REGIONE DEL VENETO

LINEE GUIDA PER L'ANALISI DELLA ACCESSIBILITÀ UNIVERSALE E DELL'INCLUSIONE NELLE CITTÀ DELLA REGIONE DEL VENETO

IN OCCASIONE DEI GIOCHI OLIMPICI E PARALIMPICI MILANO CORTINA 2026

LINEE GUIDA PER L'ANALISI DELLA ACCESSIBILITÀ UNIVERSALE E DELL'INCLUSIONE NELLE CITTÀ DELLA REGIONE DEL VENETO

IN OCCASIONE DEI GIOCHI OLIMPICI E PARALIMPICI

MILANO CORTINA 2026

****

Se vogliamo essere inclusivi e accessibili dobbiamo cominciare a sognarlo

La presente pubblicazione è stata realizzata per conto

della Regione del Veneto
Vicepresidenza e Assessorato Affari legali, Lavori pubblici, Infrastrutture, Trasporti

A cura di
Roberto Vitali
Silvia Bonoli
Alessia Planeta
Claudia Arrigoni

Coordinamento Progetto
Area Infrastrutture, Trasporti, Lavori Pubblici e Demanio
Giuseppe Fasiol
Fabio Bittante
Giovanna Forgione
Manuel Martinelli

Ringraziamenti
Un ringraziamento per la proficua collaborazione va al Coni, al Comitato Paralimipico Regionale, alla Federazione Italiana Sport Invernali Paralimpici, al Comune di Verona, al Comune di Cortina d'Ampezzo, alla Società Infrastrutture Milano Cortina 2020-2026 S.p.A., alla Fondazione Milano – Cortina 2026, a Fondazione Cortina e associazioni diversamente coinvolte nel progetto.

Si ringraziano Francesca Riato e Michele Gobbi per il contributo dato al progetto nelle sue fasi iniziali. Si ringraziano inoltre tutte le persone che a diverso titolo hanno partecipato alla stesura, alla revisione e alla definizione del testo.

Venezia

Anno pubblicazione: 2024

INDICE

Prefazione 11

Introduzione 12

Premessa e fondamenti 15

PARTE 1 – INCLUSIVITÀ E ACCESSIBILITÀ CONCETTI, PRINCIPI GENERALI E OBIETTIVI 18

Cosa è la disabilità 18

I principi dello Universal Design: descrizione e presupposti 21

Mobilità 24

- Obiettivi prestazionali 24

Mobilità e Universal Design 26

- Principio n.1 – Uso Equo 26
- Principio n.7 - Dimensione e spazio per approccio e uso 26
- Principio n.6 - Sforzo fisico contenuto 27

Usabilità 28

- Obiettivi prestazionali 28

Usabilità e Universal Design 29

- Principio n.1 - Uso Equo 29
- Principio n.3 - Uso Semplice e Intuitivo 30

- Principio n.5 - Tolleranza per gli errori 30
- Principio n.6 - Sforzo fisico contenuto 31
- Principio n.7 - Dimensione e spazio per approccio e uso 31

Comunicazione e Informazione 32
- Obiettivi prestazionali 32

Comunicazione e Universal Design 33
- Principio n.3 - Uso Semplice e Intuitivo. 33
- Principio n.4 - Informazione percettibile 34
- Principio n.5 - Tolleranza per gli errori 35
- Principio n.7 - Dimensione e spazio per approccio e uso 35

Applicabilità 37

PARTE 2 - COMUNICAZIONE E COMPORTAMENTI 38

Olimpiadi e Paralimpiadi: comunicare per il cambiamento 38
- Il potere creativo delle parole 39
- Obiettivi 39
- Costruire nuovi paradigmi 39

Le regole per rendere i testi fruibili e comprensibili a tutti 41

L'informazione digitale 42
- Accessibilità a siti web 43
- Documenti digitali pdf, word… 44

Cos'è la comunicazione inclusiva 44

- Stimolare la partecipazione e la socialità con la comunicazione inclusiva 45
- Usare le parole giuste 46
- La cultura delle abilità 47
- Glossario Etico 48

Comportamenti e atteggiamenti 52

- Regole generali 52
- Persone che utilizzano una sedia a ruote 54
- Persone sorde o ipoudenti 55
- Persone con disabilità cognitive 57
- Persone con autismo 58
- Comunicazione rispettosa 58

PARTE 3 – SCHEDE TECNICHE 61

Come leggere e interpretare i contenuti delle schede tecniche 61

Schede tecniche dedicate all'edilizia e all'ambiente costruito 62

AREA BENESSERE – BAGNO TURCO • SAUNA 63

AREA BENESSERE – DOCCIA GENERICA 64

AREA BENESSERE – PISCINA • IDROMASSAGGIO 65

AREA BENESSERE – SALA RELAX 66

CAMERA ACCESSIBILE - BAGNO CAMERA 67

CAMERA ACCESSIBILE - CAMERA 69

COLLEGAMENTI - ASCENSORE 71

COLLEGAMENTI - RAMPA 72
COLLEGAMENTI - SCALE 73
GENERALE - PERCORSI 76
SALE - SALA ATTESA 81
SALE –SALA CONVEGNI | RIUNIONI 82
SPAZIO COMUNE – BIGLIETTERIA | RECEPTION 83
SPAZIO COMUNE – CAMERINO | CABINA PROVA 84
SPAZIO COMUNE - ENTRATA 85
SPAZIO COMUNE - NURSERY 86
SPAZIO COMUNE - SERVIZIO IGIENICO GENERICO 89
SPAZIO COMUNE - SPAZIO DI QUIETE 91
SPAZIO COMUNE - SPOGLIATOIO 94
SPAZIO COMUNE - ZONA SPETTATORI 95
Indicazioni tecniche dedicate al sistema dei trasporti 97
- Stazioni ferroviarie, Aeroporti, Funivie 97
- Trasporto stradale 98
- Taxi 99
- Van 99
- Autobus/Bus 99
- Bus granturismo a lunga distanza – Sistema di sollevatore incorporato 99
- Trasporto ferroviario 100

- Trasporto a fune 100
- Servizio di prenotazione biglietti, corse, assistenza 101
- Servizio di accompagnamento 101
- Assistenza PRM aereo/treno 101
- Tecnologie da considerare 102
- Sistema noleggio auto adattate 102

PARTE 4 – APPLICAZIONE TECNICA RECEPITA 104

PARTE 5 - INNOVAZIONI TRASFORMATIVE: NUOVI SERVIZI PER LA LEGACY 105

Shopmobility – Mobility Center 105

- Cos'è 105
- A chi è rivolto 106
- Principali ausili per il noleggio 106
- Dove realizzarli 106
- Case History 106

Noleggio ausili 106

- Cos'è 106
- A chi è rivolto 107
- Principali ausili per il noleggio 107
- Sistemi di prenotazione o noleggio 107
- Case History 107

Assistenza personale | Accompagnamento 107

- Cos'è 107
- A chi è rivolto 107
- Principali servizi 107
- Sistemi di prenotazione 108

Appendice 109

PREFAZIONE

Il 24 giugno 2019 nell'Assemblea generale del Comitato Olimpico Internazionale (CIO) è avvenuta l'assegnazione dei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali 2026 alle Città di Milano e di Cortina d'Ampezzo.

Per rendere tali Giochi inclusivi si è resa necessaria una riflessione generale prevedendo interventi e accorgimenti fin dall'ideazione e progettazione di ciascuna *venue* di gara o infrastruttura collegata.

L'approccio, profondamente rispettoso dei valori sociali legati al principio di inclusione e di partecipazione, cui ci si è ispirati è stato quello di prevedere la partecipazione di tutti, indipendentemente dalle condizioni fisiche, sensoriali e cognitive, rendendo ciascuno protagonista attivo, parte della comunità e, non ultimo, consumatore.

Le azioni necessarie all'organizzazione dei Giochi, sono state attente a prevedere indicazioni e strategie per renderli inclusivi e accessibili, con la consapevolezza che un obiettivo così importante è raggiungibile solo se condiviso da tutti coloro che partecipano alla loro realizzazione.

Con questo auspicio sono state realizzate dalla Regione del Veneto con il supporto di Village for All S.r.l., le <<*Linee guida per l'accessibilità e inclusività ai Giochi Olimpici e Paralimpici di Milano Cortina 2026*>>, con le quali si è inteso realizzare un'utile guida per facilitare la piena partecipazione di tutte le parti interessate ai Giochi, attraverso un impegno per l'accessibilità e l'inclusione.

Le innovazioni che verranno inserite, grazie alla progettazione con lo Universal Design, aumenteranno le opportunità di inclusione dei cittadini, come titolari di diritto, ed anche come consumatori. Ciò costruirà un valore nella filiera turistica, che potrà migliorare l'accoglienza ed offrire opportunità lavorative a persone con disabilità. Si potrà quindi assistere a un cambiamento culturale, già di fatto iniziato con l'introduzione e l'applicazione concreta di queste Linee guida.

Il Presidente della Regione del Veneto

Dott. Luca Zaia

INTRODUZIONE

Il Programma di miglioramento dell'accessibilità delle città venete e della stessa Regione del Veneto, ospitanti i Giochi Olimpici e Paralimpici di Milano Cortina 2026, è una richiesta precisa del Comitato Paralimpico Internazionale (IPC) ed è strettamente collegato alla pianificazione generale dell'eredità dei Giochi. Il Comitato Paralimpico ha infatti chiesto al Comitato Organizzatore dei Giochi Olimpici (Fondazione Milano Cortina 2026) di predisporre un programma per migliorare l'accessibilità dei luoghi ospitanti i Giochi e, in tale prospettiva, è stata sviluppata la Strategia per l'Accessibilità Universale, che mira a favorire l'accessibilità e a incoraggiare gli spettatori con disabilità e con esigenze di accessibilità a partecipare ai Giochi.

Il Programma si configura come uno strumento fondamentale per guidare le azioni da mettere in campo con l'obiettivo di illustrare ambizioni e iniziative per promuovere gli sforzi per una società più inclusiva, accessibile e senza barriere. Tali iniziative possono includere vari ambiti come impianti sportivi, infrastrutture e servizi di trasporto, settore privato aperto al pubblico (alberghi/ristoranti), spazi pubblici della città, luoghi di attrazione turistica, informazione e comunicazione, eventi, iniziative sportive, reclutamento e inclusione di persone con esigenze di accessibilità nel mondo del lavoro, ecc… La Strategia deve aiutare ad affrontare le sfide esistenti per quanto riguarda l'implementazione dell'accessibilità a 360° nella città/regione ospitante i giochi.

L'intenzione è quella di favorire l'accessibilità di spazi, servizi, comunicazione, eventi, ecc., l'accessibilità della mobilità - del sistema di trasporto pubblico, promuovere i Piani per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.), il turismo accessibile, favorire lo sport per tutti, sensibilizzare, informare e formare gli imprenditori e tutte le figure professionali sul tema inclusione/accessibilità.

I Giochi di Milano Cortina 2026 devono quindi offrire una piena partecipazione e un'esperienza appagante per tutti, libera da ogni barriera. Sarà importante in tal senso lasciare un'eredità positiva materiale e immateriale nella Regione del Veneto e nei comuni veneti coinvolti nei Giochi, per poter godere al termine degli stessi di un'eredità sostenibile dal punto di vista sociale, culturale, economico e ambientale.

Le persone non saranno solo gli atleti e tutti gli attori coinvolti a vario titolo nei Giochi (giornalisti, allenatori, volontari, ecc.), ma tutti i cittadini e gli abitanti dei territori, i turisti e i visitatori occasionali, persone con disabilità permanente o temporanea, persone con disabilità visiva, uditiva, intellettiva e relazionale, persone con disabilità fisiche e motorie, persone con esigenze di accessibilità (persone anziane, famiglie, bambini, ragazzi e adolescenti, persone obese, ecc.), persone con qualsiasi differenza linguistica, culturale e di genere.

Le Linee guida per l'accessibilità e inclusività ai Giochi Olimpici e Paralimpici di Milano Cortina 2026, superando la mera applicazione della norma, forniscono indicazioni per soluzioni e applicazioni di progettazione accessibili, ma non limitano la possibilità di migliorare ulteriormente tali applicazioni e soluzioni per facilitare un ambiente inclusivo a lungo termine, nei vari settori presi ad esame: impianti sportivi, locali di pertinenza, ospitalità turistica, ristorazione, pubblici esercizi, trasporti pubblici su ruota / ferro / funi sia locale che di collegamento, locali pubblici con particolare riferimento a quelli associati ad eventi olimpici, tipo cerimonia di premiazione / cerimonia apertura - chiusura.

Nell'ambito di tali Linee guida sono stati attivati diversi tavoli tecnici per la verifica congiunta dei progetti inerenti alla realizzazione delle principali infrastrutture, con l'obiettivo di concordare le soluzioni tecnico – gestionali migliori per garantire accessibilità presente e futura. Inoltre, sono molte le iniziative nate in collaborazione con il personale tecnico della Regione del Veneto per l'attività di supporto nell'implementazione delle misure necessarie ad eliminare gli ostacoli all'inclusione.

All'inizio di quest'anno, il 1° febbraio a Cortina d'Ampezzo (BL) e il 28 febbraio a Verona, è stata presentata la bozza della prima stesura delle Linee guida ed avviata la procedura per il confronto con le associazioni e gli stakeholder interessati. Grazie alla creazione di un account condiviso in *cloud*, sono pervenute oltre 100 osservazioni da parte di tecnici e contributi da parte delle associazioni impegnate sul tema dell'accessibilità e inclusività. Il Gruppo di lavoro interno, costituito da Regione Veneto e Village for All S.r.l., ha potuto interagire con i partecipanti all'interno della piattaforma, in una logica bidirezionale, che ha consentito un vero e proprio dialogo virtuale, con commenti alle osservazioni e interazioni, in un'ottica di verifica reciproca dei contenuti e condivisione di spunti migliorativi e di approfondimento. Tale partecipazione attiva, che trae spunto proprio dall'idea concettuale delle Linee guida, ha dato un significativo valore aggiunto al contenuto del testo e agli argomenti trattati, realizzando quell'attività di

condivisione che era ed è l'obiettivo primario della Regione del Veneto e del Gruppo di lavoro.

Questo cambio di paradigma progettuale ha provocato una serie di cambiamenti, già visibili, che hanno profondamente inciso sugli obiettivi di accessibilità e di inclusione, a partire dai luoghi delle principali *venues* sportive, quali il "Cortina Olympic and Paralympic Stadium", il Cortina Sliding Center "Eugenio Monti", gli sport invernali praticati nel comprensorio delle Tofane e del Faloria, la gestione degli impianti a fune in occasione di eventi rilevanti, ecc.

I benefici delle applicazioni di queste Linee guida rilasceranno i loro effetti anche nel medio e lungo termine dal punto di vista economico, dell'accessibilità e dell'inclusione, nonché dell'eredità lasciata dall'evento.

La Vice Presidente della Regione del Veneto e

Assessore alle Infrastrutture, Trasporti e Lavori Pubblici

Avv. Elisa De Berti

PREMESSA E FONDAMENTI

Cosa è la disabilità? La risposta a questa domanda è soggettiva e non unica perché muta nel tempo insieme al progredire delle evoluzioni culturali e normative, perciò ognuno risponde secondo il suo vissuto e la sua esperienza. Un importante punto di riferimento per fare chiarezza, è la definizione di disabilità, elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nel 2001, con la "Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF - International Classification of Functioning, and Health)"[1]. Questa definizione è presa come riferimento sia dalla normativa internazionale sia, a seguire, dalla normativa italiana[2]. Grazie a questa definizione si sono formulate nuove domande che hanno stimolato la ricerca di strumenti e tecniche diverse con l'obiettivo di tutelare e soddisfare maggiormente i diritti del cittadino e del consumatore.

Tuttavia, la tecnica intesa come il saper operare usando strumenti e processi adeguati, da sola non basta. La tecnica deve essere sostenuta da una visione più ampia, in grado di superare gli ostacoli presentati da norme obsolete e da un approccio alla progettazione non più adeguato. E' necessario un cambiamento di visione. Le Olimpiadi e Paralimpiadi invernali di Milano e Cortina 2026 offrono un'occasione ideale per facilitare questo cambiamento e realizzare quegli obiettivi di inclusione e non discriminazione richiamati nella normativa nazionale, e nella normativa veneta, in particolare per quanto riguarda temi strategici come turismo ed edilizia.

Per non riproporre gli errori dovuti più alla pratica operativa che alla mancanza di attenzione, è fondamentale non porre l'attenzione solo ed esclusivamente sul progetto inteso come disegno tecnico quale unico strumento che permette di raggiungere gli obiettivi sopracitati. Cambiare visione significa farsi guidare in ogni azione dai fondamenti della progettazione inclusiva:

[1] La disabilità in ICF è una difficoltà nel funzionamento a livello fisico, personale o sociale, in uno o più domini principali di vita, che una persona in una certa condizione di salute trova nell'interazione con i fattori contestuali. Questa definizione verrà illustrata al paragrafo successivo.

[2] LEGGE 3 marzo 2009, n. 18. Rubricata "Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilita"

► il concetto di accessibilità che si soddisfa con il simultaneo soddisfacimento della libertà di muoversi, usare, comprendere;

► il concetto di multidisciplinarietà: il tema dell'accessibilità e dell'inclusione ha natura tecnica, sociale, culturale, psicologica;

► la pianificazione delle azioni con un approccio sistemico;

► la progettazione integrata e partecipata.

Per questi motivi**, i termini Universal Design, progettazione per tutti, progettazione inclusiva e progettazione accessibile in questa pubblicazione hanno un significato intercambiabile, e individuano una pianificazione integrata e una progettazione guidata da 3 concetti fondamentali: mobilità, usabilità, comunicazione.**

Mobilità (che vuol dire accedere ad un luogo sin dall'esterno e muoversi in esso in autonomia e sicurezza e comfort, qualsiasi siano le esigenze motorie, sensoriali e cognitive; quindi include, ad esempio, la presenza di sedute nei tratti lunghi, progettazione accurata del sistema di mobilità urbana, sia in termini di mezzi di trasporto che di ciclopedonalità, una segnaletica intuitiva e visibile, una pavimentazione con texture (trame della superficie) e contrasto cromatico per persone con disabilità visiva, ecc.);

Usabilità (che di volta in volta può voler dire prodotti e servizi adattabili facilmente a diversi modi d'uso, possibilità di dare risposta a diverse preferenze ed esigenze, disponibilità, conciliazione di tempi ecc.);

Comunicazione (che di volta in volta può voler dire segnaletica, accoglienza da parte di personale formato, distribuzione degli spazi, modalità multicanale di informazione, contrasto ed evidenziazione di percorsi, ecc.).

L'accessibilità così intesa è sinonimo quindi di vivibilità ed è importante sottolineare come questa interpretazione non sia recente, ma è esattamente quella implicita nella definizione di barriere architettoniche contenuta nella norma tecnica dell'edilizia, il Decreto del Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236 (DM 236/89), rubricato "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche".

Le barriere architettoniche sono qui definite come ostacoli alla mobilità di chiunque al comodo e sicuro utilizzo di parti, attrezzature e componenti da parte di chiunque, e al riconoscimento di ambienti e fonti di pericolo per chiunque, in particolare e rispettivamente per persone con disabilità motoria e sensoriale.

Come si può notare, la definizione del DM 236/89 sopra riportata non fa menzione delle disabilità intellettive e cognitive; tale lacuna è però colmata dalla Convenzione ONU per i diritti delle Persone con Disabilità, recepita nell'ordinamento di italiano con la legge 18/2009 e dalla Delibera di Giunta Regionale Veneto 1428/2011, rubricata "Aggiornamento delle Prescrizioni Tecniche atte a garantire la fruizione degli edifici residenziali privati, degli edifici residenziali pubblici e degli edifici e spazi privati aperti al pubblico, redatte ai sensi dell'art. 6, comma 1, della L.R. 12/07/2007, n. 16 approvate con DGR n. 509 del 02/03/2010 ".

Le disabilità cognitive, quindi, sono state considerate in tutte le previsioni di progettazione inclusiva.

Tutte le indicazioni a seguire sono finalizzate a fornire suggerimenti e spunti per realizzare l'obiettivo di rendere accessibili, cioè vivibili, spazi, arredi e servizi, che includono anche percorsi, comunicazione e informazione, messi in atto in occasione dei Giochi Olimpici e Paralimpici e invernali di Milano e Cortina 2026.

In particolare, viene illustrato l'uso dei principi dell'Universal Design quale strumento di progettazione inclusiva, come proposto e promosso già nel testo della Convenzione ONU per i diritti delle Persone con disabilità che incoraggia gli Stati membri a:

► intraprendere o promuovere la ricerca e lo sviluppo di beni, servizi, apparecchiature e attrezzature progettati universalmente (…);

► incoraggiare la progettazione universale nell'elaborazione degli standard e delle linee guida.

Inoltre, richiede di promuovere e sostenere la formazione e l'introduzione di questi principi nella pratica professionale. Le figure professionali coinvolte non devono essere solo quelle riferite al mondo del turismo, ma anche i professionisti tecnici, tutte le figure di contatto con i turisti, i dirigenti e le figure apicali delle pubbliche amministrazioni, delle società pubbliche e di quelle che gestiscono i servizi pubblici, inclusi i trasporti.

Roberto Vitali

PARTE 1 – INCLUSIVITÀ E ACCESSIBILITÀ CONCETTI, PRINCIPI GENERALI E OBIETTIVI

COSA È LA DISABILITÀ

La visione della disabilità si è modificata nei secoli, e con essa la mentalità delle persone, l'atteggiamento, le leggi, i comportamenti, ecc.

La visione attuale si basa sull'ICF, International Classification of Functioning, and Health (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute) pubblicato nel 2001 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, mentre quello che tutt'ora influenza, a dispetto di ogni buona intenzione, l'approccio di progettisti, amministratori, insegnanti e più in generale di tutti noi, è quello vecchio, fortemente spostato su concetti come limite, disabilità esclusivamente motoria e barriere architettoniche.

La visione della disabilità che produce esigenze e diritti, ponendo le sfide per il raggiungimento di obiettivi di inclusione, è riassunta nella seguente definizione contenuta nella Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità, recepita nell'ordinamento italiano con la legge 18/2009, che dice:

> "Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri".

L'analisi di questa definizione, così come il pensare in termini di funzionamento e non di limite o patologia, porta a vedere la persona nella sua unicità bio-psico-sociale e obbliga a rivedere il significato che di abitudine diamo alla parola disabilità.

La disabilità non è sinonimo della patologia né attributo della persona, perché si produce nella relazione tra quest'ultima, con la sua condizione di salute fisica o psichica, (temporanea o permanente) e l'ambiente in cui è inserita, ambiente, che è certamente edificato ma anche fatto di leggi, istruzione, servizi, famiglia, posizione sociale, origine geografica, momento storico.

L'ambiente che presenta barriere crea disabilità, ambiente che è sempre e contemporaneamente fisico e socio-culturale. La disabilità è creata tanto dall'assenza di ascensori quanto da insegnanti non preparati o dalla mancanza di servizi o previsioni /tutele normative.

L'ambiente, al contrario, che offre facilitatori, quali ad esempio assenza di barriere, supporto normativo ed economico allo studio e alla vita indipendente, assenza di pregiudizi culturali, diminuisce la disabilità.

L'ambiente determina QUANTO una persona è disabile, NON la sua malattia; dunque, in ogni momento, chiunque può agire da barriera o facilitatore, aumentando o diminuendo la disabilità di una persona.

Ogni progettazione che voglia realizzare gli obiettivi di inclusione[3] sposta l'impegno sull'ambiente, che deve essere libero da barriere e non discriminante, e sulla partecipazione sociale delle persone. Sposta poi la responsabilità sulle professioni che definiscono e disegnano l'ambiente di tutti, perché è l'ambiente che può essere barriera o facilitatore.

Con riferimento all'evento complesso dei Giochi Olimpici e Paralimpici invernali di Milano Cortina 2026, l'inclusione richiede una progettazione integrata, multidisciplinare e formata di spazi, servizi ed eventi e una partecipazione altrettanto consapevole e formata di tutte le persone che, a vario titolo, forniranno servizi: dalla

[3] È un termine con cui si indicano orientamenti e progetti finalizzati a incentivare la coesistenza e valorizzare le differenze, permettendo di fruire a tutti di diritti e opportunità. L'articolo 25 della convenzione dell'Onu sui diritti delle persone con disabilità ha come fondamentale obiettivo permettere alle persone di godere del miglior stato di salute sia fisica che psicologica. Molto è stato fatto in termini legislativi e progettuali in ambito scolastico, lavorativo e sportivo, ma l'inclusione sociale si evidenzia anche attraverso la partecipazione a eventi di breve durata: spettacoli, festival, concerti, cinema ecc., dove invece ci sono ancora molte limitazioni e di conseguenza emarginazioni. Questi eventi, che potrebbero fare da "cornice" al tema dominante dei giochi olimpici e paralimpici, sebbene si sviluppino in un arco breve di tempo, sono fondamentali per il benessere psicologico e quindi sociale dell'uomo e per questo dovrebbero essere fruibili da tutti. Non a caso la normativa regionale veneta li fa rientrare nell'offerta turistica prescrivendone l'accessibilità.
Ogni giorno, secondo la piattaforma Disabilità in cifre realizzata dall'ISTAT e relativa al 2019, «circa 3 milioni e 100mila abitanti italiani soffrono di limitazioni che gli impediscono di svolgere una attività abituale.» Ci sono varie misure che possono essere adottate per promuovere l'autonomia della persona con disabilità e per garantire loro la possibilità di compiere scelte in modo indipendente.
Un primo passo è quello di assicurare l'accessibilità ai servizi e alle opportunità, esempio classico attraverso l'eliminazione delle barriere architettoniche e l'adozione di tecnologie assistive. È inoltre importante promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità ed è fondamentale che le politiche e le iniziative a sostegno delle persone con disabilità siano basate su una prospettiva di uguaglianza e di inclusione, e che siano sviluppate in collaborazione con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità stesse. La progettazione partecipata infatti realizza uno dei presupposti della progettazione inclusiva cioè l'approccio di sistema e multidisciplinare, concorrendo inoltre a fornire informazioni più puntuali e coerenti in vista della pianificazione e della definizione di priorità.

ospitalità/ristorazione, ai trasporti, ai servizi informativi fino ovviamente allo staff degli eventi in programma.

Ogni ambiente, ogni spazio, ogni servizio, deve essere letto alla luce della tipologia di persone che lo vivranno e dei loro bisogni, modi d'uso e finalità e deve essere considerato alla luce dei parametri di comfort, autonomia e sicurezza per essere valutato come inclusivo.

Nessun progettista/professionista può essere tuttologo, né possiamo chiedere all'ambiente costruito di rispondere da solo a tutte le richieste della varietà umana. Ogni intervento sull'ambiente, perché sia inclusivo, deve riguardare struttura e organizzazione, per permettere l'integrazione di tutti i fattori ambientali coinvolti, l'edilizia certo ma anche, e abbiamo visto molto spesso, gli arredi, le tecnologie, le procedure e il personale, i professionisti, che in quell'ambiente svolgono un servizio.

Si tratta di un nuovo approccio progettuale che sposta il fuoco dalla singola emergenza ad una visione di insieme, che forse prevede tempi più lunghi, ma permette di incrementare l'efficacia e l'efficienza, portando anche un abbattimento dei costi nel medio e lungo periodo.

La progettazione inclusiva non è una progettazione per categorie, ma i suoi vantaggi ricadono su tutta la cittadinanza. L'accessibilità, infatti, aumenta il benessere per tutti.

Solo il dialogo tra tutti gli elementi che formano un ambiente, e le professionalità coinvolte, può assicurarne la dimensione inclusiva, così come è prevista e descritta dalla normativa attuale.

La progettazione inclusiva è un approccio progettuale che opera sull'ambiente per renderlo facilitatore per il maggior numero di persone intese nella loro unicità bio-psico-sociale, nel loro funzionamento unico, al fine di garantire la loro piena partecipazione nella società in condizioni di uguaglianza con altri.

Cos'è dunque l'accessibilità? E ciò che rende possibile partecipare, essere cioè parte attiva in ogni aspetto della vita secondo i propri bisogni e desideri.

Il risultato di un approccio progettuale inclusivo si traduce nell'inclusione delle persone nello spazio attraverso il simultaneo soddisfacimento di tre caratteristiche dell'ambiente:

1. Raggiungibilità/percorribilità
2. Comprensione/orientamento
3. Fruizione/adattamento/usabilità.

Se pensiamo a queste tre caratteristiche, contenute nella definizione che ogni vocabolario dà del termine

accessibilità, nella pratica attuale sullo spazio urbano e architettonico, appare evidente la riduzione estrema di questo concetto al solo raggiungimento: ancora oggi, istintivamente, uno spazio è accessibile se una persona in sedia a ruote[4] lo può raggiungere e vi può entrare, senza considerare, ad esempio l'altezza del banco accoglienza o del bancone del bar o la presenza di sedute comode per diverse dimensioni fisiche, peso ed altezza, o per lo sforzo che richiedono per sollevarsi anche in caso di scarsa forza nelle mani, braccia o gambe.

I PRINCIPI DELLO UNIVERSAL DESIGN: DESCRIZIONE E PRESUPPOSTI

Il concetto di Universal Design è stato sviluppato dall'architetto Ron Mace a partire dagli anni '80. Ampliatosi e sviluppatosi grazie al lavoro multidisciplinare di designer, ingegneri, architetti, associazioni di persone con disabilità e terapisti occupazionali ha portato alla pubblicazione dei 7 principi guida per una progettazione inclusiva di spazi, prodotti, servizi e tecnologie che possano essere usati da un'ampia varietà di persone, incluse quelle con disabilità, senza necessità di adattamenti particolari o progettazione specializzata o dedicata.

L'Universal Design non esclude però la previsione di tecnologie o dispositivi assistivi per gruppi di disabilità laddove siano necessari, ricordando che le soluzioni progettuali dovrebbero essere in grado di interfacciarsi con le tecnologie assistive o strumenti equivalenti.

I 7 principi dell'Universal Design sono:

1. **equità d'uso**: il progetto prevede spazi ed attrezzature utilizzabili da tutte le persone, indipendentemente dallo stato di salute;
2. **flessibilità** d'uso: il progetto prevede spazi ed attrezzature adatti ad un'ampia gamma di abilità e preferenze individuali;
3. **uso semplice** ed **intuitivo**: l'uso degli spazi ed attrezzature deve risultare di facile comprensione;
4. **informazioni accessibili**: le informazioni sulla dislocazione degli spazi e sulle modalità d'uso delle attrezzature devono essere facilmente raggiungibili ed interpretabili dalle persone, indipendentemente dallo stato di salute;
5. **sicurezza**: gli standard di sicurezza devono essere previsti in modo tale da ridurre al minimo i rischi

[4] La definizione "sedia a ruote" o "carrozzina" è un tema molto discusso che non ha ancora trovato una definizione univoca e condivisa tra le associazioni delle persone con disabilità. Per non appesantire la lettura di questo documento si è quindi scelto di utilizzare la definizione "sedia a ruote" corrispondente alla traduzione del termine anglofono wheelchair.

derivanti da eventuale uso improprio o azione accidentale da parte delle persone, indipendentemente dallo stato di salute;

6. **sforzo fisico**: il comfort d'uso deve prevedere un utilizzo efficace ed agevole con un minimum di fatica, per tutte le persone, indipendentemente dallo stato di salute;
7. **dimensioni** e **spazio** per l'uso: gli spazi e le dimensioni previsti per l'avvicinamento, l'accessibilità, la manovrabilità e l'uso sicuro devono essere calcolati secondo persone con stature, posture e mobilità diverse.

I principi dell'Universal Design sono per l'appunto principi, quindi, non sono una ricetta, non sono soluzioni pronte, ma spunti di riflessione. Potrebbero essere considerati una sorta di check-list ampia, utile per orientare la nostra progettazione e poi monitorarla e valutarla.

I principi dell'Universal Design mostrano in pieno i loro effetti quando vengono acquisiti dalla nostra mente e diventano una sorta di habitus, un'abitudine progettuale.

Solo allora manifestano la loro più profonda funzione che è quella appunto di stimolare, orientare, guidare e valutare, lasciando inalterata la creatività e la capacità innovativa del progettista.

I presupposti in termini di approccio progettuale che permettono il miglior utilizzo di questi principi sono due:

Basare la progettazione sulle esigenze, sulle domande poste all'ambiente e sulla diversità di funzionamento delle persone;

Progettare integrando competenze e responsabilità (progettazione multidisciplinare e di sistema, quindi partecipata, che inserisca la questione accessibilità in modo trasversale e sin dall'inizio).

Questo vuol dire abbandonare l'approccio più comune che è quello che si divide in settori di competenza e progetta per categorie specifiche, in particolare categorie di disabilità.

Pensare infatti alle categorie tradizionali, in particolare alle categorie della disabilità che tutti abbiamo in mente, ci porta a soluzioni specifiche particolari, a volte costose, spesso inserite a fine progetto ed estremamente riduttive. Per esempio, se si progetta per le persone cieche o per le disabilità visive si tenderà a riempire gli ambienti di percorsi tattilo-plantari e di indicazioni in Braille, trascurando magari che per la mobilità delle persone cieche si sono sviluppati facilitatori più universali e inclusivi, che possono agevolare anche altri gruppi di persone, sfruttando la tecnologia digitale e gli smartphone.

Se però si parte dall'esigenza comune a tutti, cioè muoversi minimizzando lo sforzo e riconoscendo con prontezza spazi, funzioni e percorsi, si progetterà per facilitare il riconoscimento dei luoghi e il movimento in essi da parte di persone con una grande varietà di modalità di interpretare lo spazio in base alle proprie capacità.

Se non si cercano soluzioni "dedicate", si potranno usare più facilmente il contrasto, le texture (trame della superficie), i colori e le linee guida naturali, finalizzandole proprio alla riconoscibilità e all'orientamento in tutte le condizioni metereologiche (nebbia, pioggia, freddo e caldo estremi, umidità, ecc.) e dando la massima visibilità senza pensare a singole categorie. Questo significa anche sfruttare linee guida naturali e pavimentazioni esistenti abbattendo efficacemente anche i costi.

Progettare per la mobilità significa creare percorsi agevoli col minor affaticamento possibile. Questo porterà a progettare la lunghezza dei percorsi e, soprattutto, la presenza di sedute o appoggi ischiatici, oltre a valutare le pendenze di rampe e scivoli, non solo secondo la normativa, ma secondo le migliori prassi.

In questo modo non saranno solo le persone che utilizzano una sedia a ruote per muoversi a trovare percorsi accessibili, ma anche persone anziane e persone con disabilità invisibili che nella maggior parte dei casi producono proprio affaticamento, come ad esempio la sclerosi multipla, ma, in generale chiunque si trovi, anche temporaneamente, in una condizione di difficoltà di movimento o di maggiore fatica fisica o psicologica.

Universal Design e principi fondanti della progettazione inclusiva

Come abbiamo già visto, sono 3 i principi fondanti che descrivono le esigenze basate sul funzionamento da soddisfare per realizzare i bisogni di accessibilità e inclusività correlati ai Giochi Olimpici e Paralimpici, che sono stati sintetizzati nel concetto di Vivibilità: Mobilità, Usabilità e Comunicazione.

Questi tre aspetti vanno progettati e soddisfatti simultaneamente, in un'ottica di pianificazione dell'accessibilità come strategia generale che parte dalla mobilità e fruibilità del contesto urbano e delle strutture ricettive e dei servizi, per poi investire i luoghi specificamente dedicati agli eventi sportivi.

I principi dell'Universal Design sono tutti utili per ognuno di questi, dato che si integrano e sostengono a vicenda.

Ogni aspetto pertanto verrà descritto in relazione ai benefici attesi, messi in relazione con i diritti tutelati, in termini di obiettivi prestazionali che spazi, arredi e servizi devono soddisfare nel caso di un evento complesso come quello dei Giochi.

Nell'ottica dei Giochi Olimpici e Paralimpici va sottolineato che gli obiettivi prestazionali dello spazio e dei servizi devono essere pensati per atleti, pubblico e lavoratori; quindi, riguardano tutte le aree degli impianti sportivi e dell'esterno, come del resto prescrive la Delibera 1379/2008 del CONI e i "Criteri di progettazione per l'accessibilità agli impianti sportivi" redatti nel 2005 dal Comitato italiano Paralimpico.

Agli obiettivi prestazionali verranno associati i principi dell'Universal Design che più aiutano ad orientare e valutare la progettazione, considerando che tutti i principi vanno tenuti presenti comunque nella progettazione.

Nei principi si usa il termine ampio "design" che significa progettazione. Questo termine, come anche il termine "progetto", deve essere sempre inteso come riferito a progettazione di spazi, di prodotto, di servizio, di percorsi, comunicazione e informazione. Tale termine non si riduce al mero disegno ma presuppone, ed è il frutto, di una pianificazione che deve essere essa stessa inclusiva.

Ogni principio viene specificato con indicazioni di obiettivo ed esempi, volutamente posti in forma di domanda, come una questione alla quale il progettista deve dare una risposta basata sul contesto specifico su cui interviene.

Esempi di soluzioni basate su tali indicazioni saranno poi riportati nelle schede tecniche.

MOBILITÀ

L'accessibilità, in questo principio fondante, si realizza quando si può raggiungere e muoversi in un luogo in autonomia e sicurezza per tutti. La descrizione, apparentemente semplice, si deve però articolare anche sulla base della non discriminazione e dell'equità, principi sanciti dalla normativa e fonte di diritti tutelati per tutti. Essa deve essere tenuta in considerazione anche nella pianificazione dell'emergenza e sicurezza.

▪ Obiettivi prestazionali

Accessi

Gli accessi devono essere facilmente e comodamente raggiungibili[5] dal parcheggio e dalle fermate del trasporto pubblico, non si devono prevedere accessi differenziati per categorie basate sulla disabilità e devono essere debitamente segnalati e visibili. Gli accessi devono essere comodamente praticabili anche

[5] Qui appare evidente il ruolo della progettazione partecipata, che apre cioè all'ascolto delle persone che vivranno lo spazio o fruiranno del prodotto (inclusi i prodotti di informazione e comunicazione) progettato. In mancanza di un confronto (e collaudo, a lavori ultimati) da parte delle persone interessate ed esperte nelle esigenze ciò che è comodo/facile viene ricondotto, di solito, all'esperienza individuale dei progettisti.

in condizioni di affollamento e la gestione dei flussi organizzata per ridurre o agevolare file e attese.

L'accesso a tribune (per il pubblico), area competizione e area spogliatoio (per gli atleti) e alle zone per stampa e fotografi devono rispondere ai medesimi criteri di accessibilità: autonomia, sicurezza, sforzo minimo e orientamento facilitato.

Gli sportelli e gli spazi informativi debbono essere visibili e riconoscibili anche in condizioni di poca illuminazione, e da persone di bassa statura, sedute su sedie a ruote o bambini, anche in caso di affollamento o emergenza.

Percorsi e mobilità interna

Se pensiamo ai percorsi in termini di funzionamento consideriamo non le diverse disabilità, ma i diversi modi di muoversi in termini di spazio di cui necessitano. La larghezza minima dei percorsi deve essere tale da poter permettere il transito di diversi tipi di sedie a ruote, di persone affiancate, di una persona cieca e del suo cane guida, di una persona con due bambini che tiene per mano ecc..; trasportiamo lo stesso concetto e le stesse esigenze anche nella disposizione delle file e nella pianificazione dei percorsi d'emergenza.

I percorsi devono anche essere facilmente intuibili e con una facile lettura di orientamento, a maggior ragione quelli di evacuazione in caso d'emergenza. Per la comprensione e l'orientamento in emergenza determinante è la pianificazione della comunicazione e segnalazione dell'emergenza, in particolare per le persone sorde o ipoudenti. Questo argomento sarà debitamente approfondito nella parte sulla comunicazione.

Anche i percorsi fruibili dai soli atleti, per esempio verso l'area delle competizioni e gli spogliatoi, devono essere monitorati alla luce degli stessi criteri di intuibilità e linearità.

Arredi

Sembra ovvio ma i percorsi devono essere protetti e sicuri e fornire zone di sosta e riposo diversificate, utilizzando arredi e spazi, non solo per le persone in sedia a ruote ma anche per anziani o per chi può sentirsi confuso e disorientato in presenza di rumori e di molta gente.

MOBILITÀ E UNIVERSAL DESIGN

▪ Principio n.1 – Uso Equo

Il design[6] è utile e vendibile[7] a persone con abilità diverse:

- Fornisce lo stesso modo d'uso a tutti gli utilizzatori identico se possibile; altrimenti equivalente;
- Evita stigma e segregazione.

Esempi

Sono stati evitati ingressi separati o ad hoc sulla base della sola disabilità?

Bagni e spogliatoi sono accessibili senza bisogno di differenziare sulla base della disabilità?

I raccordi tramite collegamenti verticali sono fruibili in base alle preferenze individuali o sottolineano qualche disabilità?

▪ Principio n.7 - Dimensione e spazio per approccio e uso

Dimensione e spazio appropriato sono garantiti per l'approccio, l'accesso, la manipolazione e l'uso, indipendentemente dalle dimensioni del corpo, postura e mobilità:

- Rende confortevole raggiungere tutti gli elementi (arredi, attrezzature, spazi) ad ogni utilizzatore seduto, di bassa statura od eretto;
- Fornisce adeguato spazio per l'impiego degli ausili o personale di assistenza.

Esempi

La distanza tra gli ingressi e i punti di arrivo della mobilità pubblica e i parcheggi per persone con disabilità è la minima possibile?

I percorsi sono debitamente segnalati? L'organizzazione delle file tramite transenne o altri dispositivi è intuibile?

Le rampe sono protette da cordoli battiruota e dotati di corrimano, interrotti da aree in piano per il riposo?

Sono stati predisposti spazi vuoti sotto banconi, lavabi, tavoli e scrivanie per persone sedute?

Oggetti e sporgenze laterali e altezze sono sicuri e fruibili anche da parte di persone molto alte o cieche che utilizzano il bastone?

[6] Il termine "Design" indica la progettazione di uno spazio, un bene o un servizio.

[7] È un termine ufficiale: le specifiche ai 7 principi, traduce l'inglese infatti "*markeatable*", che vuol dire appunto commerciabile sul mercato generale, non "specializzato"

Gli accostamenti laterali e gli spazi per raggiungere oggetti, arredi e interruttori sono predisposti in modo tale da consentire ogni tipo di accostamento? Oggetti e dispositivi di servizio sono collocati ad altezza tale da essere raggiungibili anche da persona di bassa statura o sedute? Laddove possibile si possono prevedere installazioni (ad esempio corrimano, maniglie e maniglioni) a doppia altezza?

▪ Principio n. 6 - Sforzo fisico contenuto

Il design può essere usato in modo efficiente e comodamente in condizioni minime di fatica:

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

Esempi

La larghezza dei percorsi è calcolata in modo da consentire il transito di persone con un cane guida, bambini, carrozzine elettroniche, passeggini, affiancate da accompagnatori?

I percorsi sono interrotti da aree di sosta, attrezzati con sedute e spazio per chi staziona con una sedia a ruote o un cane guida, su ambo i lati per poter uscire dal flusso se necessario?

I percorsi sono dotati di sedute, adatte a diverse forme e dimensioni fisiche e a diverse modalità di sollevamento e di appoggi ischiatici per sostare in sicurezza anche in caso di affollamento?

Sono presenti mezzi di sollevamento e collegamenti verticali?

Esiste almeno un percorso coperto e/o protetto in caso di eventi atmosferici avversi?

Chi può beneficiare di uno spazio e di percorsi accessibili progettati in questo modo?

A titolo di esempio si riprende il testo della norma UNI CEN EN 17210 "Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali" che fa riferimento a molti dei principi e strumenti fin qui esposti:

- persone con difficoltà di deambulazione, che utilizzano stampelle, portatori di protesi, persone con ferite, donne incinte;
- persone che utilizzano dispositivi di mobilità su ruote, genitori con passeggini, persone con bagagli su ruote, ecc.;
- persone che possono essere distratte mentre camminano quando utilizzano un dispositivo;

- persone con ridotta destrezza, forza, resistenza o problemi di equilibrio, compresi bambini piccoli e persone anziane;
- persone con destrezza temporaneamente ridotta a causa di un infortunio, per esempio un dito tagliato o un polso storto;
- persone basse, alte o obese, persone che trasportano oggetti di grandi dimensioni o che tengono un ombrello;
- persone che necessitano di spazio per prodotti assistivi, cani da assistenza o dispositivi di mobilità.

In sintesi: lo sguardo sulla mobilità inclusiva riguarda principalmente spazi e dimensioni di percorsi e accessi, ma anche la predisposizione di allestimenti e facilitatori per percorsi lunghi e la considerazione delle esigenze e della prestazione di spazi e materiali in rapporto a condizioni meteorologiche diverse. L'attenzione deve anche essere rivolta a condizioni psicologiche e di percezione alterate come avviene in caso di emergenza.

USABILITÀ

L'usabilità sembra un concetto intuitivo e, sempre intuitivamente, viene riferita in particolare ad arredi, accessori e strumenti. Quando si parla di utilizzo però spesso si preferisce usare il termine fruizione questo perché la fruizione include l'usare ma anche l'ottenere facilmente. Quindi la fruibilità include sia l'accessibilità che l'usabilità di un oggetto o di uno spazio. L'usabilità, infatti, intesa in questo senso riguarda sia gli spazi che gli arredi. Per usabilità intendiamo la possibilità di utilizzo dello stesso oggetto, arredo, accessorio e spazio, in modo identico o altrimenti equivalente da parte di utenti con diversi tipi di funzionamento, tra cui ovviamente anche le persone con disabilità. L'usabilità include quindi il concetto di ergonomia e comfort. E sottintende quello di accessibilità intesa come raggiungere e ottenere facilmente. Il principio di usabilità poi è cardine quando si parla di tecnologie digitali e piattaforme informative, inclusi i siti web. L'usabilità, in questi casi è formalizzata in norme e principi sulla creazione di interfacce utenti intuitive e accessibili.

Obiettivi prestazionali

Spazi

Quando si considera l'usabilità di uno spazio, come nel caso della comunicazione, la si riferisce alla funzione che

quello spazio svolge. Se uno spazio è accessibile quando lo si può raggiungere, percorrere in autonomia, comfort e sicurezza, e comunica in maniera inclusiva se l'orientamento e la riconoscibilità della funzione sono possibili per la maggior parte dei funzionamenti, è considerato fruibile quando l'allestimento e la disposizione di arredi, accessori e parti mobili sono organizzate in modo da evidenziare, sostenere e facilitare la funzione di quello spazio. Riguarda quindi porte, maniglie, finestre, disposizione di arredi, distributori automatici, terminali, ecc.

Uno spazio è usabile anche quando le condizioni di ventilazione, rumore, temperatura, luminosità sono tali da facilitare persone con allergie, sorde o ipoudenti, cieche e ipovedenti, persone anziane o con disabilità cognitive, persone che si confondono facilmente, persone con allergie.

Arredi e accessori

Gli arredi e accessori devono, in generale, prevedere l'uso da parte di tutti, quindi essere intuitivi nelle interfacce, adattabili a diversi livelli di forza negli arti superiori e inferiori, diversi tipi di presa e sensibilità tattile, diverse altezze.

La diversificazione nella scelta e nell'offerta di prodotti è sempre la strada migliore per assicurare il soddisfacimento della maggior parte delle esigenze di funzionamento.

USABILITÀ E UNIVERSAL DESIGN

▪ Principio n.1 - Uso Equo

Il design è utile e vendibile a persone con abilità diverse:

- Fornisce lo stesso modo d'uso a tutti gli utilizzatori: identico se possibile; altrimenti equivalente;
- Evita stigma e segregazione;

Esempi

Le macchine automatiche (bancomat, distributori, biglietterie) hanno anche controlli tattili? Le persone con disabilità visive hanno difficoltà a utilizzare i pannelli di controllo dei touchscreen in assenza di caratteristiche tattili.

Le zone di ristorazione, accoglienza e informazione hanno banconi, espositori e comandi a doppia altezza per persone di diversa statura e persone sedute?

La segnalazione di un'emergenza, ad esempio in ascensore, prevede la possibilità di utilizzo da parte di persone sorde (esempio display per scrittura e possibilità di videochiamata con trascrizione del parlato?)

Si prevede uno spazio adeguato, per esempio nelle piazzole di sosta adiacenti ai posti a sedere, per le persone che utilizzano un dispositivo di mobilità su ruote, un passeggino o una persona con un cane da assistenza?

Se presenti orinatoi, sono posti ad altezze diverse?

Le zone di ristorazione hanno tavoli accostabili da carrozzine di diverse dimensioni?

Principio n.3 - Uso Semplice e Intuitivo

Lo scopo del prodotto è facile da capire, indipendentemente dell'esperienza, conoscenza, abilità linguistiche o livello di concentrazione possibile dell'utilizzatore.

- Corrisponde all'intuizione e aspettative dell'utilizzatore
- Elimina complessità non necessarie

Esempi

I maniglioni delle toilette possono essere regolati in altezza e di lato?

Sono state previste toilette per bambini con sanitari appositi?

Porte e comandi sono progettati in modo che il loro funzionamento sia intuitivo, per esempio porte a spinta, a tiro o scorrevoli (con attenzione alle maniglie e ai metodi di chiusura per facilitare le persone con destrezza limitata)?

Principio n.5 - Tolleranza per gli errori

Il design minimizza i pericoli e le conseguenze avverse di usi accidentali o non intenzionali:

- Sistema gli elementi al fine di minimizzare pericoli e errori: gli elementi più usati, i più accessibili; gli elementi più pericolosi, eliminati, isolati o schermati
- Scoraggia usi non intenzionali in azioni che richiedono cautela

Esempi

Si pone attenzione ad evitare le superfici e i bordi taglienti e le superfici estremamente calde/fredde che rappresentano un rischio maggiore per le persone con funzioni tattili ridotte?

Si utilizzano materiali, finiture e impianti che non causano reazioni allergiche evitando quelli che le causano?

Si possono prevedere sistemi di ventilazione che filtrino gli allergeni respiratori?

Le superfici non sono scivolose e facilitano la presa e la manipolazione per le persone con destrezza limitata?

▪ Principio n.6 - Sforzo fisico contenuto

Il design può essere usato in modo efficiente e comodamente in condizioni minime di fatica:

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

Esempi

È stata prevista una forza di azionamento minima richiesta, per esempio per aprire le porte?

Maniglie e serrature delle porte, comandi delle finestre e delle luci, sono facili da azionare, anche con una sola mano, un pugno chiuso o un gomito?

Corrimano e maniglioni di sostegno sono facili da afferrare, posti su entrambi i lati di rampe, scale, toilette?

▪ Principio n.7 - Dimensione e spazio per approccio e uso

Dimensione e spazio appropriato sono garantiti per l'approccio, l'accesso, la manipolazione e l'uso, indipendentemente dalle dimensioni del corpo, postura e mobilità:

Ammette variazioni nelle dimensioni della mano e impugnatura.

Esempi

Sono stati previsti fasciatoi e/o lettini per il cambio nelle toilette?

I sanitari sono accostabili frontalmente e da entrambi i lati o, in alternativa, sono previste toilette con accostamenti su lati diversi?

Le dimensioni delle prese dei corrimani, delle maniglie e dei maniglioni, sono adattabili al variare delle tipologie di presa da parte gli utenti?

Chi può beneficiare di queste attenzioni? In questo caso davvero chiunque, perché prende come riferimento funzioni visive, uditive, cognitive, tattili e motorie (ponendo l'attenzione alle limitazioni dell'uso degli arti superiori), includendo anche: persone che hanno le braccia occupate da carichi o pesi; persone prive di concentrazione o a bassa concentrazione; persone che possono essere distratte mentre camminano quando utilizzano un dispositivo.

In sintesi: una bassa usabilità può vanificare o ridurre fortemente l'accessibilità di un ambiente, al contrario, comfort e benessere ambientale possono compensare e sostenere un'accessibilità strutturale parziale o non completa.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

La comunicazione inclusiva e accessibile riguarda due ambiti distinti: la comunicazione ambientale, cioè le informazioni che l'ambiente fornisce su di sé e che vengono implementate attraverso segnaletica di informazione e orientamento, allestimenti, riconoscibilità di spazi e relative funzioni e l'informazione che invece riguarda il trasferimento di contenuti informativi sia su strumenti digitali che analogici e che avviene sia al di fuori del luogo dove si svolge l'evento sportivo che all'interno.

La comunicazione ambientale sostiene e facilita la mobilità nel sito dell'evento, l'informazione agevola la partecipazione, permette la conoscenza anticipata di dispositivi, percorsi ed elementi, riduce tempi e difficoltà ed è quindi un importante fattore di accessibilità in quanto veicolo di relazione e socialità; per questo una progettazione dell'informazione deve essere inclusiva.

Senza l'ausilio di tecnologie all'avanguardia e d'installazioni che hanno la finalità di trovare adeguate soluzioni e di appianare divergenze sensoriali per assicurare la riuscita dell'esperienza, sarebbe impossibile appianare le divergenze cognitive tra gli individui. L'intento, dunque, è quello di mettere in risalto, in un'esperienza che molti percepiscono principalmente come uditiva, tutti gli altri sensi, conferendo una dimensione a tuttotondo.

L'obiettivo ultimo è quindi di permettere che tutti, in particolare i soggetti che presentano deficit uditivi, trovino soluzioni che permettano loro di sentirsi integrati e di godere dell'esperienza a tutto tondo.

▪ Obiettivi prestazionali

Comunicazione Ambientale

Riconoscimento: scopo e funzione di sportelli, desk e punti informativi devono essere comprensibili e riconoscibili anche da persone con deficit visivi, di bassa statura, sedute su sedie a ruote o bambini, anche in caso di affollamento. I contenuti devono essere messi a disposizione in modalità tali da poter essere fruite da persone che non possono leggere o non sentono o non parlano le lingue straniere.

Comprensione: le informazioni di servizio devono essere sempre fruibili in modalità multicanale e multisensoriale,

questo è fondamentale in caso di emergenza. Le informazioni diffuse via altoparlante devono essere visibili da punti differenziati e con caratteri di dimensioni adeguate per poter essere percepite da persone sorde e la visibilità della segnaletica dei percorsi di evacuazione deve essere visibile anche in presenza di fumo. Questo perché condizioni ambientali avverse o altri fattori situazionali possono influenzare le capacità sensoriali di tutti gli utenti in una data situazione.

La segnaletica deve essere intuitiva, leggibile e comprensibile, in questo gli standard e le convenzioni europee e internazionali possono essere molto di aiuto. La segnaletica inoltre agevola la percorribilità degli spazi e il riconoscimento immediato di luoghi e aree con funzioni specifiche. Le informazioni testuali devono essere semplificate e leggibili.

Informazione

In questo paragrafo si fa espresso riferimento a tutte le informazioni sugli eventi, disponibili su siti app e piattaforme o in formato cartaceo presso uffici turistici o alberghi. In linea generale valgono anche per tutte le strutture ricettive o ristorazione e fanno riferimento anche alla modalità di contatto e comunicazione con le strutture e, ovviamente, alle modalità di prenotazione.

In questo caso è fondamentale ricordare che l'accesso alle informazioni per le persone con disabilità ha obbiettivi aggiuntivi rispetto a quelli delle persone senza disabilità, sottolineando però come le informazioni inclusive, in realtà facilitano tutti.

Per le persone con disabilità è importante conoscere in via preventiva le strutture più complesse dal punto di vista della distribuzione degli spazi e delle facilitazioni esistenti. Si ricorda infatti che non può esistere un'accessibilità per tutti e che la conoscenza di ciò che si troverà nel luogo dove ci si deve recare permetterà una pianificazione, la valutazione sulla base delle esigenze individuali specifiche e l'eventuale preparazione di dispositivi o soluzioni compensative.

COMUNICAZIONE E UNIVERSAL DESIGN

▪ Principio n.3 - Uso Semplice e Intuitivo.

Lo scopo del prodotto è facile da capire, indipendentemente dell'esperienza, conoscenza, abilità linguistiche o livello di concentrazione possibile dell'utilizzatore:

- Corrisponde all'intuizione e aspettative dell'utilizzatore;
- Ammette un'ampia gamma di abilità linguistiche e di alfabetizzazione;
- Elimina complessità non necessarie;

- Gestisce l'informazione coerentemente con la sua importanza.

Esempi (ambiente)

Tutti i dispositivi che hanno pannelli di controllo touchscreen hanno anche controlli tattili per persone con limitazioni delle funzioni visive?

La segnaletica è facilmente comprensibile?

Si usano segnali che utilizzano un linguaggio semplice, pittogrammi e simboli universalmente riconoscibili, posizionati in corrispondenza di luoghi in cui occorre scegliere la direzione?

Si utilizzano indizi di wayfinding facili da seguire, per esempio tattili, grafici, acustici, sensoriali come l'olfatto con piante e vegetazione o architettonici?

Le informazioni sono disponibili simultaneamente in modalità visiva e uditiva?

Sono disponibili display per la trascrizione simultanea e/o sottotitolazione della lingua parlata, anche con traduzione in più lingue?

Le informazioni sono disponibili in più lingue?

Si può progettare un ambiente acustico che riduca i suoni di sottofondo e migliori il sonoro che è importante sentire, per esempio tramite la scelta di superfici per soffitto, pareti e pavimentazioni?

Bar e ristoranti hanno informazioni chiare e comprensibili anche mediante icone e uso di altre lingue su allergeni e cibi?

Esempi (informazione)

I termini e la struttura linguistica sono semplificati in modo da essere comprensibili anche da persone con disabilità cognitiva, bambini, persone disorientate e persone che non parlano la nostra lingua?

App e siti web sono costruiti in modo da dialogare con prodotti e tecnologie assistive pertinenti (esempio con gli screen reader)?

App e siti web hanno un'interfaccia utente intuitiva e semplice?

▪ Principio n.4 - Informazione percettibile

Il design comunica efficacemente le informazioni necessarie all'utilizzatore indipendentemente dalle condizioni ambientali o delle sue abilità sensoriali:

- Usa metodi diversi (visivi, verbali, tattili) per ridondare la presentazione dell'informazione essenziale;

- Massimizza la leggibilità dell'informazione essenziale;
- Differenzia gli elementi secondo modalità che possono essere descritte;
- Fornisce compatibilità con una varietà di tecniche o dispositivi usati dalle persone con limitazioni sensoriali.

Esempi

Segnaletica e supporti informativi hanno dimensioni appropriate, contrasto visivo, forma, luminanza, illuminazione e distanza di osservazione in relazione al contesto d'uso, progettate per massimizzare la loro visibilità e leggibilità?

Ci sono indicatori tattili a terra che attirano l'attenzione su scale, bordi di piattaforme e attraversamenti pedonali?

In prossimità dei parcheggi e degli ingressi ci sono semafori dotati di segnali acustici per avvisare quando i pedoni possono attraversare le strade in sicurezza?

Sono installati, per esempio, dispositivi di ascolto assistivi o sistemi di comunicazione come amplificatori a induzione, sistemi a infrarossi o radio, sistemi di sottotitolazione; chiaramente segnalati quando disponibili?

Ci sono linee di visuale libera, indicatori visivi sulle vetrate a diversi livelli degli occhi per persone di stature diverse e per persone su sedia a ruote?

▪ Principio n.5 - Tolleranza per gli errori

Il design minimizza i pericoli e le conseguenze avverse di usi accidentali o non intenzionali:

- Prevede avvertimenti su errori e pericoli;
- Prevede elementi di protezione contro la conseguenza di guasti.

Esempi

Le informazioni di allarme possono essere differenziate per tipo di emergenza in modo da raggiungere chi potrebbe avere limitazioni delle funzioni visive, uditive e olfattive?

Si usa contrasto visivo per attirare l'attenzione su gradini e luoghi potenzialmente pericolosi?

Sono presenti vetrofanie o elementi di riconoscimento/percezione di vetrate e porte a vetri?

▪ Principio n.7 - Dimensione e spazio per approccio e uso

Dimensione e spazio appropriato sono garantiti per l'approccio, l'accesso, la manipolazione e l'uso,

indipendentemente dalle dimensioni del corpo, postura e mobilità:

- Fornisce una chiara visualizzazione degli elementi importanti per ogni utilizzatore seduto, di bassa statura o eretto;

Esempi

Si possono predisporre diversi tipi di facilitatori per l'individuazione e lo sviluppo dei percorsi (app, marcatori ambientali, segnaletica a diversa altezza, porte ed ingressi con colori a contrasto e/o codici colore) per identificare aree diverse?

Si possono progettare percorsi di evacuazione dedicati o semplici e intuitivi?

La collocazione degli spazi essenziali è facile da individuare dai punti di accesso?

Chi può beneficiare di uno spazio e di percorsi accessibili progettati in questo modo? Alcune casistiche sono state prese dal testo della norma UNI CEN EN 17210 "Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito -Requisiti funzionali":

- persone cieche o ipovedenti permanenti, persone daltoniche, persone con un disturbo visivo temporaneo dovuto, per esempio a emicrania, lesioni, vertigini o occhiali dimenticati;
- persone in ambienti bui o pieni di fumo a causa, per esempio di interruzioni di corrente, incendi o incidenti;
- persone sorde o che hanno disturbi dell'udito;
- persone in ambienti rumorosi;
- persone con funzioni tattili compromesse;
- persone con disturbi o limitazioni delle funzioni del gusto e dell'olfatto;
- persone anziane con funzioni sensoriali ridotte;
- persone la cui prima lingua potrebbe non essere quella del paese in cui si trovano
- persone con disabilità intellettiva e loro familiari
- persone con disabilità motoria che possono valutare spazi di manovra e usabilità del loro mezzo;
- familiari di persone con autismo che possono preparare la partecipazione.

In sintesi: L'ambiente comunica, e il risultato è agio o disagio, comfort e benessere o fatica. La comunicazione ambientale adeguata facilita il riconoscimento e l'uso riducendo lo sforzo fisico e psicologico, compensando, se necessario, limiti strutturali.

APPLICABILITÀ

Questo schema di lavoro finalizzato, come abbiamo detto, a creare un percorso di progettazione inclusiva, ha guidato i diversi gruppi di lavoro che si sono interessati allo sviluppo progettuale degli interventi coordinati dalla Società Infrastrutture Milano Cortina 2020-2026 S.pA. Sono stati, inoltre, coinvolti stakeholders e portatori di competenze specifiche su questi temi, quali il CONI regionale, il Comitato Paralimpico Regionale, Fondazione Milano - Cortina 2026, Fondazione Cortina, con la partecipazione attiva delle loro figure tecniche di riferimento, per poter recepire tutti i contributi che potessero condurre ad una progettazione inclusiva aderente agli obiettivi che sono posti con la pubblicazione di queste linee guida.

Non si tratta quindi di linee guida frutto di una analisi comparativa delle singole normative o manualistiche esistenti, ma l'applicazione di un metodo di lavoro il cui fine ultimo è orientato al benessere di tutti: cittadini, sportivi, lavoratori, atleti che potranno essere protagonisti attivi.

I frutti di questo cambiamento di paradigma, che ha come fine l'inclusione, manifesteranno i loro effetti fin da subito e per gli anni a venire e rappresenterà il futuro del benessere nella nostra regione Veneto.

PARTE 2 - COMUNICAZIONE E COMPORTAMENTI

OLIMPIADI E PARALIMPIADI: COMUNICARE PER IL CAMBIAMENTO

Il movimento paralimpico e i suoi valori cambiano il mondo, non solo sulla disabilità. Invitano a evitare stigmi e stereotipi. Diventa fondamentale, affiancandosi a un evento come i Giochi Olimpici e Paralimpici, riuscire a comunicare questo concetto, semplice e nello stesso complesso perché in tante occasioni lontano dalla società attuale.

Lo metteva bene in luce Stephen Hawking nella prolusione che fece alla Cerimonia di Apertura della Paralimpiade di Londra 2012, in quello che è probabilmente il discorso più profondo sul senso dello sport paralimpico. Disse anche: "I Giochi Paralimpici hanno la capacità di trasformare la nostra percezione del mondo." Un messaggio fortissimo che viene da uno scienziato i cui studi hanno saputo cambiare la storia e da quella che è stata una delle menti più lucide a cavallo dei due secoli.

Ecco allora che la comunicazione diventa fondamentale strumento di partecipazione per fare in modo che l'eredità dell'evento paralimpico più importante si possa trasmettere all'intero territorio italiano e ai luoghi dove si svolgeranno gare e competizioni.

Saper comunicare nel modo migliore e più diffuso rende possibile un cambiamento reale di atteggiamento e comportamenti verso le varie condizioni di disabilità, facendo così in modo che vengano migliorate accessibilità, inclusione, partecipazione, opportunità per tutte le persone con disabilità.

Il coinvolgimento della comunità nell'evento sportivo e sociale più inclusivo avviene in maniera particolare attraverso la comunicazione corretta e responsabile. Questo porta anche ad ampliare le possibilità di partecipazione alla vita sociale e comunitaria per le persone con disabilità, con il coinvolgimento di famiglie e organizzazioni, nella costruzione di una società sempre più inclusiva ed accogliente.

Saper esaltare le diversità di ogni persona evitando discriminazione, esclusione e stigma. Lo si raggiunge anche sapendo comunicare in maniera giusta, conoscendo le parole giuste da usare e applicando i concetti che derivano dai valori paralimpici.

Guardare alle abilità e non alla disabilità, mostrando che una società inclusiva per ogni tipo di condizione è possibile. Lo sport paralimpico è da sempre il trionfo dello spirito umano e della sua capacità di mostrare come i limiti possano essere superati o che almeno si deve tentare di farlo. È il concetto stesso di sport, che vale ancora di più per quello paralimpico, ma che si esprime in quelli che sono diventati, non solo per denominazione, ma per senso profondo, i Giochi Olimpici e Paralimpici.

Occorre riuscire a fare in modo che questo concetto parta dalla Cerimonia di Apertura dei primi per arrivare alla Cerimonia di Chiusura dei secondi e saper andare oltre. Nella conoscenza e quindi alla condivisione dei valori paralimpici la società fa crescere quel seme di società inclusiva, aperta e solidale che la porta a essere davvero una società per tutti e per tutte, guardando alla persona e alla sua unicità.

Il potere creativo delle parole

L'uso delle parole, e la comprensione profonda del loro significato, è generativo di nuovi paradigmi. Di nuove visioni. Di un nuovo modo di relazionarsi con la realtà attraverso nuovi occhi.

Le parole che usiamo per descrivere il mondo creano la realtà. La cultura e la società in cui viviamo. Se vogliamo essere inclusivi e accessibili dobbiamo cominciare a sognarlo.

Ma il sogno ha bisogno, per diventare realtà, di strumenti concreti che ci accompagnino in questo percorso verso una nuova realtà, cultura e società più accessibili e più inclusive.

Obiettivi

L'obiettivo che ci siamo posti è quello di aiutare a superare con professionalità e competenza quel senso di inadeguatezza che ci coglie quando non siamo sicuri di avere la parola giusta da utilizzare, di essere politicamente corretti e adeguati al contesto.

Gli strumenti indicati in questa sezione aiutano ad essere appropriati non solo nell'uso delle parole, ma anche nei comportamenti e nel tono del linguaggio.

Sono presenti anche indicazioni concrete su come scrivere, parlare, costruire e coordinare una comunicazione attenta ed efficace e, soprattutto, gli errori da non fare.

Costruire nuovi paradigmi

Non si è mai parlato così tanto di accessibilità e inclusione come in questo ultimo anno; è uno degli effetti del percorso di avvicinamento alle Olimpiadi e Paralimpiadi del 2026, e la prima necessità che in molti hanno

manifestato è proprio l'esigenza di superare quel senso di inadeguatezza che vivono non sapendo bene, con certezza, quali sono le parole corrette da usare quando si parla di accessibilità, disabilità, inclusione.

Parole come "disabilità" sono difficili da utilizzare con leggerezza perché il nostro pensiero ci connette immediatamente con lo stato di salute delle persone, con la percezione della perdita di qualcosa; di qualcuno che è stato sfortunato e che ha meno di noi.

Questo modo di pensare è il frutto di un retaggio culturale che fino ad ora ci ha portato a porre l'attenzione sulla "perdita" e non sulle abilità che le persone manifestano.

Là dove noi poniamo la nostra attenzione concentriamo le nostre forze.

Per questo abbiamo bisogno di elaborare nuovi paradigmi che valorizzano le persone e ciò che sanno fare.

Dobbiamo assumere e far diventare intimamente nostro il concetto che è alla base della Convenzione ONU dei diritti delle persone con disabilità (legge 18/2009 dello Stato Italiano) e assunta come modello di riferimento per le leggi e i regolamenti adottati dalla Regione del Veneto in settori strategici come la scuola, il turismo, i trasporti, l'edilizia.

La disabilità è il risultato dell'incontro della persona, nella sua condizione bio-psico-sociale unica, con l'ambiente sociale, culturale e costruito.

Tradotto in parole povere la disabilità non è una condizione della persona: è una situazione nella quale la persona può trovarsi quando interagisce con l'ambiente che la circonda. Questo può essere favorevole o sfavorevole. In caso di ambiente favorevole la disabilità non si manifesta, in caso di ambiente sfavorevole il risultato sarà il manifestarsi della disabilità, con tutte le conseguenze che questa comporta direttamente sulla persona: la sua esclusione da parte della società.

Vogliamo perciò creare un ambiente favorevole nella accezione più ampia possibile.

Per farlo dobbiamo rimettere le persone al centro di ogni ragionamento, la loro condizione, se serve, viene dopo.

Parliamo di esigenze di accessibilità, un concetto che non è limitato alle condizioni di salute specifiche o certificabili.

Le esigenze di accessibilità non si riferiscono solo alle persone con disabilità, ma coinvolgono una vasta gamma di individui. Pensiamo a chi, a causa di un incidente o di una condizione temporanea, manifesta necessità di accessibilità a breve termine. Non serve una certificazione di disabilità per avere queste esigenze, è

un'esperienza che riguarda tutti noi in periodi diversi della vita.

L'invecchiamento stesso può portare a bisogni di maggior comfort, come una diminuzione dell'acutezza visiva o uditiva, senza tradursi necessariamente in una disabilità, ma in una richiesta di maggiore attenzione a queste esigenze.

Se consideriamo queste necessità di accessibilità, coinvolgiamo una popolazione molto più ampia. Ad esempio, le persone sopra i 65 anni, che potrebbero avere tali esigenze, costituiscono circa il 23% della popolazione italiana, pari a circa 14 milioni di individui.

Parlare di esigenze di accessibilità risulta quindi più inclusivo rispetto alla focalizzazione sul concetto di disabilità. Inoltre, è importante considerare che coloro che hanno queste esigenze sono turisti, viaggiatori, consumatori e cittadini, come tutti gli altri. Hanno diritti e contribuiscono all'economia come consumatori e cittadini, e il pieno sviluppo del loro valore si realizza in un ambiente accessibile e inclusivo.

Dobbiamo quindi passare dalla visione delle "disabilità" alle esigenze di accessibilità, trasformando normative in opportunità e architettura in Universal Design. Dalle "camere per disabili"[8] alle destination4all, creando luoghi aperti e inclusivi.

Questo cambiamento non è solo strutturale ma riflette un nuovo abbraccio approccio verso l'inclusione, dove ciascuno ha un ruolo nel costruire un mondo veramente accogliente per tutti.

LE REGOLE PER RENDERE I TESTI FRUIBILI E COMPRENSIBILI A TUTTI

Di seguito, alcuni consigli per cercare di rendere le diverse tipologie di documenti informativi accessibili al maggior numero di persone, in modo da essere coerenti con gli obiettivi che ci siamo posti.

Per la carta stampata usare dei formati che siano facili da impugnare e manovrare come A4 e A5.

Per la scrittura evitare:

- caratteri serif "con le grazie", ma utilizzare caratteri serif o "a bastoncino" come Tahoma, Arial, Verdana, ecc., Open Dislexic (facilita la lettura per le persone dislessiche);
- caratteri Condensed, testi ravvicinati;
- caratteri Light, dai contorni sottili;
- testi in corsivo;

[8] Definizione classica per descrivere le camere attrezzate ad uso dei disabili.

- testi con effetti speciali come l'ombreggiatura o il contorno;
- cambiare tipologia di carattere all'interno dello stesso documento;
- contrasti poco evidenti e preferire contrasti come bianco nero o viceversa;
- di utilizzare caratteri troppo piccoli, per le persone ipovedenti è preferibile come dimensione 16 dpi;
- testi giustificati, ma scrivere i testi allineandoli a bandiera a sinistra;
- di utilizzare sigle, acronimi, abbreviazioni, meglio usare la parola per intero dove possibile, in alternativa scrivendoli per esteso o spiegando il loro significato almeno la prima volta;
- di utilizzare i ritorni a capo dividendo le parole con il carattere (-);
- di dare più informazioni di quelle che servono;
- di usare troppi sottotitoli o elenchi puntati;
- di usare i numeri romani come V, X oppure XVI;
- di utilizzare caratteri speciali come &, §, >, ecc.;
- di utilizzare parole poco conosciute in altre lingue;
- di utilizzare concetti difficili come le metafore;
- di utilizzare un linguaggio tecnico;
- Alcune attenzioni che possiamo avere:
    - evidenziare le informazioni più importanti utilizzando carattere in grassetto;
    - numerare le pagine dei documenti lunghi ad es. "pagina 2 di 4";
    - affiancare immagini, disegni o simboli che possono aiutare la comprensione del testo;
    - usare titoli chiari che annunciano l'argomento del testo che segue;

Un utile documento da consultare sono le "*Linee guida per rendere l'informazione facile da leggere e da capire per tutti*" a cura dell'ANNFAS, elaborate nell'ambito del "Programma di apprendimento permanente" della UE, reperibile al seguente indirizzo:

https://www.anffas.net/dld/files/Documenti%20Versione%20Facile%20fa%20leggere/lineeguida.pdf

L'INFORMAZIONE DIGITALE

Nella informazione digitale, scrivendo per siti internet o su canali social, è importante seguire alcune regole per consentire alle persone che hanno difficoltà, ad esempio a muovere le mani, persone ipovedenti o cieche, di leggere, commentare, trovare informazioni in modo autonomo e indipendente.

La maggior parte di queste regole sono destinate a figure tecniche specializzate e sono conosciute come WCAG 2.2, ed è possibile reperirle sul sito del Consorzio W3C.org[9].

Dobbiamo sapere che esiste una norma, legge n. 4 del 9 gennaio 2004, che promuove e favorisce la diffusione dell'accessibilità degli strumenti informatici all'interno della pubblica amministrazione.

Ma dobbiamo sapere anche che negli ultimi anni sono state introdotte delle direttive europee, in particolare l'European Accessibility Act[10], che impongono anche alle aziende private, l'applicazione di norme che rendano la comunicazione digitale accessibile.

Per ora queste norme sono già entrate in vigore per le aziende che nell'ultimo triennio hanno registrato fatturati superiori ai 500 milioni di euro medi, ma a giugno 2025 scatteranno ulteriori obblighi per tutte le aziende private che forniscono servizi al pubblico.

Questo passaggio è molto importante ed è necessario occuparsene. Alcune attenzioni possiamo già introdurle oggi, imparando ad esempio a descrivere il contenuto delle immagini che vengono postate sui social, in modo tale che le persone cieche ne possano leggere il contenuto grazie ai browser che utilizzano per la navigazione.

È sconsigliato l'uso:

- dei pop-up
- di video senza un commento sonoro che ne faccia comprendere il contenuto
- di video senza la sottotitolazione
- di testi sottolineati, di solito in internet si sottolineano solo i link.

È consigliato:

- Inserire la mappa del sito internet per facilitare la navigazione.

Per maggiori approfondimenti si consiglia la lettura delle WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines) o delle linee Guida AGID (Agenzia per l'Italia Digitale).

Accessibilità a siti web

Per realizzare un sito internet accessibile, che risponda in modo efficace alle esigenze di accessibilità, è consigliato rivolgersi a professionisti che possano, con competenza,

[9] W3C è il Consorzio Internazionale la cui mission è portare il web al suo pieno potenziale sviluppando protocolli e linee guida che garantiscono la crescita a lungo termine del web

[10] L'European Disability Act è una direttiva che mira a migliorare il funzionamento del mercato interno per prodotti e servizi accessibili, rimuovendo le barriere create da norme divergenti negli Stati membri.

sviluppare le necessarie applicazioni tecniche utili a questo fine.

Tuttavia, è possibile utilizzare strumenti di valutazione online, che possono dare una prima indicazione di quanto un sito internet sia accessibile e, eventualmente, indicare quali sono le principali difficoltà presenti.

Tra i tanti presenti sul web si segnala WebAIM - Web Accessibility In Mind dell'Istituto per la ricerca delle politiche e le pratiche sulla disabilità della Università dello Utah, che attraverso il proprio tool gratuito, consente di dare una prima valutazione della accessibilità di pagine web.

Comunque, come da indicazioni AGID la verifica fatta con software o intelligenza artificiale deve essere sempre accompagnata da una verifica eseguita da esperti e testata da persone con disabilità.

- **Documenti digitali pdf, word…**

Quando parliamo di comunicazione digitale, non dobbiamo pensare solo a quella diffusa dai siti internet e dai social, ma anche quella relativa ai documenti digitali che vengono trasmessi. Anche documenti in pdf o in word devono rispondere alle esigenze di accessibilità, in modo da garantire un agevole e sicuro utilizzo anche a persone cieche, ipovedenti, ecc. Occorre tra l'altro tenere presente che un sito web progettato in maniera perfettamente accessibile può diventare di fatto non fruibile se molti suoi contenuti informativi sono demandati a documenti scaricabili confezionati in modo inaccessibile.

Esistono anche per queste funzioni dei tools specifici che permettono la realizzazione di documenti accessibili. Alcuni di questi sono nativi, come quelli proposti direttamente da word, mentre per quanto riguarda i pdf, ci sono software professionali che devono essere acquistati.

Quello del digitale è un mercato in veloce evoluzione che, anche a seguito della applicazione di normative come l'European Disability Act, nei prossimi anni, se non già nei prossimi mesi, proporrà strumenti sempre più rispondenti a queste esigenze.

COS'È LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA

Le parole sono più di semplici informazioni, sono come ponti che connettono le persone in modi speciali. La comunicazione inclusiva è come una grande festa in cui tutti sono invitati, senza esclusioni. Immagina di essere al centro di questa festa, con le parole che ti circondano come amici pronti ad ascoltare, comprendere e condividere.

Non c'è un solo modo "giusto" di comunicare, ma molti che si intrecciano come fili di un tessuto colorato. Immagina di incontrare qualcuno che usa un linguaggio diverso dal tuo: potrebbe essere la lingua dei segni, un linguaggio visivo o semplicemente una prospettiva unica.

È comprendere le emozioni di chi sta parlando, leggere tra le righe e dare spazio a chiunque voglia partecipare alla conversazione. È come aprire una finestra su un mondo di prospettive diverse, arricchendo la nostra comprensione e il tessuto sociale con nuove trame e fantasie.

La comunicazione diventa una via a doppio senso: non si tratta solo di esprimersi, ma anche di accogliere e valorizzare le voci degli altri. È creare insieme: ognuno contribuisce a costruire una storia condivisa, fatta di esperienze, culture e sogni.

È un invito alla partecipazione, alla comprensione e alla condivisione. Quando abbracciamo la diversità nelle nostre parole e nei nostri gesti, costruiamo un mondo più ricco, pieno di connessioni autentiche e di relazioni che portano beneficio a tutti.

Stimolare la partecipazione e la socialità con la comunicazione inclusiva

Se pensiamo alla comunicazione inclusiva e alle sue applicazioni, non possiamo che pensare subito ai programmi televisivi, dai varietà, alle serie tv fino alle competizioni sportive.

Le trasmissioni televisive devono includere sottotitoli, utili a persone sorde o con difficoltà uditive. Potrebbero anche valutare di avere interpreti in lingua dei segni o intermediari nella comunicazione che favoriscano la labiolettura coadiuvata dal linguaggio mimico-gestuale, per garantire che tutti possano godersi i momenti emozionanti rappresentati. Inoltre, per chi non vede, è molto utile inserire un'audiodescrizione delle scene, per comprendere pienamente ciò che viene comunicato.

I programmi degli eventi devono essere disponibili in diverse lingue, in formati accessibili come testo ingrandito o versioni audio per coloro che hanno bisogno di supporti diversi.

Abbiamo sottolineato più volte l'importanza di una preparazione da parte di chi sta "dietro le quinte" e quindi crediamo che siano fondamentali:

- Campagne di sensibilizzazione sull'importanza della comunicazione inclusiva rivolta a giornalisti,

media manager, blogger/creator digitali, speaker radiofonici, ecc.;

- Formazione specifica per gli organizzatori di eventi sulla comunicazione inclusiva e l'interazione con persone provenienti da contesti culturali diversi, capacità fisiche o sensoriali che richiedono l'utilizzo di ausili o supporti per la comunicazione;
- Sviluppo di app o siti internet che offrono informazioni utili a comprendere l'accessibilità di eventi, destinazioni, illustrando le eventuali in formati audio, video sottotitolati, descrizioni per persone cieche, ecc. tutte le facilitazioni e tecnologie esistenti;
- Coinvolgere le associazioni del terzo settore e del mondo dello sport, agonistico e amatoriale, per costruire scambio di esperienze, materiali informativi e competenze che possono amplificare la comunicazione e raggiungere agevolmente in potenziali target interessanti agli eventi accessibili e inclusivi.

Usare le parole giuste

Il linguaggio, i termini, le parole che usiamo sono fondamentali per capire il livello di civiltà della società. Da come consideriamo questi aspetti derivano anche i nostri comportamenti. Il linguaggio cambia la cultura, la cultura influenza il linguaggio. Sembra un gioco di parole, ma non lo è. Entrambe sono strettamente legate. Le riflessioni su comunicazione, linguaggio e comportamenti sono allora importanti per migliorare il rapporto che si ha in particolare con persone e gruppi che possono vivere discriminazioni sociali e personali in modo che queste vengano eliminate.

Usare un linguaggio corretto e rispettoso di ogni tipo di condizione è fondamentale sempre, ma ancora di più quando si comunica su persone con esigenze di accessibilità, che comprendono persone, i gruppi, le categorie a rischio discriminazione.

Pensandoci sono molte. Probabilmente ognuno di noi fa parte di qualcuna. Ecco perché questi concetti non riguardano soltanto "altro da noi".

Per fortuna il linguaggio è in continua evoluzione. Cercheremo di dare una serie di indicazioni, precedute da brevi considerazioni, per comprendere meglio come queste nascano e i motivi che hanno portato ad alcune scelte, privilegiandole rispetto ad altre, con anche alcuni aspetti legati alla storia, in modo da arrivare poi a una serie di glossari che possano aiutare a scegliere i termini più corretti da utilizzare e quelli che dovremmo eliminare.

Un percorso che vogliamo cominciare affrontando proprio il tema della comunicazione sulla disabilità. Lo

sport, come vedremo, è stato parte fondamentale in questi cambiamenti che partono dal linguaggio per arrivare alla cultura e si trasformano poi in miglioramento della società.

La disabilità è un concetto che varia nello spazio e nel tempo, dato dall'ambiente e non dalla condizione della persona. È proprio questo che vuole mostrare la definizione di disabilità che in questo secolo, grazie all'Organizzazione Mondiale della Sanità attraverso l'ICF, ha completamente ribaltato quella che era in uso nel secolo scorso che puntava sulla persona, mentre ora è l'ambiente che la crea.

Semplicemente, è il rapporto che esiste fra la condizione di salute di una persona e l'ambiente con cui questa interagisce e che la circonda. Ecco allora che quello che potremmo arrivare a eliminare quel prefisso "dis" costruendo una società che sia davvero per tutti in ogni suo aspetto: culturale, architettonico, urbanistico, sociale.

Questo ci porta a cercare di entrare in una nuova fase culturale e sociale, che metta in luce le abilità e la diversità per valorizzare l'individuo sapendone enfatizzare le caratteristiche personali in modo che ogni persona, in qualsiasi condizione, diventi risorsa per la comunità.

La cultura delle abilità

Fondamentale: al centro c'è la persona (la bambina, il ragazzo, l'uomo, la donna ecc.), mentre la sua condizione, se serve indicarla, viene dopo.

Ecco, dunque, che il termine corretto per indicare chi vive in condizione di disabilità è proprio questo: persona con disabilità[11]. Il resto viene di conseguenza. La persona (la bambina, il bambino, la ragazza, il ragazzo, l'uomo, la donna, l'atleta ecc.), dunque, al primo posto.

Questa è una delle indicazioni fondamentali che giungono dalla "Convenzione Internazionale sui diritti delle persone con disabilità" (New York, 25 agosto 2006, ratificata, e quindi legge, dallo Stato italiano)[12].

Non "disabile" che spesso viene usato. Utilizzabile, invece, "disabili" al plurale: si indica un gruppo, come gli scolari o i politici. Da eliminare dunque altri termini: handicappato,

[11] Condizione dovuta all'influenza dei fattori ambientali disabilitanti sulle capacità e possibilità della persona, quindi persona posta in condizione di disabilità.

[12] Legge 18/2009 Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con **disabilità**, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con **disabilità**.

portatore di handicap, invalido. Già, invalido: quante volte, troppe, sentiamo questa parola ultimamente. Letteralmente una persona che non è valida.

Quasi il 20%, e probabilmente di più, della popolazione mondiale vive in una condizione di disabilità; quindi, non è valido per la vita all'interno della società. "Diversamente abile" o "diversabile" (dall'inglese "differently abled" rilanciato in Italia all'inizio del secolo da Claudio Imprudente, animatore storico del Centro Documentazione handicap di Bologna, le cui riflessioni sono sempre interessanti), hanno avuto forse una valenza in passato, ora non più. Sono quindi da ritenere superate, obsolete e non appropriate.

La diversità è caratteristica positiva di ognuno, non legata in particolare alla disabilità. Se si parla di sport, atleti paralimpici è consigliabile, anche riferito a quegli sport che non sono presenti alla Paralimpiade.

Semplificando molto, nel secolo scorso si è transitati dalla cultura della disabilità (riconosco che all'interno della società vi sia la disabilità e che vi siano persone che la vivono), a quella dell'integrazione, (cerco di fare in modo che chi ha disabilità sia inserito all'interno del contesto sociale) e successivamente dell'inclusione (a chi ha disabilità sono riconosciuti pari diritti e pari opportunità di qualsiasi altra persona, anche se la società non è costruita per chi ha disabilità).

Ecco il passaggio che la società deve fare. Pensare e guardare alle persone indipendentemente dalle loro capacità o abilità personali. È il grande messaggio culturale e sociale dello sport paralimpico e della Paralimpiade in particolare. Cogliamolo per cambiare il mondo.

▪ Glossario Etico

Le parole possono proiettare un'immagine sbagliata, falsa e/o possono urtare le persone. Le parole e il modo di dirle sono importanti. La lista che segue non è esaustiva e non può esserlo, vuole solo mostrare una terminologia più appropriata e corretta, rispettando le persone e la loro condizione, come ci mostra la Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità.

Bisogna tenere presente che il dibattito intorno al linguaggio è sempre molto vivo e anche le indicazioni[13] date sono in continua evoluzione. Occorre, come sempre, fare attenzione anche al contesto e alle eventuali traduzioni, nel caso si prendano come

[13] A tale proposito si può fare riferimento a: Glossario ANFFAS "Le parole giuste" elaborata con FISH/FAND e Ministero disabilità: https://www.anffas.net/it/le-parole-giuste/ (A questo link sono disponibili anche le versioni in Easy To Read e in CAA) • Comunicare la Disabilità pubblicato dall'Ordine dei Giornalisti https://www.odg.it/wp-content/uploads/2024/02/Comunicare-la-disabilita.DEF_compressed.pdf

riferimento indicazioni che sono state studiate in altre lingue.

In generale, può essere importante ricordare che la disabilità è una caratteristica o una condizione, temporanea o permanente, ma la vita mostra di essere più forte di ogni tipo di condizione.

Parole espressioni da evitare – Parole espressioni da usare

EVITARE	USARE
▪ Handicappato ▪ Persona handicappata ▪ Disabile ▪ Diversamente abile ▪ Persona disabile ▪ Persona diversamente abile	▪ Persona con…[14] ▪ Persona con una disabilità o con disabilità ▪ Persona con esigenze di accessibilità[15] ()
▪ Handicappato fisico	▪ Persona con una disabilità fisica
▪ Handicappato mentale	▪ Persona con una disabilità intellettiva e/o relazionale
▪ Persona normale ▪ Persona normodotata ▪ Normodotato	▪ Persona senza disabilità (preferibilmente) o persona che non ha disabilità
▪ Un paraplegico, un tetraplegico	▪ Persona con paraplegia, tetraplegia
▪ Un cieco ▪ Un non vedente ▪ Una persona non vedente[16]	▪ Una persona cieca ▪ Per chi ha un residuo visivo usare: persona ipovedente[17]

[14] Specificare la condizione: per es., paraplegia, tetraplegia, cerebrolesione, sindrome di Down ecc.

[15] Prima di tutto si è una persona, una ragazza, un ragazzo, una bambina, un bambino, un atleta ecc. **Metti la persona al primo posto invece che riferirti solo alla sua condizione.**

[16] Meglio evitare il "non" iniziale, che rischia di negativizzare la persona in generale.

[17] La traduzione del termine inglese "visually impaired", "menomato nella vista", in italiano è peggiorativa

▪ Un ritardato ▪ Un Down, una persona Down, mongolo, mongoloide	▪ Una persona con disabilità intellettiva o relazionale[18] ▪ Una persona con sindrome di Down[19]
▪ Anormale, subnormale, difettoso, deforme[20]	▪ Specifica la disabilità[21]
▪ Spastico ▪ Cerebroleso	▪ Persona con una paralisi cerebrale ▪ Persona cerebrolesa ▪ Persona con una cerebrolesione
▪ Afflitto da – Affetto da[22]	▪ Una persona con…[23]
▪ Confinato oppure relegato[24] in sedia a ruote	▪ Usa una carrozzina o sedia a ruote
▪ Menomato oppure invalido oppure storpio[25]	▪ Con una disabilità fisica
▪ Malattia, utilizzandolo in ugual significato a disabilità[26]	▪ Disabilità o condizione o indebolimento[27]
▪ Carrozzella[28]	▪ Sedia a ruote o carrozzina
▪ Tronco o moncone[29] (se il termine è riferito a una persona)	▪ Una persona amputata o con una amputazione
▪ Sofferente per, sofferenza[30]	▪ Persona con disabilità
▪ Disabili[31] ▪ Persona diversamente abile	▪ Persone con disabilità ▪ Persone con una disabilità
▪ Vittima[32]	▪ Persona con disabilità

[18] Non esistono persone ritardate e non è corretto indicare un ritardo mentale

[19] Non è una malattia è una condizione genetica.

[20] Sono termini negativi, **da non usare mai**: **feriscono la dignità** della persona e fanno pensare che non si possa mai migliorare la condizione.

[21] E' tuttavia fondamentale evitare descrizioni che possano avere come fine quello di impietosire oppure quello di discriminare.

[22] Le persone con una disabilità non devono essere viste o considerate come afflitte da qualcosa. Questo termine presuppone sofferenza e ridotta qualità della vita

[23] Indicare la condizione di disabilità.

[24] La sedia a ruote aiuta a muoversi non limita.

[25] Si mostra una immagine negativa di un corpo brutto e sgradevole (**ogni persona** ha dei difetti fisici).

[26] La malattia può causare una condizione di disabilità, ma non è equiparabile alla condizione di disabilità.

[27] Se è da modificare l'equiparazione con la malattia.

[28] La "Carrozzella" è la carrozza pubblica.

[29] Termini che portano a pensare che l'arto della persona sia stato tagliato come fosse il ramo di un albero.

[30] Una persona con disabilità, non è per forza sofferente.

[31] Non è un termine offensivo e al plurale può essere utilizzato come sostantivo in quanto vuole indicare tutte le persone in un gruppo con una medesima condizione, purtuttavia sarebbe meglio evitarlo.

[32] Le persone con disabilità non sono necessariamente vittime e non è giusto farle percepire come tali.

▪ Sordo ▪ Sordomuto[33] ▪ Non udente[34] ▪ Persona non udente	▪ Persona sorda o persona con disabilità uditiva ▪ Ipoudente per le persone con residuo uditivo
▪ Linguaggio dei segni	▪ Lingua dei segni[35] ▪ Lingua dei segni italiana[36] (LIS)
▪ Nano ▪ Persona nana	▪ Persona con nanismo[37] ▪ Persona con acondroplasia o persona con pseudoacondroplasia (secondo la condizione) ▪ Persona di bassa statura[38]

[33] I sordomuti non esistono.
[34] E' meglio evitare il "NON" che rischia di negativizzare la persona.
[35] La lingua dei segni è una vera e propria lingua, con specifici traduttori.
[36] Meglio specificare a quali Nazioni si riferisce essendo la lingua dei segni diversa nei vari Paesi.
[37] Attenzione: da evitare espressione "affetto da naninismo".
[38] Diffuso in particolare nei Paesi anglosassoni.

COMPORTAMENTI E ATTEGGIAMENTI

Usare un comportamento corretto e rispettoso di ogni condizione è fondamentale per evitare discriminazioni. Anche in questo caso, alcune indicazioni sono da tenere presenti, ma quello che poi è importante ricordare è: agire in modo naturale. Sarà chi ha una disabilità a indicare se è a disagio o ha bisogno di aiuto.

Quando si parla, socializza, intervista una persona con disabilità o un/a atleta paralimpico/a, sarebbe meglio tenere presente alcune regole generali, e altre particolari, se riferite alla condizione.

▪ Regole generali

⇨ Identificare sempre prima la persona e poi la disabilità. Qualche volta può non essere necessario menzionare la disabilità, per questo non occorre sentirsi obbligati a farlo. Quando è importante, può bastare spiegare di che tipo di disabilità si tratta e che cosa comporta. Inoltre, è importante che queste informazioni passino come normalità di vita e non come eccezionalità. Se è pertinente con la storia ricordare sempre che la persona è al primo posto e la sua condizione poi. Per esempio: "lo scrittore, che ha una disabilità" è preferibile a "lo scrittore disabile". Ancora meglio sarebbe non utilizzare il termine "disabilità" e indicare, qualora fosse necessario farlo, la sua condizione precisa.

⇨ In una discussione o in un incontro, agire naturalmente e non controllare ogni parola o azione. Non bisogna essere imbarazzati se capita di utilizzare espressioni di uso comune come "ci vediamo dopo" con una persona cieca o "fai una corsa, un salto qui" a una persona che usa una sedia a ruote.

⇨ Evita di usare parole troppo emotive come "tragico", "afflitto", "vittima" o "confinato in una carrozzina o sedia a ruote". Mettere in evidenza l'abilità e le capacità, non i limiti (per esempio, indicando che "usa una carrozzina" piuttosto che "è relegato, è costretto, è confinato in una carrozzina o sedia a ruote").

⇨ Evita ritratti di persone con disabilità che risultino "straordinari" o "eccezionali" oppure "superumane". Il superomismo, così come il pietismo, sono da evitare quando si affronta la disabilità. Specie quando si racconta lo sport, può capitare che, sopravvalutando le imprese di atleti paralimpici, inavvertitamente venga suggerito che non ci si poteva aspettare risultati simili (chiaro, dipende dai risultati e dall'impresa ed è un concetto valido anche per un atleta olimpico).

- Non sensazionalizzare il talento e le capacità di persone con disabilità. Mentre questi talenti e queste capacità dovrebbero essere riconosciuti e applauditi, responsabili di movimenti per i diritti delle persone con disabilità hanno cercato di fare in modo che si fosse consapevoli dell'impatto negativo di riferirsi al talento e alle capacità di persone con una disabilità fisica o sensoriale o intellettiva con un linguaggio iperbolico. Si tratta di una questione discussa da tenere in ogni modo presente. In questo caso si parla di abilismo .
- Descrivere le persone come sono nella vita reale, quella di ogni giorno. Una persona con una disabilità potrebbe essere un atleta, ma anche essere un genitore, un ingegnere, un dottore, un manager, un giornalista. Insomma, in particolare riguardo alle categorie deboli, sempre l'attenzione deve essere al tutto e non solo a una parte.
- Le persone non vogliono essere viste con pietà, compassione, carità. Il pietismo, insieme al superomismo, è uno dei due buchi da evitare per non cadere in atteggiamenti discriminatori e abilisti. Ricordarsi che una persona con disabilità non è necessariamente un malato cronico o un invalido . Non confondere mai malattia e disabilità, che è condizione legata alla società in cui si vive, alle condizioni esterne, al tempo e al luogo.
- Prima di fornire aiuto o assistenza a una persona con disabilità, chiedere sempre se questo è necessario o può far piacere: potrebbe non essere necessario. Tuttavia, è legittimo offrirlo, quindi chiedere e/o ascoltare eventuali istruzioni.
- Quando si parla con una persona con disabilità, in particolare con disabilità sensoriali (ma non solo), è necessario parlare direttamente alla persona e non al compagno, l'interprete, la guida o chi gli sta accanto. Se si deve comunicare con una persona in sedia a ruote, per esempio, nel caso di una intervista, è necessario mettersi alla sua altezza occhi, per esempio utilizzando una sedia piuttosto che abbassarsi.
- Non dimentichiamo che a una persona con esigenze di accessibilità può essere necessario più tempo; quindi, è necessario avere pazienza e aspettare il tempo per farlo agire in modo indipendente.
- Se abitualmente quando si saluta una persona si stringe la mano, non avere problemi a fare lo stesso gesto anche se la persona ha un limitato uso della/e mani o ha un arto artificiale. Sarà la persona stessa a far capire se una certa azione è più o meno appropriata.

- ⇨ Non si deve mai presumere che una persona con una disabilità fisica possa anche avere una disabilità sensoriale (per esempio, all'udito) o intellettiva e che la sua capacità di comprensione sia comunque minore o ridotta. Parlare con tono ed espressioni normali e non usare un linguaggio volutamente semplice o condiscendente.

▪ Persone che utilizzano una sedia a ruote

- ⇨ Non spingere una persona in sedia a ruote fino a che non viene richiesto e non appoggiarsi alla sua sedia o non appenderci qualcosa sopra. La sedia è parte del suo spazio personale e gli permette di essere indipendente e potersi muovere.
- ⇨ Non avvertire o cercare di proteggere una persona che usa una sedia a ruote con un picchiettio alla testa o sulle spalle. Semplicemente usare le stesse cortesie e gli stessi modi che useresti con una qualsiasi persona.
- ⇨ La sedia a ruote deve essere spinta dolcemente, senza movimenti bruschi, con una velocità ragionevole. Se occorre sollevarla, evitare di afferrarla dove capita, facendo attenzione e, se occorre, chiedere direttamente alla persona che usa la sedia a ruote. Meglio avere un'accortezza in più che rischiare di provocare danni.

- ⇨ Persone cieche e ipovedenti
- ⇨ Quando si parla con persone cieche o ipovedenti, identificare sempre se stessi e gli altri con cui si è. Per esempio, dire: "Sono Tizio e alla mia destra c'è Caio". È molto importante anche fare una descrizione verbale di cose che stanno accadendo e si possono vedere. Una persona cieca o ipovedente non è in grado di cogliere le espressioni del volto o i gesti, fare in modo di essere compreso con la parola.
- ⇨ Non accarezzare o toccare mai un cane guida mentre è preparato con guinzaglio e attrezzature varie. Semplicemente, ignoralo. L'animale sta lavorando e il suo lavoro è molto importante. Distrarlo potrebbe nuocere al suo padrone.
- ⇨ Un cane guida è parte integrante della persona che lo utilizza. Permettere all'animale di essere con la persona cieca in qualunque momento e luogo.
- ⇨ Annunciare il proprio arrivo, la partenza, l'entrata o allontanamento ecc. da un luogo o da una stanza quando è presente una persona cieca o ipovedente.

- ⇨ Fare in modo che una persona cieca o ipovedente sappia che vi è un ostacolo, se questo non può essere rivelato dal bastone.
- ⇨ Avvertire la persona al primo e all'ultimo gradino di una scala. Fa lo stesso con una scala mobile.
- ⇨ Quando ci si offre, o capita di fare da guida a una persona cieca o ipovedente, permetterle di prendere il braccio o di avere una mano appoggiata su una spalla o una parte del corpo. Nel caso di una scala, chiedere se preferisce il braccio, la spalla o il corrimano.
- ⇨ Se si aiuta una persona cieca o ipovedente a trovare un luogo o un posto particolare, guidalo fino a dove è il luogo o posto da raggiungere e, nel caso, porre la sua mano sul sedile o sul bracciolo della sedia o di ciò che deve utilizzare.
- ⇨ Per descrivere la posizione di oggetti, è necessario dare riferimenti spaziali in relazione alla posizione della persona cieca o ipovedente.
- ⇨ Nel caso di appuntamenti, la puntualità è un aspetto molto importante: lunghe attese senza la possibilità di vedere possono essere causa di forte disagio e stress.
- ⇨ Nel caso di dover accompagnare una persona cieca o ipovedente a un servizio igienico, entrare con lei e descrivere il tipo di bagno, la dislocazione dei sanitari e delle attrezzature, come il porta rotoli e l'asciugamano. Informarla con naturalezza sulla situazione igienica dell'ambiente. Vale anche per una stanza o un luogo non conosciuto dalla persona cieca e ipovedente.

▪ Persone sorde o ipoudenti

Quello delle persone sorde o ipoudenti è un mondo variegato e con molte sfaccettature. Quella uditiva è frequente fra le condizioni di disabilità sensoriali. In crescita, come è facile intuire, con l'aumento dell'aspettativa di vita e dell'età media.

Un mondo fatto di tanti mondi, magari diversi tra loro, a volte interscambiabili e a volte no, ma tutti uniti da una condizione che va dalla sordità alla presenza di un residuo uditivo che può essere sfruttato da apparecchi acustici o impianti cocleari.

Ci sono coloro che hanno un impianto cocleare, chi utilizza le protesi, chi la Lingua dei segni, chi è bilingue, chi utilizza la lettura labiale, chi riesce a esprimersi con naturalezza e chi ha difficoltà nell'espressione o chi utilizza più tecniche contemporaneamente.

Per la comunicazione con le persone con disabilità uditiva, vi sono alcune indicazioni che possono aiutare a capire e farsi capire senza atteggiamenti discriminatori.

- ⇨ Prima di iniziare a parlare assicurarsi di avere la sua attenzione e avere il viso ben visibile.
- ⇨ Quando si deve richiamare l'attenzione agitare la mano o toccare dolcemente il braccio o la spalla della persona sorda.
- ⇨ La distanza non deve essere troppo vicina e nemmeno troppo lontana, possibilmente non superare il metro e mezzo, per consentire di leggere il labiale in modo più agevole.
- ⇨ Fondamentale è parlare mantenendo il contatto visivo, senza avere la luce alle spalle, assicurandosi di avere il viso ben illuminato.
- ⇨ Mentre si parla non scuotere troppo la testa, non voltarsi per fare altro, altrimenti diventa difficoltoso seguire il labiale.
- ⇨ Parlare distintamente ma senza esagerare. La pronuncia non deve essere accentuata né alterata masticando qualcosa o portando oggetti alla bocca.
- ⇨ Parlare con un tono di voce normale: non è necessario gridare, può essere fastidioso per chi ha le protesi e apparire aggressivo.
- ⇨ La velocità del discorso deve essere moderata: né troppo rapida, né troppo lenta.
- ⇨ Evitare frasi troppo lunghe, arriva al punto usando frasi corte, ma complete, non occorre parlare in modo infantile.
- ⇨ Evitare di utilizzare espressioni intercalari.
- ⇨ Accompagnare il parlato con espressioni del viso e gesti può aiutare, in base al senso del discorso; metti in risalto la parola principale della frase.
- ⇨ Nel caso di nomi propri, di persona, di città, parole difficili, termini medico-scientifici, di lingua straniera ecc. la lettura labiale risulta difficile e la persona sorda potrebbe avere difficoltà a recepire il messaggio. Cercare di fargli capire cosa si intende, eventualmente scrivendolo o usando le lettere dell'alfabeto nella lingua dei segni.
- ⇨ Essere pazienti e non essere frettolosi, senza chiudere il discorso, magari con parole tipo "Non importa", alle prime difficoltà di comunicazione.

Bisogna ricordare che la lettura labiale può fungere da supporto alla comprensione, ma non è una modalità infallibile: dipende da tante variabili personali, dal contesto e dall'ambiente.

Anche se l'interlocutore parla in modo lento e chiaro, le persone sorde potrebbero captare solo una parte delle parole pronunciate. Il restante contenuto del discorso va magari intuito, cosa che può portare a fraintendimenti. La lettura labiale è molto stancante e non è una modalità adatta a discorsi troppo lunghi e/o complessi.

Importante è cercare di seguire la modalità di comunicazione preferita della persona con disabilità uditiva.

Se preferisce continuare il discorso per scritto, per esempio. accogliere questa richiesta. È possibile scrivere su un foglio o sul cellulare, oppure usare la trascrizione automatica, magari utilizzando applicazioni specifiche di dettatura vocale, che sono presenti in smartphone, tablet o computer.

▪ Persone con disabilità cognitive

Quello della disabilità intellettiva e/o relazionale (una persona con disabilità intellettiva può non avere anche una disabilità relazionale e viceversa), è il gruppo di persone più vasto che riguarda la condizione di disabilità.

Sono state stilate linee guida internazionali che si rifanno ai concetti "Listen, Include, Respect" (Ascolta, Includi, Rispetta), che qui vengono riprese, con principi e modalità per saper comunicare e relazionarsi con chi vive questo tipo di condizione.

Partono dal confronto con quelli che sono definiti 'Self-Advocates', cioè persone con disabilità intellettiva, che hanno portato la loro esperienza per cercare di fornire delle indicazioni. Le persone con disabilità intellettive sono spesso perchè si esprimono in un modo difficile da comprendere nell'immediato

Ognuno comunica in modo diverso e ha esigenze di comunicazione diverse. Comunicare utilizzando un linguaggio di facile comprensione rende più fruibile la comunicazione. Ma alcune persone avranno bisogno di modelli alternativi di comunicazione per poter partecipare, come la CAA (Comunicazione Aumentativa e Alternativa).

Alcuni tipi di CAA sono fruibili attraverso la tecnologia, come per esempio applicazioni di comunicazione su smartphone o tablet, altre sono le schede illustrate (PECS – Picture Exchange Communication System) immagini.

È bene ricordarsi:

- ⇨ Tutti possono comunicare. È necessario adattarsi allo stile di comunicazione individuale.
- ⇨ Chiedere alla persona che utilizza la CAA che strumento preferisce utilizzare.
- ⇨ Parlare sempre con la persona con cui si sta comunicando, non con la persona di supporto.
- ⇨ Dare alla persona il tempo di utilizzare CAA.
- ⇨ Chiedere alla persona di ripetere se non si capisce qualcosa.

Persone con autismo

L'autismo, ufficialmente conosciuto come disturbo dello spettro autistico (ASD), è una condizione neurologica e di sviluppo che influisce sulla capacità di una persona di comunicare, interagire socialmente e comportarsi in modo flessibile. Anche se l'autismo può includere disabilità cognitive, esso si distingue per i suoi sintomi caratteristici in tre aree principali:

Comunicazione e interazione sociale: Le persone con autismo spesso mostrano difficoltà nella comunicazione verbale e non verbale, nella comprensione dei segnali sociali, e nella costruzione di relazioni con gli altri.

Comportamenti ripetitivi e interessi ristretti: Molti individui autistici manifestano comportamenti, attività e interessi ripetitivi, limitati e intensi.

Esordio precoce e persistenza dei sintomi: I sintomi dell'autismo di solito compaiono nei primi anni di vita e continuano per tutta la vita, anche se le manifestazioni e l'intensità dei sintomi possono cambiare con l'età.

In sintesi, l'autismo è un disturbo specifico con un insieme definito di criteri diagnostici, mentre il termine "disabilità cognitive" è più ampio e copre una varietà di condizioni che influenzano le capacità mentali.

Comunicare in modo efficace e rispettoso riguardo al tema dell'autismo richiede sensibilità e consapevolezza di alcuni aspetti chiave. Ecco alcune raccomandazioni per una comunicazione attenta e informata:

- ⇨ Uso di un linguaggio rispettoso: Ad esempio, utilizzare "persona con autismo" piuttosto che "autistico"
- ⇨ Evitare generalizzazioni: Ogni persona con autismo è unica, con le sue forze e sfide
- ⇨ Ascoltare le voci delle persone con autismo.
- ⇨ Evitare stereotipi nei media: Essere critici nei confronti di stereotipi o false nozioni.

Comunicazione rispettosa

Le persone con disabilità intellettive hanno spiegato che spesso incontrano persone che non sanno comunicare con loro con rispetto. Alcune persone non hanno mai incontrato una persona con una disabilità intellettiva o non capiscono come relazionarsi.

Ci sono molti stereotipi sulle persone con disabilità intellettive nella società.

Per esempio, molte persone pensano che le persone con disabilità intellettive: siano come bambini, abbiano bisogno di servizi speciali o separati (come l'istruzione 'speciale'), non possano imparare, lavorare o essere indipendenti, soffrano della loro disabilità e siano un peso

per la loro famiglia o abbiano sempre bisogno di un assistente.

Poiché questi stereotipi sono comuni, molte persone non sanno come agire in modo appropriato quando incontrano per la prima volta una persona con una disabilità intellettiva.

Alcuni consigli sono:

- ⇨ Parlare agli adulti con disabilità intellettiva da adulti, non da bambini.
- ⇨ Parlare direttamente con la persona con disabilità intellettiva.
- ⇨ Non parlare attraverso la persona di supporto o un familiare.
- ⇨ Non parlare della persona con disabilità intellettiva come se non ci fosse.
- ⇨ Se la persona comunica in un modo diverso da quello verbale, la sua persona di supporto può aiutare a interpretare, ma è importante che rivolgersi direttamente alla persona.
- ⇨ Se si incontra la persona per la prima volta, verificare in anticipo le esigenze di accessibilità ed effettuare degli adeguamenti.

(Per esempio: se una persona fosse sensibile ai suoni, potrebbe aver bisogno di effettuare l'incontro in un luogo tranquillo; potrebbe aver bisogno di un accesso senza gradini a un edificio; potrebbe aver bisogno di più tempo per discutere le informazioni con una persona di supporto).

- ⇨ Aiutare la persona a sentirsi a suo agio essendo amichevole, educata e paziente.
- ⇨ Fare domande alla persona e dare il tempo per conoscersi.
- ⇨ Una persona con disabilità intellettiva dovrebbe ricevere lo stesso rispetto di chiunque altro.
- ⇨ Non fare domande alle persone sulla loro disabilità.

Ricordarsi che la disabilità e il corpo di una persona rientrano nella sfera personale: non chiedere dettagli sulla disabilità di una persona, il modo in cui il suo corpo si muove, la sua salute o altre informazioni personali. Non si pongono domande personali a una persona senza disabilità sul suo corpo o sulla sua storia medica.

- ⇨ Coinvolgere le persone di supporto o i membri della famiglia nelle conversazioni, ma rispettando in primo luogo la persona con disabilità e il suo pensiero.

Le persone di supporto e i familiari sono molto importanti per le persone con disabilità intellettiva. Il loro importante lavoro dovrebbe essere riconosciuto e rispettato. A volte però la persona di supporto parla sopra o interrompe la

persona che sta sostenendo o ne parla come se non fosse presente. Se ciò accade, cerca di affrontarlo in modo educato, provando a parlarne separatamente con la persona con disabilità intellettiva.

PARTE 3 – SCHEDE TECNICHE

COME LEGGERE E INTERPRETARE I CONTENUTI DELLE SCHEDE TECNICHE

Le indicazioni contenute in queste schede tecniche sono il risultato della analisi di diverse fonti normative, guide, manuali, pratiche e consigli di esperti, senza dimenticare il prezioso confronto con le organizzazioni che rappresentano le esigenze e i diritti delle persone con esigenze di accessibilità motoria, sensoriale e cognitive.

L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di rispondere in modo nuovo alle esigenze di accessibilità, andando oltre le classiche check list dimensionali, per fornire, ove possibile, indicazioni che aiutino tecnici, professionisti, imprenditori a rispondere alle esigenze di accessibilità applicando i principi dello Universal Design. Questo per riuscire ad offrire una accessibilità più attenta alle esigenze concrete delle persone in tutte le fasi della loro vita, indipendentemente dalle loro condizioni fisiche.

Non si può raggiungere la completa accessibilità per tutti e per tutte le esigenze della diversità umana, per questo si deve avere la consapevolezza che le esigenze di accessibilità sono in continua evoluzione e che solo capendone l'importanza, associata alla necessaria formazione e acquisizione di competenze professionali, si potranno realizzare ambienti, servizi ed eventi che sappiano rispondere alle esigenze di accessibilità motoria, sensoriale, cognitiva nel miglior modo possibile, aumentandone la qualità percepita per tutti.

Nelle schede tecniche, sia in quelle dedicate all'edilizia/ambiente costruito che in quelle dedicate ai trasporti, si è fatto genericamente riferimento alla figura dell'ospite, che ha valenza di cliente, visitatore, utente, atleta, a seconda del luogo di riferimento. Quindi diviene ospite anche il lavoratore impegnato nella sua professione all'interno di un ambiente[39].

Sono state suddivise in singoli ambienti/locali, ovvero i luoghi di transito o sosta degli ospiti, e sono stati presi in considerazione anche i collegamenti verticali e orizzontali. È inoltre presente l'indicazione del settore nel quale la scheda può trovare applicazione pratica.

[39] Ad informazione generale si ricorda che il cane guida per le persone cieche o ipovedenti può entrare in ogni ambiente pubblico o privato aperto al pubblico, assieme alla persona cieca, senza costi aggiuntivi. Questo vale per tutti gli ambienti e per tutti i sistemi di trasporto, taxi compresi, per questo non verrà specificato in ogni scheda tecnica. (Riferimento L. 37/1974 - L. 60/2006).

Gli errori da evitare, sono frutto di anni di esperienza maturata direttamente sul campo da parte e dal confronto con altri utilizzatori e stakeholder.

SCHEDE TECNICHE DEDICATE ALL'EDILIZIA E ALL'AMBIENTE COSTRUITO

- Area Benessere – Bagno Turco | Sauna
- Area Benessere – Doccia Generica
- Area Benessere – Piscina | Idromassaggio
- Area Benessere – Sala Relax
- Camera Accessibile - Bagno Camera
- Camera Accessibile - Camera
- Collegamenti – Ascensore
- Collegamenti - Rampa
- Collegamenti – Scale
- Generale – Emergenza
- Generale – Percorsi
- Generale - Segnaletica | Wayfinding
- Sale - Ristorante | Sala Colazione
- Sale - Sala Attesa
- Sale –Sala Convegni | Riunioni
- Spazio Comune – Biglietteria | Reception
- Spazio Comune – Camerino | Cabina Prova
- Spazio Comune – Entrata
- Spazio Comune - Nursery
- Spazio Comune - Parcheggio Disabili – CUDE (Contrassegno Unico Disabili Europa)
- Spazio Comune - Servizio Igienico Generico
- Spazio Comune - Spazio Calmo
- Spazio Comune - Spazio Cambio Accessibile | Changing Room
- Spazio Comune - Spogliatoio
- Spazio Comune - Zona Spettatori

AREA BENESSERE – BAGNO TURCO • SAUNA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza
☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi
☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento
☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Il bagno turco e la sauna sono ambienti dedicati al relax e al benessere.

INDICAZIONI DI BASE

⇨ L'ambiente deve essere facilmente individuabile attraverso opportuna segnaletica, leggibile in tutte le condizioni di luce
⇨ La porta d'ingresso, senza gradini larga 80 cm
⇨ Le sedute interne devono essere alte da 45-50 cm da terra

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

⇨ La porta di ingresso di larghezza superiore a 80 cm
⇨ Installare allarme riconoscibile e raggiungibile da tutte le posizioni (anche sdraiato a terra) con feedback acustico e visivo sia interno che esterno
⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm da terra
⇨ Prevedere fasce orarie o giornate riservate al solo utilizzo delle donne, se necessario, in base alle usanze di alcune culture

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

⇨ Evitare passaggi inferiori a 80 cm e con gradini
⇨ Evitare di lasciare le fonti di calori non protette o poco visibili.

AREA BENESSERE – DOCCIA GENERICA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza
☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi
☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento
☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Per spazio doccia si intende l'ambiente dove è possibile lavarsi, sia in posizione seduta che in piedi

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ L'ambiente deve essere facilmente individuabile attraverso opportuna segnaletica, leggibile in tutte le condizioni di luce
- ⇨ La porta d'ingresso, senza gradini, deve essere larga 80 cm
- ⇨ La doccia deve essere a pavimento, con pavimento in leggera inclinazione verso lo scarico per agevolare il deflusso dell'acqua, con seggiolino/seduta posto ad una altezza di 45 cm da terra e con maniglioni per agevolare il trasferimento (seduta 45 x 45 cm portata 150 kg)
- ⇨ Gli attaccapanni devono essere raggiungibili anche da chi utilizza una sedia a ruote

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Piatto doccia con dimensione pari o superiori a 100 x 100 cm e deve avere tenda piombata o ante apribili completamente
- ⇨ Seggiolino doccia regolabile in altezza e centrato rispetto al soffione fisso
- ⇨ Installare un maniglione ad "L"
- ⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare che il miscelatore sia posizionato nella stessa parete del seggiolino
- ⇨ Evitare cordoli di contenimento dell'acqua sul perimetro della doccia a pavimento
- ⇨ Evitare che la seduta sia posta troppo lontano dal miscelatore

AREA BENESSERE – PISCINA • IDROMASSAGGIO

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza
☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi
☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento
☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

La piscina e l'idromassaggio sono strutture utilizzate per scopi ricreativi, sportivi o terapeutici, progettate per l'immersione o il relax.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ L'ambiente deve essere facilmente individuabile attraverso opportuna segnaletica, leggibile in tutte le condizioni di luce
- ⇨ La porta d'ingresso, senza gradini, deve essere larga 85 cm
- ⇨ La vasca lavapiedi deve avere rampe con una pendenza massima del 5% separate da un piano di lunghezza non inferiore a 120 cm
- ⇨ Il percorso di ingresso in acqua, con rampa o gradini, deve essere attrezzato con corrimano su entrambe i lati
- ⇨ L'entrata in acqua deve essere garantita, anche tramite sollevatore fisso o mobile
- ⇨ Almeno un percorso bordo vasca di larghezza minima 100 cm
- ⇨ Evidenziare il bordo vasca con segnalazione cromatica
- ⇨ Pavimentazione antiscivolo
- ⇨ Almeno uno spazio di rotazione di 120 x 120 cm
- ⇨ Lettini rialzati ad un'altezza di 45-50 cm da terra
- ⇨ Mappa tattile con la distribuzione degli spazi e degli arredi interni

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Porte di ingresso con larghezza 95 cm
- ⇨ Spazio di rotazione di 150 x 150 cm

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare collegamenti con rampe superiori al 5%
- ⇨ Evitare ingresso in acqua solo con scalette

AREA BENESSERE – SALA RELAX

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza
☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi
☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento
☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

La Sala Relax è l'ambiente dedicato alla sosta dopo aver utilizzato i servizi dell'area benessere ad alte temperature.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ L'ambiente deve essere facilmente individuabile attraverso opportuna segnaletica, leggibile in tutte le condizioni di luce
- ⇨ Il percorso tra i lettini deve essere di almeno 1 mt
- ⇨ Lettini alti 45-50 cm da terra
- ⇨ Tavoli con tisane e snack ad un'altezza massima di 85 cm da terra
- ⇨ Spazio di rotazione almeno di 150x150 cmLa vasca lavapiedi deve avere rampe con una pendenza massima del 5% separate da un piano di lunghezza non inferiore a 120 cm

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Snack con indicazione degli ingredienti
- ⇨ Snack per persone con allergie/intolleranze
- ⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm da terra
- ⇨ Prevedere fasce orarie o giornate riservate al solo utilizzo delle donne

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare di creare percorsi troppo stretti e non lineari tra i lettini
- ⇨ Evitare distributori di teli, asciugamani e accappatoi oltre 120 cm di altezza

CAMERA ACCESSIBILE - BAGNO CAMERA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☐ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Il bagno di una camera è l'ambiente dove è possibile l'espletamento delle funzioni igieniche, sia per quanto concerne l'igiene personale che l'allontanamento delle deiezioni.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Porta di entrata larga almeno 85 cm con maniglia ad "U" per agevolare l'apertura
- ⇨ Il lavabo deve avere un sistema erogazione dell'acqua automatico o con leva; spazio frontale di 80 cm e spazio utile sottostante per le ginocchia di 70 cm
- ⇨ Lo specchio deve avere il bordo inferiore 90 cm da terra
- ⇨ Il water deve avere la seduta alta 45 cm da terra, e deve essere raggiungibile almeno da un lato, con uno spazio di accostamento di almeno 80 cm
- ⇨ Accanto al water devono essere posizionati i maniglioni a 70 cm di altezza per agevolare i trasferimenti sul sanitario; in caso di posizione del water vicino al muro installato fisso orizzontale (lato muro)
- ⇨ Deve essere presente un doccino a fianco del water per l'igiene
- ⇨ La doccia deve essere a pavimento, con pavimento in leggera inclinazione verso lo scarico per agevolare il deflusso dell'acqua, con seggiolino/seduta posto ad una altezza di 45 cm da terra e con maniglioni per agevolare il trasferimento (seduta 45 x 45 cm portata 150 kg)
- ⇨ In caso di vasca prevedere maniglioni per agevolare il trasferimento di persone che utilizzano una sedia a ruote e che sia possibile installare dei seggiolini/sedute
- ⇨ Gli attaccapanni devono essere raggiungibili anche da chi utilizza una sedia a ruote
- ⇨ L'allarme deve essere presente, riconoscibile e raggiungibile da tutte le posizioni (anche sdraiato a terra) con feedback acustico e visivo sia interno che esterno

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Porta di entrata larga 95 cm
- ⇨ Il water deve avere uno spazio di accostamento di almeno 85 cm su entrambe i lati, con maniglioni regolabili in altezza e posizione
- ⇨ Piatto doccia con dimensione pari o superiori a 100 x 100 cm e deve avere tenda piombata o ante apribili completamente
- ⇨ Installare un maniglione ad "L" all'interno della doccia
- ⇨ Utilizzare ameneties differenti per colore e forma in base al prodotto interno
- ⇨ Prevedere la possibilità di utilizzare amenities senza alcool
- ⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm
- ⇨ Contrasto cromatico dei sanitari e degli ausili rispetto a pavimento e rivestimento
- ⇨ Una buona illuminazione per garantire una migliore visibilità
- ⇨ Sensore allagamento con allarme acustico e visivo

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare water speciale o specifici per disabili
- ⇨ Evitare lavandini speciali o specifici per disabili
- ⇨ Evitare lavandini con colonna di supporto che abbiano lo spazio sottostante occupato
- ⇨ Evitare lavandini con sifone centrale
- ⇨ Evitare rubinetteria a leva lunga
- ⇨ Evitare cestini rifiuti con apertura a pedale
- ⇨ Evitare cordoli di contenimento dell'acqua sul perimetro della doccia a pavimento
- ⇨ Evitare l'apertura della porta all'interno del bagno

CAMERA ACCESSIBILE - CAMERA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☐ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

La camera è l'ambiente dove è possibile stare disteso su un letto e poter riposare.

INDICAZIONI DI BASE

Le attuali normative prevedono: "Nelle unità immobiliari sedi di attività ricettive, come alberghi, affittacamere, ostelli e agriturismi, devono essere accessibili tutte le parti e servizi comuni. Devono inoltre essere accessibili due stanze ogni quaranta con un minimo di due (tale numero è derogabile ad un'unità qualora l'immobile abbia meno di dieci stanze), ciascuna dotata di proprio servizio igienico accessibile. Per i campeggi/villaggi turistici devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di due unità."

- ⇨ La porta di ingresso deve avere una larghezza non inferiore agli 85 cm ed essere dotata di maniglia a "U"
- ⇨ Altezza del letto tra 45 e 50 cm
- ⇨ Lo spazio di accostamento al letto non inferiore a 80 cm
- ⇨ Il telaio del letto deve prevedere uno spazio minimo di 10 cm tra il pavimento e il bordo inferiore del letto
- ⇨ Gli armadi devono avere un'asta appendiabiti a 120 cm o la dotazione di un servetto appendiabiti
- ⇨ All'interno della camera deve essere previsto uno spazio di rotazione di 120 x 120 cm
- ⇨ Per la sicurezza degli Ospiti installare un allarme interno che sia acustico, visivo e con luce stroboscopica

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

Tenere presente che il requisito di base, indicato sopra, è posto dalla legge, per evitare situazioni di totale inaccessibilità quando si debbano fare micro interventi su edifici esistenti; nell'ottica dello Universal Design, quando si progetta una struttura nuova o un'importante ristrutturazione occorrere prevedere che tutte le camere siano accessibili, o quanto meno adattabili al momento alle esigenze di un ospite con disabilità.

- ⇨ La porta di ingresso deve essere ben visibile, così come il numero della camera, posizionato a fianco del sensore apri porta, in prossimità della maniglia di apertura, sul muro o sulla porta stessa a 150-160 cm da terra
- ⇨ Porta di ingresso alla camera pari o superiore a 95 cm
- ⇨ Letto regolabile in altezza
- ⇨ Lo spazio di accostamento al letto bilaterale, pari o superiore a 90 cm
- ⇨ Posizionare un interruttore vicino alla testata del letto per controllare e spegnere tutte le luci della camera
- ⇨ Posizionare termostato ambiente in posizione fruibile anche da persona su sedia a ruote
- ⇨ Garantire una differenziazione cromatica degli interruttori rispetto alle pareti
- ⇨ Utilizzare arredo mobile ed eventualmente sospeso
- ⇨ Armadi con ante scorrevoli o a vista
- ⇨ All'interno della camera deve essere previsto uno spazio di rotazione di 150 x 150 cm
- ⇨ Directory informativa sui servizi dell'albergo e le dotazioni della camera disponibili in diversi formati
  - braille;
  - con testi ingranditi (16 dpi);
  - con QR-code o NFC per la connessione ad una versione audio e/o testuale delle informazioni
- ⇨ Sveglia vibratile
- ⇨ Televisione con servizio di sottotitolazione
- ⇨ Mappa visuo tattile di evacuazione posizionate ad una altezza di 140 cm
- ⇨ Camera comunicante con porta larga minimo 85 cm
- ⇨ Evitare l'esposizione di quadri, dipinti, statue e immagini che rappresentino corpi nudi
- ⇨ Prevedere camere che non espongano simboli o richiami a qualsiasi religione.

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare di realizzare la camera accessibile con letto singolo
- ⇨ Evitare elementi di arredo che restringano i percorsi o riducano gli spazi di rotazione
- ⇨ Evitare di posizionare in luoghi non facilmente raggiungibili o poco illuminati, le informazioni sulla evacuazione
- ⇨ Evitare di scrivere le informazioni sulla evacuazione con caratteri inferiori a 16 dpi
- ⇨ Evitare la moquette
- ⇨ Evitare l'utilizzo di arredi con spigoli vivi
- ⇨ Evitare di inserire alcolici nei frigo delle camere che ospitano persone di religione mussulmana

COLLEGAMENTI - ASCENSORE

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Impianto di sollevamento per persone con cabina, utilizzato per il superamento di dislivelli.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ La cabina deve avere una profondità minima di 140 cm ed una larghezza di 110 cm, l'apertura non deve essere inferiore a 80 cm. Lo spazio antistante la cabina deve essere almeno 150 x 150 cm in piano
- ⇨ La pulsantiera deve riportare l'indicazione del piano a rilievo e in braille così come le icone dell'allarme

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ L'ascensore deve essere facilmente individuabile e riconoscibile per la funzione svolta
- ⇨ Riportare in cabina l'indicazione del piano di arrivo, sia visivamente che con avviso vocale quando si arriva al piano.
- ⇨ Le informazioni all'esterno devono indicare quali servizi sono presenti in ciascun piano; stessa cosa all'interno dell'ascensore. Utilizzare caratteri ingranditi con contrasto cromatico e ben illuminate.
- ⇨ Fornire annunci vocali o segnali sonori per indicare il piano dove l'ascensore sosta o arriva
- ⇨ La pulsantiera interna, posizionata in orizzontale, deve essere installata a 80/100 cm di altezza dal piano di calpestio; stessa altezza anche per la pulsantiera esterna di chiamata
- ⇨ Installare sistema di video chiamata per garantire la sicurezza alle persone sorde
- ⇨ Larghezza di apertura della porta di entrata di almeno 85 cm, ma per gli ascensori in spazi pubblici in cui si svolgono eventi è consigliato almeno 95 cm
- ⇨ Installazione di un corrimano ad una altezza tra gli 85 e 95 cm
- ⇨ Installare seggiolino richiudibile

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare che tutte le pareti siano specchiate o trasparenti
- ⇨ Evitare tappeti all'entrata (anche incassati)
- ⇨ Evitare pulsantiere touch screen

COLLEGAMENTI - RAMPA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Piano inclinato utilizzato per il superamento di dislivelli

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Pendenza pari o inferiore a 5%
- ⇨ Pendenze trasversale massima dell'1%
- ⇨ Larghezza netta del piano di calpestio 100 cm
- ⇨ Corrimano su entrambe i lati ad una altezza 85-95 cm, che iniziano 30 cm prima della rampa e finiscono 30 cm dopo
- ⇨ I bordi della rampa devono avere un cordolo di protezione di almeno 10 cm di altezza
- ⇨ In caso di rampe lunghe, è necessario prevedere una zona in piano di almeno 150 x 150 cm ogni 10 m
- ⇨ La pavimentazione deve essere complanare e antiscivolo
- ⇨ Prevedere pulizia e manutenzione costante

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Corrimano a doppia altezza, inserendone uno a 75 cm
- ⇨ Larghezza netta del piano di calpestio 150 cm
- ⇨ Segnalare cromaticamente inizio e fine rampa
- ⇨ Etichettatura braille per segnalare l'inizio, la fine, gli ambienti in cui si arriva, ecc.

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare pendenze superiori al 5%
- ⇨ Evitare di arrivare a fine rampa su un piano di calpestio con pendenza opposta a quella percorsa (somma di pendenze)
- ⇨ Evitare materiali scivolosi o superfici irregolari
- ⇨ Evitare che ostacoli mobili, ad es. vegetazione e rami sporgenti, riducano la luce di passaggio

COLLEGAMENTI - SCALE

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Gradini consecutivi utilizzati per il superamento di dislivelli

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Larghezza minima di 120 cm
- ⇨ Altezza e profondità dei gradini uniformi
- ⇨ L'altezza deve essere compresa tra 12,5 e 18 cm
- ⇨ La profondità deve essere compresa tra 28 e 35 cm
- ⇨ Il pianerottolo tra le rampe deve avere una profondità di almeno 150 cm
- ⇨ Ciascun gradino deve avere un contrasto cromatico e antiscivolo
- ⇨ Corrimano su entrambe i lati ad una altezza 75-85 cm, che inizia 30 cm prima della rampa e finisce 30 cm dopo
- ⇨ Segnalazione cromatica e podotattile di inizio e fine rampa di scale
- ⇨ Illuminazione che renda ben individuabile sia i gradini che i corrimani

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ L'altezza dei gradini deve essere 15 cm
- ⇨ Corrimano a doppia altezza, inserendone uno a 75 cm

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare che alcuni gradini non siano raggiunti dal corrimano
- ⇨ Evitare che lo spazio vuoto dell'alzata, che divide la pedata dei gradini

GENERALE - EMERGENZA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

In caso di emergenza è necessario avere indicazione chiare, concise, visibili e percettibili per tutti gli ospiti, utili a comprendere procedure di evacuazione e comportamenti da tenere in caso di pericolo.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ I percorsi che fungono come "vie di fuga" devono giungere ad un'area aperta e/o sicura
- ⇨ In caso di persona con esigenze di accessibilità motoria ad un piano diverso da terra, deve essere presente un'area di sosta sicura di almeno 150 x 150 cm per attendere i soccorsi
- ⇨ Presenza di una apposita sedia per l'evacuazione d'emergenza a disposizione del personale che deve essere formato per l'utilizzo
- ⇨ Le scale di uscita devono essere dotate di illuminazione anche in caso di assenza di energia elettrica
- ⇨ La segnaletica inerente le vie di fuga deve essere posta ad un'altezza compresa tra 180 e 200 cm
- ⇨ I sistemi di allarme, visivi, acustici e con luci strobo, devono essere presenti in tutti gli ambienti
- ⇨ Gli estintori devono essere posizionati ad un'altezza massima di 120 cm da terra e facilmente raggiungibili

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Installazione di schermi e monitor che in casi di emergenza possano informare attraverso messaggi di alert tutti gli ospiti
- ⇨ Istruzioni di evacuazione devono essere consultabili in più formati: attraverso App, a caratteri ingranditi (minimo 16 dpi), mappe tattili, QRCODE o sistemi NFC per la lettura vocale
- ⇨ Apriporta motorizzati che si attivano automaticamente in caso di emergenza
- ⇨ Sistema di illuminazione che indichi i percorsi da seguire
- ⇨ Disponibilità di un kit in CAA per le emergenze

- ⇨ Disponibilità di un video in LIS sulle procedure di sicurezza
- ⇨ Disponibilità di informazioni sulle procedure di sicurezza in più lingue

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare ostacoli mobili lungo i percorsi di evacuazione
- ⇨ Evitare che il sistema di allarme sia solo acustico o solo visivo

GENERALE - PERCORSI

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Si riferisce ad un breve tratto di collegamento che consente di muoversi in modo sicuro, agevole e autonomo sia all'interno che all'esterno di un edificio o di un ambiente

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Il percorso deve essere privo di ostacoli come gradini, strettoie, ostacoli sospesi che possano impedire o ostacolare il passaggio
- ⇨ Gli oggetti sporgenti lungo i percorsi con bordi compresi dai 70 cm ai 210 cm, non devono avere una profondità maggiore di 40 cm
- ⇨ Larghezza non inferiore a 100 cm
- ⇨ Corridoi e passaggi devono presentare un andamento quanto più possibile continuo e con variazione di direzione ben evidenziate sia visivamente (contrasto cromatico) che sensorialmente (podotattile)
- ⇨ Eventuali differenze di quota tra i diversi livelli debbono essere connesse con percorsi che non superino la pendenza massima del 5%
- ⇨ Prevedere allargamenti atti a consentire l'inversione di marcia da parte di una persona su sedia a ruote ogni 10 metri (nei percorsi interni)
- ⇨ La pendenza trasversale massima 1%
- ⇨ Eventuali giunture tra le pavimentazioni non devono superare 0,5 cm
- ⇨ Eventuali elementi grigliati inseriti nella pavimentazione devono essere realizzati con maglie massimo 2 cm ed eventuali elementi paralleli devono essere ortogonali al senso di marcia
- ⇨ Il corridoio posto in corrispondenza di un percorso verticale (piattaforma, ascensore, rampa, ecc.) deve prevedere una piattaforma di distribuzione minimo 150 x 150
- ⇨ In caso di percorsi alternativi senza barriere o gradini, deve essere presente una segnaletica chiara, leggibile e facilmente individuabile che indichi il percorso alternativo

⇨ Particolare attenzione deve essere posta nell'indicare il confine tra percorsi pedonali e veicolari, attraverso segnaletica podotattile di pericolo valicabile per uno spazio non inferiore ai 50 cm in prossimità della fine del percorso protetto

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

⇨ Larghezza superiore ai 150 cm

⇨ Postazioni di seduta o appoggi ischiatici fuori dal flusso del percorso in un luogo senza gradini o ostacoli ogni 50 m all'esterno e ogni 15 m all'interno, ben illuminate.

⇨ Una segnaletica che indica la lunghezza del percorso alternativo senza gradini

⇨ Ciglio che, con continuità, rappresenti una guida per le persone cieche

⇨ Presenza di spazi di rotazione di 150 x 150 cm

⇨ Arredo urbano, come pali della luce, segnaletica, scatole di giornali, cassonetti della spazzatura, ecc. devono essere tenuti lontani dal percorso o, almeno, chiaramente contrassegnati con colori ad alto contrasto.

⇨ Materiali diversi e con diverso colore per evidenziare le diverse pavimentazioni

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

⇨ Evitare l'installazione di tabelle o ostacoli sporgenti sul percorso

⇨ Evitare pavimentazioni sconnesse, con buche, materiali cedevoli come sabbia, ghiaia, fango, ecc.

⇨ Evitare di realizzare connessioni tra i percorsi con pendenze superiori al 5%

⇨ Evitare tappeti e stuoie rialzate

⇨ Evitare tappeti anche ad incasso

GENERALE - SEGNALETICA | WAYFINDING

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Sistema di comunicazione visiva (e sensoriale) che utilizza simboli, colori, testi, grafiche, suoni e codici podotattili per fornire indicazioni, istruzioni, informazioni per determinare la propria posizione in vari contesti.

INDICAZIONI DI BASE

⇨ Ogni luogo deve essere ben segnalato, in modo che sia raggiungibile da tutti

⇨ Ogni situazione di possibile pericolo deve essere segnalata con simboli, testi, suoni, codici podotattili

⇨ Utilizzare segnali convenzionali, come frecce e pittogrammi riconosciuti

⇨ Utilizzare caratteri sans serif "a bastoncino" come Arial, Tahoma, Verdana, ecc.

⇨ Utilizzare scritte con caratteri chiari su fondo scuro, garantendo un contrasto cromatico

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

⇨ Utilizzare segnaletica multicanale: visiva, acustica, sensoriale, podotattile

⇨ Integrazione della segnaletica con CAA

⇨ Fornire indicazioni sui tempi/distanze necessari alla percorrenza

⇨ Segnali acustici Beacon

⇨ Integrazione della segnaletica con QR-code o NFC per l'utilizzo con sintesi vocali o file audio

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

⇨ Evitare di utilizzare una segnaletica informativa con caratteri di tipologia e dimensione diversa

⇨ Evitare segnaletica realizzata con materiali riflettenti

⇨ Evitare di utilizzare caratteri serif (o con le grazie)

⇨ Evitare che la segnaletica temporanea restringa la larghezza dei percorsi

⇨ Evitare di installare la segnaletica di orientamento ad una altezza inferiore a 180 cm

⇨ Evitare di confondere o ostacolare la visuale di segnali d'uscita, stradali, segnaletica antincendio, ecc.

SALE - RISTORANTE | SALA COLAZIONE

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☐ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Ambiente nel quale si accolgono ospiti per la somministrazione di cibi e bevande.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Porta ingresso 85 cm
- ⇨ Percorsi interni non inferiori a 120 cm
- ⇨ Tavoli con spazio libero sottostante il piano di appoggio di 70 cm da terra
- ⇨ Il piano di appoggio del banco cassa può avere doppia altezza. La parte più bassa deve essere compresa tra 85 e 90 cm con uno spazio libero sottostante di almeno 70 cm da terra, con profondità non inferiore a 50 cm
- ⇨ Piani scorri vassoio self-service ad altezza non superiore a 80 cm
- ⇨ Piani buffet non superiore a 80-90 cm
- ⇨ In caso di buffet applicare cartellini che indichino il nome dei piatti disponibili
- ⇨ In caso di buffet realizzare una zona dedicata agli ospiti con intolleranze
- ⇨ L'illuminazione non deve creare ombre sul viso degli operatori
- ⇨ Mappa tattile con la distribuzione degli spazi e degli arredi interni

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Porta di ingresso 120 cm
- ⇨ Passaggi interni non inferiori a 150 cm
- ⇨ Disponibilità di tavoli tondi
- ⇨ Ambiente confortevole dal punto di vista acustico, privo di riverberi e rimbombi
- ⇨ Possibilità di riservare tavoli per ospiti con esigenze di accessibilità
- ⇨ Prevedere sedute di varie altezze, prediligendo l'uso di quelle con braccioli
- ⇨ Disponibilità di carrelli porta vassoi
- ⇨ Servizio di accompagnamento al tavolo
- ⇨ Prevedere menù a caratteri ingranditi (16 dpi)
- ⇨ Prevedere menù con QR-code o NFC per la lettura con sintesi vocale

- ⇨ Disponibilità ad utilizzare una saletta riservata
- ⇨ Installazione di clips porta bastone vicino al banco cassa (dove appendere stampelle, bastoni da passeggio, ecc.)
- ⇨ Prevedere sistemi di comunicazione a induzione o traduzione LIS
- ⇨ Disporre di attaccapanni a diverse altezze: 100, 120, 140 cm da terra
- ⇨ Dotarsi di certificazioni dedicate a chi per motivi di salute o fede religiosa, deve attenersi ad un regime alimentare: ad esempio AIC (Alimentazione fuori casa – Gluten Free), Hal-al (conforme alla dottrina islamica), Kosher (conforme alla dottrina ebraica)
- ⇨ Evitare l'esposizione di quadri, dipinti, statue e immagini che rappresentino corpi nudi

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare tavolini con piede centrale se di dimensione inferiore i 120 cm (diametro o lato)
- ⇨ Evitare tavolini di dimensione inferiore a 80 cm se con i quattro piedi (spazio libero sottostante inferiore a 70 cm da terra)
- ⇨ Evitare di occupare il banco cassa nell'area ribassata con caramelle (o simili) o materiale informativo
- ⇨ Evitare nei self-service i doppi ripiani
- ⇨ Evitare luci troppo intense
- ⇨ Evitare rumori e musiche troppo alte

SALE - SALA ATTESA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Spazio dedicato all'attesa di un servizio.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Prevedere sedute di varie altezze, prediligendo l'uso di quelle con braccioli, per le persone che sono in attesa
- ⇨ Ambiente confortevole dal punto di vista acustico, privo di riverberi e rimbombi
- ⇨ Spazi di rotazione di 150 x 150 cm
- ⇨ In caso di sistemi guidapersone larghezza passaggio 150 cm
- ⇨ Utilizzare sistemi di prenotazione e gestione delle code che verbalizzano e visualizzano lo stato di attesa. I dispenser devono avere uno spazio antistante di 120 x 120 cm

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Organizzare sistemi saltacoda con informazioni per tutti, che indicano chiaramente le modalità e le tipologie di esigenze che vi hanno accesso
- ⇨ Ausili per la mobilità, come ad esempio carrozzine manuali, a disposizione degli ospiti
- ⇨ Sistema guidapersone con differenziazione cromatica
- ⇨ Evitare l'esposizione di quadri, dipinti, statue e immagini che rappresentino corpi nudi

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare l'assenza di sedute
- ⇨ Evitare il rumore eccessivo
- ⇨ Evitare luci troppo intense o odori troppo forti
- ⇨ Evitare arredi o altri elementi che limitino la libertà di movimento

SALE –SALA CONVEGNI | RIUNIONI

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Luogo di incontro utilizzato per riunire più persone insieme e parlare di argomenti di comune interesse.

INDICAZIONI DI BASE

⇨ Prevedere un minimo di due posti riservati a persone con disabilità ogni 400 o frazione di 400. Altrettanti spazi (80 x 130 cm) devono essere realizzati per chi utilizza sedie a ruote. Tutti i posti riservati devono avere a fianco una seduta/spazio per propri accompagnatori e devono garantire piena visibilità del palco/evento

⇨ Dotazione dell'audio di sala con sistemi a induzione con eventuale segnaletica per individuare la zona di copertura della connessione ed i rispettivi posti a sedere

⇨ Eventuali tavoli di lavoro devono avere uno spazio sottostante di 70 cm

⇨ Il palco deve essere raggiungibile da tutti, ad esempio con rampe di pendenza massima 5% o sistemi di sollevamento che possano essere utilizzati in autonomia e sicurezza

⇨ Prevedere sistemi di sottotitolazione o re-speaking

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

⇨ Prevedere sedie/poltrone con ribaltina anche per persone mancine

⇨ Servizio di interpretariato LIS o multilingue

⇨ Prevedere spazi per alloggiare il passeggino o deambulatore a fianco delle sedute

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

⇨ Evitare di collocare i posti riservati sotto il palco/schermo

⇨ Evitare di collocare in luoghi isolati, rispetto al pubblico, i posti riservati

⇨ Evitare strettoie nei percorsi a causa installazioni temporanee o arredi

SPAZIO COMUNE – BIGLIETTERIA | RECEPTION

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Luogo di primo contatto con gli ospiti, sia per attività gratuite che a pagamento. Possibilità di dover attivare lo scambio di documenti o il pagamento di servizi. Si intende accessibile quando dispone di dotazioni che possano essere utilizzate, o aggiunte, per consentire una maggiore fruibilità e flessibilità in base alle esigenze di accessibilità motoria, sensoriale e cognitive.

INDICAZIONI DI BASE

⇨ Prevedere più modalità di comunicazione: verbale, scritta, trascrizione simultanea del parlato, possibilità di digitare il messaggio manualmente sul display

⇨ Prevedere sistemi di comunicazione a induzione o traduzione LIS (per biglietterie)

⇨ L'illuminazione non deve creare ombre sul viso degli operatori

⇨ Il piano di appoggio del banco/desk può avere doppia altezza. La parte più bassa deve essere compresa tra 85 e 90 cm con uno spazio libero sottostante di almeno 70 cm con profondità non inferiore a 50 cm

⇨ Prevedere sedute di varie altezze, prediligendo l'uso di quelle con braccioli, per le persone che sono in attesa

⇨ Dare un accesso prioritario a persone con esigenze di accessibilità

⇨ In caso di sistemi guida persone larghezza passaggio 150 cm

⇨ Utilizzare sistemi di prenotazione e gestione delle code che verbalizzano e visualizzano lo stato di attesa. I dispenser devono avere uno spazio antistante di 120 x 120 cm

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

⇨ Prevedere sistemi di comunicazione a induzione o traduzione LIS (reception)

⇨ Installazione di clips porta bastone vicino al banco/desk (dove appendere stampelle, bastoni da passeggio, ecc.)

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

⇨ Evitare le superfici riflettenti

⇨ Evitare di occupare il piano ribassato con materiale informativo, stampanti, addobbi di vario genere

⇨ Evitare arredi o altri elementi che limitino la libertà di movimento o l'accesso a diverse aree della reception

SPAZIO COMUNE – CAMERINO | CABINA PROVA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☐ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☐ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

La cabina di prova deve consentire agli ospiti di poter provare l'abbigliamento in modo comodo e sicuro.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ All'interno del camerino deve essere previsto uno spazio di rotazione di 120 x 120 cm
- ⇨ Eventuali sedute debbono essere ampie e comode, prevedendo la dotazione di maniglioni e supporti per facilitare il trasferimento sulla seduta o per rialzarsi agevolmente
- ⇨ Sono preferibili sistemi di chiusura che ne consentono una facile gestione come pannelli scorrevoli o tendaggi pesanti
- ⇨ Deve essere correttamente illuminata
- ⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm
- ⇨ Specchio a figura intera

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Spazio di rotazione di 150 x 150cm
- ⇨ Panca con una profondità non inferiore a 45 cm per la seduta e larga almeno 1 mt
- ⇨ Panca richiudibile

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare attaccapanni ad altezze superiori ai 140 cm

SPAZIO COMUNE - ENTRATA

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Punto di accesso, attraverso il quale le persone entrano o escono da un luogo, punto di congiunzione tra un interno e un esterno.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ L'entrata principale deve essere riconoscibile, avere una segnaletica chiara, leggibile, ben illuminata
- ⇨ Per i luoghi pubblici ad alta affluenza, la larghezza non deve essere inferiore a 150 cm, per tutti gli altri 95 cm
- ⇨ Utilizzare porte scorrevoli o a battente con maniglie ad "U"
- ⇨ Se la porta è in vetro deve essere corredata di grafiche che ne garantiscono la percettibilità anche alle persone ipovedenti ad altezze differenziate: 80 cm e 160 cm da terra
- ⇨ Lo spazio antistante l'entrata deve essere almeno 150 cm x 150 cm in piano
- ⇨ La pavimentazione deve essere libera da gradini o ostacoli che possano costituire inciampo: ad esempio i tappeti, anche se incassati, soglie, ecc.
- ⇨ In caso l'entrata principale abbia gradini prevedere corrimano in ambo i lati e una segnaletica, posizionata in luogo ben visibile, con l'indicazione del percorso di entrata senza barriere, o con rampa con pendenza massima del 5%
- ⇨ In caso di campanello/citofono/video installarlo a 80/100 cm da terra

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ In caso di sistemi di apertura automatici deve essere previsto un tempo adeguato a consentire il passaggio anche a persone con cammino lento; verificare che il sensore di apertura sia tarato per riconoscere anche persone di bassa statura e bambini

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare che lo spazio antistante l'entrata sia su un piano inclinato (rampa), di qualsiasi pendenza
- ⇨ Evitare ostacoli, arredi come porta ombrelli, porta menù, display, banner, ecc.
- ⇨ Evitare l'utilizzo di porte pesanti

SPAZIO COMUNE - NURSERY

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Zona riservata, senza confusione, dove è possibile allattare il proprio bambino o cambiarlo.

INDICAZIONI DI BASE

⇨ Arredare l'ambiente con poltrone, sedie e cuscini

⇨ Fasciatoio con spazio utile sottostante che permetta l'accosto anche a persone su sedia a ruote

⇨ Installare rotoli di carta per agevolare la pulizia e cestini per la raccolta dei pannolini

⇨ Lavabo con vaschetta e doccetta

⇨ Schermi o pannelli divisori per la privacy

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

⇨ Forno microonde per scaldare il latte o pappe dei neonati

⇨ Arredare con tappeti, giochi bambini 0-3 mesi e cuscini morbidi

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

⇨ Evitare di confondere queste funzioni con quelle di una area relax o una più generica lounge.

⇨ Evitare che sia aperta a tutti.

SPAZIO COMUNE - PARCHEGGIO DISABILI – CUDE

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Il parcheggio riservato ai titolari di CUDE (Contrassegno Unico Disabili Europeo) è progettato per consentire alle persone di trasferirsi agevolmente dentro e fuori dall'auto, sia come conducente, che passeggero o come trasportato

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Il Codice della Strada indica le misure standard da rispettare
- ⇨ La loro collocazione deve essere prevista nei pressi degli ingressi (entro 100 mt) agli eventi, servizi, esercizi, collegamenti con percorsi pedonali, ascensori, servizi igienici, stazioni di pagamento
- ⇨ Devono essere facilmente individuabili attraverso opportuna segnaletica orizzontale e verticale leggibile in tutte le condizioni di luce
- ⇨ Prevedere l'installazione di segnaletica direzionale per la loro individuazione nelle aree parcheggio fin dall'entrata/arrivo
- ⇨ Devono essere realizzati in luoghi con pavimentazioni compatte e complanari evitando pendenze trasversali superiori all'1%
- ⇨ Realizzare eventuali rampe di collegamento con i percorsi protetti con rampe della pendenza massima del 5% liberi da dissuasori, gradini, ostacoli di qualsiasi genere
- ⇨ Due parcheggi possono condividere la zona di trasferimento per ridurre i requisiti di spazio

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Parcheggi con larghezza di dimensione superiore al minimo richiesto di almeno 1 metro (4,70 m compreso lo spazio di trasferimento) per consentire l'imbarco laterale, in misura di 1 ogni 8 posti auto CUDE
- ⇨ Prevedere parcheggi CUDE con il prolungamento dello spazio di imbarco e sbarco posteriore di almeno 1 metro
- ⇨ Parcheggi rosa per donne in gravidanza o famiglie con neonati

- ⇨ Percentuale superiore al minimo richiesto di 2 ogni 50 posti auto standard
- ⇨ Copertura dagli agenti atmosferici del parcheggio e del percorso di collegamento
- ⇨ Realizzazione di una mappatura dei parcheggi CUDE, visibile in App, materiali informativi, ecc.
- ⇨ Sistema di chiamata (citofono o videocitofono) per la richiesta di assistenza
- ⇨ Sistema di chiamata con trascrizione del parlato e o la sottotitolazione a display e la possibilità di digitare il messaggio

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Non realizzare parcheggi CUDE affiancati raddoppiando lo spazio di accostamento perché questo creerebbe uno spazio zebrato di dimensione tale da riuscire a parcheggiare un'auto; lo spazio deve essere garantito libero proprio per consentire l'ingresso in auto
- ⇨ Evitare betonelle drenanti o griglie salva prato
- ⇨ Occupare il parcheggio con mezzi di lavoro o materiali impropri

SPAZIO COMUNE - SERVIZIO IGIENICO GENERICO

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Il servizio igienico è l'ambiente dove è possibile l'espletamento delle funzioni igieniche, sia per quanto concerne l'igiene personale che l'allontanamento delle deiezioni.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Il servizio igienico deve essere facilmente individuabile e riconoscibile per la funzione svolta
- ⇨ Porta di entrata larga almeno 85 cm con maniglia ad "U" per agevolare l'apertura
- ⇨ Il lavabo deve avere un sistema erogazione dell'acqua automatico o con leva; spazio frontale di 80 cm e spazio utile sottostante per le ginocchia di 70 cm
- ⇨ Lo specchio deve avere il bordo inferiore 90 cm da terra
- ⇨ Il water deve avere la seduta alta 45 cm da terra, e deve essere raggiungibile almeno da un lato, con uno spazio di accostamento di almeno 80 cm
- ⇨ Accanto al water devono essere posizionati i maniglioni a 70 cm di altezza per agevolare i trasferimenti sul sanitario; in caso di posizione del water vicino al muro installato fisso orizzontale (lato muro)
- ⇨ Deve essere presente un doccino a fianco del water per l'igiene
- ⇨ Gli attaccapanni devono essere raggiungibili anche da chi utilizza una sedia a ruote
- ⇨ L'allarme deve essere presente, riconoscibile e raggiungibile da tutte le posizioni (anche sdraiato a terra) con feedback acustico e visivo sia interno che esterno

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Porta di entrata larga 95 cm
- ⇨ Il water deve avere uno spazio di accostamento di almeno 85 cm su entrambe i lati, con maniglioni regolabili in altezza e posizione

- ⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm
- ⇨ Contrasto cromatico dei sanitari e degli ausili rispetto a pavimento e rivestimento
- ⇨ Una buona illuminazione per garantire una migliore visibilità
- ⇨ Mappa tattile all'esterno con la distribuzione dei sanitari
- ⇨ Fasciatoio a muro richiudibile posizionato a 90 cm
- ⇨ Inserire portarifiuti di dimensioni non inferiori ai 30 lt per rifiuti speciali

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare water speciale o specifici per disabili
- ⇨ Evitare lavandini speciali o specifici per disabili
- ⇨ Evitare lavandini con colonna di supporto che abbiano lo spazio sottostante occupato
- ⇨ Evitare lavandini con sifone centrale
- ⇨ Evitare rubinetteria a leva lunga
- ⇨ Evitare cestini rifiuti con apertura a pedale
- ⇨ Evitare illuminazioni temporizzate con sensore presenza tarato su persone di alta statura (in piedi)

SPAZIO COMUNE - SPAZIO DI QUIETE

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Ambiente multisensoriale che offra un abbassamento, fino all'annullamento, delle iperstimolazioni sensoriali che si possono ricevere durante eventi affollati, come manifestazioni pubbliche, visite, ecc.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Arredare l'ambiente con tonalità neutre e luci soffuse, tessuti morbidi, cuscini e oggetti come palline antistress
- ⇨ Schermi o pannelli divisori per fornire privacy
- ⇨ Immagini o simboli che rappresentano le emozioni per aiutare la comunicazione non verbale
- ⇨ Cuffie per l'isolamento acustico

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Pannelli o schede in CAA per comunicare istruzioni o stati emotivi
- ⇨ Contestualizzare l'ambiente con il contesto ospitante, ad esempio con materiali informativi in CAA, letture e materiali scritti con la tecnica dell'Easy To Read

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare luci troppo luminose, colori troppo vivaci o suoni forti che potrebbero sovrastimolare
- ⇨ Evitare di confondere queste funzioni con quelle di una area relax o una più generica lounge

SPAZIO COMUNE - SPAZIO CAMBIO ACCESSIBILE[40]

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☐ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☑ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Spazio sicuro e confortevole dove poter effettuare cambi di abbigliamento o cure personali in modo autonomo o con l'aiuto di un eventuale assistente. Se ne consiglia la realizzazione in luoghi ad alta affluenza come aeroporti, centri commerciali, ecc.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ Lo Spazio Cambio deve essere facilmente individuabile e riconoscibile per la funzione svolta
- ⇨ L'ingresso deve essere consentito solo a chi ne ha effettivamente necessità (prevedere un cartello informativo con modalità di utilizzo ed eventuali contatti)
- ⇨ Per garantire che lo spazio sia sufficiente alle operazioni di assistenza sono indicate dimensioni minime di 4 mt x 3 mt
- ⇨ Lettino regolabile in altezza largo 80 cm
- ⇨ Il lavabo deve avere un sistema erogazione dell'acqua automatico o con leva; spazio frontale di 80 cm e spazio utile sottostante per le ginocchia di 70 cm
- ⇨ Lo specchio deve avere il bordo inferiore 90 cm da terra
- ⇨ Il water deve avere uno spazio di accostamento di almeno 85 cm su entrambe i lati, con maniglioni regolabili in altezza e posizione
- ⇨ Deve essere presente un doccino a fianco del water per l'igiene
- ⇨ Rotolo di carta (di ampie dimensioni)
- ⇨ Cestino per lo smaltimento dei rifiuti (capacità minima 30 litri)
- ⇨ L'allarme deve essere presente, riconoscibile e raggiungibile da tutte le posizioni (anche sdraiato a terra) con feedback acustico e visivo sia interno che esterno

[40] Changing Room

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Sistema di sollevamento: a binario, a soffitto, a bandiera (deve garantire il trasferimento di una persona adulta dalla eventuale sedia a ruote al lettino) portata 150 kg
- ⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm
- ⇨ Contrasto cromatico dei sanitari e degli ausili rispetto a pavimento e rivestimento
- ⇨ Una buona illuminazione per garantire una migliore visibilità
- ⇨ Mappa tattile all'esterno con la distribuzione dei sanitari

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare di lasciare il libero accesso a tutti

SPAZIO COMUNE - SPOGLIATOIO

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☑ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Luogo di preparazione degli atleti, dove deve essere consentito il cambio di abbigliamento. All'interno devono essere presenti anche un servizio igienico e docce.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ La porta d'ingresso, senza gradini, deve essere larga almeno 90 cm
- ⇨ Lo spazio deve garantire una libera circolazione, anche a più atleti in sedia a ruote contemporaneamente
- ⇨ L'arredamento deve essere con panche mobili, con sedute con altezza di 45-50 cm e con una profondità 50 cm
- ⇨ Lo spazio di accostamento laterale alle panche deve essere almeno di 80 cm
- ⇨ Gli armadietti devono essere facilmente raggiungibili e con maniglia di apertura a 60-120 cm di altezza da terra
- ⇨ Gli armadietti devono avere un'asta appendiabiti a 120 cm da terra
- ⇨ Mappa tattile con la distribuzione degli spazi e degli arredi interni
- ⇨ Lo specchio deve avere il bordo inferiore 90 cm da terra
- ⇨ Asciugacapelli a parete a massimo 120 cm da terra

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Panche dotate di bracciolo
- ⇨ Attaccapanni posizionati a diverse altezze: 100, 120 e 140 cm da terra
- ⇨ Contrasto cromatico degli arredi rispetto a pavimento e rivestimento
- ⇨ Una buona illuminazione per garantire una migliore visibilità
- ⇨ Numerazione degli armadietti a rilievo

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare di utilizzare una illuminazione troppo intensa o insufficiente
- ⇨ Evitare di creare passaggi troppo stretti

SPAZIO COMUNE - ZONA SPETTATORI

SETTORI DI APPLICABILITÀ

☑ Impianti sportivi, locali di pertinenza

☐ Ospitalità turistica, ristorazione, pubblici servizi

☐ Trasporti pubblici su ruota / ferro / fune, sia locali che di collegamento

☑ Locali pubblici con riferimento a quelli associati agli eventi Olimpici e Paralimpici

BREVE TESTO DESCRITTIVO

Luogo dedicato alla visione/partecipazione di un evento, manifestazione o attività, a sedere o in piedi, dove sono presenti più persone contemporaneamente.

INDICAZIONI DI BASE

- ⇨ La zona deve essere raggiungibile da tutti, ad esempio con rampe o sistemi di sollevamento che possano essere utilizzati in autonomia e sicurezza
- ⇨ Per eventi dove gli spettatori sono a sedere i numeri dedicati a chi ha esigenze devono rispettare le seguenti percentuali minime:

Capacità - Sedute	N. Posti accessibili	N. Posti accessibili per sport in sedie a rotelle
Meno di 10000	1% dei posti a sedere	1,2% dei posti a sedere
10.000 – 19.999	100 minimo più 8 posti ogni 1.000 sopra 10.000	120 minimo più 10 posti ogni 1.000 sopra i 10.000
20.000 – 39.999	180 minimo più 8 posti ogni 1.000 sopra i 20.000	220 minimo più 5 posti ogni 1.000 sopra i 20.000
40.000 o più	280 più 2 posti ogni 1.000 sopra i 40.000	320 minimo più 2 posti ogni 1.000 sopra i 40.000

- ⇨ Lo spazio deve essere almeno (80 x 130 cm) e tutti devono avere a fianco una seduta/spazio per propri accompagnatori (50 x 130 cm)
- ⇨ Ogni spazio riservato deve garantire piena visibilità del palco/evento, in maniera chiara e ininterrotta

- ⇨ Per eventi dove gli spettatori sono in piedi è necessario garantire posti riservati in piattaforme rialzate dove è garantita piena visibilità del palco/evento, in maniera chiara e ininterrotta
- ⇨ Dotazione di sistemi a induzione con eventuale segnaletica per individuare la zona di copertura della connessione ed i rispettivi posti a sedere
- ⇨ Prevedere schermi con sistemi di sottotitolazione e traduzione nella lingua dei segni.

INDICAZIONI MIGLIORATIVE

- ⇨ Prevedere posti riservati a chi ha esigenze di accessibilità in più punti dell'area in cui si svolge l'evento/manifestazione, in modo che si possa scegliere in base alle preferenze/esigenze
- ⇨ Assicurarsi che i posti riservati siano distanti al massimo 40 mt dal servizio igienico accessibile più vicino
- ⇨ Servizio di interpretariato LIS o multilingue
- ⇨ Prevedere spazi per alloggiare il passeggino o deambulatore a fianco delle sedute garantendo comunque uno spazio sufficiente alla ordinaria mobilità nei percorsi/corridoi

⚠ ERRORI DA EVITARE ⚠

- ⇨ Evitare di collocare i posti riservati sotto il palco/schermo
- ⇨ Evitare di collocare i posti riservati in luoghi isolati, rispetto al pubblico
- ⇨ Evitare strettoie nei percorsi a causa installazioni temporanee o arredi, postazioni cineoperatori mobili

INDICAZIONI TECNICHE DEDICATE AL SISTEMA DEI TRASPORTI

Per la realizzazione di eventi come le Olimpiadi e Paralimpiadi e Paralimpiadi Milano Cortina 2026 è cruciale puntare sulla costruzione di un sistema di trasporto inclusivo e accessibile perché il sistema di trasporto svolge un ruolo fondamentale nell'assicurare l'accessibilità e l'inclusione di un territorio, permettendo la mobilità a persone con varie esigenze di accessibilità, motorie, sensoriali o cognitive. Un sistema completo dovrebbe essere multimodale, integrando i trasporti a lunga distanza con quelli locali, i mezzi privati a uso pubblico (taxi, autobus, ecc.) e i sistemi di trasporto a fune, fondamentali per il collegamento alle piste da sci.

Le direttrici principali per garantire l'accessibilità e l'inclusione nei trasporti comprendono:

- Accesso all'informazione, sia in forma digitale che cartacea, l'accesso all'informazione deve essere garantito in ogni sua forma;
- Sistemi di prenotazione accessibili, siano essi piattaforme internet, call center, biglietterie o biglietterie automatiche self-service, che devono essere accessibili a tutti;
- Prenotazione di assistenza e/o accompagnamento, dovrebbero essere previste procedure per la loro prenotazione;
- Strutture e punti di imbarco accessibili, ovvero stazioni ferroviarie, funivie, bus e altre strutture simili devono essere progettate e attrezzate per garantire l'accessibilità;
- Mezzi di trasporto accessibili, come bus, treni, taxi e altri mezzi, devono essere concepiti per accogliere persone con esigenze di accessibilità;
- Informazioni sullo stato del viaggio, garantendo un accesso a informazioni chiare e aggiornate e sulle connessioni disponibili;
- Tecnologie assistive per migliorare l'accessibilità e la fruizione del sistema di trasporto nei vari aspetti legati alla raggiungibilità, riconoscibilità, comprensione delle informazioni, ecc.

▪ Stazioni ferroviarie, Aeroporti, Funivie

Gli ambienti presenti nelle stazioni ferroviarie e negli aeroporti devono essere completamente accessibili, attraverso pavimentazioni compatte, mappe podotattili, mappe tattili di orientamento, segnaletica chiara e buona illuminazione.
La segnaletica deve garantire gli spostamenti in autonomia, attraverso l'individuazione dei binari, dei

gate, degli ascensori e dei servizi dedicati alle persone con esigenze di accessibilità (es. Sala blu/Sala Amica)
Nel caso di stazione ferroviaria, per la sicurezza degli ospiti, deve essere garantita una superficie tattile lungo i binari, larga almeno 50 cm, per permettere di individuare il bordo della piattaforma.
Per l'imbarco/sbarco è ottimale avere un marciapiede a livello del treno, ma ove non sia possibile, garantire il servizio, in completa sicurezza, con una piattaforma elevatrice.
Nel caso di aeroporti, per la sicurezza degli ospiti, è ottimale il collegamento con finger/tunnel, ove non sia possibile, garantire il servizio, in completa sicurezza e comfort, con Aviogei o pari sistema. In considerazione dei tempi di attesa che si possono dover affrontare, è necessario che sia garantito riscaldamento e raffreddamento per i passeggeri.

In questi ampi spazi, che possono prevedere lunghi tempi di attesa, è necessario prevedere servizi che offrano comfort e privacy, quali ad esempio:

- Spazio Calmo - Ambiente multisensoriale che offra un abbassamento, fino all'annullamento, delle iperstimolazioni sensoriali che si possono ricevere durante eventi affollati (vedi approfondimento in scheda Spazio Calmo)
- Spazio allattamento Nursery– Ambiente confortevole e pratico per consentire alle madri di prendersi cura dei propri neonati e svolgere in tranquillità azioni legate all'allattamento e al cambio dei bambini. (vedi approfondimento in scheda Nursery)
- Changing Room - Spazio accessibile, sicuro e confortevole dove poter effettuare cambi di abbigliamento o cure personali in modo autonomo o con l'aiuto di un eventuale assistente. (vedi approfondimento in scheda Spazio Cambio Accessibile)

Trasporto stradale

I mezzi di trasporto utilizzati su strada devono garantire un facile accesso da parte di persone con esigenze di accessibilità motoria, sensoriale, cognitiva. Questo include auto, van e taxi. Una delle prime cose da sapere è che alcuni ospiti che utilizzano una sedia a ruote manuale per gli spostamenti, possono trasferirsi su un comune sedile, per poi far riporre la propria sedia a ruote nel bagagliaio. In altri casi invece è necessario avere postazioni che si possono raggiungere con la propria sedia a ruote o carrozzina elettronica e che devono essere ancorate in sicurezza. Devono essere previsti sistemi di prenotazione mediante App accessibili digitalmente, sistemi di messaggistica (ad es. WhatsApp, SMS, ecc…)

- **Taxi**

Generalmente si tratta di vetture adattate al trasporto pubblico con spazio per i bagagli e posti a sedere. Possono essere di diverse dimensioni, dalle berline ai monovolumi a seconda delle esigenze del servizio offerto. Offrono la possibilità di scegliere l'itinerario in base alle preferenze del cliente o delle condizioni di traffico e possono trasportare singoli passeggeri o piccoli gruppi offrendo una mobilità flessibile. Alcuni taxi sono attrezzati anche per il trasporto di persone con carrozzina elettronica.

La Legge Regionale Veneto 22/1996, sui servizi non di linea taxi ncc, all'articolo n. 6 prevede che il contingente delle licenze taxi garantisca un 5% di queste per il trasporto disabili e che l'articolo n. 18 prevede che i comuni dettino norme per stabilire specifiche condizioni di servizio per il trasporto delle persone con disabilità.

- **Van**

I furgoni possono essere il mezzo più comodo per gli spostamenti di una persona con esigenze di accessibilità motoria e il proprio gruppo di riferimento, e devono consentire il carico e scarico il più possibile in autonomia. L'imbarco/sbarco può avvenire sia lateralmente che dal retro del van, attraverso l'utilizzo di rampe o piattaforme elevatrici.

Nel caso in cui una persona venga imbarcata con la propria sedia a ruote, è necessario garantire un'altezza minima di 137 cm all'interno del mezzo.

Importante che gli eventuali accompagnatori possano sedersi insieme, vicino.

- **Autobus/Bus**

Gli autobus possono prevedere una modalità di imbarco/sbarco per le persone che si muovono con sedia a ruote, ovvero un pianale ribassato che prevedere un meccanismo di abbassamento verso il marciapiede, per facilitare le operazioni di imbarco e sbarco dalla pensilina.

- **Bus granturismo a lunga distanza – Sistema di sollevatore incorporato**

Devono prevedere almeno 2 posti attrezzati per il trasporto su sedia a ruote e sistemi di ancoraggio;

Le informazioni in merito alle fermate devono essere fornite in diversi formati: video, audio, App, induzione, ecc.;

Porta di entrata/uscita larga almeno 80 cm e alta 140 cm;

La piattaforma di entrata/uscita deve essere almeno 80x130 cm con portata di almeno 200 kg;

Tempo di imbarco/sbarco inferiore al minuto;

Pulsante richiesta fermata ad una altezza massima di 120 cm, ben visibile e a rilievo.

Chiaramente è necessario che anche le zone di attesa dei mezzi siano accessibili e queste devono:

- ⇨ essere dotate di segnaletica podotattile che permetta di raggiungere una posizione sicura di attesa;
- ⇨ essere tutte ben illuminate, protette dagli agenti atmosferici e attrezzate con sedute di riposo con braccioli e/o con appoggio ischiatico;
- ⇨ essere ad un'altezza di 15 cm da terra per garantire un miglior rapporto con il pianale ribassato del mezzo;
- ⇨ facilmente raggiungibili, attraverso rampe con pendenza inferiore al 5%;
- ⇨ dotate di tabelle orari leggibili in diversi formati: tabelle scritte, sistema video, audio, App dedicate.

▪ Trasporto ferroviario

Le carrozze dovrebbero essere tutte accessibili, ma al momento la normativa prevede n.2 posti attrezzati in una carrozza per ciascuno treno;
Le porte di ingresso devono essere almeno 85 cm;
Per ogni posto riservato a persone su sedia a ruote ne deve essere garantito uno vicino/adiacente per l'accompagnatore;
Deve essere garantita la raggiungibilità al servizio igienico attrezzato;
Deve essere garantita la raggiungibilità all'eventuale servizio bar/ristorazione;
Le informazioni in merito alle fermate devono essere fornite in diversi formati: video, audio, app, induzione, ecc.

▪ Trasporto a fune

I sistemi di trasporto a fune si utilizzano per la movimentazione di persone o merci;
Le cabinovie dovrebbero essere tutte accessibili:

- ⇨ La porta di ingresso/uscita deve essere larga almeno 85 cm;
- ⇨ La piattaforma e la cabina devono essere sullo stesso livello;
- ⇨ Per la sicurezza degli ospiti garantire una superficie tattile lungo la piattaforma, larga almeno 50 cm, per far individuare il bordo.

All'interno della cabina deve essere garantita la sicurezza e devono essere presenti sedute per coloro che faticano a stare in piedi per tempo prolungato, o perché hanno paura nello stare in piedi; Le sedute possono essere ribaltabili, in modo da guadagnare spazio al bisogno;

▪ Servizio di prenotazione biglietti, corse, assistenza

Permette agli utenti di prenotare anticipatamente i propri viaggi utilizzando diversi canali, consentendo di acquistare biglietti, prenotare posti o richiedere assistenza semplificando il processo di pianificazione dei viaggi.
Le modalità possono essere:

- Numero telefonico dedicato voce;
- Numero di telefono dedicato per la messaggistica (ad es. WhatsApp, SMS, ecc…);
- Call center;
- Sito internet;
- Applicazioni;

Inoltre, sono auspicabili la stesura di guide per l'utente finale con disabilità in cui vengono elencati attenzioni, percorsi, istruzioni, ecc. in diversi formati e la predisposizione di sistemi di customer care.
I Sistemi di prenotazione devono prevedere una accessibilità digitale (WCAG), servizi a supporto come la traduzione nella lingua dei segni e sottotitolazione.

▪ Servizio di accompagnamento

Servizio fornito alle persone durante il viaggio per garantire un transito sicuro e agevole nelle fasi del viaggio.
Nello specifico possono essere:

- Accoglienza nelle connessioni e accompagnamento al mezzo successivo;
- Accoglienza con cane guida per le persone cieche;
- Accoglienza con cane da assistenza personale (migliorativo anche se non previsto dalle leggi);

▪ Assistenza PRM aereo/treno

Per rispondere alle esigenze specifiche delle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PMR), l'Unione europea ha disposto regole comuni che prevedono assistenza dedicata al fine di garantire la libera circolazione senza discriminazioni e senza costi addizionali.
Modalità organizzative per la fruizione dei rispettivi servizi e le normative di riferimento sono le seguenti:

- Assistenza PRM aereo, Regolamento (CE) n. 1107/2006;
- Assistenza PRM treno, Regolamento UE 2021/782;

È auspicabile la realizzazione di un sistema di prenotazione integrato, che consenta l'organizzazione attraverso un'unica piattaforma di prenotazione biglietti e assistenza/accompagnamento.

▪ Tecnologie da considerare

Letitsmart. Si tratta di una applicazione che sfrutta tecnologie come GPS, realtà aumentata, per fornire informazioni sull'ambiente urbano, i trasporti consentendo alle persone cieche o ipovedenti di muoversi con maggior autonomia e sicurezza - https://www.letismart.it/

Veasyt. Servizio di video interpretariato professionale online in lingue dei segni e verbali - https://veasyt.com/

Beacon. Dispositivi wireless che trasmettono segnali tramite Bluetooth a breve raggio. Permettono di fornire informazioni sui punti di interesse, percorsi accessibili, servizi disponibili, punti di riferimento. Utili nei contesti turistici per offrire esperienze interattive e integrate.

▪ Sistema noleggio auto adattate

Una rivoluzione necessaria per l'Inclusione e il Turismo.

Attualmente sono presenti alcuni network di noleggio di auto e van adattati per il trasporto di persone su sedia a ruote che coprono tutto il territorio nazionale. Risulta invece pressoché inesistente la possibilità di noleggiare auto con adattamenti per la guida da parte di persone con patenti speciali.

Negli ultimi anni, la richiesta di auto adattate per persone con disabilità motoria è cresciuta in modo significativo. Tuttavia, l'attuale panorama legislativo e la riluttanza delle compagnie di noleggio a investire in questo settore, stanno limitando l'accesso a questo vitale servizio. È giunto il momento di riconsiderare questa situazione, riconoscendo i benefici sociali ed economici di un mercato accessibile e inclusivo.

La disponibilità di auto adattate per il noleggio sarebbe un passo cruciale verso un'accessibilità universale. Consentirebbe alle persone con disabilità motoria di godere della libertà di viaggiare e di esplorare luoghi altrimenti inaccessibili, promuovendo un'effettiva inclusione sociale.

L'espansione del servizio di noleggio auto adattate aprirebbe nuove opportunità nel settore turistico. La facilitazione dei viaggi per persone con disabilità motoria potrebbe portare a un aumento del turismo accessibile, attrarre un nuovo segmento di clientela e generare entrate significative per le destinazioni turistiche.

Le compagnie di noleggio auto sono scoraggiate dalle restrizioni normative e dalle spese elevate per adattare i veicoli. Tuttavia, con incentivi e regolamentazioni mirate, si potrebbero incentivare investimenti per la realizzazione di questo servizio.

L'accesso a auto adattate per il noleggio non è solo una necessità, ma un passo cruciale verso una società

inclusiva. L'eliminazione delle barriere normative e la creazione di incentivi per le compagnie di noleggio porterebbero a una crescita economica nel settore turistico, offrendo la possibilità di esplorare nuovi orizzonti a un pubblico finora trascurato.

È ora di ridefinire il concetto di viaggio e libertà per tutti, trasformando le sfide in opportunità e aprendo le porte a un mondo più accessibile per tutti.

PARTE 4 – APPLICAZIONE TECNICA RECEPITA

Molto spesso le difficoltà che si manifestano nell'applicazione di nuove linee guida sono rappresentate dal reperimento di risorse finanziare, dall'adattamento di norme esistenti o la conformità con quelle esistenti, dal coinvolgimento delle parti interessate, dalla necessaria collaborazione intersettoriale, dalla comunicazione efficace e, non ultimo e forse più importante, la necessità di un cambiamento culturale.

In queste linee guida questi aspetti sono stati affrontati ed è utile sottolineare che:

l'applicazione non richiede specifici nuovi impegni economici e, per quanto riguarda i privati, la Regione ha già intrapreso un percorso di incentivazione al cambiamento attraverso specifici bandi che focalizzano l'attenzione proprio sugli aspetti legati all'accessibilità e inclusione, a partire dal settore turistico;

le norme esistenti prevedono già tutto quanto viene indicato in queste linee guida e non sono necessari adeguamenti normativi. Tutte le proposte sono fatte proprio in conformità delle norme attuali. Per questo si può fare riferimento all'appendice A.

la Regione del Veneto, per prima, ha scelto di percorrere la strada del coinvolgimento di tutti gli stakeholder in quelle che di fatto, a oggi, sono le attività e i cantieri di Opere Pubbliche dedicate alle Olimpiadi e Paralimpiadi e Paralimpiadi. Si è lavorato sul fondamentale confronto, per individuare le problematiche e quindi le soluzioni possibili. I risultati di questo confronto sono stati condivisi con la Società Infrastrutture Milano Cortina 2020-2026 S.p.A., così da poter essere presi come riferimento nella stesura dei progetti inerenti le opere coordinate in qualità di centrale di committenza e stazione appaltante.

Nelle appendici B e C si illustrano le specifiche tecniche ed indicazioni attuative emerse nell'ambito dei tavoli tecnici tra il gruppo di lavoro regionale sull'accessibilità ed i progettisti / soggetti interessati alla progettazione delle seguenti opere:

- Cortina Slinding Center "E. Monti";
- Stadio del Ghiaccio di Cortina d'Ampezzo;
- Finish area di "Rumerlo";

PARTE 5 - INNOVAZIONI TRASFORMATIVE: NUOVI SERVIZI PER LA LEGACY

Le Olimpiadi e Paralimpiadi e Paralimpiadi del 2026 non sono solo una sfida organizzativa e infrastrutturale per la nostra Regione, ma rappresentano un'opportunità straordinaria per introdurre nuovi concetti, nuovi paradigmi che devono concretizzare il proprio valore anche negli anni successivi, costituendo la legacy dell'evento; nuovi paradigmi che producono innovazione a vantaggio di tutta la popolazione veneta, non solo dei luoghi teatro degli eventi Olimpici e Paralimpici.

In questa sezione vengono proposti servizi innovativi che saranno a vantaggio dei cittadini, che avvicineranno le città e le destinazioni agli Obiettivi 2030 dell'ONU sui temi della sostenibilità e dell'inclusione. In particolare, per quanto riguarda l'Obiettivo 11 città resilienti, sostenibili, accessibili e inclusive.

Le città accessibili, con i relativi servizi, diventeranno un vantaggio anche per tutte le imprese della filiera turistica che potranno offrire i propri servizi e il proprio territorio al turismo nazionale e internazionale delle persone che hanno esigenze di accessibilità motoria, sensoriale e cognitiva. Come abbiamo più volte ripetuto, non sono solo le persone con disabilità ad avere esigenze (stimate in un mercato costituito da questo target si attesti attorno a 130 milioni di persone in Europa), ma anche le persone che non hanno un "certificato", ovvero coloro che hanno più di 65 anni, oppure condizioni di salute temporaneamente compromesse a causa di un incidente o una malattia. Il cambiamento demografico in atto ci vede già oggi con il 23% della popolazione che ha più di 65 anni e in Europa si prevede che questo target arrivi al 35% entro il 2050. Tutti questi servizi rappresenteranno, assieme alle città più accessibili, un sicuro richiamo e un'ottima opportunità economica per le imprese.

SHOPMOBILITY – MOBILITY CENTER

- **Cos'è**

Un centro per la mobilità, di noleggio ausili a breve termine e di riparazione e manutenzione, rivolto al pubblico di persone con difficoltà motorie e mobilità ridotta per consentire loro di godere di grande indipendenza negli spostamenti e nelle attività legate

alla visita di una città, di contrade commerciali, per la partecipazione ad eventi e manifestazioni.

- **A chi è rivolto**

Le esigenze di mobilità che derivano da condizioni di salute, permanenti o temporanee, disabilità o invecchiamento, con una conseguente perdita di autonomia nella mobilità, sono all'ordine del giorno. Queste esigenze possono essere compensate e supportate con ausili e tecnologie che garantiscono indipendenza e mobilità autonoma.

Non solo anziani o persone con disabilità croniche ma anche persone con lesioni temporanee dovute a incidenti, come la rottura di una gamba o una operazione, che creano difficoltà a compiere lunghi tragitti o rimanere in piedi per lungo tempo.

- **Principali ausili per il noleggio**

Principalmente sedie a ruote, carrozzine elettroniche, deambulatori, elettroscooter da interno o esterno. Le quantità di ausili, per tipologia, dipendono dai flussi di persone e andranno implementati a secondo del bisogno.

- **Dove realizzarli**

Nei punti di arrivo nelle città sede degli eventi, come stazione ferroviarie e aeroporto, in prossimità di eventi o manifestazioni, nei centri commerciali, all'entrata delle aree pedonali e in prossimità dei parcheggi scambiatori vicini a centri storici con ZTL e più in generale in tutti i luoghi dove vi sono afflussi di pubblico.

Le informazioni circa la presenza di questo servizio deve essere promossa sui materiali informativi turistici, sui canali social, sulle pagine dedicate agli eventi, ecc.…

- **Case History**

https://www.shopmobilityuk.org

https://www.mobilitycenter.it/mobility-scooter-expo-2015/

NOLEGGIO AUSILI

- **Cos'è**

Un servizio di noleggio per offrire supporto e comfort durante le vacanze o i viaggi.

Sono molti e di diverse tipologie gli ausili che possono essere utili per garantirsi una vacanza in autonomia per le persone con esigenze di accessibilità o disabilità.

Alcuni di questi ausili sono ingombranti, di difficile trasporto o presentano dotazioni tecnologiche particolarmente delicate o dotate di batterie che, ad

esempio nel trasporto aereo, rappresentano problematiche di spedizione o trasporto. Per questo è sicuramente vantaggioso prevederne il noleggio direttamente sul luogo di visita/vacanza.

A chi è rivolto

Alle persone con esigenze di accessibilità, in particolare per esigenze legate alla mobilità.

Principali ausili per il noleggio

Strumenti come sollevatori, scooter elettrici, solo per fare alcuni esempi, possono rispondere in modo efficace a questa esigenza che spesso rappresenta uno scoglio insormontabile nell'organizzazione di una vacanza che può condurre le persone alla rinuncia del viaggio.

Sistemi di prenotazione o noleggio

Si può prevedere la possibilità di noleggiare attraverso il sito internet, un call center o con il supporto dei negozi di ortopedia che offrono già questo servizio a livello locale.

Gli ausili dovrebbero essere consegnati direttamente presso la struttura ricettiva dove si alloggia, per poi essere ritirati alla fine del periodo di noleggio.

Case History

https://prontoausilio.it/

https://www.vacanza-accessibile.it/

ASSISTENZA PERSONALE | ACCOMPAGNAMENTO

Cos'è

Un servizio di prenotazione per la fornitura di assistenza alla persona o l'accompagnamento.

I servizi di assistenza alla persona possono risultare fondamentali per persone che hanno esigenze di accessibilità legate all'autonomia personale, sia al proprio domicilio che in hotel, appartamenti in affitto, B&B, agriturismi, ecc.

A chi è rivolto

A persone con esigenze di accessibilità motoria, sensoriale, cognitiva.

Principali servizi

Sono servizi indispensabili per l'autonomia, l'indipendenza e l'autodeterminazione per coloro che hanno esigenze legate a vari ambiti come ad esempio:

- Accompagnamento assistito;
- Aiuto nella cura delle attività legate alla vestizione, l'igiene, alimentazione e simili;
- Servizi infermieristici;

Attività proprie legate alla vacanza come lo svolgimento di visite, passeggiate, shopping, ecc. diventano così possibili.

Il servizio può essere fornito anche con personale volontario, ma deve essere qualificato per il ruolo che deve svolgere.

- **Sistemi di prenotazione**

Si può prevedere la possibilità di prenotare i servizi attraverso un sito internet, un call center o con il supporto di agenzie o associazioni del terzo settore, che offrono già questo servizio a livello locale.

APPENDICE

- Appendice A – La normativa sulla accessibilità

- Appendice B – Prove di applicazione del nuovo paradigma: Cortina Sliding Center "E. Monti" • Stadio del ghiaccio • Sistema Integrato di Mobilità Intermodale. (a cura di Società Infrastrutture Milano Cortina 2020-2026 S.p.A.)

- Appendice C - Prove di applicazione del nuovo paradigma: Finish area di "Rumerlo". (a cura di Fondazione Cortina)

- Appendice D – Cerimonia di chiusura Giochi Olimpici e apertura Giochi Paralimpici invernali Milano Cortina 2026. Azioni e iniziative del Comune di Verona. (a cura di Comune di Verona, Unità di Progetto "Verona Olimpica")