

# GRUPPO DI LAVORO SUL TURISMO ACCESSIBILE



## Raccomandazioni di supporto ai fornitori di servizi turistici nell'accoglienza di persone con disabilità durante una crisi sanitaria come COVID-19



[isto.international](http://isto.international)



[Follow us on Twitter](#)



[Visit our Facebook](#)



[Connect with us on LinkedIn](#)



## Introduzione



La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità afferma che devono essere adottate tutte le misure possibili per garantire la sicurezza e la protezione delle persone con disabilità, in modo particolare nelle emergenze sanitarie, come nel caso di Covid-19. Il turismo è un'industria importante. L'attuale crisi economica ha costretto tutti i Paesi a stabilire protocolli sanitari per garantire la riapertura di questo settore. Ciò può essere ottenuto soltanto fornendo buone condizioni di sicurezza per ciascuno. In generale, sono stati progettati dei protocolli, ma pochi di essi hanno tenuto conto dell'accessibilità e delle particolarità dei clienti con disabilità e delle relative condizioni mediche e sanitarie.

Il gruppo di lavoro che si occupa di turismo accessibile all'interno dell'Organizzazione Internazionale di Turismo Sociale (ISTO), composto da rappresentanti di diverse organizzazioni in tutto il mondo, suggerisce che questi protocolli siano accompagnati dalle raccomandazioni sotto indicate. Tali raccomandazioni dovrebbero condurre a una maggiore inclusione delle persone con disabilità all'interno del settore turistico.



## Raccomandazioni generali per l'attenzione verso le persone con disabilità



Da segnalare che in nessun caso queste raccomandazioni possono sostituirsi alle normative nazionali o territoriali. ISTO raccomanda di consultare i protocolli implementati in ogni singolo Paese, compresi quelli emanati dal Ministero della Salute e dal Ministero del Turismo. Le seguenti raccomandazioni possono variare in base all'evoluzione della pandemia e sono da intendersi solamente come guida per promuovere l'inclusione delle persone con disabilità all'interno del settore turistico.

Per garantire la sicurezza sanitaria delle persone con disabilità, le seguenti raccomandazioni generali dovrebbero essere tenute in considerazione:

- 1** Formare tutti i soggetti coinvolti nel settore turistico sull'accoglienza e l'attenzione verso le persone con disabilità, disturbo cognitivo o condizione correlata ad aspetto medico/sanitario, secondo gli standard normativi di ciascun Paese, ma applicando altresì queste raccomandazioni.
- 2** Applicare i protocolli di assistenza tenendo conto delle persone con disabilità, disturbo cognitivo o condizione medica/sanitaria, comprese le misure da adottare in caso ci sia un sospetto di COVID-19.
- 3** Avere una politica di comunicazione chiara, semplice e adeguata per i vari gruppi di persone con disabilità, disturbo cognitivo o condizione medica/sanitaria.
- 4** Informare, tramite tutti i mezzi di comunicazione (sito web, social network, ecc.), delle condizioni di accessibilità dei servizi turistici e includere informazioni sulle misure sanitarie adattate stabilite.
- 5** Dare alle persone con disabilità la possibilità di ridurre le file (se appropriato) e garantire la presenza di posti a sedere per le persone che si affatichino facilmente.
- 6** Dare la possibilità di pagare in contanti o con carta, evitando spostamenti all'interno della struttura.

## Raccomandazioni generali per l'attenzione verso le persone con disabilità



**Qualora si presentino persone con disabilità, non dimenticare:**

- 1** Parlare direttamente alla persona e non all'accompagnatore.
- 2** Spiegare chiaramente le misure sanitarie che devono essere seguite circa gli ausili tecnici, come sedie a rotelle, stampelle, cani guida, ecc.
- 3** Assicurarsi che siano mantenuti spazi accessibili, in modo che possano essere utilizzati dalle persone con necessità. La definizione di distanze di sicurezza (per esempio gli spazi tra i tavoli in un ristorante) faciliterà gli spostamenti di una persona che utilizza una sedia a rotelle.
- 4** Pulire e disinfettare qualsiasi tipo di attrezzatura o materiale di supporto che possa essere fornito alla persona con disabilità, condizione medica/sanitaria, prima e dopo l'uso; compresa la chiave per i servizi igienici accessibili.

## Raccomandazioni specifiche per persone con mobilità ridotta



I protocolli COVID-19 richiedono che le mani siano disinfettate con gel idroalcolico o acqua e sapone all'ingresso delle strutture. Si raccomanda che il gel disinfettante sia accessibile e utilizzabile da tutti (persone su sedia a rotelle, persone di bassa statura, persone senza mobilità degli arti superiori e/o inferiori, ecc.).



Le persone con difficoltà motorie generalmente hanno bisogno di entrare in contatto con oggetti come maniglioni, corrimano, utilizzare un campanello, ecc., quindi la pulizia di questi oggetti, così come serrature, maniglie, tastiere, ecc., dovrebbe essere più frequente.



Le persone che utilizzano una sedia a rotelle sono in contatto con il suolo attraverso i loro pneumatici, come le persone che camminano sulle proprie gambe sono in contatto con il suolo tramite le loro scarpe. Se è presente un tappetino per la disinfezione, deve essere percorribile da una sedia a rotelle.

Alcune persone su sedia a rotelle viaggiano con un cane da compagnia. Si raccomanda di non toccare il cane.



Se la persona con disabilità ha bisogno di aiuto per superare una barriera architettonica, bisognerebbe prima di tutto chiedere a lui o a lei come fornire questo supporto, tenendo presente tutte le misure di sicurezza sanitaria. Si raccomanda di lavare e/o disinfettare le mani prima e dopo aver prestato assistenza.

Se la struttura dispone di un ascensore, è importante mantenerlo funzionante.



È importante ricordare che chiunque abbia una bassa statura può anche avere necessità di attrezzature di supporto come sgabelli, scale o sbarre, che dovrebbero essere disinfettati prima e dopo l'uso.

## Raccomandazioni specifiche per persone con disabilità visive

- In presenza di una persona che ha una grave disabilità visiva, non dimenticare di identificarsi, avvisare del proprio arrivo e allontanamento, evitare il contatto fisico e rispettare la distanza di sicurezza raccomandata, dare indicazioni chiare e concrete come sinistra, destra ed evitare parole imprecise come qui e là. Si raccomanda di essere esaustivi nella descrizione di spazi e percorsi.
- Le persone con disabilità visive possono utilizzare ausili tecnici come bastoni bianchi o cani guida. Inoltre, esse utilizzano largamente le mani per esplorare e guidare se stessi; si raccomanda quindi che nessuno tocchi la canna o il cane e che le persone con disabilità disinfectino le superfici degli elementi che utilizzano per l'orientamento più frequentemente e con più rigore.
- Se una persona con disabilità visiva desidera essere guidata, offrire la propria spalla invece del gomito (il gomito è il punto consigliato per starnuti e tosse). È pertanto consigliato di evitare questa parte del corpo.
- Qualsiasi informazione che la struttura desideri fornire (es. menu del ristorante, informazioni su un museo, ecc.) deve essere resa accessibile con ogni mezzo necessario (sito web, social network, ecc.). È anche possibile presentare le istruzioni sanitarie in caratteri grandi su una carta plastificata che può essere pulita dopo l'uso.



## Raccomandazioni specifiche per persone con disabilità uditive



- Si raccomanda al personale di utilizzare mascherine e/o visiere trasparenti o elementi come un cartello, un foglio di carta o un telefono cellulare, al fine di evitare che la persona con disabilità uditiva tocchi gli stessi oggetti del personale e pertanto garantire il rispetto delle norme sanitarie.
- Se non c'è la disponibilità di un interprete di lingua dei segni, si faciliterà una videochiamata con una persona di fiducia.
- Si raccomanda di promuovere l'uso di documenti illustrati con pittogrammi o disegni, digitali o stampati plastificati, che possano semplificare il messaggio, rispettando le distanze fisiche e le misure di sicurezza sanitaria.

### Raccomandazioni specifiche per persone con disabilità cognitive

- Le persone con un disturbo cognitivo hanno bisogno di un'informazione concreta, chiara e semplice espressa con frasi brevi. Essi hanno bisogno di più tempo per comprendere. Pertanto, essi hanno bisogno di esprimersi con calma e senza stress.
- Si consiglia di utilizzare documenti illustrati con pittogrammi o disegni, digitali o stampati e plastificati, che facilitano la comprensione, rispettando le distanze fisiche e le misure di sicurezza sanitaria. È preferibile l'uso di documenti che siano di facile lettura e comprensione.

# GRUPPO DI LAVORO SUL TURISMO ACCESSIBILE



## Raccomandazioni di supporto ai fornitori di servizi turistici nell'accoglienza di persone con disabilità durante una crisi sanitaria come COVID-19



[isto.international](http://isto.international)



[Follow us on Twitter](#)



[Visit our Facebook](#)



[Connect with us on LinkedIn](#)

