnaletica di orientamento** utilizzando caratteri di grande dimensione, preferendo font come Arial, Helvetica, Verdana e Calibri, facendo attenzione a scrivere nero su bianco, o comunque garantendo un ottimo **contrasto tra scritta e sfondo**. **Informazioni e comunicazioni** generali devono essere poste ad un'altezza massima di 140 cm, in una zona perfettamente illuminata con luce naturale.

PERCORSI

Pendenza delle rampe al 5%. Pavimentazione antiscivolo con andamento regolare. Lasciare liberi i **passaggi** per consentire un'agevole mobilità, larghezza non inferiore a 120 cm, solo per piccoli tratti può scendere fino a 90 cm; in testa ai corridoi spazi non inferiori ai 120 cm.

SCAFFALI ED ESPOSITORI

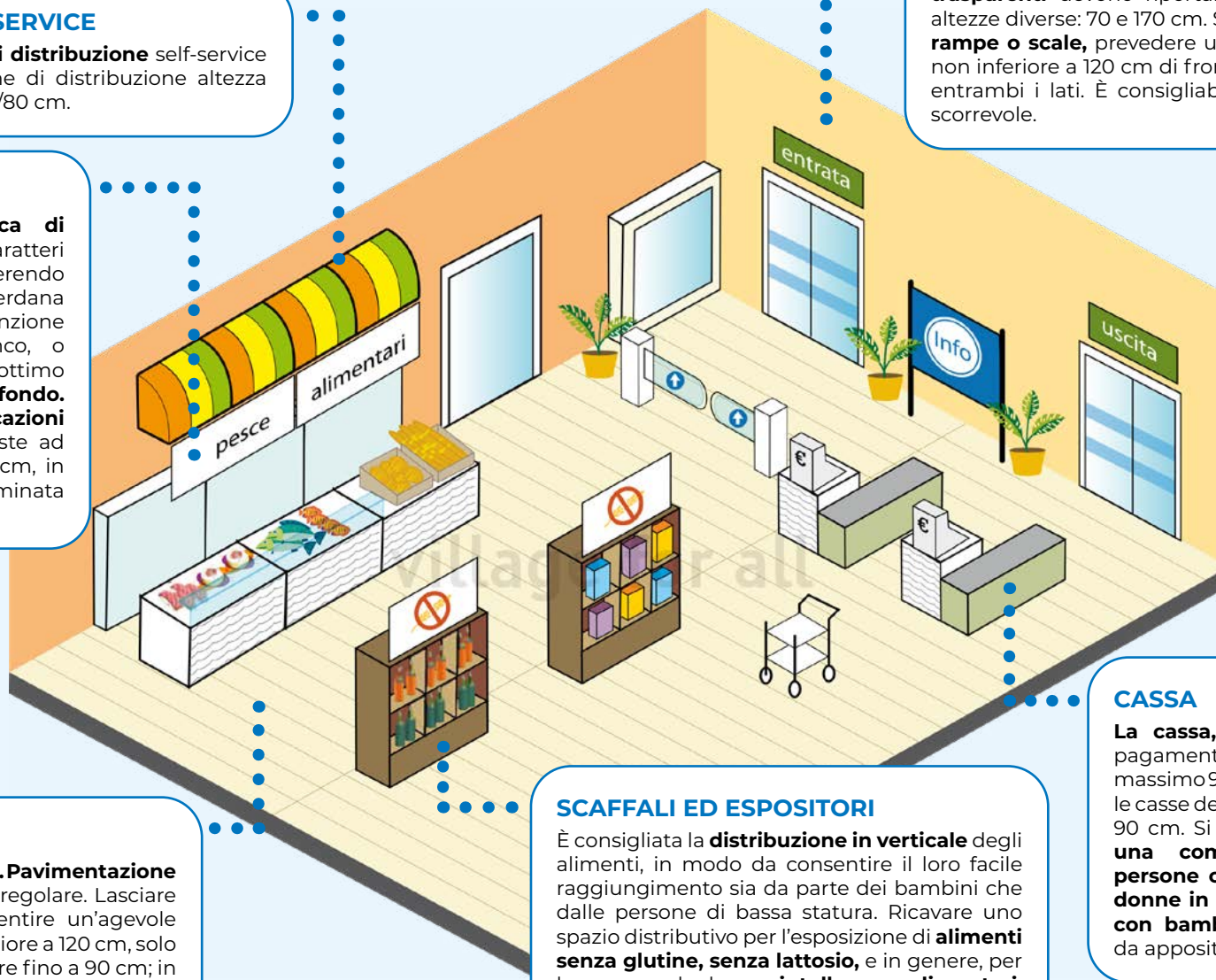
È consigliata la **distribuzione in verticale** degli alimenti, in modo da consentire il loro facile raggiungimento sia da parte dei bambini che dalle persone di bassa statura. Ricavare uno spazio distributivo per l'esposizione di **alimenti senza glutine, senza lattosio**, e in genere, per le persone che hanno **intolleranze alimentari**. **Consentire sempre l'accesso ai cani guida**.

PORTA D'INGRESSO

La **luce netta della porta** non deve essere inferiore a 85 cm, meglio se larga un metro. Le **porte in vetro trasparenti** devono riportare due bande colorate ad altezze diverse: 70 e 170 cm. Se l'accesso avviene tramite **rampe o scale**, prevedere uno spazio di sosta in piano non inferiore a 120 cm di fronte alla porta di ingresso su entrambi i lati. È consigliabile **una porta automatica scorrevole**.

CASSA

La **cassa**, dove si effettuano i pagamenti, deve essere alta al massimo 90 cm ed il passaggio tra le casse deve essere largo almeno 90 cm. Si consiglia di riservarne **una come "prioritaria"** per **persone con disabilità motoria, donne in gravidanza e famiglie con bambini piccoli**, corredata da apposita segnaletica.



PISCINA

SERVIZIO IGIENICO

Presenza di almeno un **servizio igienico "accessibile"**, anche nelle vicinanze, con segnalazione di orientamento per raggiungerlo.

VASCA

Il **bordo piscina** deve essere perfettamente riconoscibile utilizzando contrasti cromatici.

VASCA LAVA PIEDI

Il **varco** della vasca lava piedi deve essere largo almeno 100 cm. Gli **scivoli** per l'accesso non devono superare il 5%. La **parte centrale** della vasca in piano deve avere una lunghezza non inferiore ai 100 cm.

DOCCIA

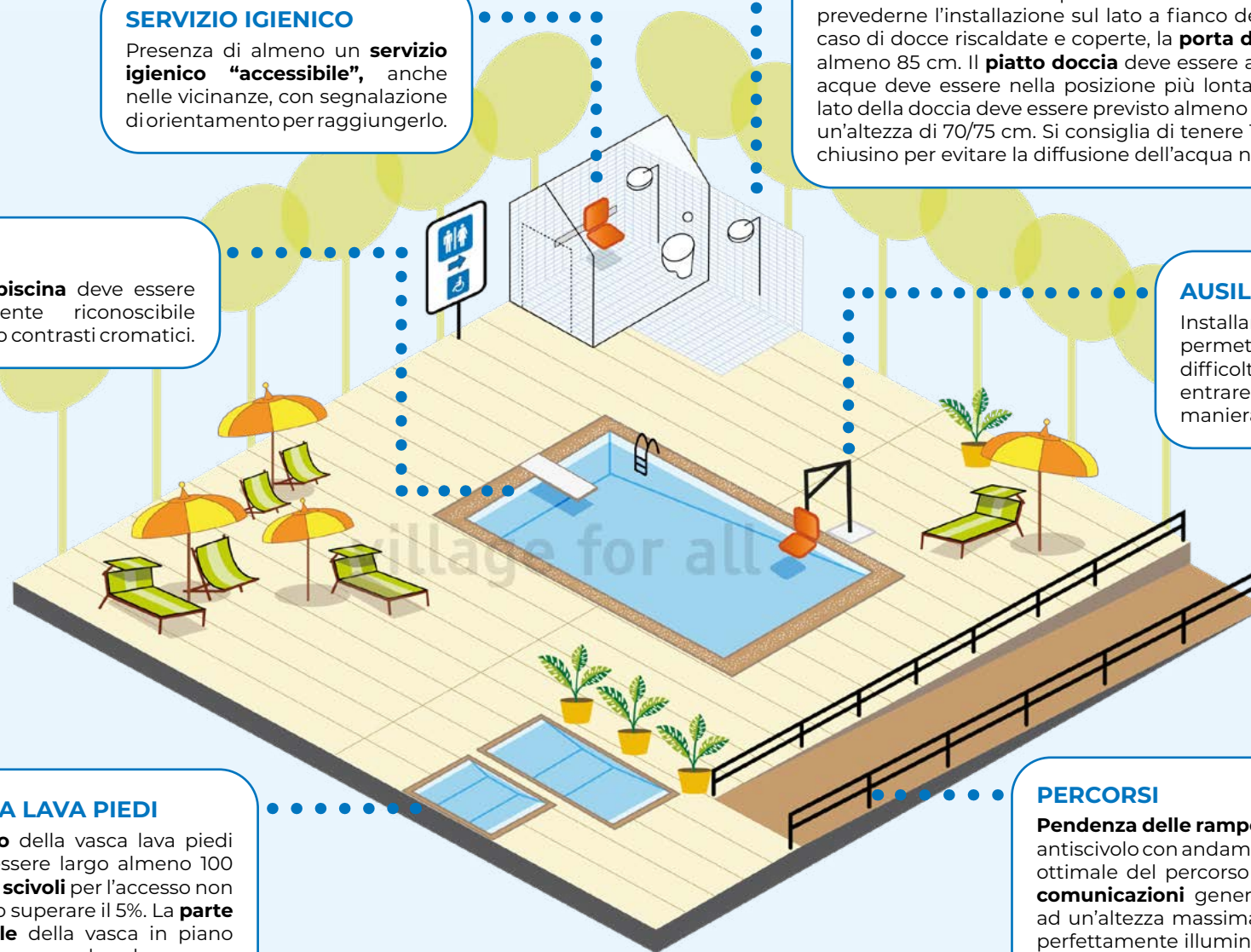
La doccia deve avere il **comando dell'acqua** ad una altezza max di 100 cm, meglio se 80 cm. Prevedere l'installazione di un **seggiolino ribaltabile** con braccioli, meglio se rimovibile, con seduta (con profondità 45 cm.) a 45 cm da terra ed una portata non inferiore ai 100 kg, meglio se 150. e prevederne l'installazione sul lato a fianco del miscelatore dell'acqua. In caso di docce riscaldate e coperte, la **porta d'ingresso** deve essere larga almeno 85 cm. Il **piatto doccia** deve essere a raso. Il chiusino di raccolta acque deve essere nella posizione più lontana dalla porta d'accesso. A lato della doccia deve essere previsto almeno un **maniglione** installato ad un'altezza di 70/75 cm. Si consiglia di tenere 1 grado di pendenza verso il chiusino per evitare la diffusione dell'acqua negli altri ambienti.

AUSILI

Installare un **sollevatore** permette alle persone con difficoltà motoria di poter entrare e uscire dall'acqua, in maniera autonoma.

PERCORSI

Pendenza delle rampe al 5%. Pavimentazione antiscivolo con andamento regolare. **Larghezza** ottimale del percorso 120 cm. **Informazioni e comunicazioni** generali devono essere poste ad un'altezza massima di 140 cm, in una zona perfettamente illuminata con luce naturale. Se ci sono rampe o gradini, **corrimano** presente fino a 20 cm prima e dopo l'inizio dei gradini.



SPIAGGIA

DOCCIA

La doccia deve avere il **comando dell'acqua** ad una altezza max di 100 cm, meglio se 80 cm. Prevedere l'installazione di un **seggolino ribaltabile** con braccioli, meglio se rimovibile, con seduta (con profondità 45 cm) a 45 cm da terra ed una portata non inferiore ai 100 kg, meglio se 150, e prevederne l'installazione sul lato a fianco del miscelatore dell'acqua. In caso di docce riscaldate e coperte, la **porta d'ingresso** deve essere larga almeno 85 cm. Il **piatto doccia** deve essere a raso. Il chiusino di raccolta acque deve essere nella posizione più lontana dalla porta d'accesso. A lato della doccia deve essere previsto almeno un **maniglione** installato ad un'altezza di 70/75 cm. Si consiglia di tenere 1 grado di pendenza verso il chiusino per evitare la diffusione dell'acqua negli altri ambienti.

LETTINI E SDRAIO

Lettoni e sdraio alti almeno 50 cm o con la possibilità di **installare** dei rialzi di circa 10 cm. Prevedere la possibilità di installare pedane, rimovibili o fisse, anche sotto l'ombrellone.

AUSILI

Prevedere la dotazione di **ausili per facilitare l'accesso all'acqua**: carrozzine da spiaggia come tiralò, sun and sands, job, hippocampe, oppure sollevatori.

CAMMINAMENTI

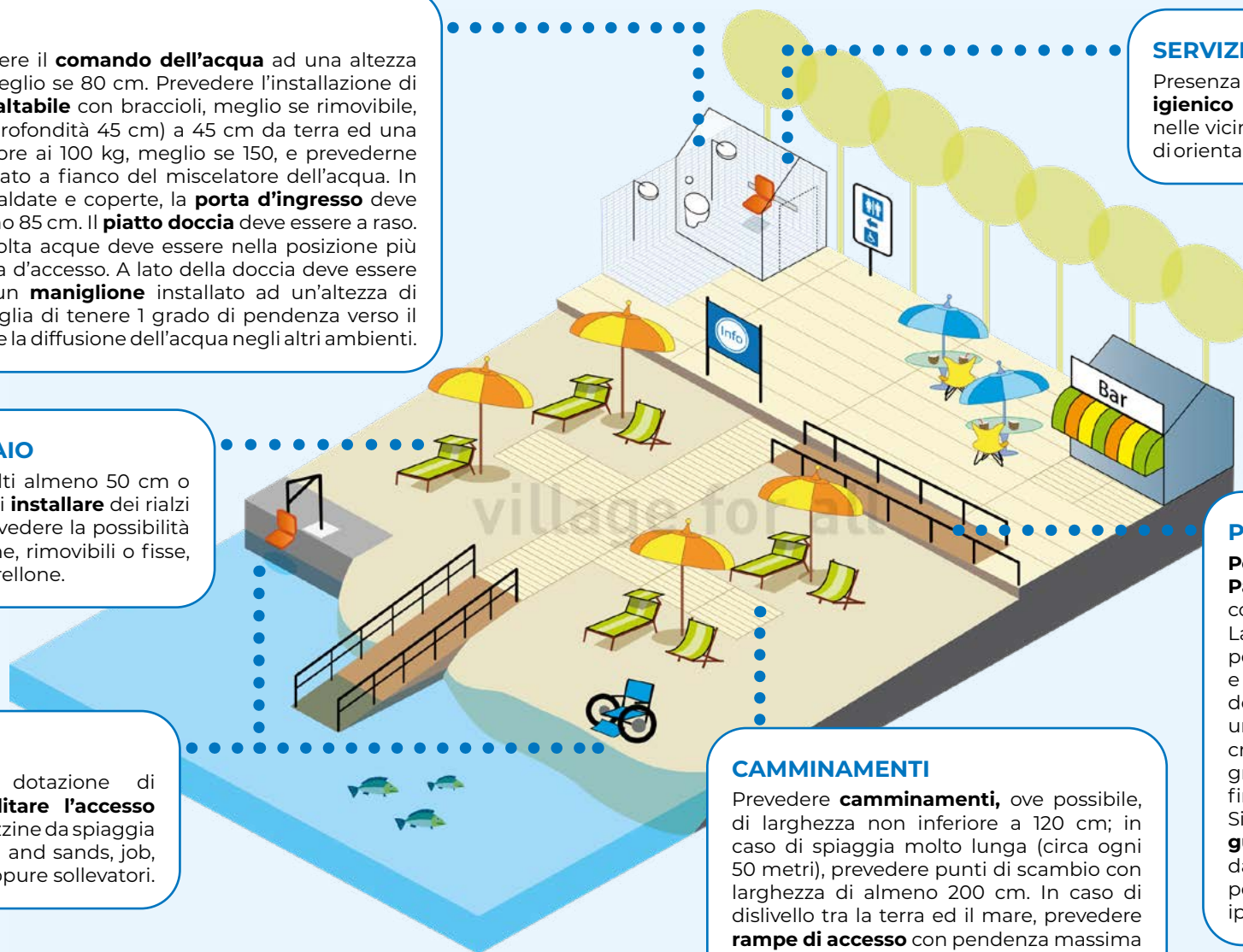
Prevedere **camminamenti**, ove possibile, di larghezza non inferiore a 120 cm; in caso di spiaggia molto lunga (circa ogni 50 metri), prevedere punti di scambio con larghezza di almeno 200 cm. In caso di dislivello tra la terra ed il mare, prevedere **rampe di accesso** con pendenza massima del 5% e **corrimano**/ringhiera laterale in ambo i lati.

SERVIZIO IGIENICO

Presenza di almeno un **servizio igienico "accessibile"**, anche nelle vicinanze, con segnalazione di orientamento per raggiungerlo.

PERCORSI

Pendenza delle rampe al 5%. **Pavimentazione** antiscivolo con andamento regolare. Larghezza ottimale del percorso 120 cm. Informazioni e comunicazioni generali devono essere poste ad un'altezza massima di 140 cm. Se ci sono rampe o gradini, **corrimano** presente fino a 20 cm prima e dopo. Si consiglia di utilizzare una **guida cromatica** che sia da contrasto sui percorsi per agevolare le persone ipovedenti.



PERCORSI

SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO

Prevedere segnaletica di orientamento ben evidente (tra i 130 e 160 cm), sia per i **percorsi principali** che **alternativi**, per raggiungere i servizi, meglio se scritti in stampatello con carattere grande, tipo Arial, Verdana, Elvethia, Calibri, facendo attenzione a scrivere nero su bianco, mai bianco su nero; utilizzare colori e disegni per **facilitare bambini e anziani** (testo / colore / immagine), ed eventualmente anche in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa). Prevedere **mappe tattili** per l'orientamento delle persone cieche.

PANNELLI INFORMATIVI

Prevedere pannelli informativi dove **informazioni e comunicazioni** generali devono essere poste ad un'altezza massima di 140 cm, in una zona perfettamente illuminata con luce naturale, meglio se scritti in stampatello con carattere grande, tipo Arial, Verdana, Elvethia, Calibri. Prevedere che i caratteri siano a **rilievo**, **in Braille ed eventualmente anche in CAA** (Comunicazione Aumentativa Alternativa); prevedere anche postazioni di **informazioni audio**.

AUSILI

Installare un **sollevatore** permette alle persone con difficoltà motoria di poter entrare e uscire dall'acqua, in maniera autonoma.

PERCORSI PEDONALI

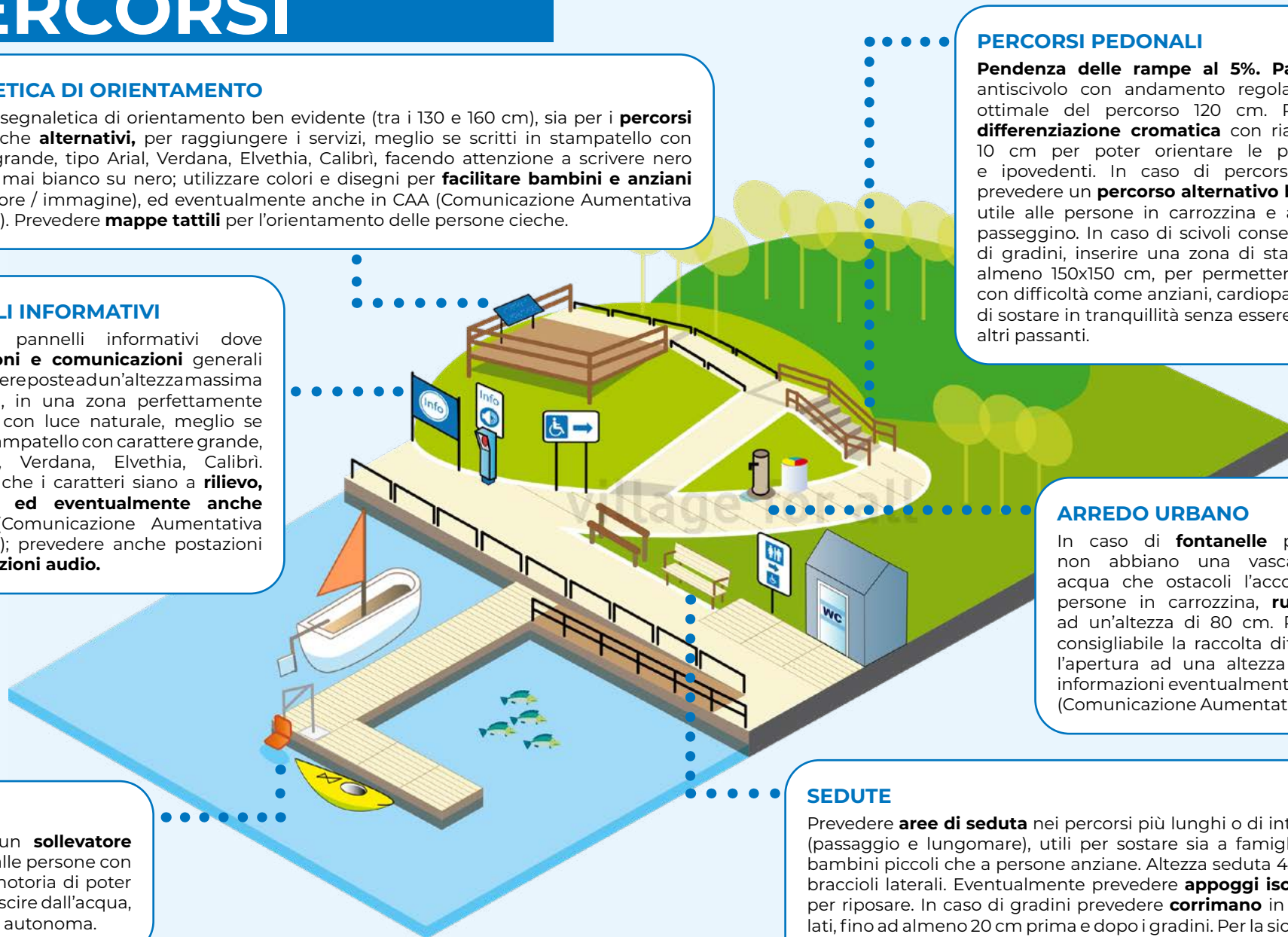
Pendenza delle rampe al 5%. **Pavimentazione** antiscivolo con andamento regolare. **Larghezza** ottimale del percorso 120 cm. Prevedere una **differenziazione cromatica** con rialzo di almeno 10 cm per poter orientare le persone cieche e ipovedenti. In caso di percorsi con gradini, prevedere un **percorso alternativo ben segnalato**, utile alle persone in carrozzina e a famiglie con passeggino. In caso di scivoli consecutivi o rampe di gradini, inserire una zona di stationamento di almeno 150x150 cm, per permettere alle persone con difficoltà come anziani, cardiopatici, carrozzine, di sostare in tranquillità senza essere di ostacolo ad altri passanti.

ARREDO URBANO

In caso di **fontanelle** prevedere che non abbiano una vasca di raccolta acqua che ostacoli l'accostamento alle persone in carrozzina, **rubinetto** posto ad un'altezza di 80 cm. Per i **cestini** è consigliabile la raccolta differenziata con l'apertura ad una altezza di 80 cm ed informazioni eventualmente anche in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa).

SEDUTE

Prevedere **aree di seduta** nei percorsi più lunghi o di interesse (passaggio e lungomare), utili per sostare sia a famiglie con bambini piccoli che a persone anziane. Altezza seduta 45 cm e braccioli laterali. Eventualmente prevedere **appoggi ischiatici** per riposare. In caso di gradini prevedere **corrimano** in ambi i lati, fino ad almeno 20 cm prima e dopo i gradini. Per la sicurezza dei bambini è consigliabile che i corrimani siano alti almeno 70 cm, con listelli orizzontali fino a terra.



CONCLUSIONI

È chiaro quindi che **non sono necessarie realizzazioni speciali**, ma bisogna **conoscere le esigenze di “tutti”** al fine di saper rispondere concretamente, e senza soluzioni speciali, a questi bisogni. Il punto di riferimento per i tecnici deve essere lo **Universal Design**, il cui scopo è **“semplificare la vita** per chiunque realizzando ambienti, **mezzi di comunicazione e prodotti** utilizzabili da un più ampio numero di persone, riducendo al minimo o azzerando i costi aggiuntivi. Questo modo di pensare la progettazione ha come target di riferimento tutte le persone senza distinzione di età, sesso e abilità”.

Questo approccio si basa su 7 principi universali:

- 1. Uso equo*
- 2. Uso flessibile*
- 3. Uso semplice e intuitivo*
- 4. Percettibilità delle informazioni*
- 5. Tolleranza all'errore*
- 6. Contenimento dello sforzo fisico*
- 7. Misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso*

Come possiamo vedere sono regole piuttosto semplici, ma che presuppongono un bagaglio di conoscenze e competenze riguardo alle esigenze di tutti i nostri Ospiti.

Per quanto riguarda le indicazioni di misure, dimensioni, larghezze, ecc. espresse in queste linee guida, sono frutto dell'esperienza sul campo e non la raccolta di normative e indicazioni tecniche di carattere nazionale o internazionale.

