



Progetto  
TURISMO ACCESSIBILE  
*Innovazione e sviluppo dell'offerta turistica*

# **LA STRUTTURA RICETTIVA ACCESSIBILE**

## **Proposta di un modello per tutti**



## SOMMARIO

PREMESSA.....	3
INTRODUZIONE.....	7
ACCESSIBILITA' EVIDENTE E PROGETTAZIONE ACCESSIBILE .....	11
L'ACCESSIBILITA' COME DIRITTO: i richiami normativi.....	19
QUALI E QUANTE NORME PER L'ACCESSIBILITA' DELLE STRUTTURE RICETTIVE? .....	25
STRUTTURE RICETTIVE: L'ACCESSIBILITÀ PERCETTIVA PER FACILITARE MOBILITÀ E ORIENTAMENTO.....	50
PROGETTAZIONE UNIVERSALE O UNIVERSAL DESIGN ... la nuova frontiera.....	61
STRUTTURE RICETTIVE: ACCESSIBILITA' E FRUIBILITA'.....	66
INDICAZIONI E DETTAGLI PER UN MODELLO DI STRUTTURA PER TUTTI.....	69
QUADRO DELLE INDICAZIONI DIMENSIONALI PREVISTE DALLA NORMATIVA TECNICA PER L'ACCESSIBILITA' E CRITERI DI PROGETTAZIONE .....	130
CONCLUSIONI: VERSO UN MODELLO DI STRUTTURA PER TUTTI .....	138

## PREMESSA

L'accessibilità delle strutture ricettive è una questione fondamentale e imprescindibile per un territorio che intende investire e sviluppare il "turismo per tutti".

L'abbattimento e il superamento delle barriere architettoniche, in tutti i contesti sociali, è stato, e rappresenta ancora oggi, un caposaldo dell'attività delle associazioni di tutela e di promozione dei diritti delle persone con disabilità, una battaglia che indubbiamente ha portato i suoi frutti ma che non è ancora "vinta" del tutto.

Molteplici sono le segnalazioni, le rimostranze e le incongruenze che i turisti con esigenze specifiche, in particolare le persone in carrozzina, si trovano a dover affrontare quando intraprendono un viaggio o una vacanza.

Indubbiamente la struttura ricettiva, sia essa il tradizionale hotel, l'albergo "diffuso" o una sistemazione extralberghiera, costituisce un punto fermo nell'organizzazione e nella realizzazione del viaggio.

Una struttura ricettiva che non risponde alle proprie esigenze e aspettative è, per tutti, un elemento che riduce la qualità complessiva della vacanza, che ~~ei~~ crea disagio, disappunto, insoddisfazione e alle volte anche collera e ira, a causa dei problemi creati dall'inesistente o scarso livello di accessibilità e di fruibilità, a cui spesso si associa una mediocre piacevolezza e una limitata valenza estetica.

Da questa riflessione nasce la volontà di porre l'attenzione sul tema dell'accessibilità delle strutture ricettive, un'accessibilità che non sia solo conforme o rispettosa della legge, ma un'accessibilità che sappia essere funzionale, efficiente, comoda e soprattutto di qualità.

Questo è lo scopo dello studio, tentare di tracciare alcune linee guida, quasi un "modello" di riferimento per operatori e progettisti affinché l'accessibilità possa diventare uno stimolo e non più solo un vincolo.

Il “modello” non vuole essere un riferimento teorico, ideale, astratto, intoccabile e identico in ogni contesto e per ogni tipo di struttura ricettiva, ma deve essere inteso come un supporto pratico ed applicativo, flessibile e declinabile in diverse realtà, ma che comunque parte da considerazioni e principi di fondo da condividere e da rispettare.

Lo studio tenta quindi di proporre degli spunti di riflessione e di tracciare una nuova strada che considera l'accessibilità un elemento imprescindibile del concetto più ampio di qualità.

Il “modello” inoltre, intende proporre alcune indicazioni e suggerimenti di massima per evitare errori grossolani nella progettazione futura e soprattutto per sfatare le leggende e i falsi miti che, ancora oggi, costellano le discussioni e il confronto sull'accessibilità.

Lo studio volutamente si concentra sull'accessibilità strutturale e sul “rispetto” della normativa, pur nella consapevolezza che anche le tematiche dell'accoglienza (si potrebbe quindi parlare di “accessibilità dell'accoglienza”) sono indispensabili, fondamentali e cruciali nel contesto turistico.

La scelta è stata quella di concentrarsi sulla fruibilità degli spazi e degli ambienti perché si è ritenuto che, in una visione futura, di sviluppo del segmento del turismo per tutti non si possano più sostenere realizzazioni e ristrutturazioni, che ripropongono errori e lacune anche se privi di un intento discriminatorio nei confronti del turista con esigenze specifiche o con disabilità, e che di conseguenza vanno a vanificare tutto il lavoro di sensibilizzazione e promozione portato avanti su queste tematiche.

Lo scopo dello studio è proprio quello di mostrare un nuovo modello di struttura, una struttura che, partendo dall'attenzione per le esigenze del cliente, inteso nella sua accezione più ampia e complessa, può creare una realtà comoda, bella, sicura, piacevole, innovativa e di qualità, apprezzabile e gradita da chiunque.

In questo contesto il “modello” non vuole essere un prototipo da riproporre e riprodurre in modo acritico e spersonalizzato, ma uno strumento per sviluppare una nuova cultura della progettazione per tutti, una visione matura e responsabile che sappia guardare con la giusta attenzione al particolare, al dettaglio e all'insieme, consapevole che ogni piccolo elemento contribuisce all'efficacia e alla qualità del tutto.

Questo è ciò che propone il “modello di struttura per tutti” una nuova lettura della struttura ricettiva partendo dai bisogni, dalle aspettative e dalle esigenze del cliente, che è poi il vero e indiscusso destinatario di qualsiasi realtà progettata e realizzata per il soggiorno turistico.

Si vuole proporre un “modello” che sappia indirizzare verso strutture ricettive sempre più adeguate e adattabili alle diverse esigenze dei clienti in un’ottica che mira alla qualità a 360°. Pertanto si è ipotizzata un’organizzazione degli ambienti della struttura ricettiva per i quali il “modello” fornisce una serie di indicazioni in merito all’accessibilità.

Le indicazioni in merito all’accessibilità sono state scelte cercando di tenere presenti i requisiti di fruibilità in autonomia, sicurezza, comfort e piacevolezza di un ambiente e dei suoi componenti da parte di persone con disabilità, in riferimento a problemi di movimento, di vista, di udito.

Tali indicazioni sono relative ai seguenti aspetti della struttura ricettiva, che in seguito saranno approfonditi:

- **gli spazi esterni:**

- l’area esterna;
- il parcheggio e i posti auto “riservati”

- **tra esterno ed interno della struttura ricettiva:**

- l’accesso esterno e l’ingresso nella struttura ricettiva
- gli strumenti per il superamento dei dislivelli

- **l’interno della struttura ricettiva:**

- l’accoglienza, i luoghi per il ricevimento
- segnaletica ed informazione
- corridoi e percorsi orizzontali
- percorsi verticali: ascensori, scale, scale mobili, piattaforme elevatrici o elevatori o lift home, servoscala (**N.B.** assolutamente da evitare pur essendo permessi da normativa!), rampe

- la camera accessibile: spazi accessibili, arredi fruibili, balcone o loggia accessibile
- il servizio igienico accessibile della camera accessibile e le attrezzature per l'accessibilità del servizio igienico
- ausili e attrezzature per l'accessibilità nelle strutture ricettive
- sala pranzo, sala colazione, ristorante, piano bar,
- soggiorno, sala tv e media center
- servizi aggiuntivi a quelli di base:
  - sala conferenze, riunioni, proiezioni, spettacoli e locali annessi (ad es. guardaroba, camerini)
  - ambienti per attività ginnico- sportive, palestra, centro benessere o Spa (salus per aquam)
  - servizi per igiene (parrucchiere, manicure, pedicure.)
  - sala musica
  - biblioteca
  - punto vendita
  - custodia e gioco bimbi.

## INTRODUZIONE

L'albergo è per tutti i turisti una sorta di "casa temporanea", un approdo che si ricerca quanto più possibile sicuro e piacevole, per contrastare le naturali incertezze del viaggio.

Per tutti viaggiatori la stanza d'albergo diventa una sorta di "rifugio" dove ritrovare la propria intimità, i propri ritmi e il proprio equilibrio in un territorio che spesso non ci appartiene e che molte volte si discosta dalla nostra quotidianità.

Il viaggio, d'altro canto, impone a tutti di avere fiducia negli "stranieri" e in chi è "estraneo" e implica necessariamente la perdita temporanea del comfort familiare e degli amici. In questo contesto l'albergo ha spesso il ruolo del "surrogato" della casa, l'ambiente che, durante il viaggio o la vacanza, ci permette di ritrovare la nostra individualità.

Per questi motivi la ricerca e la scelta della sistemazione per il soggiorno è sempre un aspetto estremamente importante nell'organizzazione della vacanza.

La scelta ovviamente è individuale, strettamente dipendente dai gusti, dalle disponibilità economiche, dalle contingenze del momento e dalle motivazioni del viaggio, ma è indiscutibile che la qualità degli ambienti e dei servizi, uniti alla professionalità e disponibilità del personale costituiscono un elemento cruciale per tutti.

Le indagini e le tendenze dell'ultimo decennio confermano infatti una sempre maggior attenzione nella scelta della struttura, un progressivo maggior peso attribuito alla qualità del servizio, alla disponibilità di servizi collaterali e all'impegno della struttura nel perseguire una gestione etica e ambientalmente sostenibile.

La ricerca di un ambiente accogliente, piacevole, confortevole e confortante è un elemento che risulta sempre più significativo per il turista moderno.

Questa tendenza, diffusa ormai a livello nazionale e internazionale, è ovviamente valida e vera anche per quel segmento di mercato identificato con il "turismo accessibile".

Se infatti la persona con disabilità è considerata nella sua accezione di turista, accezione più che valida quando pratica turismo, visto che le motivazioni e le aspettative che la spingono al

viaggio sono esattamente le stesse di tutti gli altri cittadini, va riconosciuto che per la persona con esigenze specifiche la scelta della struttura ricettiva è ancora più un elemento cruciale per la buona riuscita della vacanza, del viaggio, del soggiorno.

Se infatti chiunque nella stanza d'albergo ricerca quegli elementi che lo "fanno sentire a casa", il turista con esigenze specifiche ricerca e richiede soprattutto quegli spazi e quei servizi che gli permettano di "sentirsi a casa" o meglio che gli permettano di potersi muovere e gestire in condizioni di comfort e sicurezza in un contesto decoroso e di qualità.

Questo è un elemento decisivo nella trattazione dell'accessibilità, un elemento troppo spesso trascurato, sottovalutato, dimenticato, quasi che la qualità, in tutti i suoi aspetti non possa interessare le persone con esigenze specifiche, quasi che l'accessibilità sia una richiesta opzionale e di serie B, quasi che l'accessibilità sia sinonimo di scadente, di secondario, di ospedaliero o perlomeno di qualcosa non attraente.

Una mentalità diffusa, spesso avvalorata anche dalle stesse persone con disabilità che, invece di guardare alla fruibilità con una visione ampia, strutturata e costruttiva si limitano al semplice soddisfacimento delle proprie specifiche necessità e/o abitudini senza pensare che, soprattutto nel contesto turistico, un conto è la legittima pretesa di un buon livello di fruibilità, altro conto è richiedere, come necessario e dovuto ciò che, in realtà, è una semplice preferenza o esigenza strettamente personale.

Il tema dell'accessibilità delle strutture alberghiere necessita indubbiamente di forti e importanti chiarimenti, di maggior professionalità e competenza di chi progetta, realizza e verifica le strutture, di una maggior attenzione costruttiva da parte dell'imprenditore che investe dei soldi nell'accessibilità e che, per questo, dovrebbe ricercare e pretendere la soluzioni migliore, più efficace e soddisfacente, quella che può realmente ottimizzare e rendere efficiente l'investimento.

Solo con lo sviluppo di una nuova mentalità, che sappia guardare all'accessibilità come ad un'occasione per elevare la qualità del proprio prodotto, si potrà pensare di migliorare il servizio e di realizzare ambienti e spazi che possano essere semplicemente comodi, belli, piacevoli, confortevoli e agevoli per tutti, creando e organizzando strutture realmente in linea con le necessità e le richieste di tutti i pubblici, tra questi compresi i turisti con disabilità

(fisiche, sensoriali, intellettive, psichiche, relazionali e comunicative), le famiglie con bambini piccoli, le persone obese, gli anziani, coloro che hanno intolleranze alimentari e coloro che hanno patologie croniche e ricorrenti che, pur non contemplando una totale non autosufficienza e dipendenza da altri, necessitano di qualche particolare attenzione.

Una nuova filosofia che sappia considerare l'accessibilità come uno strumento per l'innalzamento della qualità complessiva del progetto, del prodotto e del servizio.

Una nuova mentalità che deve andare a scardinare le vecchie credenze, che deve annullare le false leggende e che deve necessariamente essere accompagnata da una presa di responsabilità del gestore e da un forte impegno in un percorso di miglioramento continuo e progressivo.

A conferma di come l'accessibilità vada interpretata con un nuovo e più ampio approccio, si ripropongono due elementi significativi, emersi da uno studio promosso da Nestlé Professional nel 2009<sup>1</sup>, che testimoniano come un nuovo approccio al tema dell'accessibilità possa generare ricadute positive e apprezzate da tutti i clienti.

Il primo elemento interessante è costituito dal fatto che ben il 36,8% degli intervistati afferma che una delle maggiori fonti di insoddisfazione alberghiera è legata alle dimensioni della stanza ritenuta "troppo piccola".

E' facile intuire che una gestione attenta ed efficace dell'accessibilità permette di realizzare ambienti che, in quanto fruibili da un cliente in carrozzina, sono più comodi e apprezzati da tutti.

L'attenzione nella gestione degli spazi, nella ricerca di soluzioni progettuali flessibili, adattabili e attente alle esigenze di tutti i clienti, compresi bambini, anziani e persone con disabilità, pone le radici nel turismo accessibile, ma dovrebbe diventare una modalità operativa generalizzata per l'innalzamento generale della qualità turistica in senso lato.

Altro elemento significativo emerso dalla ricerca è che tra le difficoltà segnalate c'è quella relativa all'orientamento all'interno della struttura, tanto che l'11% degli intervistati ammette di essersi "perso" più di una volta tra i corridoi e i piani o di essersi ritrovato al buio per non aver

---

<sup>1</sup> Studio condotto dalla divisione Food&Beverage per il mercato del dell'Out of Home, che ha coinvolto 500 italiani tra i 18 e i 65 anni volto ad individuare gli elementi e i servizi che "fanno veramente sentire a casa" quando ci si trova in viaggio/vacanza.

saputo utilizzare correttamente il sistema di risparmio energetico che molti alberghi hanno installato (9,2%).

Anche questi dati confermano quanto ribadito precedentemente, d'altro canto la tematica dell'orientamento e della segnaletica costituiscono uno degli elementi salienti della "progettazione per tutti", in quanto venendo incontro alle esigenze di bambini, anziani o persone con difficoltà di apprendimento, di orientamento, di comunicazione, di visione, si realizzano soluzioni che attraverso l'uso dei colori, delle scelte progettuali, della tipologia di segnaletica possono agevolare tutti in una migliore fruizione degli ambienti, aumentandone la gradevolezza e la piacevolezza.

E' naturale, infine, che una struttura ricettiva per tutti, dopo essere progettata e realizzata, deve necessariamente essere mantenuta e migliorata nel tempo per poter sempre garantire il massimo dell'efficienza e dell'efficacia per tutti.

Una struttura fruibile e accogliente inoltre deve essere supportata da un sistema di servizi e da un personale formato sulle tematiche dell'accoglienza e della relazione con clienti con esigenze specifiche, perché niente è più controproducente e insensato di una struttura perfettamente accessibile, gradevole alla vista ma dove sussistono evidenti "barriere culturali" che relegano il cliente con esigenze specifiche a un trattamento di "seconda classe".

Senza entrare nel merito delle tematiche dell'accoglienza per tutti, che richiederebbe una trattazione a parte, debitamente approfondita e articolata, si ribadisce semplicemente che il vero "modello" di struttura per tutti è quello che sa rispondere in modo equilibrato ed efficace alle diverse esigenze del cliente, qualunque esse siano, con professionalità e competenza in una visione che pone il cliente, nelle sue varie accezioni (bambino, anziano, persona con disabilità motoria, sensoriale, ecc.), al centro della realizzazione e gestione della struttura, consapevole che la strada per il futuro è il superamento dello standard, a favore di una visione sempre più adattabile e personalizzabile dell'offerta.

Tale strada è, forse, ancora poco frequentata. L'adozione di questo "nuovo approccio" potrà portare indubbiamente i suoi frutti a coloro che sapranno e vorranno intraprenderla con responsabilità, entusiasmo e convinzione.

## ACCESSIBILITA', ACCESSIBILITA' "EVIDENTE", PROGETTAZIONE ACCESSIBILE

La presente riflessione sul significato del termine accessibilità volutamente si limita alla componente ambientale (ambiente fisico) o spaziale (spazio in senso concreto, non spazio virtuale) dell'accessibilità, pur nella consapevolezza dei ruoli importantissimi rivestiti dagli aspetti temporali, organizzativi, comunicativi, informativi, finanziari etc. per giungere ad una definizione più esaustiva di accessibilità, ma soprattutto a effettive ed inclusive manifestazioni dell'accessibilità.

In questo contesto l'accessibilità è individuata in riferimento a oggetti, prodotti, artefatti che sono il frutto di una progettazione architettonica, urbana, urbanistica e del design dell'oggetto e che riguardano le strutture ricettive.

Per accessibilità si può pertanto intendere la possibilità di accesso, di movimento, di orientamento e di uso di spazi fisici (luoghi all'aperto ed edifici, ivi compresi elementi costruttivi, terminali degli impianti, attrezzature, arredi, complementi di arredo), dei servizi in essi compresi e degli oggetti (il termine oggetto va inteso nel senso più estensivo) necessari allo svolgimento di attività:

- in condizioni di autonomia, sicurezza, benessere, soddisfazione (ovvero facilità, comodità, piacevolezza etc.);
- attraverso soluzioni spaziali, tecnologiche, organizzative e gestionali che possano soddisfare bisogni, esigenze e desideri delle persone (indipendentemente da età, genere, capacità, cultura, razza, caratteristiche fisiche, sensoriali, psichiche/intellettive etc.), attraverso risposte differenziate ed articolate, permettendo personalizzazioni ed adeguamenti (anche con funzioni di compensazione e conciliazione), evitando il ricorso a una progettazione "dedicata solo a...", poiché essa tenderebbe comunque a riproporre forme di istituzionalizzazione, di marginalizzazione, di segregazione, anche se rivestite da positive caratteristiche formali ed espressive.

L'integrazione tra le componenti dell'accessibilità della soddisfazione (come sopra detto), intesa in modo estensivo e quindi contemplante anche il piacere nell'uso e dell'uso, è molto importante perché:

- riconosce dignità alle qualità formali di oggetti/edifici/spazi, sottolineando che il requisito dell'accessibilità può, anzi deve, affiancare aspetti di valore estetico, proponendosi come elemento di caratterizzazione e di miglioramento;
- dà il senso della cura e dell'attenzione progettuale, togliendo la progettazione universale ed inclusiva dal limbo di una progettazione "a parte", solo "per disabili".

Il concetto di "accessibilità evidente" e la richiesta di una sua concreta applicazione nascono nell'ambito del turismo per tutti.

L'accessibilità evidente è un requisito che coniuga *la fruibilità* di strutture, arredi, oggetti, percorsi e servizi, da parte di qualsiasi persona, in condizione di autonomia, di sicurezza e di non discriminazione *con la qualità estetica, ovvero con aspetti di gradevolezza e di valenza espressiva*:

- evitando assolutamente connotazioni di tipo "ospedaliero" o configurazioni che sottolineino o stigmatizzino la disabilità,
- seguendo invece i principi e i metodi della progettazione universale ed inclusiva.

Progettazione accessibile in ambiente turistico non è niente di più e niente di diverso rispetto alla progettazione accessibile in qualsiasi altro campo.

Infatti, tutti i luoghi o quasi la totalità dei luoghi, toccati dalla presenza del turista, sono vissuti anche dalle persone che non si configurano come turisti, perché sono luoghi che fanno parte del vivere quotidiano (come i trasporti, i percorsi pedonali, gli attraversamenti stradali, le attività commerciali) ed ai quali tutte le persone si rivolgono.

Altri luoghi possono essere frequentati da qualsiasi persona e indipendentemente dall'attività turistica, come i luoghi per lo svago, il divertimento, gli intrattenimenti, la ristorazione, lo spettacolo o come gli eventi e gli spazi legati ad attività culturali, a esposizioni, a manifestazioni.

Alcuni luoghi fanno parte indubbiamente di attività squisitamente turistiche come, ad esempio:

- le strutture ricettive da alberghi a case per ferie a agriturismi a bed&breakfast a villaggi turistici a campeggi a rifugi montani. Tuttavia occorre ricordare che molti di essi ospitano anche non turisti, come le persone che si spostano e soggiornano in strutture ricettive per motivi collegati all'attività lavorativa;
- gli stabilimenti balneari;
- i cosiddetti itinerari turistici, collegati strettamente al turismo e al tempo libero oltre che ad attività più di natura "educativa".

Pertanto l'accessibilità in ambito turistico è sempre la stessa, se non con qualche attenzione aggiuntiva orientata all'informazione, all'accoglienza, alla disponibilità e a rendere più comodo e piacevole il soggiorno di qualsiasi turista, ivi compreso il turista con disabilità e con esigenze particolari.

Progettazione accessibile in ambiente turistico è quel percorso ideativo che:

- progetta non per soddisfare la normativa tecnica sull'accessibilità, ma per rispondere a bisogni, esigenze, desideri connessi con una effettiva, sicura, piacevole, soddisfacente ed autonoma fruizione del costruito, degli spazi all'aperto, degli arredi e delle attrezzature. Essa tende a garantire l'accessibilità e la fruibilità generalizzata con soluzioni appropriate integrate nel normale percorso progettuale, indipendentemente dalle richieste normative, invece di adeguare banalmente il progetto alle caratteristiche di accessibilità richieste dalle norme;
- non si accontenta di applicare la norma, ma vuole realizzare spazi migliori partendo dalle condizioni umane di maggiore "fragilità" e difficoltà.

### L'ACCESSIBILITÀ IN PILLOLE

Non è niente di più e niente di diverso rispetto alla progettazione accessibile in qualsiasi altro campo.

L'accessibilità è sempre la stessa, se non con qualche attenzione aggiuntiva orientata all'accoglienza, alla disponibilità e a rendere più comodo e piacevole il soggiorno di qualsiasi persona, ivi comprese le persone con disabilità e con esigenze particolari e specifiche.

Non è solo soddisfacimento della normativa tecnica sull'accessibilità, ma risposta a bisogni, esigenze, aspettative, desideri connessi con una effettiva, sicura, piacevole, soddisfacente, autonoma fruizione degli spazi al chiuso ed all'aperto, degli arredi, delle attrezzature, dei servizi di una struttura ricettiva.

Non si accontenta di applicare la norma ma vuole realizzare spazi migliori partendo dalle condizioni umane di maggiore "fragilità".

Progettazione accessibile è progettazione **inclusiva**, **universale** (Universal Design) e **pluriversale**:

- **universale** in quanto le soluzioni non devono essere separate e segreganti e, quindi, occorre superare le distinzioni, che realizzano percorsi, locali (ad esempio i servizi igienici "per disabili", la camera d'albergo cosiddetta "per disabili") o ingressi distinti per persone con disabilità: solo agendo così si va verso spazi che non hanno distinzioni separanti ed escludenti, ma che invece sono davvero accessibili per tutti;
- **pluriversale** in quanto presenta un ampio spettro di soluzioni che agevolino tutte le persone, non solo le persone con disabilità ed offre soluzioni differenziate per le differenze umane, poiché è progettazione che vuole includere dall'inizio, invece di escludere, le diversità umane, che, tra l'altro, non sempre sono riconducibili a situazioni di disabilità. Si è usato il termine pluriversale per indicare che si tratta di un orientamento progettuale volto alla totale inclusione di tutte le persone, nel rispetto delle differenze e delle specificità umane con soluzioni differenziate e con possibilità di più opzioni;
- riconosce l'**importanza "di come appare la soluzione"** (che deve essere attraente e piacevole), della sua valenza espressiva, della sua comunicatività, della sua connotazione "non ospedaliera" (la forma che dà valore);

- si basa sui **principi di autonomia**, che è la possibilità, per le persone con disabilità, di muoversi e usufruire degli spazi e dei servizi in modo indipendente, senza l'aiuto di persone esterne, e di **autodeterminazione**, che è la possibilità di valutare le condizioni di accessibilità rispetto alle proprie esigenze, senza doversi affidare esclusivamente a “bollini” spesso troppo semplificativi e poco chiari.

La progettazione accessibile (**inclusiva, universale e pluriversale**) fa ricorso ad una serie di criteri-guida per conseguire l'accessibilità, la fruibilità e l'usabilità di spazi, arredi, oggetti e servizi, che possono essere sinteticamente riepilogati come segue:

1. prevedere soluzioni progettuali multi-opzionali:
2. rifiutare le soluzioni speciali e discriminanti
3. operare una differenziazione spaziale per incontrare più esigenze e desideri
4. permettere un'autovalutazione delle proprie possibilità
5. ricorrere alla progettazione multi-sensoriale e sinestetica
6. facilitare la comprensione dello spazio e delle attività (comunicatività ambientale)
7. facilitare l'orientamento e il wayfinding
8. permettere e agevolare la comunicazione
9. calibrare l'accessibilità a seconda dei luoghi
10. ricercare la sicurezza e renderla “evidente”
11. ricercare benessere e comfort (no fatica, no disagio)
12. potenziare l'autonomia
13. prevedere flessibilità/personalizzazione dello spazio
14. integrare l'accessibilità dello spazio con “servizi e attrezzature”
15. ricercare caratteristiche di valenza estetica ed espressiva.

La **progettazione accessibile** è **primo presupposto** fondamentale per l'ambito turistico che si vuole connotare come inclusivo, considerando l'inclusione sociale come il risultato, non solo della non discriminazione, ma anche delle azioni positive messe in campo per garantire pari opportunità.

La possibilità di accedere e di utilizzare le strutture diventa il presupposto fondamentale per:

- permettere al turista con disabilità e con esigenze particolari o specifiche, di prendere in considerazione un'offerta turistica o di scegliere un itinerario turistico;
- poter avere accesso all'esperienza.

Tra le diverse possibilità di fare esperienza (esperienza diretta, indiretta, mediata e ri-creata) la priorità va all'esperienza diretta: accesso all'esperienza con interventi "edilizi", con soluzioni alternative, con attrezzature e ausili per il movimento, con soluzioni "a distanza" purché siano proposte per tutti i turisti e non solo per i turisti con disabilità.

Spesso l'inaccessibilità di un qualche elemento (come una scala in un palazzo storico, una pavimentazione pregevole e deperibile, un affresco delicato), può costituire:

- una modalità conoscitiva uniforme ed uguale per tutti: ad esempio la contemplazione solo a distanza o mediante la realtà virtuale, senza praticare o percorrere realmente col proprio corpo uno spazio,
- un aspetto di tutela e salvaguardia dell'oggetto (passerella in vetro di sicurezza sul pavimento a mosaico di Aquileia, riproduzione in scala reale delle grotte di Altamira).

**L'informazione** è il **secondo presupposto fondamentale** per l'ambito turistico che si vuole connotare come inclusivo.

Ormai, per valutare l'accessibilità e comunicarla, non si può considerare più sufficiente e adeguato solamente il ricorso a "etichette" e simboli, che dicano se uno spazio è più o meno accessibile.

Il rispetto dei principi di autonomia e auto-determinazione e l'esigenza di informazioni attendibili e, per quanto possibile, oggettive sull'accessibilità implicano necessariamente che la valutazione dell'accessibilità non si esprima esclusivamente con la definizione di un giudizio di valore "accessibile sì o no", ma si concretizzi in una descrizione, tecnica e completa, del livello di fruibilità della struttura stessa.

Inoltre, chiare informazioni sull'accessibilità permettono un'auto-valutazione delle proprie possibilità.

### **L'accessibilità è possibile.**

L'accessibilità per tutti in ambiente turistico, e in particolare nelle strutture di accoglienza e negli edifici e spazi particolarmente frequentati dai turisti come i luoghi della cultura, è un requisito che è possibile ottenere, anche perché non contempla particolari costi aggiuntivi (se l'accessibilità è pensata e voluta a partire dal momento ideativi e progettuale) e comunque offre qualcosa in più a tutti.

Questa affermazione è accompagnata da alcuni problemi da affrontare:

- molto spesso il requisito dell'accessibilità è conseguito in maniera anonima e con aspetto e configurazioni di tipo "ospedaliero" o con soluzioni "dedicate", che spesso si rivelano insufficienti e anche non funzionanti (basti pensare all'uso indiscriminato dei cosiddetti servoscala o alla scelta di taluni sanitari e di sostegni nei servizi igienici);
- spesso l'accessibilità non è considerata come una qualità essenziale dell'ambiente, ma come requisito solo per le persone con disabilità;
- raramente o quasi mai viene considerata l'accessibilità per le persone con disabilità sensoriali (visiva, uditiva), intellettiva, psichica e con pluridisabilità, trascurando il fatto che l'accessibilità percettiva dell'ambiente è un elemento migliorativo per tutti..

### **L'accessibilità è "dovuta".**

L'accessibilità per tutti in ambiente turistico è un requisito che è doveroso ottenere perché, oltre a configurarsi come diritto umano, è un imperativo normativo.

Questa affermazione è accompagnata da alcuni problemi da affrontare:

- spesso l'accessibilità è identificata solo con l'applicazione normativa;
- spesso si verifica un rigido adeguamento normativo:
  - o nulla si fa per migliorare ed integrare tali disposti normativi attraverso soluzioni architettoniche, tecnologiche, impiantistiche, gestionali;
  - o si fa il "minimo" (ad esempio: per le strutture ricettive si osserva solo il numero minimo, richiesto dalle leggi, di camere accessibili);
  - o si fa dire alla norma ciò che non richiede (ad esempio quantità e qualità dei sostegni nei servizi igienici, tipi di sanitari da prevedere);

- si nascondono e “camuffano” o non vengono evidenziati e comunicati gli interventi per l’accessibilità;
- sarebbe utile applicare i principi dell’*accessibilità differenziata* e calibrata sulle diverse realtà (soprattutto per gli edifici esistenti!) e dell’*accessibilità equivalente* (intesa come lo studio di soluzioni alternative alle disposizioni normative ma che conseguono i requisiti di accessibilità e fruibilità almeno con la stessa efficacia, nel rigoroso rispetto dei criteri di progettazione per l’accessibilità);
- sono necessari aggiornamenti e integrazioni sul piano normativo;
- sono necessari integrazioni sul piano formativo dei professionisti che intervengono a vari livelli e a vario titolo (progettisti, costruttori, esecutori, funzionari e controllori pubblici).

In definitiva l’obiettivo della progettazione accessibile è indubbiamente quello di cercare quegli accorgimenti architettonici e tecnologici in grado di rendere le strutture accessibili in modo gradevole e non invasivo, costruendo ambienti belli e adatti a tutti.

Altrettanto importante è il messaggio simbolico, che gli interventi per l’accessibilità trasmettono, che vale tanto quanto la loro effettiva funzionalità e che pertanto non dovrebbero mai venire nascosti o ingentiliti con posticci abbellimenti.

La capacità comunicativa dell’architettura e la sua valenza connotativa sono molto importanti perché lasciano vedere o trasparire l’intenzionalità nei confronti dell’accessibilità e dell’inclusione.

## L'ACCESSIBILITA' COME DIRITTO:

### i richiami normativi

Il diritto a “pretendere” ambienti accessibili e fruibili da tutti i cittadini nasce da lontano, insito nel diritto di uguaglianza e di pari opportunità che caratterizza qualsiasi paese civile.

Il miglioramento dell'accessibilità o meglio i processi di cambiamento dell'attenzione, degli approcci e di conseguenza dei parametri delle normative tecniche è strettamente dipendente dalla normativa nazionale e internazionale per la tutela dei diritti umani.

In primis è la Costituzione della Repubblica Italiana a sancire con l'articolo 3 che:

*“tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di **condizioni personali** e sociali.”*

*“È compito della Repubblica **rimuovere gli ostacoli** di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese”.*

Oltre alle normative italiane per l'accessibilità esistono dei disposti normativi o regolamentari a livello sovranazionale e internazionale, a cui occorre fare riferimento.

Prima di affrontare il discorso della normativa italiana per l'accessibilità, si farà un breve cenno a due disposizioni sovranazionali.

Esse sono:

1. La **classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)** del 2001 dell'Organizzazione mondiale della sanità (OMS ), che è considerata la disabilità come la complessa interazione tra le caratteristiche delle persone e le caratteristiche del mondo costruito, spostando **l'attenzione dalla disabilità della persona all'ambiente** che può presentare:
  - sia **barriere**, creando così la non-abilità della persona,
  - sia **facilitatori ambientali**, che possono contribuire ad annullare o ridurre le limitazioni e favoriscono la piena partecipazione sociale.

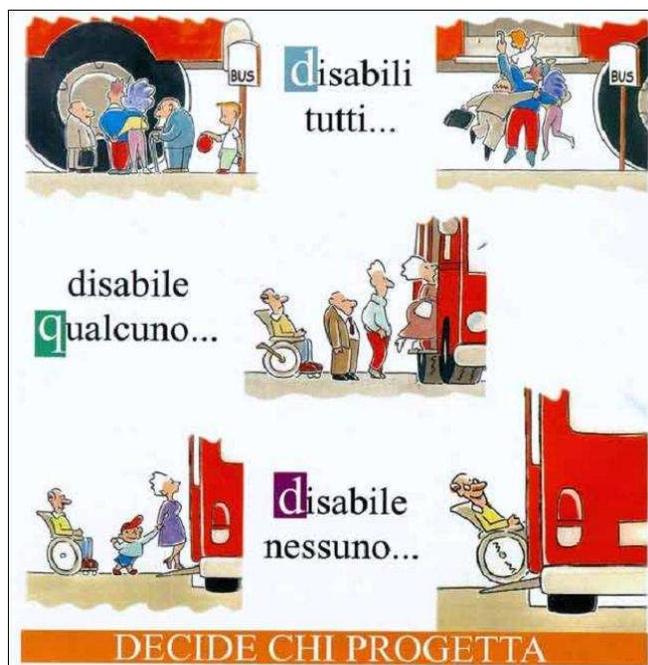
2. La **Convenzione sui diritti delle persone con disabilità** adottata il 13 dicembre 2006 dall'assemblea generale ONU, firmata e ratificata dallo Stato italiano, diventata legge italiana ( Legge 3 marzo 2009, n. 18 “Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità”).

La **classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)** individua l'ambiente come elemento facilitatore ponendo l'attenzione sull'importanza dell'aspetto progettuale.

“Un buon progetto abilita, un cattivo progetto disabilita” (da EIDD – European Institute for Design and Disability).

Il momento progettuale, ovviamente preceduto da un momento decisionale e seguito da un attento momento organizzativo e gestionale è, in parte, responsabile della non-abilità delle persone.

Ai fattori ambientali viene pertanto riconosciuta una funzione facilitante o ostacolante e questo è un autentico, fondamentale e importantissimo cambiamento culturale.



Infatti, se l'inaccogliente configurazione di luoghi e oggetti e il disagio ambientale ostacolano le capacità e le abilità diverse di ogni persona; occorre di conseguenza saper individuare gli ostacoli da rimuovere e gli elementi da inserire.

Nella Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006) l'accessibilità riconosciuta come un diritto umano esigibile.

Nella convenzione ONU l'**accessibilità** è intesa come un *principio* (articoli 3 e 9) e la **progettazione universale** come *obbligo* generale (articoli 2 e 4): pertanto gli stati, che hanno adottato la Convenzione ONU, sono vincolati ad attuarla e si impegnano anche a conseguire l'accessibilità attraverso la progettazione universale (Universal Design).

Gli articoli della Convenzione Onu che trattano di **accessibilità** e di **progettazione universale** sono essenzialmente i seguenti:

#### *Articolo 2: Definizioni*

**Progettazione universale** indica la progettazione (e realizzazione) di prodotti, ambienti, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate.

**Progettazione universale** non esclude dispositivi di ausilio per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari.

#### *Articolo 3: Principi generali*

1. La dignità, l'autonomia individuale, la libertà di scelta, l'indipendenza
2. La non discriminazione
3. La piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società
4. Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità
5. La parità di opportunità
6. L'**accessibilità**
7. La parità tra uomini e donne
8. Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per il diritto a preservare la loro identità.

#### *Articolo 4: Obblighi generali*

Intraprendere o promuovere la ricerca e lo sviluppo di beni, servizi, apparecchiature e attrezzature **progettati universalmente**, che dovrebbero richiedere il minore adattamento possibile ed il costo più basso per venire incontro alle esigenze specifiche delle persone con disabilità;

Promuovere la loro disponibilità ed uso, incoraggiare la **progettazione universale** nell'elaborazione degli standard e delle linee guida.

### *Articolo 9: Accessibilità*

1. Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, gli Stati Parti devono prendere misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o offerti al pubblico, sia nelle aree urbane che nelle aree rurali. Queste misure, che includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità, si applicheranno, tra l'altro a:

- (a) edifici, strade, trasporti e altre attrezzature interne ed esterne agli edifici, compresi scuole, alloggi, strutture sanitarie e luoghi di lavoro;
- (b) ai servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi elettronici e quelli di emergenza.

2. Gli Stati Parte inoltre dovranno prendere appropriate misure per:

- (e) Mettere a disposizione forme di aiuto da parte di persone o di animali addestrati e servizi di mediazione, specialmente di guide, di lettori e interpreti professionisti esperti nel linguaggio dei segni allo scopo di agevolare l'accessibilità a edifici ed altre strutture aperte al pubblico;
- (f) Promuovere altre appropriate forme di assistenza e di sostegno a persone con disabilità per assicurare il loro accesso alle informazioni;
- (g) Promuovere l'accesso per le persone con disabilità alle nuove tecnologie ed ai sistemi di informazione e comunicazione, compreso Internet;

(h) Promuovere la progettazione, lo sviluppo, la produzione e la distribuzione di tecnologie e sistemi accessibili di informazione e comunicazioni sin dalle primissime fasi, in modo che tali tecnologie e sistemi divengano accessibili al minor costo.

L'articolo 30 *Partecipazione alla vita culturale, alla ricreazione, al tempo libero e allo sport* della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, ONU 2006 così recita:

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di eguaglianza con gli altri alla vita culturale e dovranno prendere tutte le misure appropriate per assicurare che le persone con disabilità:

(a) godano dell'accesso ai materiali culturali in formati accessibili;

(b) abbiano accesso a programmi televisivi, film, teatro e altre attività culturali, in forme accessibili;

(c) abbiano accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

2. Gli Stati Parti prenderanno misure appropriate per dare alle persone con disabilità l'opportunità di sviluppare e realizzare il loro potenziale creativo, artistico e intellettuale, non solo a proprio vantaggio, ma anche per l'arricchimento della società.

3. Gli Stati Parti prenderanno tutte le misure appropriate, in conformità del diritto internazionale, per assicurare che le norme che tutelano i diritti della proprietà intellettuale non costituiscano una barriera irragionevole e discriminatoria all'accesso da parte delle persone con disabilità ai materiali culturali.

4. Le persone con disabilità dovranno essere titolari, in condizioni di parità con gli altri, del riconoscimento e sostegno alla loro specifica identità culturale e linguistica, ivi compresi la lingua dei segni e la cultura dei non udenti.

5. Al fine di permettere alle persone con disabilità di partecipare su base di eguaglianza con gli altri alle attività ricreative, del tempo libero e sportive, gli Stati Parti prenderanno misure appropriate per:

- (a) incoraggiare e promuovere la partecipazione, più estesa possibile, delle persone con disabilità alle attività sportive ordinarie a tutti i livelli;
- (b) assicurare che le persone con disabilità abbiano l'opportunità di organizzare, sviluppare e partecipare ad attività sportive e ricreative specifiche per le persone con disabilità e, a questo scopo, incoraggiare la messa a disposizione, sulla base di eguaglianza con gli altri, di adeguati mezzi di istruzione, formazione e risorse;
- (c) assicurare che le persone con disabilità abbiano accesso a luoghi sportivi, ricreativi e turistici;
- (d) assicurare che i bambini con disabilità abbiano eguale accesso rispetto agli altri bambini alla partecipazione ad attività ludiche, ricreative, di tempo libero e sportive, incluse le attività comprese nel sistema scolastico;
- (e) assicurare che le persone con disabilità abbiano accesso ai servizi da parte di coloro che sono coinvolti nell'organizzazione di attività ricreative, turistiche, di tempo libero e sportive.

Per quanto riguarda il settore turistico, si sottolinea che l'articolo 30 della Convenzione ONU del 2006 enfatizza l'importanza per le persone con disabilità:

- dell'accesso ai luoghi di attività culturali (come teatri, musei, cinema, biblioteche), ai servizi turistici e ai monumenti e siti importanti per la cultura nazionale,
- della partecipazione , su base di eguaglianza con gli altri, alle attività ricreative, del tempo libero e sportive (accesso a luoghi sportivi, ricreativi e turistici e ai servizi).

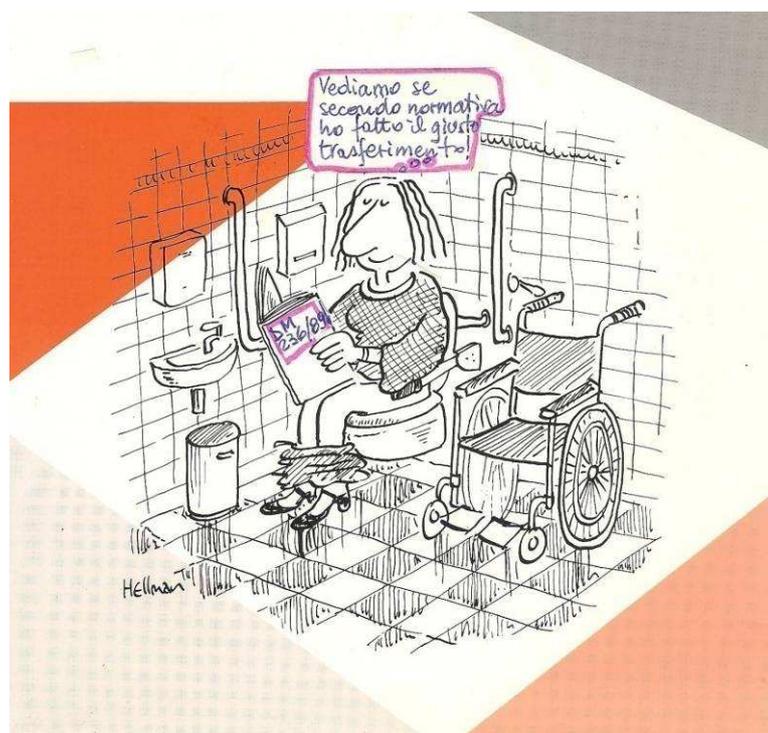
## QUALI E QUANTE NORME PER L'ACCESSIBILITA' DELLE STRUTTURE RICETTIVE?

Parlare della legislazione tecnica sull'accessibilità e sul superamento delle barriere architettoniche nelle strutture ricettive può essere utile, poiché sovente ci si trova di fronte a soluzioni e realizzazioni che lasciano scontente molte persone (specie le persone con disabilità o con esigenze specifiche e particolari) perché:

- le persone con disabilità e esigenze specifiche vedono ostacolato, impedito, reso disagiata, faticoso, pericoloso e frustrante il loro *rapporto con l'ambiente* (ad es. la possibilità di movimento e di uso di spazi, oggetti, mezzi di trasporto etc.) *specie con i luoghi non quotidianamente frequentati* (come gli spazi per lo svago, il tempo libero, il turismo etc.), che da alcuni vengono ritenuti "accessori" e non fondamentali;
- le persone con disabilità e esigenze specifiche, di conseguenza, vedono annullata o limitata la possibilità di *entrare in relazione* con altri, di *autodeterminarsi* in relazione a proprie necessità, abitudini, volontà, aspirazioni, desideri.

Si può senz'altro affermare che le due normative tecniche per l'accessibilità vigenti in Italia

(il Decreto del Ministro dei lavori pubblici n. 236 del 14-06-1989 che riguarda l'edilizia residenziale ed i luoghi privati aperti al pubblico e il Decreto del Presidente della Repubblica n. 503 del 24-07-1996 , che riguarda edifici e spazi pubblici, anche temporanei) possono interessare e coinvolgere pienamente il settore del



turismo per tutti , che, come già detto, è interessato dalle strutture ricettive, dai luoghi dello svago e del divertimento, dall'attività sportiva, dai luoghi della cultura e dello sport oltre che dalla struttura dei percorsi e della mobilità.

Come già detto, la normativa tecnica per l'accessibilità in Italia consta di due soli disposti normativi di tipo "tecnico" (DM 236/1989 e DPR 503/1996 ), a cui occorre però aggiungere altre disposizioni normative, proprio perché forniscono comunque indicazioni e soluzioni progettuali, tecniche, organizzative (come ad esempio Linee guida per l'accessibilità dei beni culturali) o ampliano il campo applicativo della normativa sull'accessibilità (Legge 104/1992, la cosiddetta Legge-quadro sull'handicap).

Più recentemente, e solo in relazione ai luoghi di interesse culturale sono stati emanati suggerimenti normativi, o meglio di indirizzo: il **Decreto del Ministero per i beni e le attività culturali del 28-03-008, "Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale"**.

Tra l'altro queste linee guida sono particolarmente interessanti perché ricorrono ai principi internazionali dello Universal Design e perché affrontano anche il problema dell'accessibilità percettiva per le persone con problematiche visive, pur non affrontando il problema dell'accessibilità degli spazi e dei contenuti culturali per le persone non udenti o con problema di udito.

E' evidente che queste linee guida interessano l'ambiente turistico in quanto grandissima parte delle aspettative, degli interessi, dei desideri dei turisti si rivolgono verso il patrimonio culturale. Inoltre molte sistemazioni ricettive (si vedano ad esempio i residence d'epoca, il cosiddetto albergo diffuso, le dimore d'epoca, molti resort e relais e così via) sono situate in edifici e complessi (palazzi, castelli, fortezze, borghi storici) caratterizzati dalla consistenza e dalla importanza di tipo storico, artistico e architettonico e, in quanto tali, connotati da valenze culturali.

Secondo le linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale, l'accessibilità dei luoghi di interesse culturale riguarda:

- parchi e giardini storici,
- aree e parchi archeologici,
- spazi urbani,
- edifici e complessi monumentali,
- luoghi di culto,
- spazi espositivi,
- musei,
- archivi e biblioteche.

Per ognuno degli ambiti sopra citati vengono individuate alcune brevissime e sintetiche linee guida per la loro accessibilità.

Elementi di forza delle linee guida sono costituiti dai seguenti aspetti:

- fanno appello ai criteri informativi della progettazione universale o Universal Design;
- affrontano con maggiore ampiezza il problema delle barriere percettive fornendo indicazioni per migliorare la leggibilità e la comprensibilità dei luoghi, favorendo orientamento e riconoscimento di spazi e oggetti;
- l'accessibilità è intesa in senso ampio, quindi anche come fruibilità, usabilità di spazi agevoli, amichevoli;
- affrontano il problema delle lunghe distanze;
- invitano ad usare "soluzioni alternative";
- sono date alcune precisazioni terminologiche.

## NORMATIVE ITALIANE PER IL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE, L'ACCESSIBILITÀ E LA PROGETTAZIONE UNIVERSALE

**Circolare Ministero dei Lavori Pubblici 19 giugno 1968, n. 4809,**

**Norme per assicurare l'utilizzazione degli edifici sociali da parte dei minorati fisici e per migliorarne la godibilità generale.**

### *1.2. Campo di applicabilità delle norme*

- Le presenti norme si riferiscono a **strutture edilizie a carattere collettivo**, con particolare riguardo al settore dell'edilizia sociale, sia per le nuove costruzioni che per le costruzioni già esistenti, nel caso che queste ultime siano sottoposte a ristrutturazione.

Le norme stesse, peraltro, non si limitano evidentemente al problema delle barriere architettoniche relativo al solo settore dell'edilizia sociale, ma, forniscono anche precise indicazioni all'edilizia collettiva in generale ed all'edilizia residenziale.

### *1.3. Obbligatorietà delle norme*

- Le presenti norme hanno valore integrativo e non sostitutivo di altre vigenti regolamentazioni, ed in modo specifico di quelle relative alla progettazione ed esecuzione di opere ed edifici costruiti dallo Stato e da Enti pubblici.
- Inoltre quanto contenuto nelle presenti norme, (...) **non esclude soluzioni più avanzate , ma anzi deve essere inteso come stimolo di ulteriori progettazioni e realizzazioni di mezzi ed accorgimenti di più elevato grado di efficienza e contenuto tecnico.**
- Pertanto agli organi preposti al controllo dell'applicazione delle presenti norme compete l'esame e l'approvazione delle eventuali proposte di mezzi ed accorgimenti, anche se realizzati in difformità a quanto di seguito prescritto.

La citata Circolare era – a suo tempo – e lo è tuttora, **particolarmente interessante perché prevede la possibilità di ricorrere a soluzioni** (tecniche, tecnologiche, dimensionali, spaziali

etc.) **differenti da quelle indicate nella Circolare stessa**, al fine di superare il problema delle barriere architettoniche con un livello migliore e più alto di prestazioni.

La Circolare anticipa quanto l'attuale normativa tecnica del 1989 (DM 236/1989) e del 1996 (DPR 503/1996) consente e cioè la possibilità di presentare "soluzioni alternative" a quelle previste nella normativa tecnica.

**Legge 28 febbraio 1986, n. 41,**

**Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 1986)**

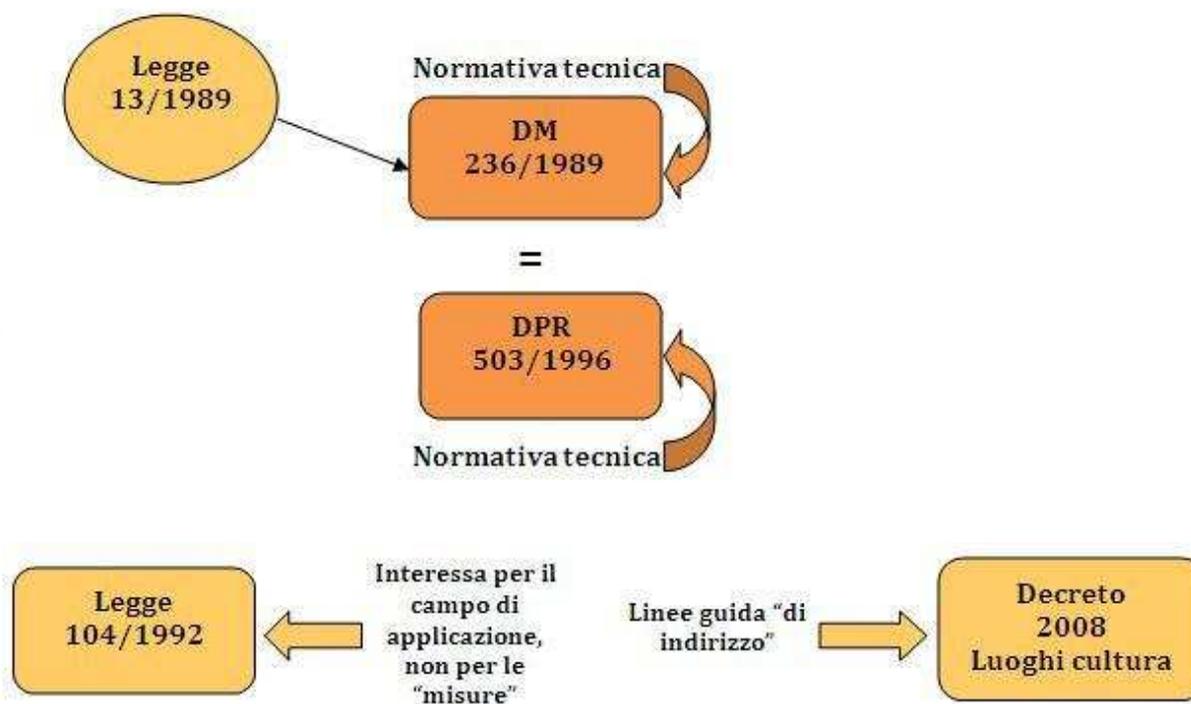
*Articolo 32 (...)*

- Non possono essere approvati **progetti di costruzione o ristrutturazione di opere pubbliche** che non siano conformi alle disposizioni del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1978, n. 384 (ndr ora abrogato e sostituito dal DPR 503/1996), in materia di superamento delle barriere architettoniche.
- Non possono altresì essere erogati dallo Stato o da altri enti pubblici **contributi o agevolazioni** per la realizzazione di progetti in contrasto con le norme di cui al medesimo decreto.

In Italia quante sono le **normative tecniche per l'accessibilità** ovvero quelle che indicano il campo di applicazione, i criteri di progettazione e le prescrizioni dimensionali?

Sono poche, ma non sempre sono immediatamente comprensibili e non sempre sono di facile applicazione!

La normativa tecnica per l'accessibilità consiste solo di due disposti normativi (DM 236/1989 e DPR 503/1996) che però pongono le stesse richieste per i requisiti e i parametri dimensionali.



Normativa di riferimento	Tipo di spazio, attrezzatura, edificio	Tipo di intervento edilizio a cui si applica la normativa
DPR 503/1996	Pubblico	Nuova costruzione Ogni intervento sul patrimonio edilizio esistente Cambiamento di destinazione d'uso
DM 236/1989	Privato aperto al pubblico e tutti gli edifici residenziali	Nuova costruzione Ristrutturazione
L 104/1992	Pubblico e privato aperto al pubblico	Ogni intervento sul patrimonio edilizio esistente Cambiamento di destinazione d'uso

**DM 236/1989 - Decreto del Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236, 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.**

Il DM 236/1989 è il regolamento di attuazione dell'art. 1 della Legge 09-01-1989, n. 13.

Il campo di applicazione riguarda la nuova costruzione e la ristrutturazione di *edifici privati*, compresi i loro spazi esterni di pertinenza, ovvero:

- l'edilizia residenziale, compresa tutta l'edilizia residenziale pubblica;
- edifici "privati" rispetto alla proprietà, ma "**aperti al pubblico**" e di "**uso pubblico**";
- sono individuati "**3 livelli differenziati di accessibilità**": l'accessibilità, la visitabilità, l'adattabilità.

**N.B.:** *La nuova costruzione e la ristrutturazione sono categorie edilizie definite e normate (vedere il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia, DPR n. 380 del 6-6-2001, modificato dal D. Lgs. 301/2002 e i disposti normativi regionali).*

### **DPR 503/1996 - Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503**

#### **Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici.**

Il DPR 503/1996 sostituisce il DPR 27 aprile 1978, n. 384 (Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1978, n. 384, "Regolamento di attuazione dell'art. 27 della legge 30 marzo 1971, n. 118, a favore dei mutilati e invalidi civili, in materia di barriere architettoniche e trasporti pubblici)", le cui disposizioni sono abrogate.

Il suo campo di applicazione riguarda *edifici e spazi pubblici (anche temporanei)* in riferimento a:

- nuova costruzione, compresi gli spazi esterni di pertinenza;
- ristrutturazione, compresi gli spazi esterni di pertinenza;
- qualsiasi altro tipo di "intervento edilizio" ;
- cambio di destinazione d'uso;
- servizi di pubblica utilità (ad es. trasporti, telefoni etc.);

Nel DPR 503/1996 sono inoltre individuati 3 livelli differenziati di "accessibilità": l'accessibilità, la visitabilità, l'adattabilità).

Per quanto riguarda i criteri e i parametri dimensionali Il DPR 503/1996 rimanda completamente al DM 236/1989.

**N.B.:** *La nuova costruzione e la ristrutturazione sono categorie edilizie definite e normate (vedere il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia, DPR n. 380 del 6-6-2001, modificato dal D. Lgs. 301/2002 e i disposti normativi regionali).*

### Legge n. 104 del 5-2-1992

**Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.**

*Art. 24 Eliminazione o superamento delle barriere architettoniche*

- le norme tecniche per l'accessibilità si applicano a **tutte le “opere edilizie”** fatte ***in edifici pubblici e privati aperti al pubblico***;
- quindi in **tutti gli interventi sull'esistente** (ad esempio: manutenzione ordinaria e straordinaria, restauro, risanamento conservativo, ampliamento etc.).

Per poter meglio applicare la normativa tecnica sull'accessibilità nelle strutture ricettive, occorre ritornare ai diversi livelli di accessibilità previsti dal DM 236/1989 e dal DPR 503/1996. Come già precedentemente evidenziato, il DM 236/1989 e il DPR 503/1996 prevedono **tre differenti livelli di “accessibilità”**, che sono individuati nel seguente modo:

1. l'**accessibilità** (tutti gli spazi devono essere totalmente accessibili);
2. la **visitabilità** (accessibilità parziale, limitata solo ad alcuni spazi);
3. l' **adattabilità** (accessibilità futura ossia differita nel tempo, ma *prevista e predefinita* in sede progettuale).

E' prevista anche la cosiddetta *accessibilità condizionata* (altrimenti detta *accessibilità a chiamata o a richiesta*) per strutture ed edifici pubblici, da applicare in attesa di adeguamento all'accessibilità.

### Accessibilità e visitabilità previsti da DM 236/1989 e DPR 503/1996

ACCESSIBILITA'	VISITABILITA'
<b>Quali edifici?</b>	<b>Accessibilità parziale limitata ad alcuni spazi o porzioni di spazi</b>
Edifici sociali (scuola, sanità, assistenza, cultura, sport) Luoghi lavoro (*)	Riunioni e spettacoli, circoli privati Ristorazione Attività ricettive (alberghi, pensioni, campeggi, villaggi turistici) Luoghi di culto Altre attività aperte al pubblico
<b>Dove?</b>	
Spazi esterni Parti comuni di edifici Tutte le unità immobiliari (con un servizio igienico accessibile per ogni livello utile)	

(\*) Accessibilità pressoché totale anche per i luoghi di lavoro (con alcuni distinguo e limitazioni)

### L'ispirazione prestazionale della normativa tecnica DM 236/1989 e DPR 503/1996.

Non bisogna sottovalutare o trascurare le potenzialità della normativa tecnica italiana sull'accessibilità, che è ispirata a una concezione di tipo prestazionale, che permette di proporre soluzioni alternative a quelle della normativa, purché rispondenti ai criteri di progettazione.

L'impostazione della normativa tecnica è basata su:

- **criteri di progettazione** (prescrizioni richieste)
- **specifiche funzionali dimensionali** (indicative)

Tale impostazione, di tipo abbastanza prestazionale piuttosto che unicamente prescrittivo, consente di valutare **con maggiore elasticità e con maggiore spirito critico** le caratteristiche e la consistenza degli aspetti di barriera e di proporre soluzioni innovative per l'accessibilità.

Le disposizioni tecniche, essendo ispirate ad una concezione di tipo prestazionale, permettono al progettista di proporre ***soluzioni alternative a quelle indicate dalla normativa tecnica***, purché rispondenti ai criteri di progettazione (Art. 7.2 del DM 236/1989 e art. 19.5 del DPR 503/1996).

I **criteri di progettazione** e le **specifiche funzionali e dimensionali** per l'accessibilità (DM 236/1989 e DPR 503/1996) sono previsti per:

- **Componenti degli ambienti:**

- porte
- pavimenti
- infissi esterni, parapetti
- arredi fissi
- terminali degli impianti

- **Ambienti:**

- servizi igienici
- cucine
- balconi
- collegamenti orizzontali
- collegamenti verticali (scale, rampe, ascensori, servo scala, piattaforme elevatrici)
- autorimesse

- **Spazi esterni:**

- percorsi
- pavimentazioni
- parcheggi

- **Segnaletica**

Occorre precisare che la normativa tecnica italiana si sofferma molto sugli obiettivi prestazionali dell'accessibilità, definiti dalla normativa tecnica come criteri di progettazione, a cui accorda massima importanza.

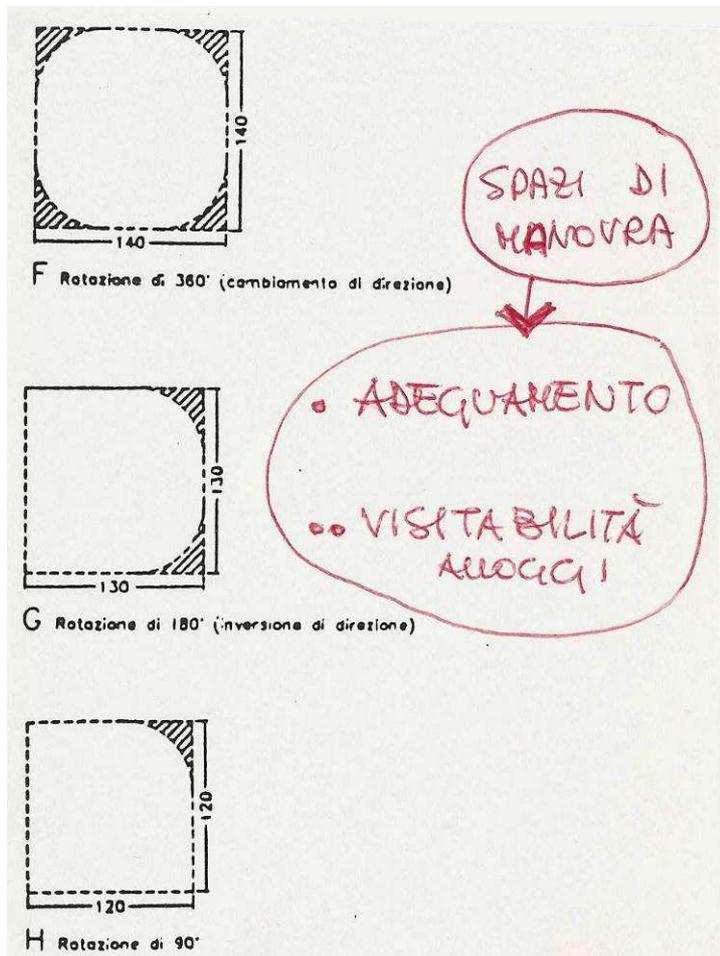
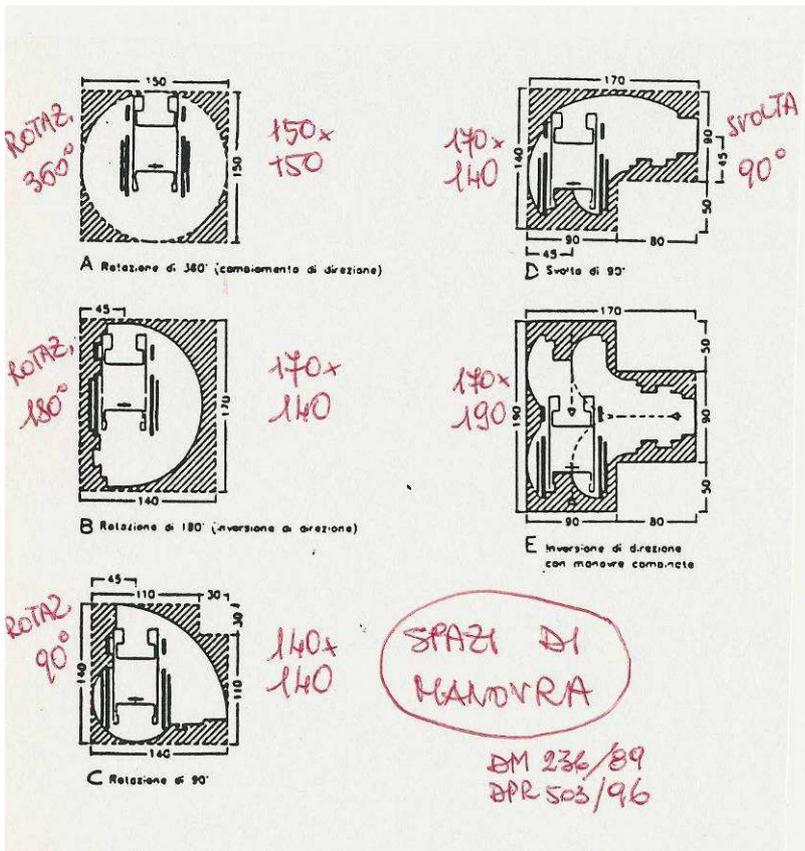
Solo successivamente fornisce alcune indicazioni dimensionali, che sono veramente limitate.

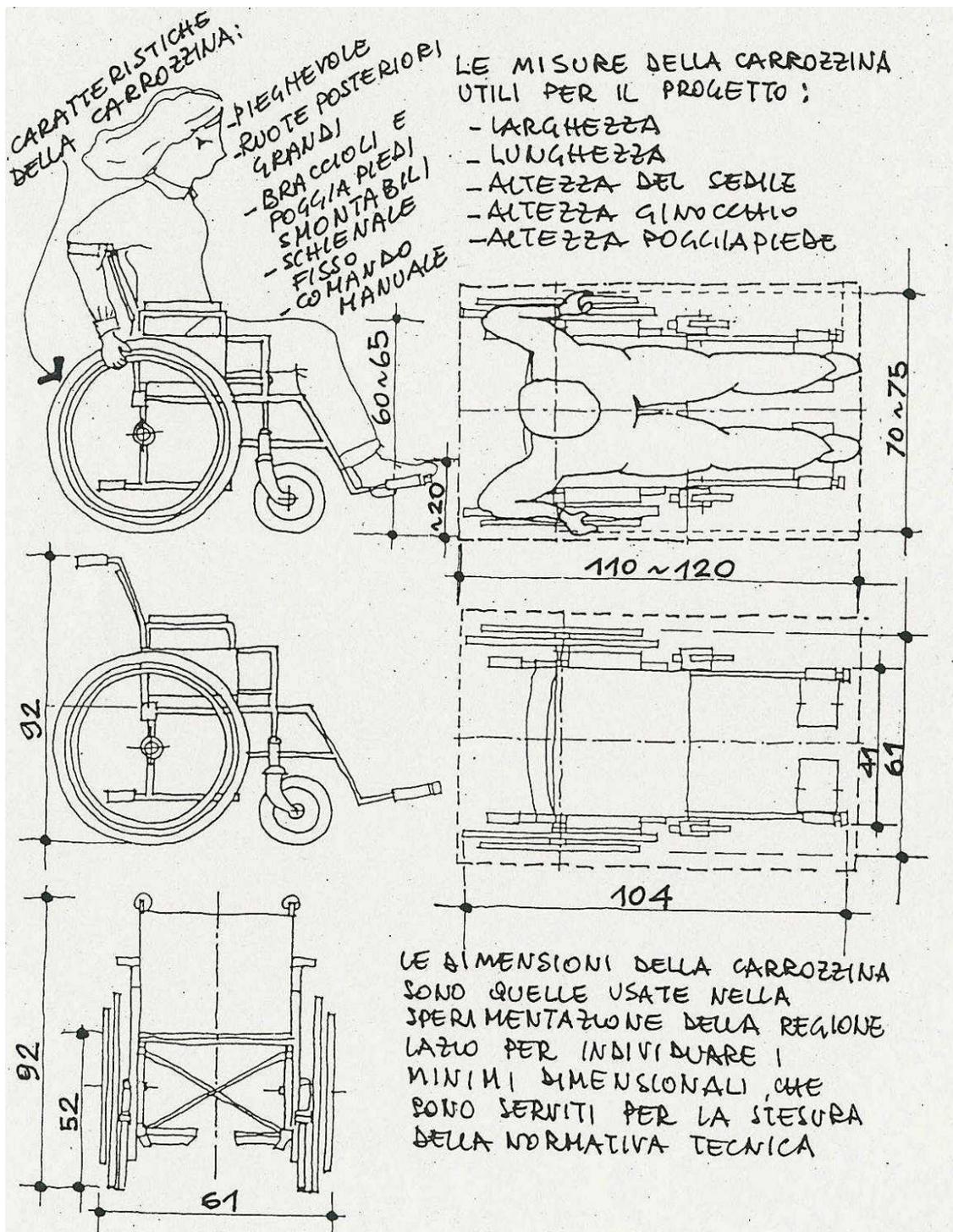
Tra le indicazioni dimensionali che sono cogenti, ci sono indubbiamente i cosiddetti spazi di manovra di una persona che usa una carrozzina a ruote manuale, autospinta. Tali spazi di manovra sono presenti nell' art. 8.0.2 *Spazi di manovra con carrozzina a ruote* del DM 236/1989 e devono essere tenuti presenti nell'organizzazione degli spazi accessibili.

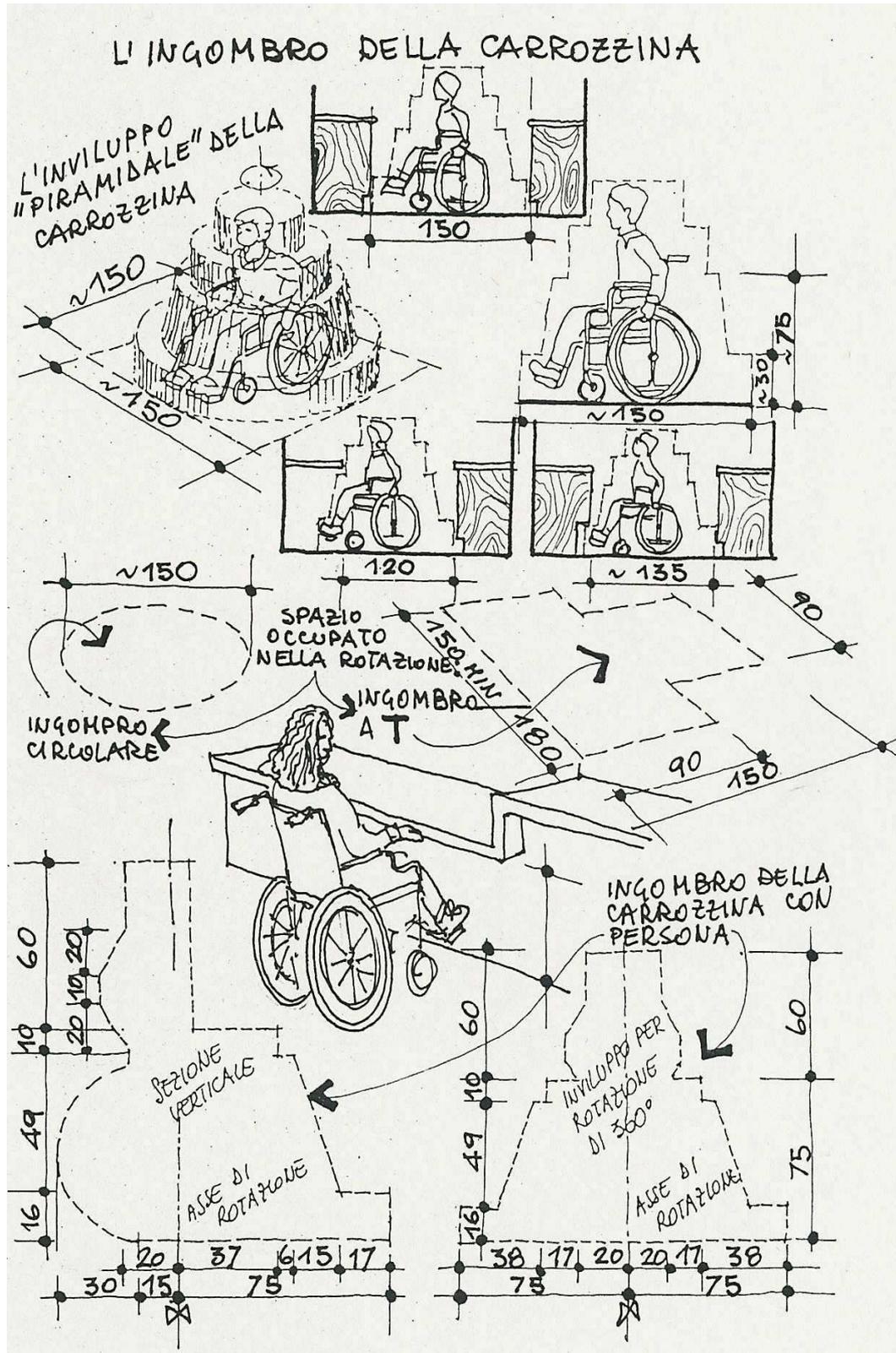
Tali spazi di manovra sono:

- **A.** rotazione 360° - cambiamento di direzione
- **B.** rotazione 180° - inversione di direzione
- **C.** rotazione 90° (con manovre combinate è possibile il completo cambiamento di direzione)
- **D.** svolta 90°
- **E.** inversione di direzione con manovre combinate
- **F.** rotazione 360° - cambiamento di direzione
- **G.** rotazione 180° - inversione di direzione
- **H.** rotazione 90° (con manovre combinate è possibile il completo cambiamento di direzione).

**N.B.** gli spazi **F**, **G**, **H** sono permessi sono in interventi di adeguamento e per la visitabilità degli alloggi.







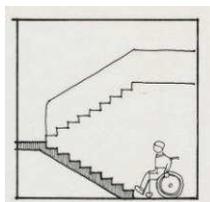
Esistono anche **barriere fisiche nascoste** che possono essere quelle non evidenziate da nessun disposto normativo, ma che tuttavia emergono come veri e propri ostacoli, come ad esempio:

- un parapetto che non permette di vedere bene all'esterno o che invita a sporgersi;
- l'eccessiva altezza di un davanzale, che non impedisce o ostacola nessun movimento, ma che limita la visuale.

Ulteriori barriere sono le situazioni di *scarsa o inesistente accessibilità* (o meglio di *fruibilità*), non imputabile a barriere fisiche precise, come ad esempio:

- la mancanza di parcheggio riservato in luoghi di larga affluenza di pubblico;
- l'eccessiva lontananza della zona di parcheggio dal percorso pedonale o dal luogo al quale si è diretti;
- la *grande distanza superabile* solo a piedi.

Inoltre non ci sono solo le barriere architettoniche ma anche le barriere percettive (sensoriali e intellettive).



Infatti **barriera o impedimento sensoriale** è ciò che non è pienamente rilevabile attraverso gli apparati sensoriali.

**Barriera o impedimento cognitivo** è ciò che non è capito o non è interpretato correttamente.

**La normativa tecnica per l'accessibilità: non solo accessibilità fisica ma anche percettiva.**

Il DM 236/1989 e il DPR 503/1996 dicono che barriere sono anche la mancanza o l'insufficienza di indizi e di segnalazioni per facilitare accessibilità e mobilità delle persone che presentano limitazioni percettive.

Infatti nella normativa tecnica per barriere architettoniche si intendono:

- gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;
- gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti;
- la **mancanza di accorgimenti e segnalazioni** che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi.

Pertanto **anche nelle strutture ricettive** devono essere messi in atto accorgimenti per facilitare accessibilità e mobilità delle persone che presentano limitazioni sensoriali.

Occorre sottolineare che, nella normativa tecnica, sono scarse le indicazioni per favorire l'accessibilità percettiva di tipo sensoriale (visiva e uditiva).

Inesistenti sono le indicazioni per l'accessibilità a persone con disabilità intellettiva, psichica, relazionale.

Indicazioni per l'accessibilità percettiva sono presenti nelle Linee guida (2008) per l'accessibilità degli spazi culturali.

Alcune interessanti suggestioni nei confronti dell'accessibilità percettiva sono contenute nella Circolare Ministero dell'Interno n. 4 del 1°-3-2002, "Linee guida per la valutazione della sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro ove siano presenti persone disabili".

Tale circolare è applicabile non solo dove sono presenti lavoratori con disabilità.

La circolare dice che:

- occorre realizzare *spazi conoscibili e riconoscibili* (e tali da agevolare mobilità ed orientamento) anche attraverso un'attenta e ben calibrata **caratterizzazione sensoriale**, che faccia appello a elementi di comunicazione sonora, tattile, visiva e plurisensoriale (ad esempio sonora/ottica/a vibrazione);
- la *mancanza di varietà*, data da una scarsa o inesistente caratterizzazione plurisensoriale, può essere considerata un **potenziale rischio**;

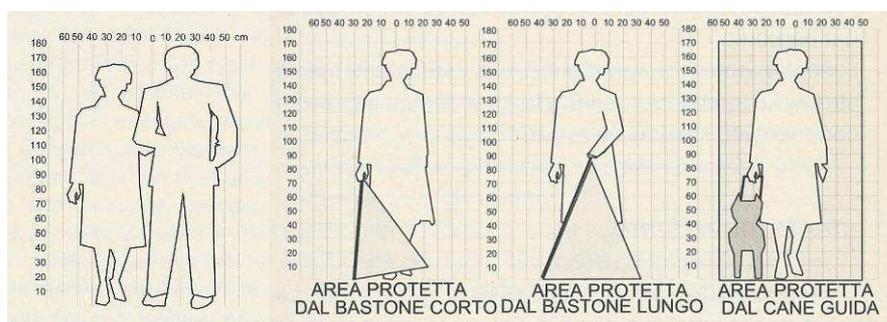
- l'*accessibilità dei percorsi* è già **sicurezza** antincendio.

Risultano **barriere percettive**, tutti quegli ostacoli che:

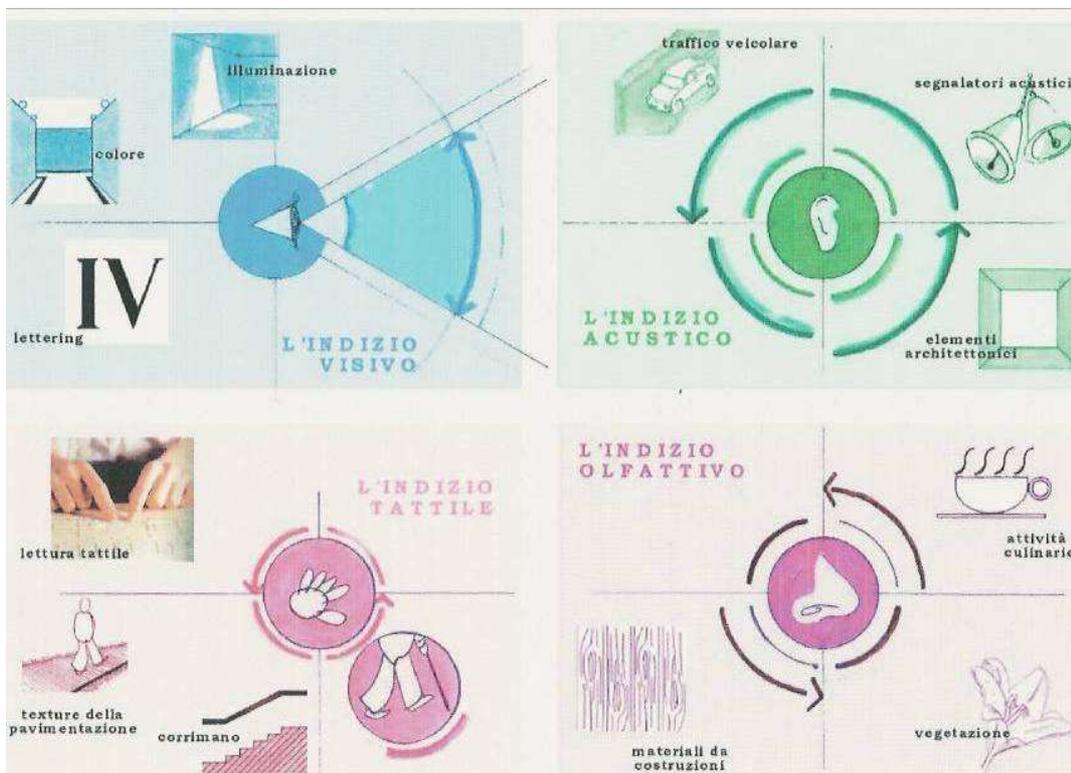
- pendono,
- sporgono,
- hanno uno sviluppo divergente,
- sono presenti sul piano di calpestio del percorso.

L'accessibilità percettiva è pertanto raggiungibile con:

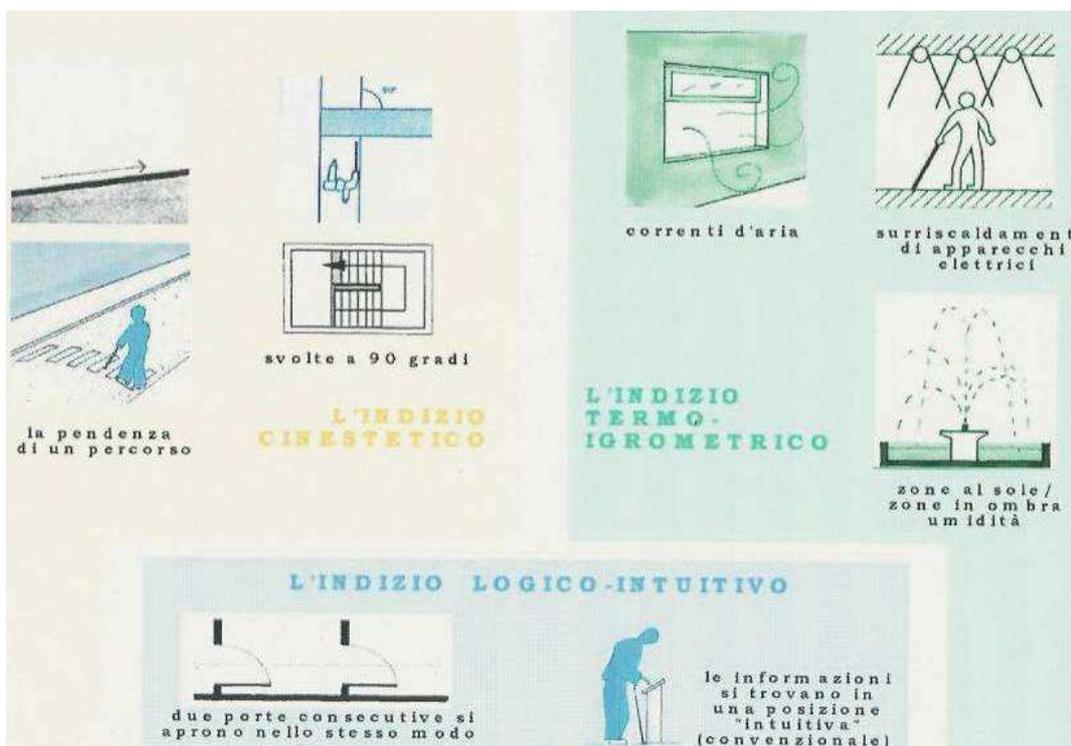
1. **aumento informativo - comunicativo** attraverso informazioni extra-visive aiuta i *non vedenti e va bene per tutti*,
2. **potenziamento informativo-comunicativo** rafforzando l'informazione visiva: aiuta gli *ipovedenti e va bene per tutti*.



L'illustrazione sottostante evidenzia la possibilità di superamento delle difficoltà percettive attraverso la progettazione plurisensoriale (i sensi "tradizionali").



L'illustrazione sottostante evidenzia la possibilità di superamento delle difficoltà percettive attraverso la progettazione plurisensoriale (gli "altri" sensi).



## Quali norme per l'accessibilità delle strutture ricettive?

Le strutture ricettive, in quanto **edifici privati ma aperti al pubblico**, rientrano a pieno titolo nel campo di applicazione:

- del DM 236/1989 quando si effettua **nuova costruzione e ristrutturazione**;
- dell' art. 24 (Eliminazione o superamento delle barriere architettoniche) della legge 104/ 1992 quando si effettua qualsiasi **opera edilizia**.

Per quanto riguarda le caratteristiche tecniche progettuali (art. 5 del DM 236/1989) le strutture ricettive devono rispettare il requisito della **visitabilità**: ciò significa che non tutta la struttura ricettiva deve essere accessibile, ma deve essere solo parzialmente accessibile.

Come già detto, la **visitabilità** rappresenta un livello di accessibilità limitato ad una parte più o meno estesa dell'edificio o delle unità immobiliari, che consente comunque ogni tipo di relazione fondamentale anche alla persona con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.

Per capire quali parti di una struttura ricettiva debbano essere accessibili secondo normativa, di seguito si riporta integralmente quanto richiesto dal DM 236/1989:

- Art. 3.4 al punto c): nelle unità immobiliari **sedi di attività ricettive** il requisito della **visitabilità** si intende soddisfatto se tutte le parti e servizi comuni ed un numero di stanze e di zone all'aperto destinate al soggiorno temporaneo determinato in base alle disposizioni di cui all'art. 5, sono accessibili;
- Art. 3.5. Ogni unità immobiliare, qualunque sia la sua destinazione, deve essere **adattabile** per tutte le parti e componenti per le quali non è già richiesta l'accessibilità e-o la visitabilità.
- Art 5.3. Strutture ricettive.

Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, ecc.) deve avere tutte le parti e servizi comuni ed un determinato numero di stanze accessibili anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria. Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di persone su sedia a ruote.

Qualora le stanze non dispongano dei servizi igienici, deve essere accessibile sullo stesso piano, nelle vicinanze della stanza, almeno un servizio igienico.

Il numero di stanze accessibili in ogni struttura ricettiva deve essere di almeno due fino a 40 o frazione di 40, aumentato di altre due ogni 40 stanze o frazione di 40 in più.

In tutte le stanze è opportuno prevedere un apparecchio per la segnalazione, sonora e luminosa, di allarme.

La ubicazione delle stanze accessibili deve essere preferibilmente nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un «luogo sicuro statico» o di una via di esodo accessibile.

Per i villaggi turistici e campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di due unità.

Per consentire la visitabilità nelle strutture ricettive si devono rispettare le prescrizioni di cui ai punti 4.1, 4.2 e 4.3, atte a garantire il soddisfacimento dei suddetti requisiti specifici.

Riepilogando, nelle **attività ricettive** (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, ecc.) il requisito della **visitabilità** si intende soddisfatto se:

- tutte le parti e servizi comuni sono **accessibili**;
- un numero determinato di stanze sono **accessibili**;
- un numero determinato di zone all'aperto destinate al soggiorno temporaneo sono **accessibili**.

Per permettere il rispetto del requisito della visitabilità, si richiede che vengano applicate le prescrizioni del DM 236/1989 dell' art. 4. "Criteri di progettazione per l'accessibilità" e ,in particolare, dei punti 4.1, 4.2 e 4.3, e le corrispondenti specifiche e soluzioni tecniche riportate al punto 8:

- **4.1 unità ambientali e loro componenti:**
  - o porte, pavimenti, infissi esterni, arredi fissi, terminali degli impianti, servizi igienici, cucine, balconi e terrazze, percorsi orizzontali, scale, rampe, ascensore, servoscala e piattaforma, autorimesse;
- **4.2 spazi esterni:**
  - o percorsi, pavimentazione, parcheggi;
- **4.3 segnaletica.**

Edifici privati aperti al pubblico	Attività ricettive (alberghi, pensioni)	Attività ricettive (villaggi, campeggi, ecc)
E' richiesta la TOTALE ACCESSIBILITA' di alcuni luoghi	Spazi esterni Parti e servizi comuni	Spazi esterni Parti e servizi comuni
E' richiesta una PARZIALE ACCESSIBILITA' (detta visitabilità) di alcuni luoghi	2 stanze (ogni frazione di 40) con servizio igienico (se la stanza non ha un proprio servizio igienico, nelle vicinanze deve essercene uno accessibile)	5% delle superfici destinate al soggiorno temporaneo (minimo 2 unità)

## Quante camere accessibili? Con quali caratteristiche?

- **Struttura ricettiva:** numero di stanze accessibili richieste:
  - o almeno 2 fino a 40 camere o frazione di 40;
  - o tale quantità deve essere aumentata di altre due stanze accessibili ogni 40 stanze o frazione di 40 in più.
- **Villaggi turistici e campeggi:** quantità di unità di soggiorno temporaneo accessibili richiesta:
  - o oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di 2 unità.

## Caratteristiche delle stanze e dei bagni accessibili:

- **arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra** devono consentire l'uso agevole anche da parte di persone su carrozzina a ruote. *Quesiti: i percorsi quale larghezza debbono avere, secondo normativa: cm 80 o cm 90 o cm100?*
  - o cm 80 è il “canale di percorribilità” da lasciare libero davanti a lavabo e vasca nei servizi igienici (art. 8.1.6 DM 236/1989);
  - o cm 90 è la larghezza minima dello spazio di manovra per cambiare direzione con manovre combinate dell'art. 8.0.2 *Spazi di manovra con carrozzina a ruote* del DM 236/1989;
  - o cm 100 è la larghezza minima dei percorsi orizzontali e corridoi, che necessitano di allargamenti per permettere l'inversione di marcia (art. 8.1.9 del DM 236/1989);
  - o E' evidente che una larghezza di cm 100/120 del “canale di percorribilità” sia quella ritenuta più idonea, ma tale larghezza va messa in relazione alle caratteristiche di tale “canale di percorribilità”: lunghezza, presenza o no di muri ai lati o di elementi di arredo ecc.

- Qualora le stanze non dispongano dei servizi igienici, deve essere accessibile sullo stesso piano, nelle vicinanze della stanza, almeno un servizio igienico. E' ovvio che tale concessione normativa va applicata in limitatissimi casi e solo per alcune tipologie di strutture ricettive. Non è infatti ammissibile che, soprattutto in caso di nuova costruzione o di ampliamento dell'esistente, si faccia ricorso a tale possibilità per ovvi motivi di riservatezza, di comfort, di parità di trattamento con le altre camere della struttura ricettiva.
- Per motivi di **sicurezza** in tutte le stanze è opportuno prevedere un apparecchio per la segnalazione, sonora e luminosa, di allarme.
- La **collocazione delle stanze accessibili** è preferibile sia nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un "luogo sicuro statico" o di una via di esodo accessibile.

### **Strutture ricettive: gli altri servizi, oltre la "tradizionale" ricettività**

A seconda dei servizi presenti, **ai fini dell'accessibilità**, occorre applicare le corrispondenti prescrizioni normative tecniche per l'accessibilità.

Indicativamente i servizi aggiuntivi a quelli di base (sala 1° colazione, sala pranzo, soggiorno) possono essere:

- sala conferenze, convegni e locali annessi (ad es. guardaroba)
- sala spettacoli (e locali annessi, ad es. camerini)
- sala musica
- biblioteca
- postazioni internet
- spazio culturale per esposizioni, mostre etc.
- servizi per igiene (parrucchiere, pedicure etc.) e cura del corpo, palestra, Spa (cure idroterapiche e servizi di benessere del corpo).
- attività ginnico-sportive (tennis, piscina etc.)
- bar, ristorante, self-service
- punto vendita

- custodia e gioco bimbi
- assistenza animali domestici e di compagnia.

### **Strutture ricettive: sale e luoghi per riunioni, spettacoli**

Nelle sale e nei luoghi per riunioni e spettacoli:

- almeno una zona deve essere agevolmente raggiungibile, anche dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria:
  - o mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe,
  - o ovvero mediante ascensore o altri mezzi di sollevamento.
- Qualora le attività siano soggette alla vigente normativa antincendio, detta zona deve essere prevista in posizione tale che, nel caso di emergenza, possa essere agevolmente raggiunta una via di esodo accessibile o un "luogo sicuro statico".

In particolare, la sala per riunione, spettacolo deve:

- essere dotata di posti riservati per persone con ridotta capacità motoria, in numero pari ad almeno 2 posti per ogni 400 o frazione di 400 posti, con un minimo di 2;
- essere dotata, nella stessa percentuale, di spazi liberi riservati per le persone su carrozzina a ruote, predisposti su pavimento orizzontale, con dimensioni tali da garantire la manovra e lo stazionamento di una carrozzina a ruote;
- essere consentita l'accessibilità ad almeno un servizio igienico;
- essere consentita l'accessibilità al palco, al palcoscenico ed almeno ad un camerino spogliatoio con relativo servizio igienico.

### **Strutture ricettive: sale e luoghi per ristorazione**

Nelle sale per la ristorazione:

- almeno *una zona della sala* deve essere raggiungibile mediante un percorso continuo e raccordato con rampe, dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria;

- tale zona della sala deve essere dotata di *almeno uno spazio libero* per persone su carrozzina a ruote. Questo spazio deve essere predisposto su pavimento orizzontale e di dimensione tale da garantire la manovra e lo stazionamento di una carrozzina a ruote;
- deve essere consentita *l'accessibilità ad almeno un servizio igienico*.

### **Strutture ricettive: gli spazi culturali e sportivi**

**Spazi culturali** (ad esempio per esposizioni, mostre o altri eventi culturali ) e **spazi sportivi** possono essere presenti all'interno di **strutture ricettive**.

Si ricorda che in presenza di tali spazi (e di qualsiasi altro spazio destinato ad "attività sociali" ovvero scolastiche, sanitarie, assistenziali, culturali, sportive) occorre applicare la normativa per l'accessibilità, che , per gli spazi destinati ad "attività sociali" prevede la totale accessibilità di:

- spazi esterni ;
- parti comuni e tutti gli ambienti ;
- almeno un servizio igienico accessibile per ogni livello utile.

### **Riepilogando:**

- o *albergo/struttura ricettiva*: devono essere accessibili: tutte le parti e servizi comuni; due (o più) stanze; spazi esterni;
- *sale e luoghi per riunioni, spettacoli*: se sono presenti nella struttura ricettiva, devono essere dotati di almeno due spazi liberi; almeno due posti riservati; devono essere accessibili: un servizio igienico; il palco con un camerino; spogliatoio con servizio igienico;
- *sale per la ristorazione*: se sono presenti nella struttura ricettiva, devono essere accessibili: una zona della sala, almeno uno spazio libero per persone in carrozzina; un servizio igienico;

- *altri spazi e servizi*: occorre vedere le richieste specifiche per l'accessibilità. Se sono presenti spazi per attività culturali e sportive (e ogni altra attività di tipo "sociale" ovvero attività educativa, culturale, sanitaria, assistenziale, sportiva) occorre prevedere la totale accessibilità dei luoghi in cui si effettuano tali attività.

## STRUTTURE RICETTIVE: L'ACCESSIBILITÀ PERCETTIVA PER FACILITARE MOBILITÀ E ORIENTAMENTO

Elementi molto importanti per l'accessibilità percettiva, che consenta ed agevoli la mobilità, l'orientamento, la comunicazione sono dati dalla possibilità di:

- rendere l'ambiente comunicativo "parlante";
- eliminare e proteggere dalle fonti di pericolo

Rendere l'ambiente comunicativo e "parlante" può essere possibile, ad esempio, attraverso le seguenti azioni:

- sottolineare le intersezioni tra i piani che delimitano l'involucro (piani di calpestio, pareti, soffitti): ciò può costituire efficace linea guida;
- posizionare riferimenti sonori in punti strategici per un orientamento immediato e per consentire alla persona di collocarsi e direzionarsi nello spazio;
- posizionare dei landmark;
- indicatori e guide vocali, specie nei percorsi. Installazione delle cosiddette "insegne parlanti" ad infrarossi o radio, che uniscono all'elemento visivo di identificazione di un luogo (punto di accoglienza, scale, ascensore, il numero del piano, il numero della camera ecc.) un congegno in grado di comunicare verbalmente il messaggio dell'insegna.

L'insegna parlante può essere attivata in diverse modalità:

- o attraverso sensore di prossimità;
- o con telecomando o ricevente;
- o con telecomando programmato: particolarmente utile in strutture ricettive dove è bene che alcune informazioni (come uscite di sicurezza, ascensore, scale, sala colazione ecc.) siano sempre vocalizzate, mentre altre

informazioni (come il numero delle camere) possono essere vocalizzate a richiesta.

I sensori di prossimità o il telecomando, oltre a vocalizzare il messaggio pre-registrato, accendono due led intermittenti che richiamano l'attenzione sulla scritta a caratteri evidenti.



- elementi di tipo tecnologico e dispositivi elettronici per navigare ed orientarsi, per ricevere segnalazione sui servizi disponibili e avere informazioni sull'ambiente circostante, per riconoscere ostacoli e pericoli ;
- alcune tecnologie, che devono essere integrati nel progetto, aiutano la deambulazione in autonomia e l'orientamento di persone cieche o ipovedenti: ad es. sistemi a raggi infrarossi, fibre ottiche inserite in una pavimentazione, segnale elettronico a pavimento lungo un percorso predefinito (all'interno o all'esterno) con funzione di trasmettere attraverso impulsi sonori, in tempo reale, dati ed informazioni. Altri dispositivi utilizzano la tecnologia di comunicazione radio, il sistema di navigazione satellitare GPS (e altri sistemi di più recente introduzione) e il riconoscimento vocale.

Per rendere l'ambiente comunicativo e "parlante" anche alle persone con sordità o con forti problemi uditivi, può essere molto utile mettere in atto alcuni accorgimenti ambientali all'interno delle strutture ricettive:

- le informazioni sonore devono essere trasformate in informazioni visive;
- la moltiplicazione delle possibilità di informazioni e di comunicazione grazie all'allargamento del campo visivo;

- la creazione di uno specifico sistema di informazioni visive attraverso l'installazione di particolari dispositivi;
- la realizzazione di ambienti confortevoli dal punto di vista funzionale e psicologico;
- gli ambienti di tipo comune della struttura ricettiva dovrebbero, preferibilmente, presentare questi accorgimenti:
  - o superficie regolare : in alcuni casi i problemi di sordità sono associati a problemi di equilibrio, per cui si prediligono le pavimentazioni senza dislivelli;
  - o privi di angoli ciechi: si deve cercare il più possibile di evitare ogni muro che ostacoli la percezione di ciò che può accadere.;
  - o con capacità di essere spazio "incanalatore" ovvero di indurre ad un percorso obbligato che può facilitare l'orientamento al suo interno ed in alcuni casi anche la visibilità ;
  - o minimalismo : controllare la frammentazione dello spazio con muri, muretti, tramezzi opachi ecc. per avere un campo visivo allargato; può essere utile utilizzare tramezzi "trasparenti" per suddividere un ambiente;
  - o luminosità: la luce è un elemento fondamentale per i non udenti, che "usano" gli occhi come orecchie; indispensabile una adeguata e corretta illuminazione nei punti di comunicazione e dove c'è bisogno di visibilità.
- tutti gli elementi presenti negli ambienti della struttura ricettiva non devono costituire ostacolo alla visione globale e devono consentire un'efficace percezione punto di accoglienza e della segnaletica direzionale;
- lo spazio del punto di accoglienza , laddove avviene lo scambio di informazioni tra operatore della struttura ricettiva e non udente deve presentare un sistema di illuminazione tale da illuminare i volti dei due interlocutori, senza lasciare zone d'ombra che possono disturbare la lettura labiale o gestuale;
- nel punto di accoglienza, la parete alle spalle dell'operatore non deve presentare finestre ( per evitare l'abbagliamento o l'effetto silhouette ) oppure disegni o trame tali da rendere difficoltosa la concentrazione del non udente sul viso dell'interlocutore;

- disponibilità di un computer con un programma di trascrizione simultanea di voci in parole ;
- disponibilità di telefoni compatibili con le protesi o amplificati con diverse soluzioni tecnologiche
- utilizzo del dispositivo a tastiera che permette di trascrivere la conversazione telefonica;
- eventuale dotazione del “servizio telefonico ponte”: centralino telematico in cui assistenti all’ascolto traducono in parole le chiamate telefoniche per i sordi;
- nelle camere: televisore dotato di decifratore di sottotitoli e videotext; sveglia a vibrazione; dispositivi luminosi o olfattivi per segnalare l’emergenza (incendio, fughe gas, allagamento ecc.); dispositivi luminosi per ogni tipo di rumore: campanello, squillo del telefono e del citofono interno;
- per la mobilità in sicurezza dei non udenti è opportuno collocare degli specchi alla fine delle scale, negli angoli dei corridoi ed all’uscita degli ascensori in modo che si avverta la presenza del pericolo come oggetti trasportati che possono essere contundenti;
- negli ascensori è opportuno installare dei dispositivi che forniscano un segnale visivo di arresto o pericolo.
- negli spazi comuni e nei percorsi per la comunicazione di messaggi informativi di tipo sonoro è utile l’installazione di display su cui venga replicata l’informazione e, in caso di allarmi acustici di emergenza, di segnalazioni luminose persistenti;
- installazione negli ambienti di uso comune e nelle camere di sistemi di allarme luminosi o olfattivi (ad esempio dispositivi luminosi in caso di emergenza come allarme antincendio, rilevatore di fumo di fuga di gas;
- impianto elettrico abilitato all’allacciamento di sistemi per attivare la vibrazione e la pulsazione luminosa.

*L'eliminazione e la protezione dalle fonti di pericolo* possono essere conseguiti evitando la presenza di ostacoli sul piano di calpestio e lungo il percorso, di dislivelli non segnalati, di gradini isolati, di sporgenze a livello del corpo e della testa.

Ad esempio può essere utile:

- evidenziare alzata e pedata dei gradini: con marca-gradino, con colori diversi e contrastanti, con materiali diversi e cromaticamente in contrasto, con apposizione di strisce di materiale contrastante. Occorre prestare moltissima attenzione alle modalità di inserimento delle strisce affinché non costituiscano elemento di inciampo e di possibile caduta;
- lo stesso accorgimento vale per segnalare livelli diversi nello stesso ambiente;
- controllare che non ci sia "mascheramento visivo" per poter vedere eventuali fonti di pericolo e per permettere a chi non sente di poter muoversi con agio e sicurezza.

### **Accessibilità percettiva nelle strutture alberghiere: la forma, il volume, i collegamenti tra gli spazi**

La forma, il volume ed i collegamenti tra gli spazi possono essere usati come **indicatori per l'orientamento** attraverso:

- la logica progressione degli ambienti;
- la gerarchia degli spazi in funzione della gerarchia delle attività;
- la dimensione adeguata dei percorsi;
- la chiara indicazione per ogni ambiente dell'ingresso e dell'uscita;
- elementi di "sorpresa" e landmark che aiutino a riconoscere e ricordare ambienti ed attività;
- il controllo dell'eccessiva uniformità, che può disorientare;
- elementi di distribuzione verticale e orizzontale (scale, rampe, ascensori, corridoi) ben individuabili, dall'aspetto attraente e sicuro.

### **Accessibilità percettiva nelle strutture alberghiere: i muri e le pareti verticali**

I muri (tessitura delle superfici, colore, trasparenza, consistenza) possono essere usati per **aiutare l'orientamento** attraverso:

- variazioni del trattamento delle superfici da percepire visivamente, tattilmente, acusticamente;
- trattamento delle superficie verticali (simboli, colori, materiali differenti), in modo da evidenziare, ad esempio, l'uso pubblico o privato dell'ambiente;
- indicazione sulle pareti verticali delle vie di fuga, della direzione da percorrere per raggiungere un ambiente o un piano dell'edificio tramite disegni (ad esempio strisce) e colori codificati e agevolmente distinguibili;
- elementi ripetitivi, da usare con grande attenzione, per "rafforzare" l'identità di uno spazio;
- elementi continui (ad esempio i mancorrenti) con funzione anche direzionale;
- variazioni nell'andamento direzionale devono però essere segnalate o rese facilmente distinguibili;
- uso accorto di pareti trasparenti per facilitare la visibilità e di pareti opache per rispettare la privacy.

### **Accessibilità percettiva nelle strutture alberghiere: i pavimenti, le superfici orizzontali**

I pavimenti (tessitura, colori, consistenza, resilienza, riflettanza) possono essere usati per l'orientamento attraverso:

- cambiamento di pavimentazione, con cura nella realizzazione dei giunti perché non costituiscano fonte di inciampo;
- integrazione e coordinamento tra pavimento e parete;
- cambiamenti di livello: segnalare (con modalità tattile, visiva, acustica) il dislivello;

- uso di elementi contrastanti nella pavimentazione (inserti e strisce oppure stesso tipo di pavimento di colore diverso) per indicare il percorso da seguire;
- le pavimentazioni che riflettono luce e suono vanno usate in modo controllato e limitato;
- materiali non sdruciolevoli sia in condizioni normali sia in presenza di acqua o liquidi;
- materiali di facile pulizia e manutenzione;
- pavimenti dei servizi igienici non scivolosi e di colore in contrasto con quello delle pareti e dei sanitari.

### **Accessibilità percettiva nelle strutture alberghiere: gli elementi costruttivi e i complementi di arredo**

Forma e dimensione di elementi costruttivi, come porte, finestre, e di complementi di arredo e la loro collocazione possono essere scelti anche con l'obiettivo di "assistere" l'orientamento delle persone attraverso:

- localizzazione delle porte solo in punti dove siano realmente necessarie;
- buona illuminazione di porte ed ingressi;
- pareti e porte possono essere evidenziate in modi diversi (attraverso il colore, contornando con colore differenziato solo la porta ecc.);
- contrasto tra pavimento e porta o finestra, tra maniglia e battente della porta;
- disposizione delle porte, modalità e sensi di apertura, scelta dei materiali in modo che:
  - o non ostacolino il movimento;
  - o non costituiscano pericolo di urto;
  - o siano facilmente raggiungibili;
  - o siano chiaramente individuabili (contrasto tra parte fissa ed apribile, indicazioni chiare sulle porte, sistema di apertura facile etc.);
- disposizione degli arredi e dei terminali degli impianti in modo da costituire punti di riferimento.

## Accessibilità percettiva nelle strutture alberghiere: l'illuminazione

L'illuminazione, l'interrelazione tra luce e forme, l'intensità e la direzione delle fonti luminose, il connubio tra luce naturale e quella artificiale, possono contribuire all'orientamento attraverso:

- contrasto di luci;
  - controllo dell'abbagliamento e dell'effetto "controluce";
  - controllo delle superfici riflettenti vicino a fonti di luce, a finestre;
  - rafforzamento di fonti di luce in punti di potenziale pericolo, come la presenza di dislivelli, i gradini isolati o sporgenti lungo il percorso, l'imbocco delle scale in discesa;
- L'illuminazione deve dare facilitazioni
- uso della luce, naturale ed artificiale, per esaltare i colori, la loro modulazione e le loro tonalità, la tessitura e la consistenza dei materiali.

## Accessibilità percettiva nelle strutture alberghiere: la segnaletica

- localizzazione della segnaletica dove è effettivamente necessaria;
- chiara, facilmente leggibile e comprensibile, organizzata in modo logico e sistematico (ad esempio sempre dalla stessa parte – a destra o a sinistra – rispetto alle porte; ad altezza costante), non ridondante, ben visibile anche di notte;
- prestare attenzione alla localizzazione e a all'altezza da terra, alla forma, dimensione e colore degli elementi dei pannelli segnaletici, alla chiarezza comunicativa ed alla leggibilità dei caratteri presenti nella segnaletica, alla comunicazione tattile oltre a quella visiva;
- sistemi informativi aggiuntivi per ciechi ed ipovedenti basati su:
  - o indicazioni acustiche;
  - o macrocaratteri, caratteri in rilievo, in Braille;
- sistemi informativi aggiuntivi per persone sorde o ipoudenti basate su modalità comunicative visive, chiare e logiche;

- eventuale sistema di informazione tramite *bacheche* (appese, sospese, a bandiera) deve essere: coerente; bacheche con struttura simile e organizzate per argomenti in modo comprensibile e logico;
- tipi di supporto dell'informazione (cartelli a cavalletto, a bandiera, a parete, a soffitto; sospesi, appesi, appoggiati): occorre considerare la possibilità di lettura anche per persone in carrozzina e valutare che non siano di pericolo e intralcio a persone non vedenti, ipovedenti, malvedenti.

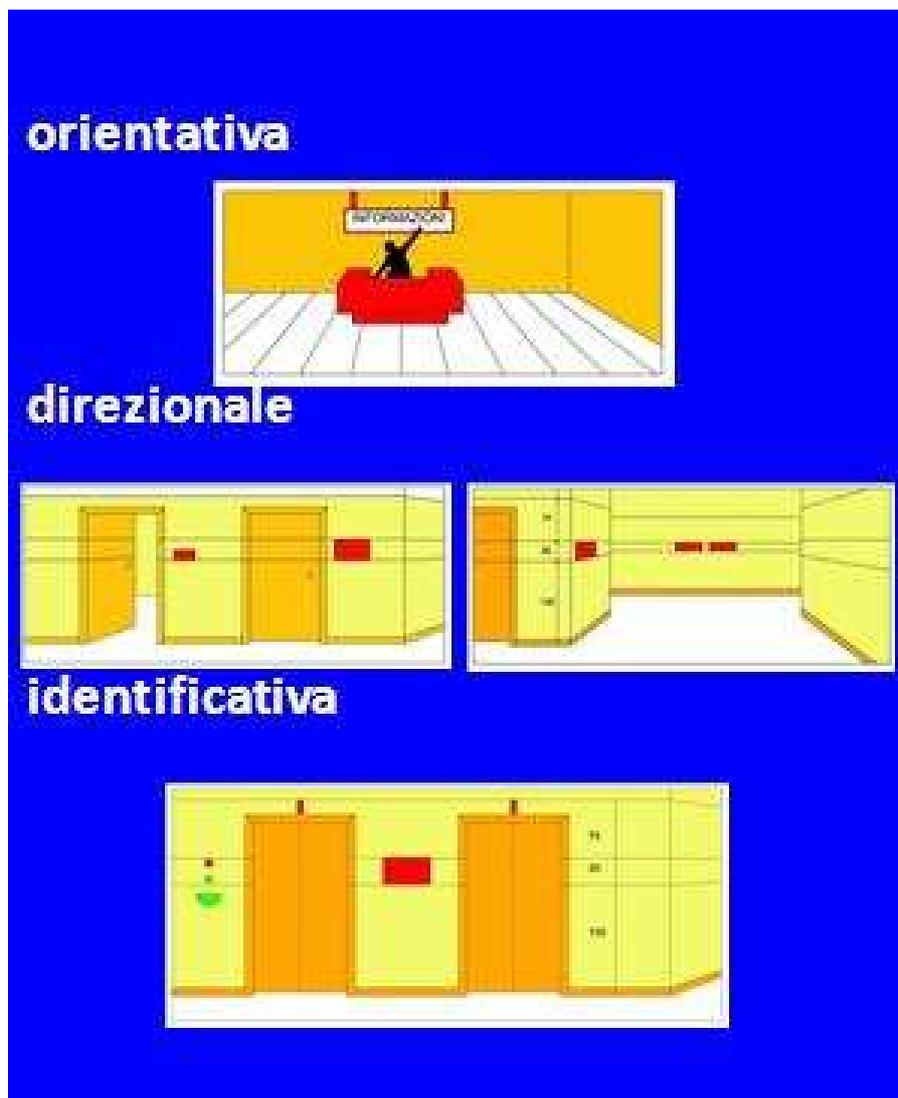
Si possono individuare tre tipi di segnaletica (escludendo quella di sicurezza per l'esodo veloce e sicuro):

- **la segnaletica di orientamento:** ad esempio di entrata/uscita, di indicazione del piano:
  - o ben posizionata;
  - o di facile comprensione;
  - o possibile concentrazione di informazioni generali come "punti informativi" in cui si possono visualizzare mappe tattili o modelli tridimensionali.
- **la segnaletica direzionale:** ad esempio del percorso da seguire:
  - o logica che va dal punto iniziale alla destinazione informazione ripetuta nei cambi di direzione e qualvolta sia necessario;
  - o differenziazione con colori diversi e testi ben separati;
  - o rappresentazioni schematiche e pittogrammi di facile apprendimento
- **la segnaletica identificativa,** ovvero di designazione di luoghi, di attività, di funzioni: ad esempio servizi igienici, bar, sala pranzo, camera ecc.
  - o identifica il luogo in cui ci si trova e le funzioni ivi svolte;
  - o organizzata in un sistema coerente ed ordinato, con impostazione grafica costante e leggibile anche da persone ipovedenti o malvedenti, ad un'altezza costante (non eccessiva!), sempre con una stessa posizione rispetto alle porte;
  - o apposizione dei simboli internazionali di accessibilità;

- progettazione mirata anche al “buon senso” per evitare discriminazioni non volute;

Le specifiche funzionali e dimensionali della segnaletica per l'accessibilità riguardano:

- posizione,
- accurata scelta dei materiali e dei colori;
- accurata scelta dei livelli di illuminazione della segnaletica stessa,
- distanza e dimensioni carattere,
- uso accorto del colore,
- contrasto tra carattere e sfondo ed illuminazione,
- uso anche di macrocaratteri e di elementi in rilievo parziale ricorso a Braille.





La vignetta illustra l'apporto della tecnologia per l'orientamento (ad esempio attraverso il ricorso a tecnologia del tipo InfraVoice wayfinding system per non vedenti e ipovedenti)

## PROGETTAZIONE UNIVERSALE O UNIVERSAL DESIGN ... la nuova frontiera

Ratificando e firmando la **Convenzione sui diritti delle persone con disabilità**, lo Stato italiano è vincolato ed “obbligato” ad osservare tale Convenzione, a renderla esigibile e a metterla in pratica.

Per quanto riguarda l’aspetto dell’**accessibilità**, che costituisce – come già si è visto nelle pagine precedenti - uno degli 8 principi su cui si fonda la Convenzione, l’impegno a conseguirla si attua anche attraverso la pratica della *progettazione universale o Universal Design* richiamata, più volte e in diversi articoli, nella Convenzione Onu sia nelle definizioni (art. 2) sia negli obblighi generali (art. 4).

Dove hanno origine i termini **progettazione universale o Universal Design**?

Il professore Ron Mace del Center for Universal Design, College of Design at North Carolina State University Raleigh, nel 1997 definì l’Universal Design: **“Universal Design is the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design”** (Progettazione universale è il progetto di prodotti e ambienti che possano essere utilizzati da tutte le persone, nel modo più esteso possibile, senza la necessità di ricorrere ad adattamenti o a progetti speciali) e stabilì i 7 principi-base su cui si fonda l’Universal Design.

Uno degli elementi fortemente innovativi nello spirito della progettazione universale o Universal Design è costituito dal fatto che i suoi principi e le conseguenti linee guida, sono intesi come abitudine prassi progettuale, che va al di là dell’eliminazione e del superamento delle barriere architettoniche.

Come già evidenziato in precedenza, la “Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità” (2006) considera la progettazione universale o Universal Design come un obbligo generale (articoli 2 e 4) e inderogabile e nel contempo come diritto da rispettare e da esigere.

Di seguito si riportano i 7 principi della progettazione universale o Universal Design.

## 1. EQUITABLE USE

### Uso equo e non discriminatorio

Il progetto è utile, usabile, apprezzabile per persone con differenti abilità.

La progettazione deve:

- consentire le stesse modalità di uso per tutti gli utenti: identiche dove possibile, o equivalenti in caso contrario;
- evitare isolamento o stigmatizzazione di alcuni utenti;
- garantire condizioni di riservatezza, sicurezza e benessere ugualmente valide per tutti gli utenti;
- rendere il prodotto attraente per ogni utilizzatore.

## 2. FLEXIBILITY IN USE

### Uso flessibile

Il progetto si deve adattare ad una vasta gamma di preferenze e abilità individuali.

La progettazione deve:

- permettere la possibilità di scegliere differenti modi d'uso;
- prevedere l'utilizzo da parte di mancini e non;
- facilitare l'accuratezza e la precisione nell'attività da parte dell'utente;
- prevedere l'adattabilità dell'utilizzo ai modi ed ai tempi di diversi utilizzatori.

## 3. SIMPLE AND INTUITIVE

### Uso semplice ed intuitivo

L'uso del prodotto deve essere facile da comprendere, indipendentemente dall'esperienza dell'utilizzatore, dalle conoscenze, dalle sue abilità linguistiche o dal livello di concentrazione.

La progettazione deve:

- eliminare la complessità superflua;

- essere compatibile con le aspettative e le capacità intuitive dell'utente;
- andare incontro alle aspettative degli utenti;
- adattarsi a persone con conoscenze e capacità linguistiche differenziate;
- disporre le informazioni in modo congruo con la loro importanza;
- fornire efficaci suggerimenti e conferme durante e dopo l'uso.

#### 4. PERCEPTIBLE INFORMATION

##### Informazione evidente, efficace e comprensibile

Il progetto comunica efficacemente le informazioni necessarie all'utente, indifferentemente dalle condizioni ambientali o dalle capacità sensoriali dell'utente.

La progettazione deve:

- utilizzare metodi diversi (visivi, verbali, tattili etc.) per una esaustiva e completa presentazione delle informazioni essenziali;
- prevedere un adeguato contrasto fra le informazioni essenziali e l'ambiente circostante;
- massimizzare la "leggibilità" e la comprensibilità delle informazioni essenziali;
- differenziare gli elementi sulla base di ciò che devono descrivere (ad es. rendere semplice il modo di dare istruzioni o indicazioni);
- garantire la compatibilità con i diversi dispositivi tecnologici ed ausili utilizzati da persone con limitazioni sensoriali.

#### 5. TOLERANCE FOR ERROR

##### Tolleranza all'errore

Il progetto minimizza i rischi e le conseguenze negative di azioni accidentali o non intenzionali.

La progettazione deve:

- organizzare gli elementi per minimizzare rischi ed errori:
  - o gli elementi più utilizzati devono essere i più accessibili;
  - o gli elementi pericolosi devono essere eliminati, isolati o protetti;
- fornire elementi informativi e di avviso per evitare pericoli o errori;

- prevedere accorgimenti che mettano in salvo dall'errore;
- presentare dotazioni di sicurezza;
- disincentivare azioni imprudenti in attività che richiedono vigilanza e attenzione.

## 6. LOW PHYSICAL EFFORT

### Minimo sforzo fisico

Il progetto può essere utilizzato in modo efficace, confortevole e con minima fatica.

La progettazione deve:

- permettere agli utenti di mantenere posture corrette;
- richiedere ragionevoli sforzi operativi;
- ridurre al minimo le azioni ripetitive;
- minimizzare lo sforzo fisico considerevole.

## 7. SIZE AND SPACE FOR APPROACH AND USE

**Massima accessibilità spaziale** Il progetto deve prevedere dimensioni e spazi appropriati per l'avvicinamento, il raggiungimento, la manovrabilità e l'uso, indipendentemente dalle caratteristiche fisiche dell'utente, dalla sua posizione e dalla sua capacità di movimento.

La progettazione deve:

- predisporre una chiara visibilità degli elementi importanti per tutti gli utenti, seduti o in piedi;
- permettere un agevole raggiungimento di ogni componente per tutti gli utenti, seduti o in piedi;
- prevedere la possibilità di variazione in altezza di elementi ;
- prevedere spazi adeguati per l'uso di ausili e tecnologie o di personale di assistenza.

I 7 principi della **progettazione universale** o **Universal Design** potrebbero essere incrementati con altri due:

- **Neutralità formale** (tratto dalla ricerca Pro.F.Use - *Linee Guida per la progettazione di prodotti rispondenti ai principi di Universal Design*, 2006):
  - o l'aspetto del prodotto e quindi lo studio della forma non deve essere riferibile a prodotti specifici o specialistici destinate solo a persone con disabilità.
- **Valenza estetica** (tratto da *European concept for accessibility*, 2003):
  - o il prodotto deve essere valido sotto il profilo estetico: oltretutto ciò serve per favorire la sua accettazione.

#### Principi dell'Universal Design elaborati da "European concept for accessibility (2003)

1. **Respectful**: it should respect the **diversity of users**. Nobody should feel marginalized and everybody should be able to get to it.
2. **Safe**: it should be **free of risks to all users**. Therefore, all those elements
  - ▶ which form part of an environment have to be designed with safety in mind (slippery floors, parts jutting out, dimensions, etc.).
3. **Healthy**: it should **not constitute a health risk or cause problems to those who suffer from certain illnesses or allergies**.
  - ▶ Even more, it should promote the **healthy use of spaces and products**.
4. **Functional**: it should be designed in such a way that it can carry out the
  - ▶ function for which it was intended **without any problems or difficulties**. For example, it would be absurd to design a medical centre without bearing in mind that the width of the corridors should allow two stretchers to pass each other and that the doors have to be wide enough for a stretcher to pass through them.
5. **Comprehensible**: all users should be **able to orient themselves without difficulty** within a given space, and therefore the following is essential:
  - ▶ a. **Clear information**: use of icons that are common to different countries, avoiding the use of words or abbreviations from the local language which may lead to confusion; for example, using the letter C on taps, which suggests Cold in English but Caliente (meaning hot -exactly the opposite) in Spanish.
  - ▶ b. **Spatial distribution**: this should be coherent and functional, avoiding disorientation and confusion.
6. **Aesthetic**: the result should be **aesthetically pleasing**, as this will make it more likely to be accepted by everybody (the previous five points always being borne in mind).

## STRUTTURE RICETTIVE: ACCESSIBILITA' E FRUIBILITA'

### I principi

- Il principio di base è quello di poter disporre di **ambienti accessibili, sicuri e confortevoli**.
- Sin dalle **prime fasi della progettazione** (nuovo, recupero, rinnovo, adeguamento ecc.) è bene considerare l'accessibilità, per non dover ricorrere in seguito a soluzioni di ripiego di dubbio valore estetico o ad ausili ed attrezzature dedicati a fasce ristrette di persone con disabilità.
- L'accessibilità è strettamente legata ad una **corretta organizzazione e gestione** degli spazi e dei servizi e queste due attività devono essere strettamente collegate per poter ottenere dei risultati concreti.
- La semplice applicazione della normativa **distaccata da una consapevolezza delle esigenze reali** della clientela, con o senza disabilità, può non essere sufficiente a garantire la qualità dei servizi di accoglienza.

### I problemi con la normativa tecnica per l'accessibilità

E' indispensabile conoscere lo spirito, la **ratio** della normativa, **interpretare criticamente la normativa**.

Spesso si verifica un **rigido adeguamento normativa ovvero:**

- si fa il "minimo" indispensabile;
- si fa dire alla norma ciò che non richiede.

Non è sufficiente la conoscenza e la rigida e rigorosa applicazione dei parametri delle norme per garantire accessibilità, inclusione, qualità spaziale, comunicatività: **"essere a norma" non vuol dire automaticamente essere realmente e pienamente accessibile da parte di persone con qualsiasi disabilità o con esigenze specifiche.**

## tra normativa e reale accessibilità

Le **parole ricorrenti**, per dire che una struttura è accessibile, sono: “**è a norma**”, il che non vuol dire niente e, soprattutto, non garantisce reale ed effettiva accessibilità e fruibilità:

- a norma secondo i parametri dimensionali?
- a norma secondo i principi e i criteri prestazionali?

Oltretutto spesso si fa dire alla normativa tecnica quello che la stessa normativa assolutamente non dice e non richiede.

Le **parole problematiche** da porsi:

- gli spazi della struttura ricettiva sono veramente utilizzabili in autonomia, in sicurezza, in comfort da persone con differenti disabilità e con esigenze specifiche?

La **domanda corretta** da porsi:

- risponde alle necessità e ai desideri di “relazione” della persona con disabilità o con difficoltà o con esigenze specifiche con l’ambiente?



Una struttura ricettiva, per esser “realmente” accessibile e fruibile deve garantire a tutti gli ospiti, indipendentemente dalle specifiche esigenze e/o disabilità (motoria, sensoriale, intellettiva, psichica ma anche esigenze derivanti da intolleranze alimentari e da allergie, da patologie croniche, dall’ età ecc.) la possibilità di:

- effettuare il percorso di avvicinamento;
- parcheggiare senza lunghi percorsi;
- **entrare;**
- accedere a informazioni;
- **muoversi** ovvero spostarsi nei percorsi verticali e orizzontali:
  - o superamento agevolato dislivelli;
  - o superamento agevolato lunghe distanze;
- **orientarsi;**
- usare spazi e servizi comuni;
- accedere e usare camera e servizio igienico, ivi compresi arredi e attrezzature e l’eventuale balcone;
- disporre di qualche minimo “ausilio”;
- **uscire velocemente** e in sicurezza da camera e dall’edificio;
- poter avere una certa “personalizzazione” del servizio;
- personale “preparato”.

## INDICAZIONI E DETTAGLI PER UN MODELLO DI STRUTTURA PER TUTTI

### L'ESTERNO DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Come è facile intuire, è importante che questi parcheggi siano pianeggianti, privi di pendenze eccessive e asfaltati o cementati (tutti gli altri tipi di pavimentazione sono sconsigliati: la ghiaia, l'erba, i grigliati, le plotte, i cubetti con fughe ampie e non sigillate sono da escludere, in quanto impediscono il movimento autonomo, fluido e rendono spesso necessario l'aiuto di un'altra persona).

E' necessario quindi che la sistemazione esterna della struttura ricettiva, qualunque sia la sua natura, abbia:

- andamento regolare;
- pavimentazione antisdrucchiole e realizzata con materiale che non ostacoli il sicuro e fluido scorrimento di persone in carrozzina, con ausili;
- in presenza di dislivelli: compresenza di gradini e piano inclinato;
- larghezza che permetta il passaggio agevole di persona in carrozzina;
- assenza di ostacoli, sul piano orizzontale e sul piano verticale.

**Il parcheggio e i posti auto "riservati"** devono avere le seguenti caratteristiche:

- i parcheggi accessibili: in piano, privi di pendenze, con pavimentazione "liscia" (da escludere ghiaia, erba, grigliati, cubetti con fughe ampie e incassate, perché impediscono il movimento autonomo e richiedono spesso l'aiuto di un'altra persona);
- parcheggi "riservati" ad auto munite di contrassegno speciale per persone con disabilità;
- i posti auto "riservati": il più possibile vicino all'ingresso oppure, in subordine, parcheggio riservato con eventuale servizio di parcheggio e riconsegna dell'auto al cliente;
- adeguata segnaletica verticale e orizzontale;

- dimensioni adeguate sia in larghezza sia in lunghezza (per permettere di prendere dal bagagliaio carrozzina e ausili vari, per permettere l'ingresso nella vettura di elettroscooter etc.);
- collegamenti con area pedonale e marciapiede tramite scivolo;
- delimitazione con paline, catenelle, transenne, elementi dissuasori;
- distanza "contenuta" dall'ingresso.

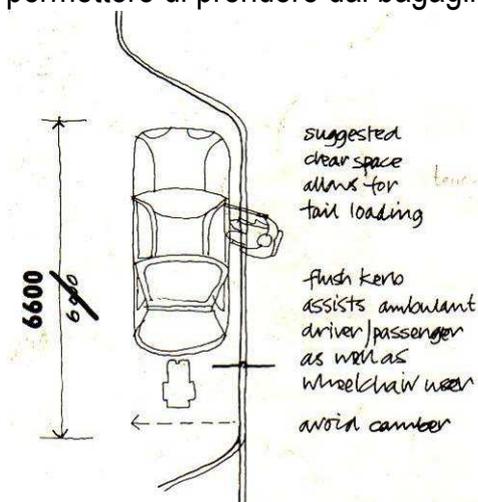
In presenza di garage o di parcheggio per i clienti (sia nei piani interrati, sia fuori terra), questo può essere dotato di un citofono di chiamata (video e audio, se possibile dotato di tastiera per facilitare i non udenti) per avvisare il personale e poter avere assistenza nelle operazioni di trasporto bagagli.

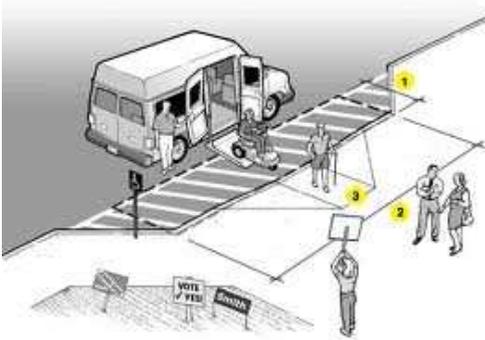
Sarebbe anche utile disporre di parcheggio pubblico accessibile nelle immediate vicinanze della struttura ricettiva.



Videocitofono facilmente usabile

Dimensioni adeguate del posto auto accessibile sia in larghezza sia in lunghezza (per permettere di prendere dal bagagliaio carrozzina e ausili vari)



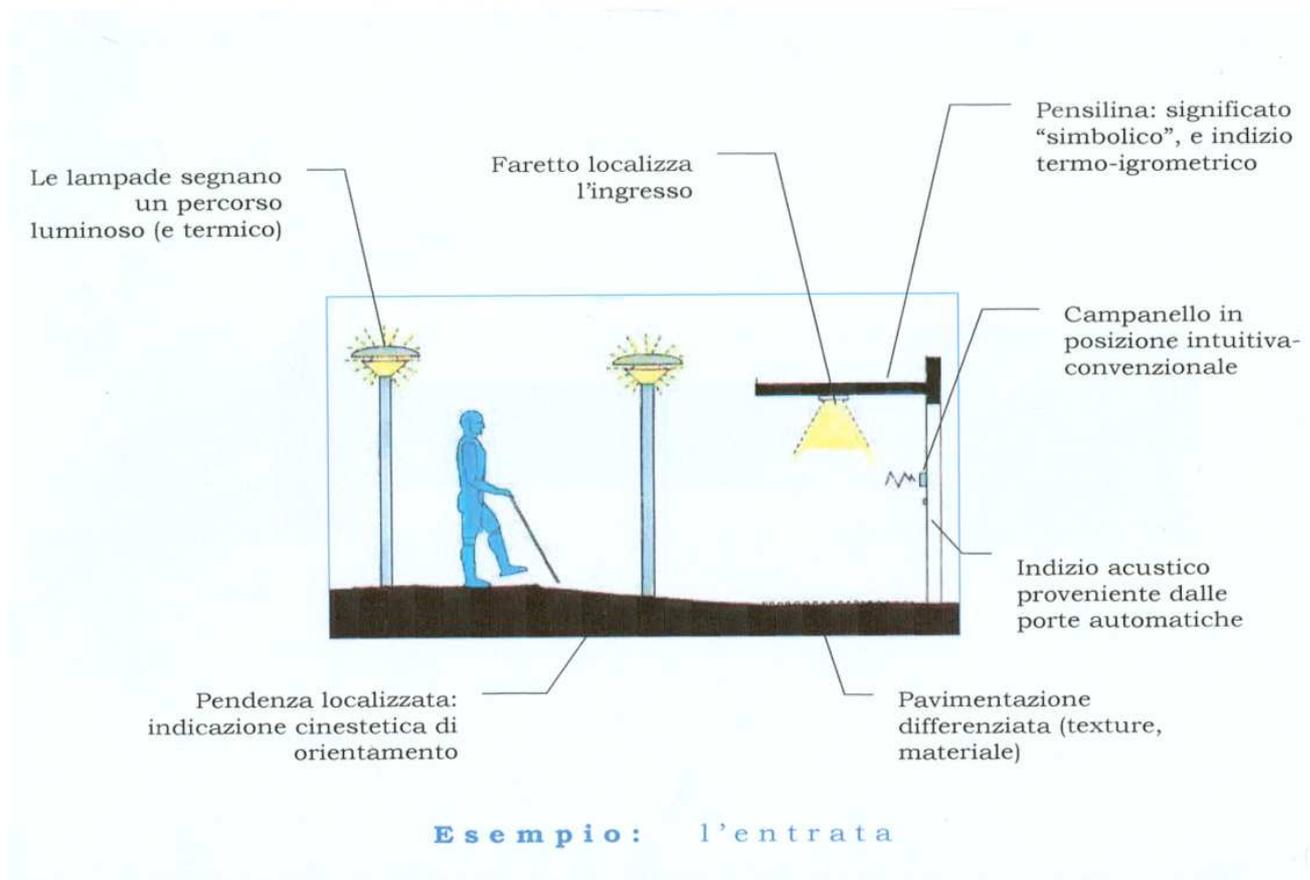


Ingresso al garage dotato di citofono, videocitofono, tastiera per richiedere assistenza



### TRA ESTERNO ED INTERNO DELLA STRUTTURA RICETTIVA

E' decisamente preferibile avere un unico ingresso accessibile e percepibile per tutti in modo equivalente, senza discriminazione ed è assolutamente preferibile evitare un ingresso separato per le persone con disabilità.



## L'ACCESSO ESTERNO E L'INGRESSO

- indicazione della struttura ricettiva (via, numeri civici, insegne etc.):
  - o facilità di individuazione, di leggibilità, di comprensione;
- citofono, videocitofono, campanelli, serrature, eventuale cassetta della posta:
  - o possibilità di individuazione;
  - o agevole modalità di azionamento e uso (controllare l'altezza);
  - o riparo da agenti atmosferici;
- pensilina, tettoia o altro elemento di protezione da intemperie (devono essere presenti sia all'accesso all'area sia all'ingresso nell'edificio):
  - o considerare bene larghezza e altezza da terra;
- area di accesso:
  - o *soglia*: assenza di dislivello o dislivello raccordato con scivolo, pavimentazione, ampiezza dell'area (deve consentire di stazionare in piano, prima e dopo la

- porta di accesso), presenza di zerbini (in materiale che non trattenga il piede o la ruota, preferibilmente incassati);
- *porta*: larghezza ed altezza, tipologia della porta, modalità di accostamento ad essa e di apertura, tempi di apertura e chiusura, materiali.

### *L'ingresso*

- ingresso unico e accessibile;
- senza disparità d'immagine tra ingresso principale e secondario (qualora non sia possibile un unico ingresso accessibile, specie negli edifici già esistenti e sottoposti a interventi di recupero e adeguamento);
- porte poco pesanti, scorrevoli o automatiche;
- zerbini realizzati con materiale che non "trattenga" il piede o le ruote e incassati per non creare inciampo;
- pensiline o coperture;
- dispositivi di segnalazione e indicazione chiaramente visibili;
- soluzioni con piano inclinato o con ausili per il superamento dislivelli, studiate con cura perché devono essere ben inserite nel contesto, sicure e facili da usare;
- rampe ben inserite e integrate, con pavimentazione antidrucciolo, parapetti, corrimano, cordoli di contenimento, piani di sosta, copertura; è preferibile evitare l'uso di rampe di lunghezza eccessiva.

### **STRUMENTI PER IL SUPERAMENTO DEI DISLIVELLI**

- Montascale: **assolutamente da evitare** in spazi comuni (N.B. si ricorda che non è previsto dalla normativa come strumento che garantisce l'accessibilità per il superamento dei dislivelli)
- Servoscala a pedana per esterno/interno: da evitare in spazi comuni
- Servoscala a pedana per esterno/interno: da evitare in spazi comuni

- Servoscala a soffitto. Potrebbe forse essere in futuro sviluppato per realizzare piccoli elevatori in edifici esistenti “problematici”?

Tipo di soluzione	Immagine	Suggerimenti
<p>Elevatore esterno a cabina</p>		
<p>Ascensore</p>		
<p>Elevatore / piattaforma elevatrice da interno</p>		
<p>Servoscala a pedana per esterno/interno</p>		<p>da evitare in spazi comuni</p>

Servoscala a poltroncina per esterno/interno



da evitare in spazi comuni

Servoscala a soffitto.



Potrebbe forse essere in futuro sviluppato per realizzare piccoli elevatori in edifici esistenti "problematici"?

Rampe mobili



flessibili, utilizzabili per piccoli dislivelli, comode da utilizzare, poco ingombranti e facilmente trasportabili.

Rampe componibili

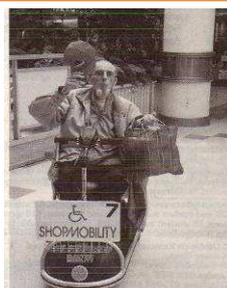


veloci da costruire, flessibili, adattabili ad ogni entrata, riutilizzabili in altri luoghi o ricostruibili in nuove soluzioni

Rampe mobili, componibili, piegabili, spostabili



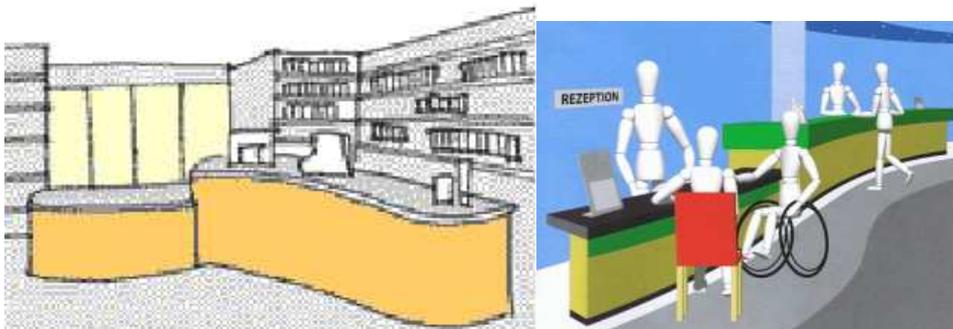
Elettroscooter per superare lunghe distanze



**Il gradino - elevatore****La piattaforma elevatrice porta carrozzine****L'INTERNO DELLA STRUTTURA RICETTIVA****SPAZI INTERNI: L'ACCOGLIENZA**

- Bancone per informazioni e prenotazioni con una parte di superficie ribassata;
- pianificare un'alternativa dove il personale ed il cliente possano sedere;
- evitare tappeti o moquettes nelle zone di passaggio;
- eventuali zerbini devono essere ben incassati e realizzati con materiali che non trattengano il piede, le ruote di una carrozzina etc.;
- le passatoie, che possono essere utili anche con funzione di linee guida a terra, devono essere ben incassate;
- piante dell'albergo, mappe dei percorsi e dei servizi possibilmente realizzate con modalità di lettura visiva e tattile; modello in scala dell'albergo;
- materiali non riflettenti sui pavimenti per evitare false percezioni;

- porte d'accesso all'ascensore sufficientemente larghe e a scorrimento automatico per permettere l'ingresso nella cabina a persone su carrozzina;



- informazioni quali avvisi, comunicazioni, pubblicità, locandine, cartelli devono essere accessibili e visibili da tutti, anche attraverso stampati in Braille e in rilievo;
- in queste zone è importante che vi sia una buona illuminazione, per permettere al cliente con deficit uditivo di poter leggere dalle labbra del suo interlocutore ed una protezione dai rumori di fondo;
- strumenti utili che possono essere messi a disposizione del personale sono:
  - o telefono a testo (DTS), da richiedersi alle compagnie telefoniche;
  - o telefono con fax;
  - o cellulare per SMS;
  - o computer (oltre alla tastiera "tradizionale", può essere utile disporre di sintesi vocale, tastiera in rilievo, tastiera in Braille);
  - o quaderno, fogli per scrivere, lavagna.

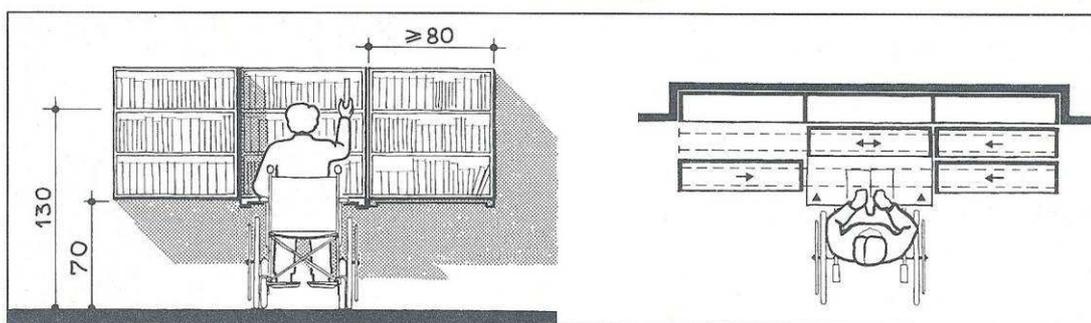
Un bancone di ricevimento con una parte più bassa permette la fruizione da parte di una persona su carrozzina, di persone di bassa statura, di bambini.



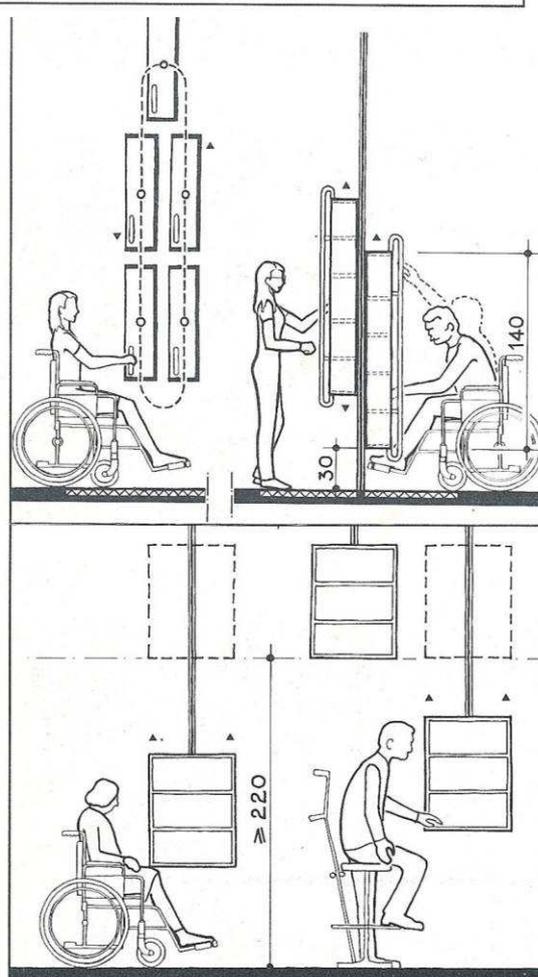
Per gli espositori, le bacheche, i distributori ed elementi analoghi posizionati

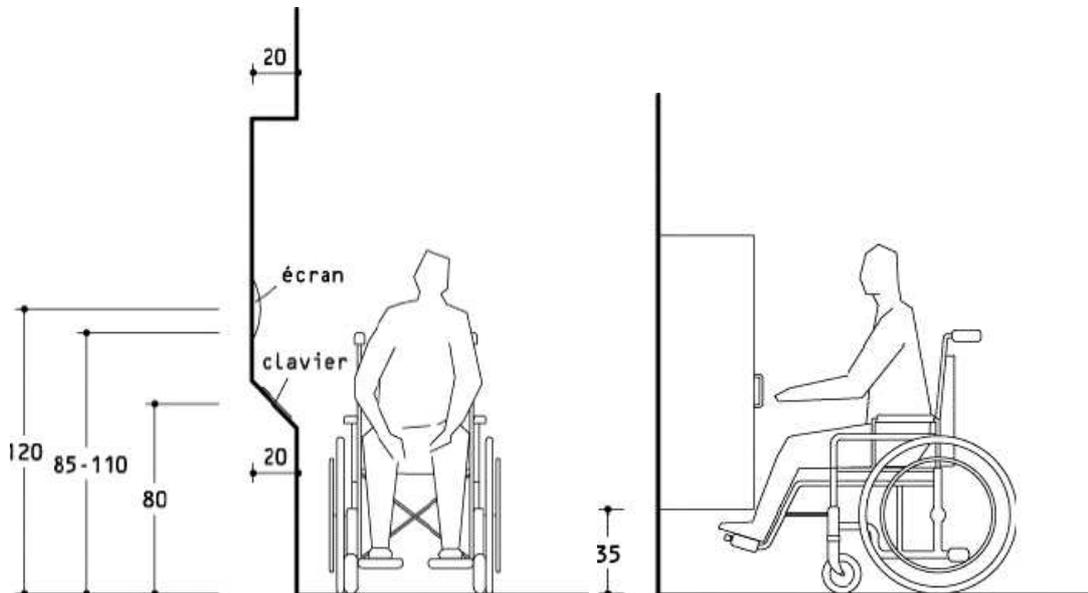
- a parete: fissi, spostabili, a bandiera;
- pavimento: su supporto fisso o su supporto spostabile a scorrimento orizzontale o verticale;
- a soffitto: su binario o appesi, modificabili in altezza da terra etc.),

occorre controllare la loro localizzazione (per non costituire intralcio e fonte di pericolo per non vedenti o ipovedenti), le loro dimensioni (ad esempio altezza da terra), i materiali con cui sono realizzati.



Espositori, distributori per erogazione prodotti e materiale informativo, per richiedere informazioni ecc. devono essere accessibili a persone in carrozzina, utilizzabili da chi ha problemi sensoriali, non costituenti fonte di pericolo per non vedenti.





Elemento incassato

Elemento sporgente: occorre fare attenzione all'altezza da terra, per poter essere intercettato dal bastone della persone non vedente.

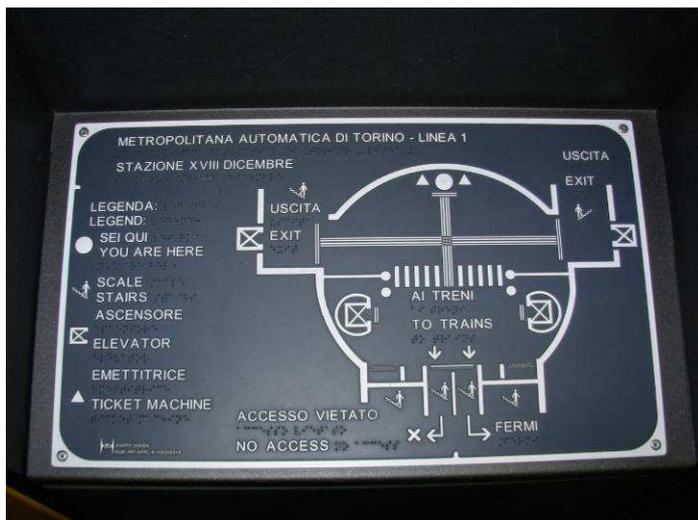


Totem plurisensoriale accessibile

## Segnaletica ed informazione

- Le **indicazioni grafiche a testo e ad icona** aiutano l'orientamento e la comprensione dei servizi offerti dalla struttura;
- per persone con limitazioni visive è utile la disponibilità di:
  - o **mappa di luogo e di percorso** di tipo visuo-tattile;
  - o **indicatori** di direzione sul piano di calpestio, nelle zone comuni e lungo i percorsi: passatoia, strisce di pavimentazioni riconoscibili al tatto plantare. **N.B.:** è preferibile evitare le cosiddette pavimentazioni “per ciechi” perché non hanno una codifica a livello internazionale, spesso non si accordano con le caratteristiche formali dell’insieme, ma soprattutto segnalano la loro specificità rivolta ad alcune categorie di persone con disabilità, andando contro ai principi dell’inclusione;
- informazioni preregistrate (da scaricare su palmare, su telefono mobile, lettore multimediale etc.), con la descrizione della struttura e dei servizi, **aiutano** nella mobilità le persone con riduzione visiva;
- per agevolare non vedenti, ipovedenti, non udenti può essere utile avere a disposizione (presso il ristorante, il bar e per il servizio in camera) un menu in macrocaratteri, in Braille, a disegni accompagnati da testo;
- una mappa tattile (o meglio visuo-tattile) agevola l'orientamento per chiunque ed in particolare per le persone con disabilità visiva: occorre prestare estrema attenzione alla accurata progettazione e realizzazione di tali mappe, affinché siano effettivamente utilizzabili!

Nella figura di sotto è raffigurata una mappa tattile complessa e non “leggibile” (simboli simili e poco discriminabili; mancata corrispondenza tra simboli della legenda e la mappa; simboli non presenti nella legenda; presenza di simbolo “specchiato” per il quale è necessaria la rielaborazione mentale). Non sempre le buone intenzioni funzionano bene: occorre competenza e preparazione per la realizzazione di mappe visuo-tattili!



Se la segnaletica svolge la funzione di indicare la direzione e guidare, le piante e le mappe hanno la funzione di:

- indicare alla persona la propria posizione;
- dare un'immagine complessiva del luogo.

Come già detto, una particolare attenzione deve essere posta nella realizzazione delle mappe utilizzate anche da persone non vedenti o ipovedenti, per le caratteristiche peculiari dell'esplorazione tattile.

#### Nell'esplorazione tattile

- la conoscenza dell'immagine avviene gradualmente, progressivamente attraverso un percorso analitico, non sintetico (come invece avviene per la vista);
- non è possibile avere istantaneamente un "colpo d'occhio" generale;
- è necessaria una semplificazione delle immagini affinché siano comprensibili;
- bisogna operare una selezione delle informazioni che si vuole trasmettere.

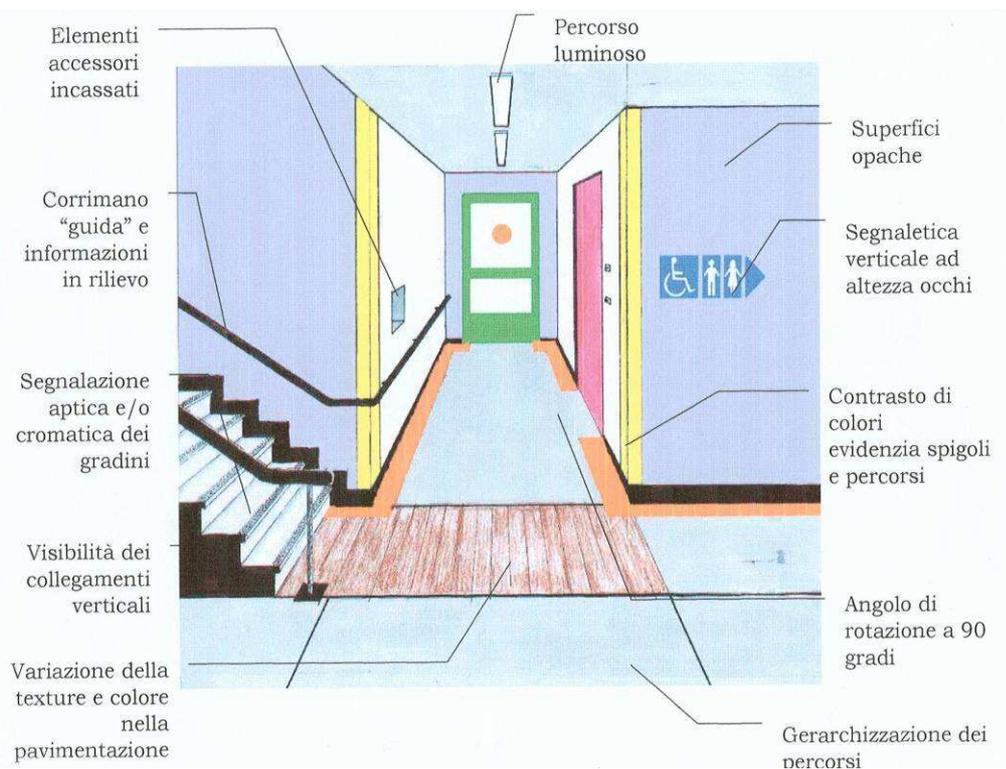
#### Aspetti grafici degli elementi per l'esplorazione tattile:

- il formato deve permettere l'esplorazione contemporanea delle due mani;
- la scala di rappresentazione deve essere unica e rispettare le proporzioni;
- gli elementi grafici impiegati possono essere di tipo puntiforme, lineare e di superficie.

## CORRIDOI E PERCORSI ORIZZONTALI

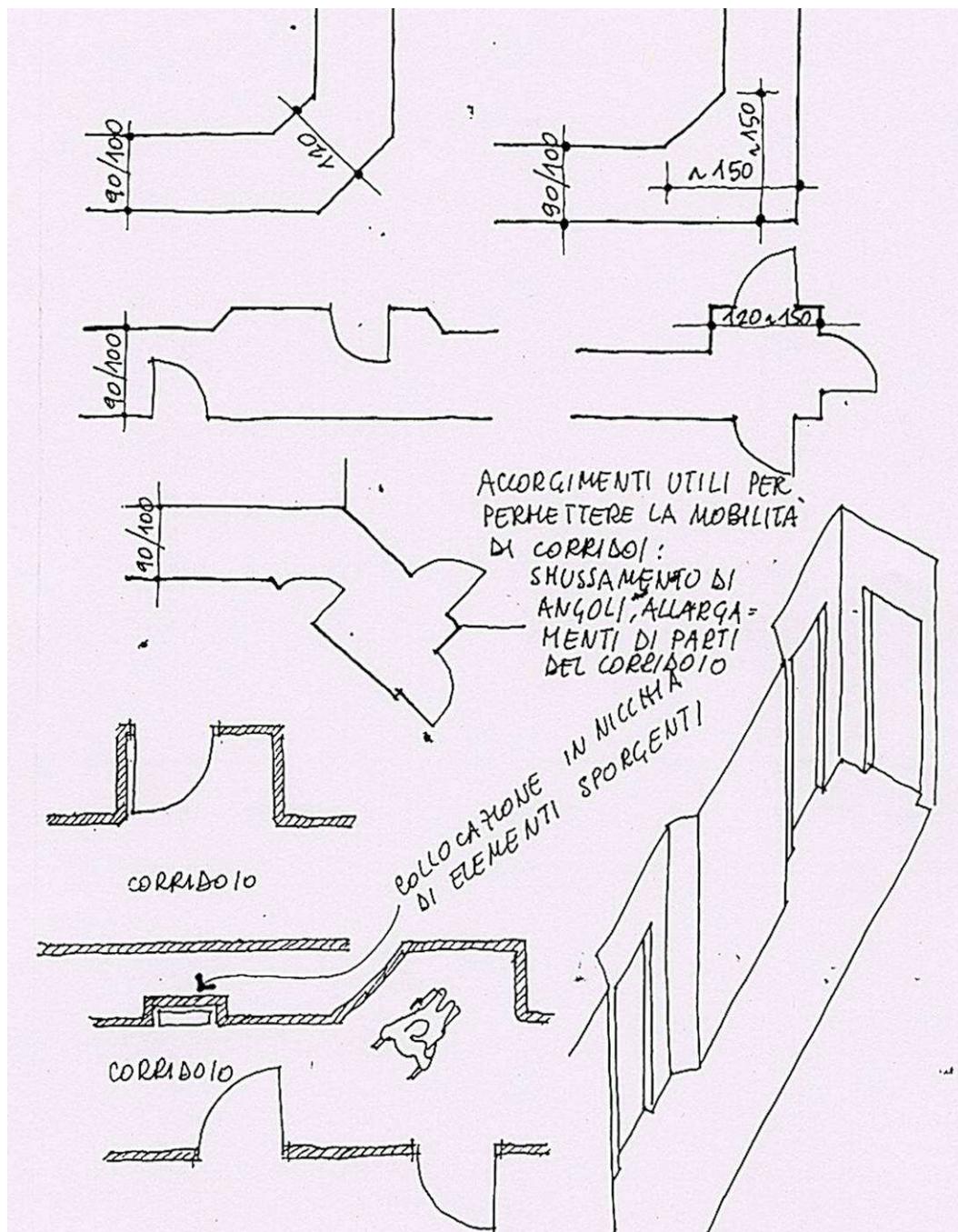
- Larghezza tale da permettere il passaggio di almeno una persona in carrozzina;
- allargamenti per eventuali manovre di persone in carrozzina;
- corrimani almeno su un lato del percorso e di facile impugnatura;
- pavimentazioni antisdrucchiolevoli;
- sistemi di seduta opportunamente dislocati ed evidenziati, possibilmente in punti ben illuminati e con possibilità di vista all'esterno;
- istruzioni di sicurezza ad un'altezza visibile;
- segnaletica ad un'altezza chiara e visibile;
- devono essere tenuti liberi da elementi che, se mal posizionati, possono divenire veri e propri ostacoli. Elementi di arredo come fioriere, lampade etc. possono costituire intralcio per tutti, in particolare per chi usa la carrozzina, e divenire fonti di pericolo per chi ha limitazioni visive. Se sono presenti, occorre studiare con cura la loro collocazione;
- la scelta della pavimentazione influisce sulle caratteristiche di fruibilità e sicurezza di un percorso. Sono da evitare :
  - superfici lisce e scivolose, pavimentazioni non complanari o sconnesse;
  - moquette a pelo alto, tappeti spessi, zerbini che trattengano il piede;
  - elementi di pavimentazioni con fughe molto larghe.
- per strutture organizzate in spazi di notevole estensione è utile la disponibilità di *elettroscooter* da fornire ai clienti con problemi di deambulazione e di affaticamento.
- è utile per persone con limitazioni visive la realizzazione di percorsi caratterizzati da una differente composizione e colorazione della pavimentazione attraverso l'uso dei contrasti, cromatici e tonali, e dei rilievi tattili;
- la possibilità di orientamento, per raggiungere con la massima autonomia possibile le camere e gli altri spazi dell'albergo, può essere agevolata con percorsi guida, ad esempio:

- *percorso-guida segnalato a pavimento* di tipo tattile-plantare (differenziazione della pavimentazione mediante materiali e colori) e di tipo visivo;
- *percorso-guida segnalato a parete* mediante:
  - corrimano continuo;
  - corrimano continuo con elementi in rilievo di indicazione;
  - fascia di colore contrastante o altra modalità di segnalazione.

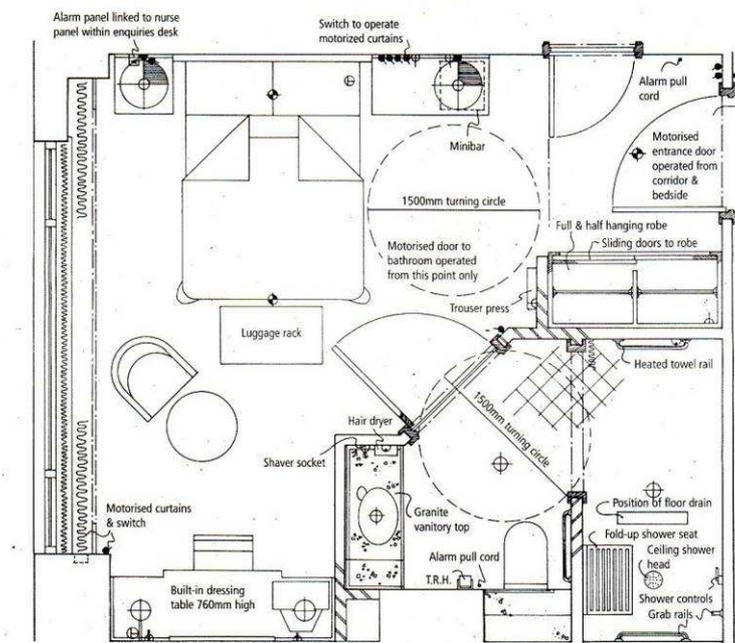
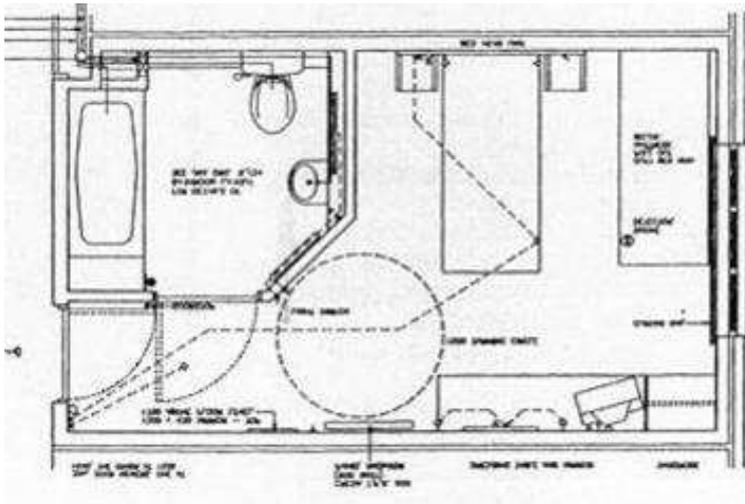


Guide tattili a pavimento studiate insieme alla scelta delle pavimentazioni, non come elemento aggiuntivo a posteriori (hotel Solsana, Svizzera)

## Importanza della forma e dimensione dei percorsi

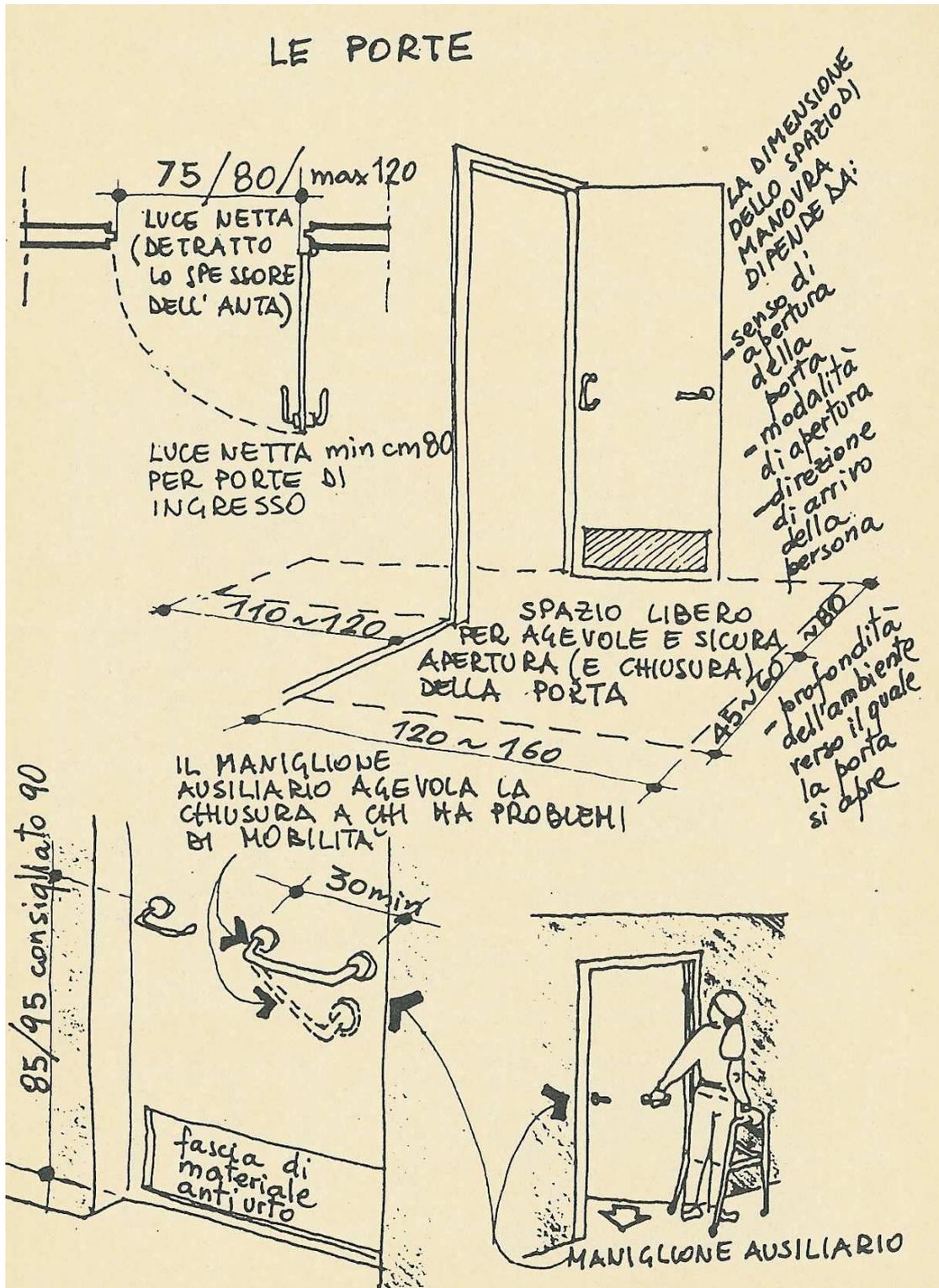


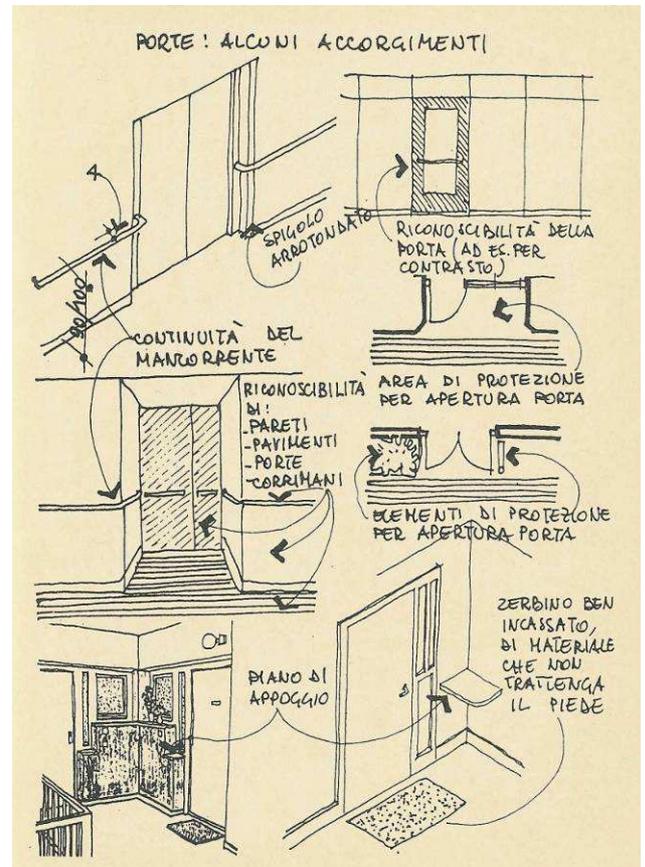
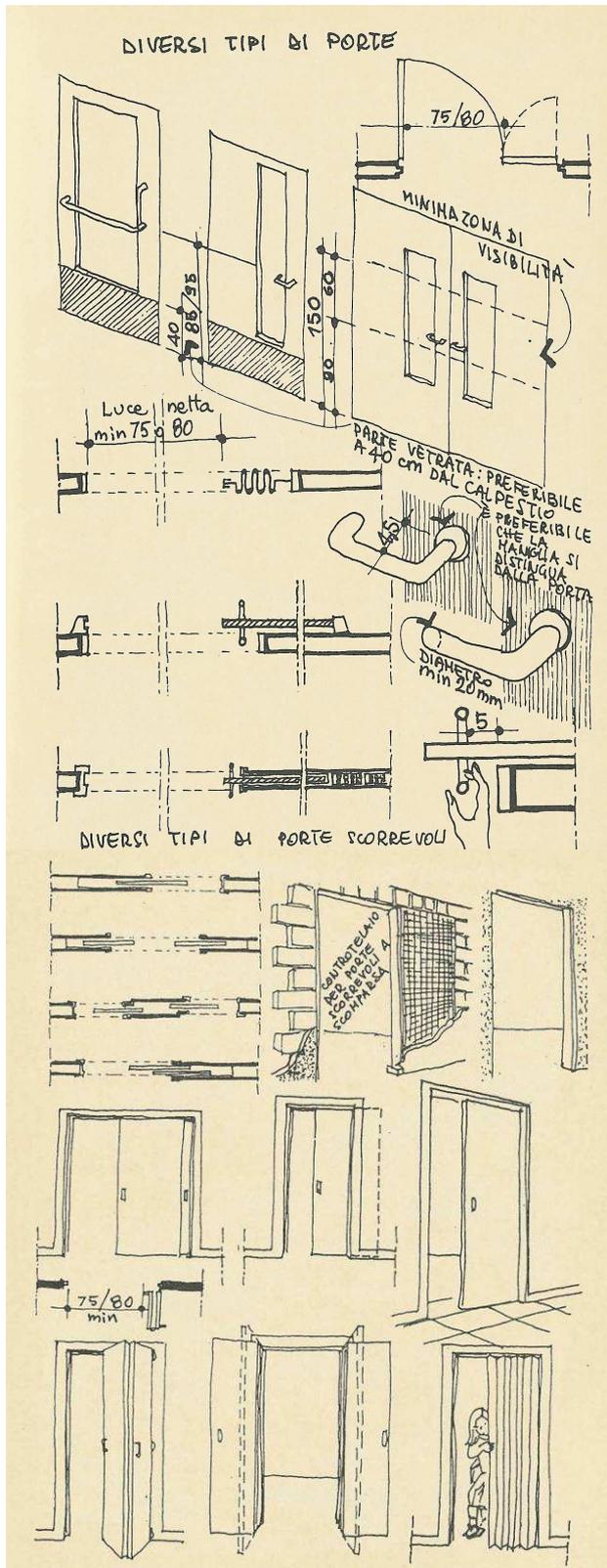
Cm 100 di larghezza del corridoio è permesso dalla normativa tecnica italiana (non cm 90, che sono invece concessi da disposizioni tecniche non italiane), ma occorre rispettare una serie di accorgimenti e prevedere la possibilità di cambiare direzione con una carrozzina a ruote.



Accorgimento progettuale nella camera d'albergo per facilitare le manovre di persona in carrozzina: lo "smussamento" dell'angolo

Importanza della forma, dimensione, posizione delle porte nei percorsi orizzontali  
(da dove si entra? come si entra? quale attività si svolge?)

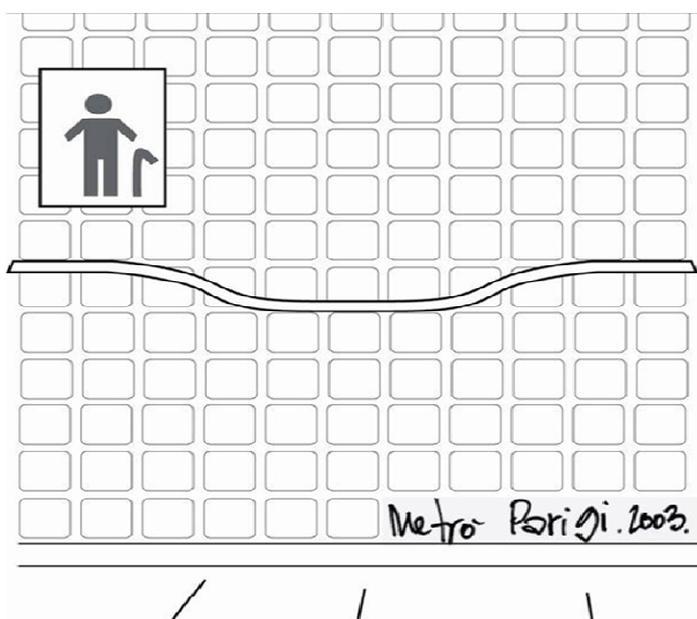




## L'importanza del corrimano lungo i percorsi (corridoi, scale, rampe)

Il mancorrente o corrimano può avere almeno una duplice funzione:

- elemento di appoggio, sostegno per chi ha difficoltà di movimento o affaticamento;
- elemento che indica la direzione (percorso guida a parete) e guida la persona lungo un percorso;
- elemento che fornisce indicazioni puntuali tattili (ad esempio numero in rilievo riferito al numero del piano).



## Uso del colore con funzione indicativa e simbolica

Nell'usare il colore prestare attenzione, ad esempio, alla combinazione dei colori ed alle loro caratteristiche affinché siano percepibili anche da ipovedenti o da chi ha problemi nella discriminazione dei colori o presenta anomalie nella visione dei colori.

Numerosi sono gli aspetti connessi alla scelta ed all'uso del colore che dovrebbero essere tenuti presenti in fase di progetto di oggetti ed ambienti; alcuni di tali aspetti sono di seguito elencati:

- contrasto di colore;

- accostamento di colori;
- colori e bordi;
- uso di colori contemporanei;
- accostamento di testo e colori;
- associazioni di colori;
- colori e “attenzione”;
- colori caldi e freddi.
- semantica dei colori
- colore e informazioni
- aspetti emotivi e fisiologici.

Si sottolinea che, non solo occorre prestare attenzione alla scelta ed all'uso del colore per permettere la massima individuazione e riconoscibilità dello stesso, soprattutto se è usato in funzione di comunicazione o di segnalazione, ma è anche necessario pensare a corretti accostamenti di colore, corretti sempre al fine di una loro distinguibilità:

- è bene tenere presente che alcuni contrasti cromatici possono essere controproducenti:
  - o occorre valutare bene l'accostamento di rosso e verde vicini: chi ha problemi di visione dei colori, molto spesso non riesce a vedere e quindi a differenziare il rosso e il verde (fenomeno dell'instabilità visiva della linea di giunzione, la quale, quando è messa a fuoco, sembra spostarsi di continuo);
  - o colori come blu e verde, quando sono accostati, tendono a sbiadire e a mescolarsi: questo effetto illusorio conduce alla scomparsa delle linee di giunzione;
  - o colori come blu e verde, usati singolarmente, sono invece ben distinguibili in condizione di scarsa luminosità;
- giallo e blu offrono un buon contrasto e, in genere, sono riconosciuti bene; inoltre il giallo è, in genere, un colore comunemente riconoscibile anche da chi ha problemi con la visione dei colori;

- per figure (e scritte) e sfondi usare colori che abbiano tra loro un grande contrasto di chiarezza;
- evitare di usare vicini colori di chiarezza simile, anche se differiscono in tinta e saturazione:
  - o i colori con chiarezza simile sono più difficili da distinguere per chi ha una visione anomala dei colori;
  - o invece anche le persone totalmente cieche ai colori possono distinguere colori simili con un contrasto di chiarezza elevato;
- le persone con visione anomala dei colori sono spesso meno sensibili ai colori di entrambi gli estremi dello spettro: ad es. i rossi e blu appaiono più scuri. Pertanto, ad esempio, è preferibile non combinare colori chiari degli estremi dello spettro (rossi e blu) con colori scuri della parte centrale (gialli, verdi);
- per le persone con visione anomala dei colori, in genere i colori chiari appaiono più scuri;
- per le persone con visione anomala dei colori, in genere il contrasto di chiarezza fra i colori è ridotto;
- evitare di accostare tinte adiacenti nella ruota dei colori, specie se i colori non differiscono molto per chiarezza;
- usare colori saturi;
- usare sfondi uniformi;
- usare caratteri di dimensioni più grandi e in grassetto.





## PERCORSI VERTICALI

### Ascensori

- Il dislivello in coincidenza con l'arrivo ai piani è un ostacolo da evitare.
- Sono utili i pulsanti con numerazione di piano in rilievo ed in Braille.
- I pulsanti di emergenza e i telefoni dovrebbero avere colore e tono in contrasto con la parete di fondo. Un annuncio sonoro dei piani è di utilità per tutti.
- Sono da preferire ascensori con pareti vetrate per evitare la sensazione di claustrofobia.

### Scale

- andamento regolare ed omogeneo;
- le rampe delle scale preferibilmente rettilinee (evitando scale a chiocciola, gradini a fazzoletto e a farfalla, alzate aperte):
  - o in presenza di rampe non rettilinee il Decreto Ministero Interno 9-4-1994 richiede che sia presente un pianerottolo di riposo ogni 15 gradini e che la pedata abbia profondità di almeno 30 cm a distanza di 40 cm dal montante centrale o dal parapetto interno;
- rapporto pedata/alzata dei gradini costante per tutta la scala;
- gradini con la stessa alzata e pedata per ogni rampa di scale;

- le porte con apertura verso la scala con spazio antistante adeguatamente profondo;
- i gradini con pedata antisdrucchiolo con forma preferibilmente rettangolare;
- la forma del gradino non deve trattenere il piede;
- gli elementi costituenti i parapetti di protezione non devono permettere l'incastro del piede e il passaggio di un bambino;
- la quantità di gradini per rampa deve essere contenuta: massimo 15 gradini (alzate) per rampa con un minimo di 3 (Decreto Ministero Interno 9-4-1994);
- ripiani di sosta e pianerottoli di adeguata profondità;
- materiale antisdrucchiolo per la pavimentazione delle pedate, dei ripiani, dei pianerottoli;
- corrimano presenti sui due lati, con forma agevole prendibilità, a corretta distanza dal muro; i mancorrenti dovrebbero iniziare un po' prima della scala e proseguire un po' dopo;
- preferibile la continuità di almeno un mancorrente (ad esempio quello "interno");
- corrimano centrale inserito in scala di notevole ampiezza;
- segnalazione di inizio/fine della rampa di scale.
- nelle scale che costituiscono via d'esodo ricavare nei pianerottoli uno spazio "calmo" (per attendere i soccorsi);
- nel caso di nuova costruzione evitare assolutamente scale di sicurezza esterne
- preferibile l'illuminazione naturale laterale;
- l'illuminazione artificiale, anch'essa laterale, con comando individuabile al buio e presente su ogni pianerottolo o con autoaccensione;
- rampe di scale facilmente percepibili anche dai non vedenti.

## Scale mobili

## Piattaforme elevatrici o elevatori o lift home

**Servoscala:** assolutamente da evitare pur essendo permessi dalla normativa tecnica.

## Rampe

- adeguata pendenza: si suggerisce di non superare la pendenza del 5-6% affinché la rampa sia percorribile in autonomia. La normativa tecnica italiana permette una pendenza massima dell'8%, con pianerottolo orizzontale ogni 10 m. Si sottolinea che una rampa di pendenza 8% (di non agevole percorribilità in autonomia) non dovrebbe avere lunghezza superiore a di 5-6 metri. Sono permesse dalla normativa tecnica italiana pendenze fino al 12%, nel caso di interventi sull'esistente, per una lunghezza massima di 3 m.: anche in questo caso si suggerisce di non adottare mai tale pendenza per problemi di sicurezza, per consentire un'autonoma percorribilità e per agevolare chi spinge una carrozzina;
- adeguata lunghezza e larghezza: è evidente che sulla percorribilità della rampa incide molto anche la sua lunghezza;
- presenza mancorrenti su ambo i lati;
- forma dei corrimani di facile presa e adeguata distanza da una parete;
- interruzioni della rampa con ripiani in piano;
- assolutamente da evitare la pendenza nelle parti in curva;
- pianerottolo in piano, di adeguata profondità e adeguata larghezza di fronte a porte di entrata/uscita;
- rivestimento della rampa con materiale non sdruciolevole;
- preferibile copertura rampa (con rampa all'esterno);
- preferibile segnalare l'inizio e la fine della rampa.



L'immagine fa vedere che sono state evidenziate alzata e pedata del gradino per facilitare la riconoscibilità del dislivello, specie per ipovedenti

### Accessibilità e ascensore in edifici ad uso pubblico secondo DM 236/1989

- Negli edifici di **nuova edificazione**, non residenziali, l'ascensore deve avere le seguenti caratteristiche:
  - o cabina di dimensioni minime di 1,40 m di profondità e 1,10 m di larghezza;
  - o porta con luce netta minima di 0,80 m posta sul lato corto;
  - o piattaforma minima di distribuzione anteriormente alla porta della cabina di 1,50 x 1,50 m.
- L'ascensore in caso di **adeguamento di edifici preesistenti**, ove non sia possibile l'installazione di cabine di dimensioni superiori, può avere le seguenti caratteristiche:
  - o cabina di dimensioni minime di 1,20 m di profondità e 0,80 m di larghezza;
  - o porta con luce netta minima di 0,75 m posta sul lato corto;

- piattaforma minima di distribuzione anteriormente alla porta della cabina di 1,40 x 1,40 m.
- Caratteristiche tecniche:
  - porte di cabina e di piano : a scorrimento automatico. Nel caso di adeguamento la porta di piano può essere del tipo ad anta incernierata purché dotata di sistema per l'apertura automatica;
  - arresto ai piani: autolivellamento con tolleranza massima  $\pm 2$  cm;
  - **bottoniera di comando interna ed esterna (N.B. La UNI EN 81-70 modifica le altezze rendendole più facilmente accessibili!)**: bottoni ad una altezza massima compresa tra **1,10 e 1,40** m (1,20 consigliato dal DM 236/1989, ma è preferibile un'altezza da terra inferiore: 0,90 m); bottoniera interna: posta su una parete laterale ad almeno cm 35 dalla porta della cabina.
  - campanello di allarme;
  - citofono ad altezza compresa tra 1,10 m e 1,30 m;
  - luce d'emergenza con autonomia minima di 3 ore;
  - i pulsanti di comando: numerazione in rilievo e le scritte con traduzione in Braille; in adiacenza alla bottoniera esterna: una placca di riconoscimento di piano in caratteri Braille;
  - segnalazione sonora dell'arrivo al piano;
  - ove possibile, sedile ribaltabile con ritorno automatico.

Per ascensori in servizio pubblico il DECRETO 11-01-2010 del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti richiede l'osservanza delle norme relative all'**abbattimento delle barriere architettoniche** in conformità alla **UNI EN 81-70** e successive modificazioni.

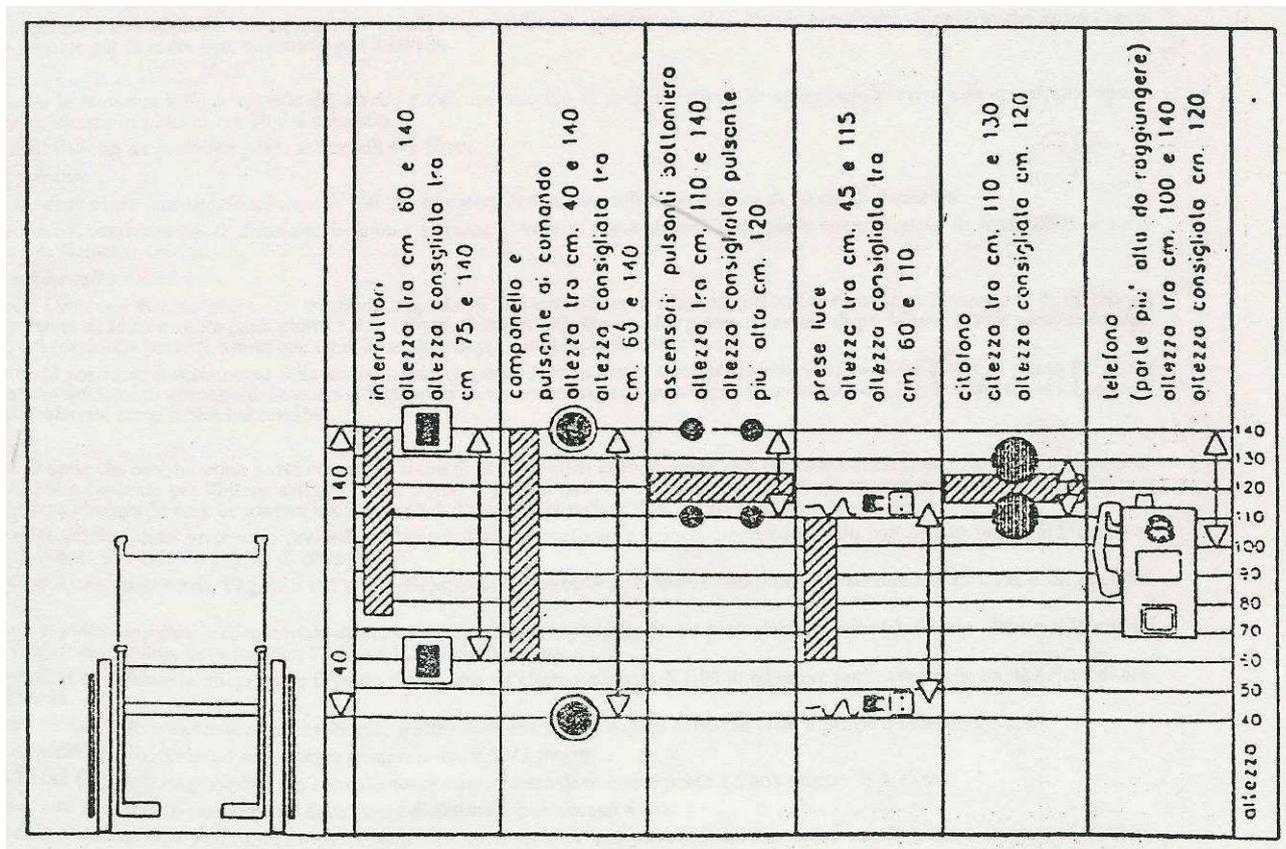
La **UNI EN 81-70** modifica, rispetto al DM 236/1989 , l'altezza delle bottoniere, **rendendole più agevolmente accessibili a chi ha difficoltà nell'estensione degli arti superiori**.

Vengono richieste le seguenti altezze da terra:

- bottoniera esterna : 0,90-1,10 m
- bottoniera interna: 0,90-1,20 m.

Tali valori sono evidentemente “migliorativi” rispetto a quanto indicato nel DM 236/1989.

### Altezza da terra dei terminali degli impianti secondo DM 236/1989



h 110 – 140 cm consigliato 120 per pulsante più alto

### Raggiungibilità degli elementi dell'ascensore

#### Pulsantiera orizzontale



## LA CAMERA ACCESSIBILE

### spazi accessibili, arredi fruibili

Da colloqui con molti gestori di strutture ricettive emerge che le camere accessibili sono spesso scarsamente accettate:

- sia dai clienti con disabilità, che spesso le reputano poco comode, non soddisfacenti alle loro necessità, di qualità inferiore a quelle delle altre camere, localizzate in punti della struttura ricettive meno gradevoli;
- sia dagli altri clienti, che rifiutano la camera “per disabili” (ritenuta brutta, connotata da configurazioni ospedaliere, scomoda, spiacevole). Il rifiuto è accompagnato spesso da motivazioni pretestuose e permeate dal cosiddetto *disabilismo*, atteggiamento caratterizzato da sentimenti ostili e spesso discriminatori nei confronti delle persone con disabilità. In alcuni casi la discriminazione è inconsapevole, caratterizzata da attitudini più complesse e ambivalenti, che si manifestano in un senso di disagio nell’usare spazi e ambienti pensati per persone che sono sentite come “estrane”.

Ne deriva immediatamente l’esigenza, sia per motivi etici, sia per motivi economici di realizzare camere accessibili che siano come le altre, ma con qualcosa in più, che però non annulli le caratteristiche di piacevolezza estetica e di benessere ambientale.

Quali sono le caratteristiche di una camera d’albergo accessibile?

Alcune sono quelle indicate dalla normativa tecnica italiana per l’accessibilità, che ovviamente non può essere trasgredita, ma essendo calibrata soprattutto sulle persone con disabilità motorie (in particolare le persone utilizzanti una carrozzina a ruote auto-spinta) non contiene indicazioni per andare incontro ad altre disabilità.

Altre caratteristiche sono quelle che rispondono a requisiti di piacevolezza, di gradevolezza estetica, di benessere, di comfort ambientale, di possibilità e facilità nell’uso degli spazi e degli

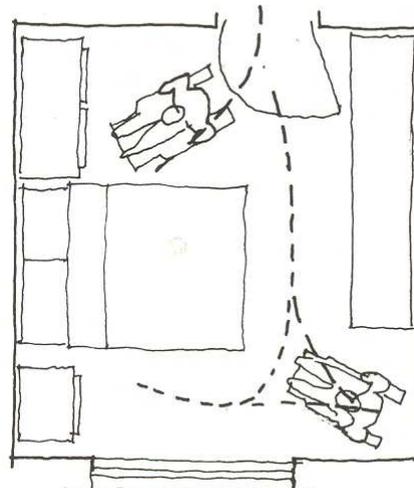
arredi, di sicurezza: tutte queste caratteristiche accomunano la camera d'albergo accessibile a tutte le altre camere d'albergo.

Occorre ribadire che la normativa tecnica tratta di camera accessibile e di servizio igienico accessibile: non parla di camera "per disabili" e di servizio igienico "per disabili".

Da questa prima importantissima precisazione, ne deriva che sia la camera accessibile sia il servizio igienico accessibile debbono consentire un uso agevole e fruibile da persone con disabilità: arredi, complementi d'arredo (lampade, tende ecc), terminali degli impianti, elementi costruttivi (porte, finestre, maniglie ecc.), apparecchi sanitari e elementi complementari, devono essere utilizzabili da persone con disabilità.

E' evidente che per poter utilizzare tutto quanto sopra elencato, la camera accessibile e il suo servizio igienico devono consentire un agevole movimento, la possibilità di arrivare e di accostarsi ad arredi, terminali di impianti, elementi costruttivi, apparecchi sanitari e loro complementi, la possibilità di trasferirsi dalla carrozzina al letto, al vaso, alla doccia o alla vasca e così via.

- Il principio è quello di poter sistemare gli **usuali componenti di arredo** di una camera da letto.
- Le stesse **caratteristiche di valenza estetica**, oltre che di **comfort** e di **piacevolezza**, devono essere garantite nelle camere accessibile.
- E' preferibile **non avere solo arredi "fissi"** per poter eventualmente togliere qualche elemento e, al bisogno, aggiungere altri componenti di arredo oppure ausili e attrezzature specifiche.
- Va garantita la possibilità di:
  - o ingresso agevole alla camera;
  - o approccio e trasferimento sul letto;
  - o approccio e uso degli altri elementi di arredo;
  - o approccio ed utilizzo di interruttori e comandi;
  - o possibilità di manovrare finestra, porta-finestra, porte;

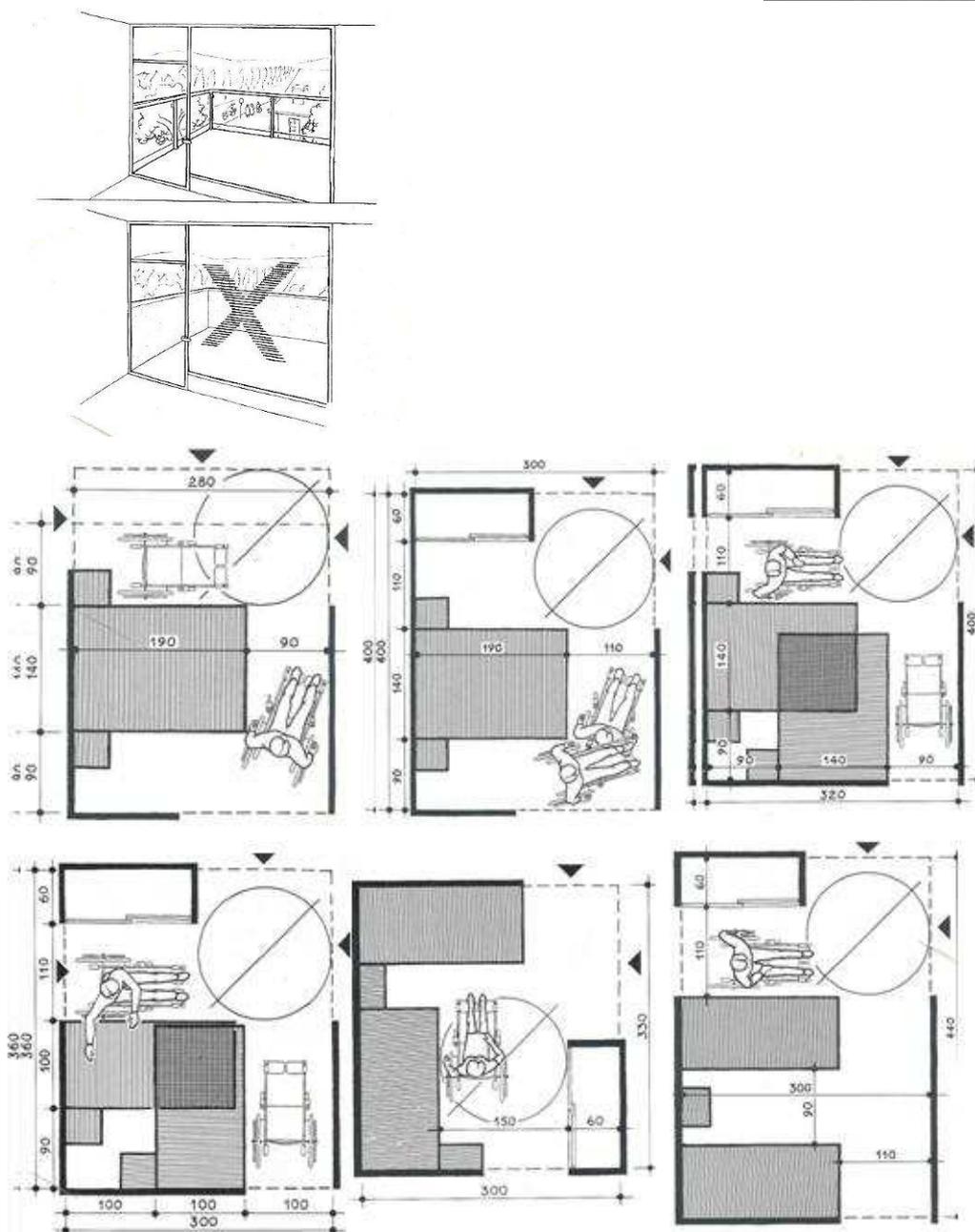


- ingresso al servizio igienico;
- uso dell'eventuale balcone.
- **L'accesso al letto** dovrebbe essere garantito su entrambi i lati.
- La possibilità di usare in modo autonomo questo spazio implica anche che gli **interruttori e le prese siano installate ad altezze raggiungibili** anche da persone in carrozzina.
- Dotazione tecnologiche legate alla **domotica o ad automatismi specifici** possono agevolare alcune funzioni, come l'apertura degli infissi e dei tendaggi, l'azionamento dell'illuminazione e della climatizzazione, la movimentazione del letto.
- Qualsiasi elemento di allarme presente nella camera, *come del resto tutti i sistemi di allarme presenti in qualsiasi ambienti della struttura ricettiva*, devono essere dotati di dispositivi luminosi e sonori che si attivano in caso di emergenza (allarme incendio, allagamenti, rilevatore di fumo, gas, innalzamento temperatura, allarme intrusioni ecc.).
- Qualsiasi elemento che funzioni con "rumore" va accompagnato anche da dispositivo luminoso (campanello, squillo telefono, citofono interno).
- Avere a disposizione (da usare su richiesta della persona che ne ha bisogno): sveglia a vibrazione, cuscino a vibrazione.
- Organizzazione degli arredi e dello spazio della camera in modo da ottenere un controllo visivo totale dell'ambiente.
- Localizzata possibilmente nei piani bassi dell'edificio (per motivi di sicurezza) (**N.B.** questa è una richiesta della normativa);
- La camera deve essere ben segnalata ed indicata (vedere annotazioni alla voce segnaletica) possibilmente con più modalità (ad esempio macrocaratteri etc.)
- La camera deve essere localizzata preferibilmente vicino ad un luogo sicuro statico o dinamico;
- Controllare la larghezza della porta d'ingresso e gli spazi antistanti e retrostanti ad essa;
- spazi di accostamento, laterali e frontali al letto;
- arredi interni accessibili e disposti in modo da non creare



ingombro;

- terminali degli impianti, apparecchi per la comunicazione in prossimità del letto o ad altezze raggiungibili;
- terminali di impianti e comandi agevoli da usare;
- armadio: ante scorrevoli o tende, servetto per abbassare la barra appendi abiti;
- accessibilità spaziale del balcone e possibilità di visione all'esterno in sicurezza, anche da seduti



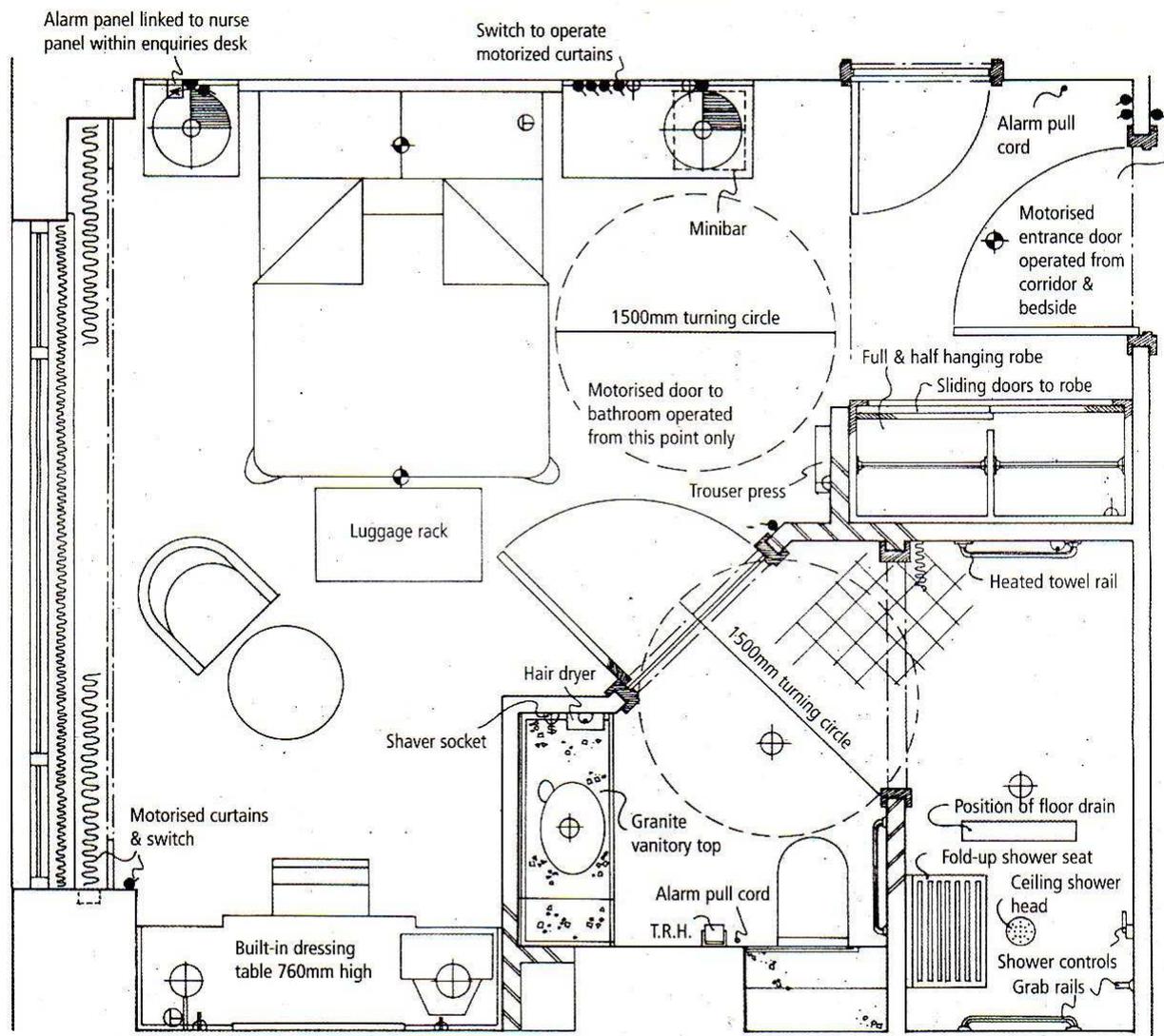


Porte scorrevoli di armadio a muro, con motorizzazione e apertura a distanza



Porte scorrevoli con predisposizione cablaggi





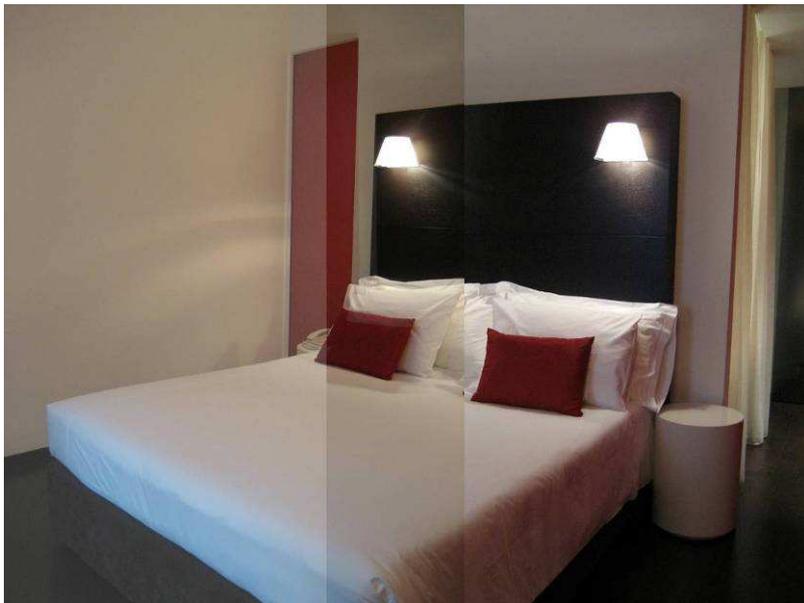
Accorgimento progettuale per facilitare le manovre di persona in carrozzina migliorando lo spazio di percorso: lo “smussamento” della zona d’angolo

La camera accessibile deve avere le stesse caratteristiche di valenza formale ed espressiva delle altre camere: occorre prestare attenzione a qualche elemento aggiuntivo:

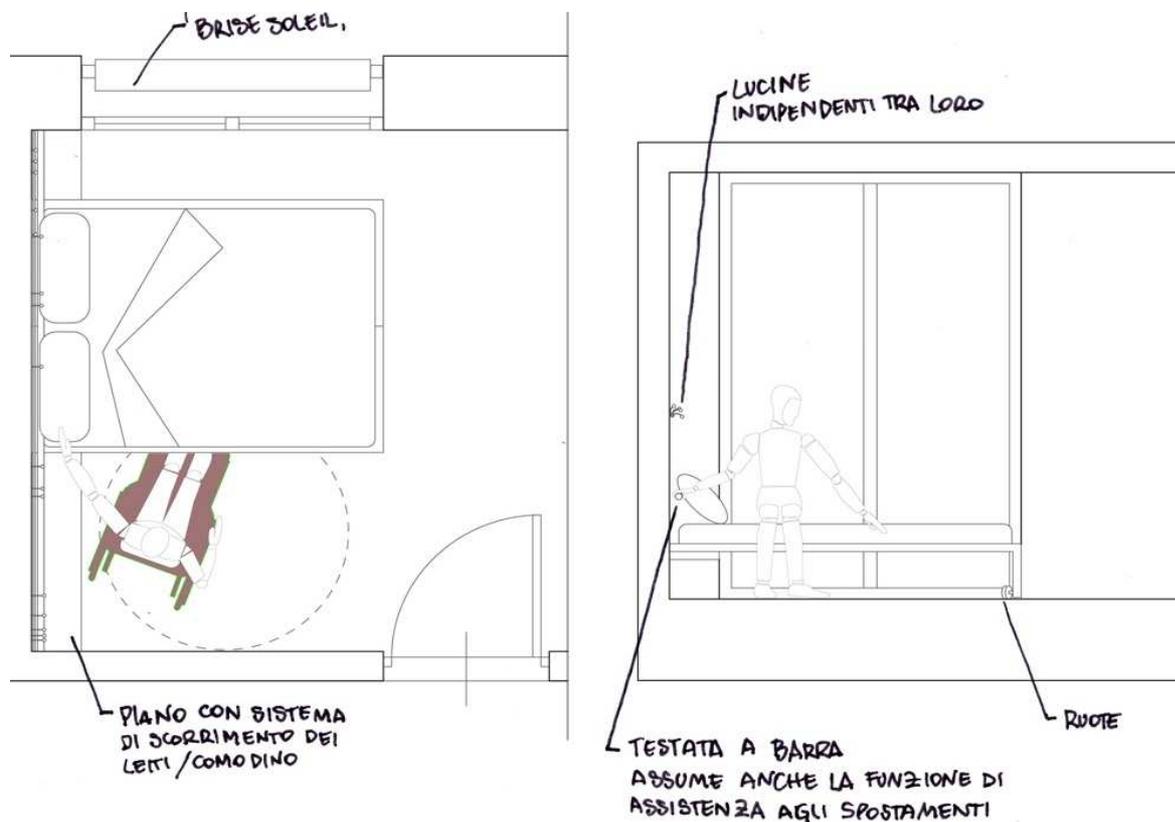
- spazi manovra
- avvicinamento e uso arredi, e terminali impianti
- accorgimenti aggiuntivi per facilitare i comandi e per la sicurezza.

Alle problematiche degli spazi di manovra, si possono avere altre criticità, come l’apertura delle ante degli armadi.

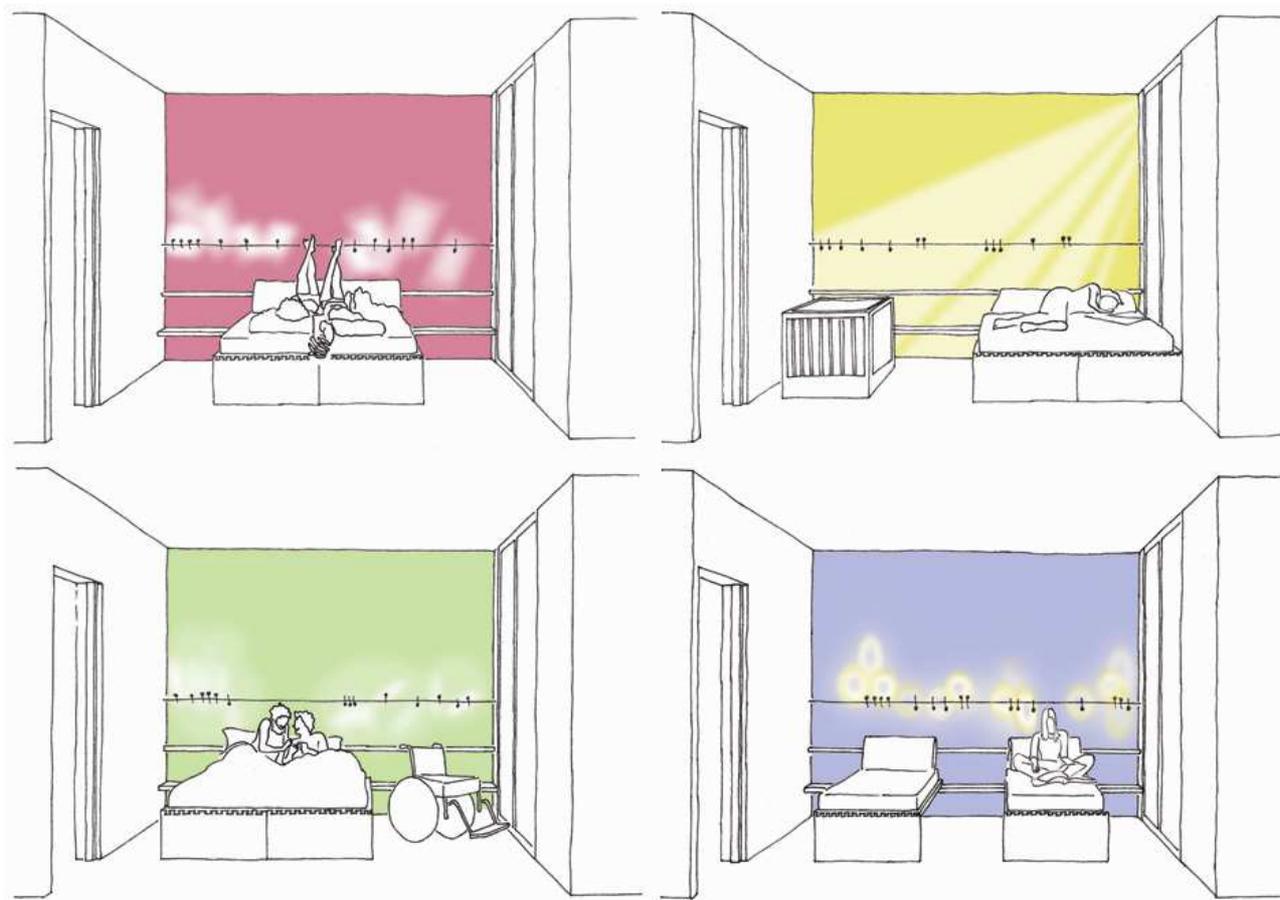
Tale problema può essere risolto con armadi o cabine-armadi, chiuse da tendaggi, come appare nell'immagine.



Sistema di letti scorrevoli su testiera continua a muro. La testiera è composta da un piano che funge anche da comodino, sul quale scorrono due letti. La testiera è completata da una barra appoggia cuscino, che può servire anche come sostegno per alzarsi.



Progetto arch. Maria Fossati



La flessibilità degli spazi, la possibilità di modularli, adattarli alle specifiche esigenze è la frontiera del futuro, solo adottando una logica di attenzione alle esigenze in fase progettuale sarà possibile realizzare ambienti, spazi e stanze che realmente rispondano alle diverse necessità del cliente e che quindi risultano anche “più appetibili e più vendibili” per il gestore.

Forme “sporgenti” del letto che ostacolano o impediscono il trasferimento al letto dalla carrozzina



Oltre alla disposizione del letto e agli spazi di percorrenza, occorre prestare grande attenzione alla dimensione (ad es. altezza da terra) e alla forma del letto, che può ostacolare un uso agevole dello stesso.

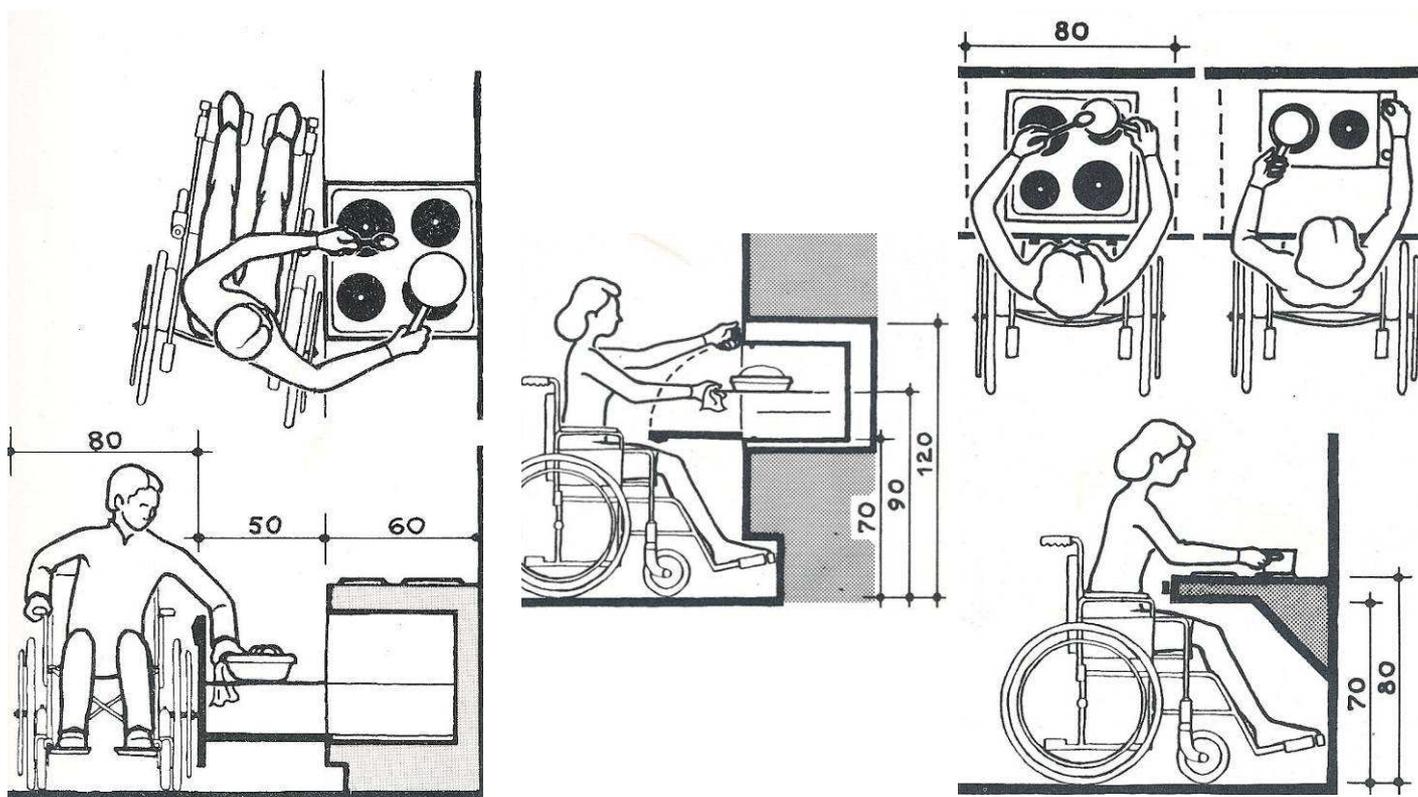


Armadio sospeso dotato di sportelli scorrevoli e di servetto manuale. Porte scorrevoli a scomparsa. E' stato lasciato libero lo spazio da terra fino a 70 centimetri per le manovre legate al movimento di una persona su carrozzina. Il mobiletto cassetiera su ruote può essere spostato a seconda delle necessità.



In talune strutture ricettive (residence, camere in affitto, case vacanza) può essere previsto uno spazio di preparazione cibi.

Nella camera /alloggio accessibile devono essere previsti spazi per avvicinamento e uso di arredi per la preparazione e cottura cibi.



## IL SERVIZIO IGIENICO ACCESSIBILE

Il **servizio igienico accessibile** non deve essere assolutamente connotato con sanitari e sostegni di tipo ospedaliero, con un eccesso di elementi di supporto, con scarsa cura nella scelta dei complementi d'arredo. Non c'è nessun disposto normativo che richieda particolari tipi di vaso: quelli riportati nelle figure sottostanti (con apertura frontale) sono "venduti" come i migliori, mentre in realtà sono spesso ritenuti inadatti dalle persone con disabilità, specie motoria, sempre sono scomodi per tutti.

Come già detto, il vaso delle illustrazioni sottostanti non è previsto da nessuna normativa, così come non sono previsti i numerosi ed invasivi sostegni (spesso inutili, in taluni casi anche scomodi ed ingombranti!). Le caratteristiche del vaso delle illustrazioni (dimensioni più ampie del normale, altezza superiore, apertura anteriore) determinano per molte persone in carrozzina una seduta scomoda ed instabile. A causa dell'altezza superiore, i piedi non toccano per terra e rendono più difficile l'equilibrio.



Le richieste normative riguardano:

- la possibilità di movimento all'interno dell'ambiente e
- la possibilità di accostamento laterale al vaso, al bidè, alla doccia, alla vasca e di accostamento frontale al lavabo.

Il vaso e il bidet devono preferibilmente essere del tipo sospeso e il lavabo deve poter permettere l'avvicinamento alla carrozzina (evitare lavabi con colonna centrale).

Pur essendo concessa sia da molti disposti regionali, riguardanti le strutture ricettive, sia dalla normativa per l'accessibilità nei casi di adeguamento dell'esistente, la possibilità di non inserire il bidet, si ritiene utile (in relazione a consolidate abitudini italiane) dotare il servizio igienico anche di questo sanitario.

Nel servizio igienico della camera accessibile per ridurre al minimo i trasferimenti sui sanitari, si suggerisce di inserire, oltre al bidet, anche una doccetta estraibile flessibile a parete, da collocare a fianco del vaso.

Dalla consolidata esperienza delle persone paraplegiche in carrozzina, che usano in autonomia il vaso, emerge che sono necessari due sostegni:

1. un primo sostegno orizzontale sulla parete a lato del vaso, opposto al lato in cui c'è lo spazio libero per l'affiancamento laterale al vaso, con altezza da terra del sostegno orizzontale non maggiore di cm 80, misurata dalla parte superiore del sostegno. Molti sostengono che va meglio un'altezza da terra non superiore a cm 70-75 per facilitare la spinta verso il basso che la persona effettua per sollevarsi dalla carrozzina e trasferirsi al vaso; lunghezza del sostegno è preferibile sia circa m 1,00, per favorire il maggior numero di utenti. La posizione di tale sostegno agevola il trasferimento laterale dalla carrozzina al vaso;
2. un secondo sostegno orizzontale per consentire il trasferimento dalla carrozzina, in posizione frontale-obliqua rispetto al vaso stesso. Tale secondo sostegno può essere costituito da uno dei due seguenti tipi di sostegno:
  - 2.1. sostegno orizzontale ribaltabile, sempre a fianco del vaso dalla parte opposta al sostegno orizzontale di cui al punto 1., montato a sbalzo sulla parete posteriore al vaso. Questo sostegno serve per agevolare il trasferimento dalla carrozzina, in posizione frontale-obliqua rispetto al vaso stesso, e poi per consentire la sistemazione sul vaso e anche un appoggio per l'equilibrio nella posizione seduta.
  - 2.2. In alternativo al sostegno ribaltabile, si può inserire un sostegno orizzontale nella parete posteriore rispetto al vaso, ad altezza da terra circa 80 cm (non troppo alto però!) e tale da permettere l'alloggiamento del coperchio del coprivaso sotto il sostegno orizzontale (si veda la foto seguente).

2.3. In presenza di problemi di ancoraggio dei sostegni orizzontali a muro, l'alternativa può essere quella di un sostegno orizzontale fissato su un ritto a pavimento (o a forma di U capovolta) oppure un sostegno orizzontale che circonda lateralmente e posteriormente il vaso, fissato a pavimento.



Altri elementi di sostegno, come i maniglioni a ventosa, possono essere utili come elementi aggiuntivi (rispetto ai sostegni fissi) per andare incontro a specifiche esigenze. Oppure possono essere portati dalla stessa persona con disabilità con sé per “sistamarli” provvisoriamente al meglio rispetto alle proprie esigenze. E' comunque indispensabile che i maniglioni a ventosa siano di ottima qualità e dotati di indicatore di sicurezza

Il **lavabo** del tipo a mensola, ovvero senza colonna o altri ritte che non consentano l'inserimento delle ginocchia di una persona in carrozzina o seduta, va installato ad un'altezza (dai 65 ai 70 cm da terra) che permetta di inserire le gambe e che, nello stesso tempo, faccia risultare il bordo superiore ad un'altezza comoda (tra 80 e 90 cm da terra) per l'appoggio dei gomiti e per manovrare i rubinetti.

I cosiddetti lavabi ergonomici sono caratterizzati da uno spessore contenuto, ma hanno come controindicazione l'aspetto "ospedaliero", che condiziona l'immagine del bagno.

Pertanto è bene scegliere un lavabo della “normale” produzione, facendo attenzione alla forma, alla profondità dando la preferenza a modelli con bordi larghi e morbidi, per un appoggio più confortevole degli avambracci.

Per tenere a portata di mano i prodotti per l'igiene personale, si può scegliere un lavabo con piano d'appoggio integrato. Cassettiere, mobiletti bassi a sportello o con ripiani a giorno, spostabili su ruote, da infilare sotto il piano, o alcune mensole posizionate ad altezza raggiungibile, rappresentano una buona soluzione per chi ha bisogno di più spazio per riporre i prodotti utili in bagno.

Si ricorda che, per un agevole riconoscimento da parte di ipovedenti o non vedenti dei prodotti di cortesia in bagno, sarebbe bene scegliere prodotti con diciture a rilievo o in Braille o, in alternativa, prodotti di cortesia con forme fortemente differenziate tra loro per riconoscere il sapone liquido dallo shampoo o dal balsamo.

Per completare la zona lavabo, sono indispensabili una buona illuminazione e uno specchio a tutta altezza, che parta dal bordo del lavabo. Gli specchi reclinabili non sono necessari e sono difficili da regolare.

Occorre disporre, ad altezze raggiungibili da persona seduta, l'asciugacapelli, l'erogatore di sapone, i ripiani porta-asciugamani.

La **vasca da bagno**, che consente una piacevole attività rilassante, richiede alle persone in carrozzina o con problemi motori una serie di movimenti faticosi e non semplici, che rendono preferibile la doccia, di più semplice utilizzo.

Innanzitutto è indispensabile che a lato della vasca ci sia lo spazio di accostamento necessario.

Il trasferimento nella vasca necessita di un maniglione orizzontale o orizzontale/obliquo fissato sul lato lungo della parete e di un seggiolino o una panchetta rimovibili da agganciare ai bordi della vasca stessa o di un sollevatore da vasca.

Per la **doccia** deve essere garantito l'accostamento laterale ad essa; la doccia deve essere del tipo a pavimento: senza piatto doccia e con il fondo di piastrelle antisdrucciolo o con piatto doccia a filo del pavimento. Sono da escludere i piatti doccia con bordi rialzati, a meno che il bordo rialzato sia rimovibile e che la superficie della doccia sia complanare al pavimento circostante

La doccia deve essere provvista di comodo sedile, preferibilmente ribaltabile a parete o rimovibile, ed erogatore di tipo a telefono, ad altezza regolabile su binario, che deve essere

collocato sulla parete laterale a quella del sedile, dove deve essere inserito un sostegno orizzontale.

Per l'uso della doccia da parte di persone in carrozzina può essere utile avere a disposizione una sedia da comoda o, meglio, una carrozzina da doccia con ruote, autospinta, con braccioli ribaltabili, da utilizzare nel caso in cui la persona in carrozzina non usi la propria carrozzina sotto la doccia.

Per contenere eventuali fuoriuscite dell'acqua si può installare un box doccia a filo pavimento.

Un adeguato contrasto, sia cromatico che di tono, dei sanitari con le pareti e con il pavimento può aiutare ad identificare meglio sanitari e attrezzature del bagno per le persone con problemi di ipovisione. Tali accorgimenti possono risultare utili per tutti in quanto migliorano le caratteristiche di comunicatività dell'ambiente. Utile può essere inserire, lungo le pareti, una fascia continua di colore contrastante ad altezza degli occhi di una persona in piedi.

Si è visto che, secondo la normativa tecnica (DM 236/1989), nel servizio igienico della camera accessibile della struttura ricettiva, **gli arredi, i servizi, i percorsi e gli spazi di manovra devono consentire l'uso agevole anche da parte di persone su carrozzina a ruote.**

Alcuni quesiti che si pongono:

- Quale deve essere la larghezza e la profondità dei percorsi?
- Quale quella degli spazi di manovra?

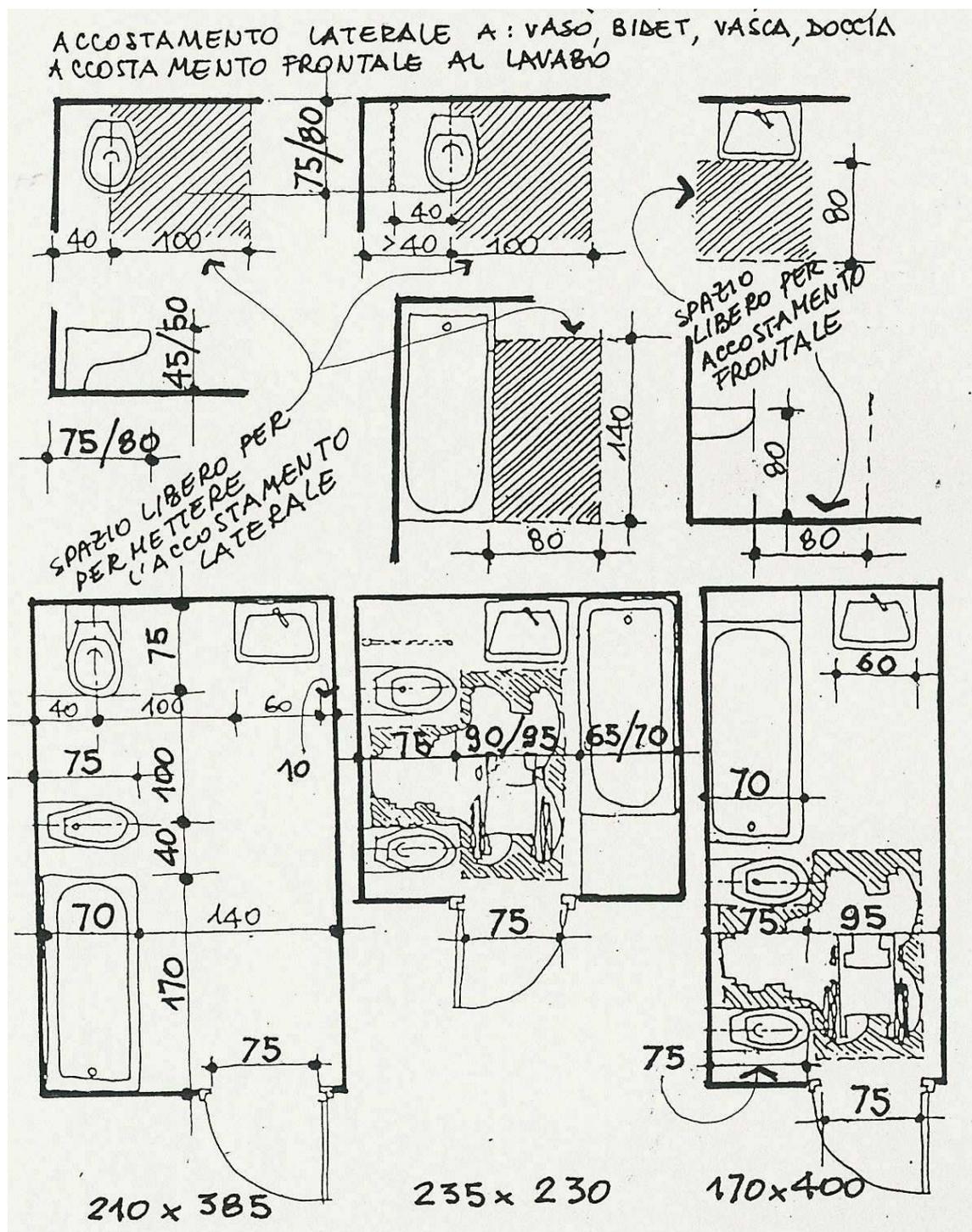
Gli spazi di manovra per l'accessibilità sono indicati nell'art. 8.0.2 del DM 236/1989

Le indicazioni dimensionali per l'accessibilità (spazi liberi a fianco e di fronte ai sanitari) sono indicate nell'art. 8.1.6. del DM 236/1989 (vedere le *Schede riepilogative della normativa tecnica per l'accessibilità*) mentre i criteri di progettazione sono indicati nell'art. 4.1.6.

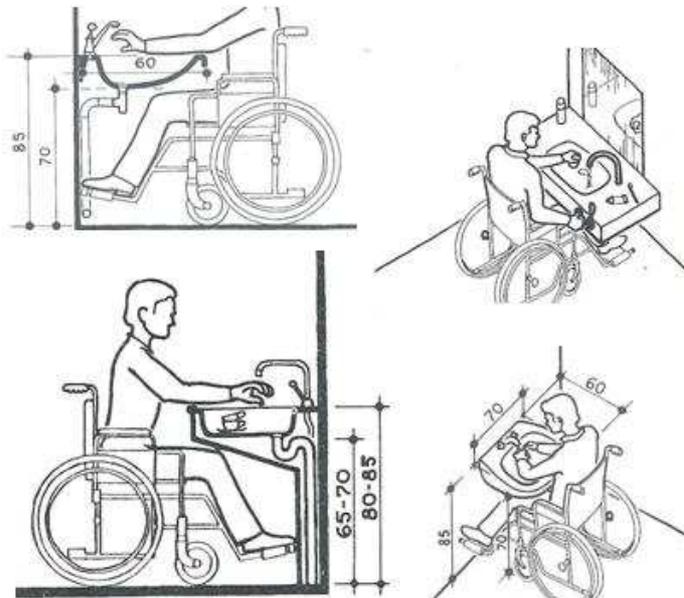
Per il **servizio igienico accessibile** la normativa tecnica (artt. 4.1.6 e 8.1.6. del DM 236/1989) prevede quanto segue:

- accostamento laterale al vaso ed al bidet

- accostamento laterale alla doccia
- accostamento laterale (parziale) alla vasca
- accostamento frontale al lavabo
- “canale di percorribilità” libero di almeno cm 80 (davanti a vasca e lavabo)
- preferibile apertura porta verso l'esterno
- nei servizi igienici aperti al pubblico: maniglione h cm 80 vicino al vaso

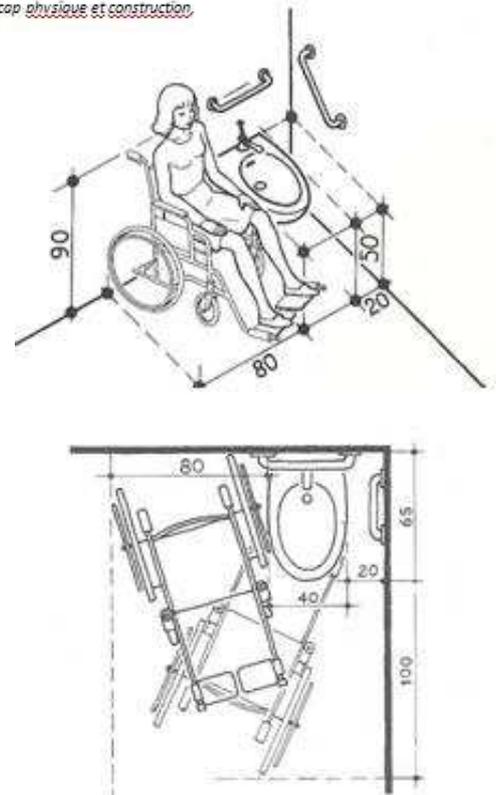


accostamento al lavabo



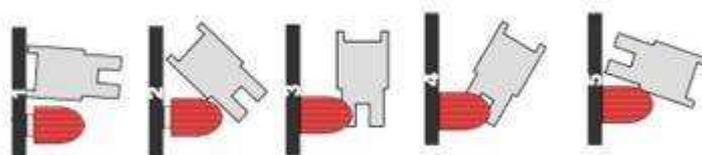
Indicazioni dimensionali tratte da: Louis-Pierre Grosbois, *Handicap physique et construction*, 1989

spazio per l'accostamento e il trasferimento laterale al vaso

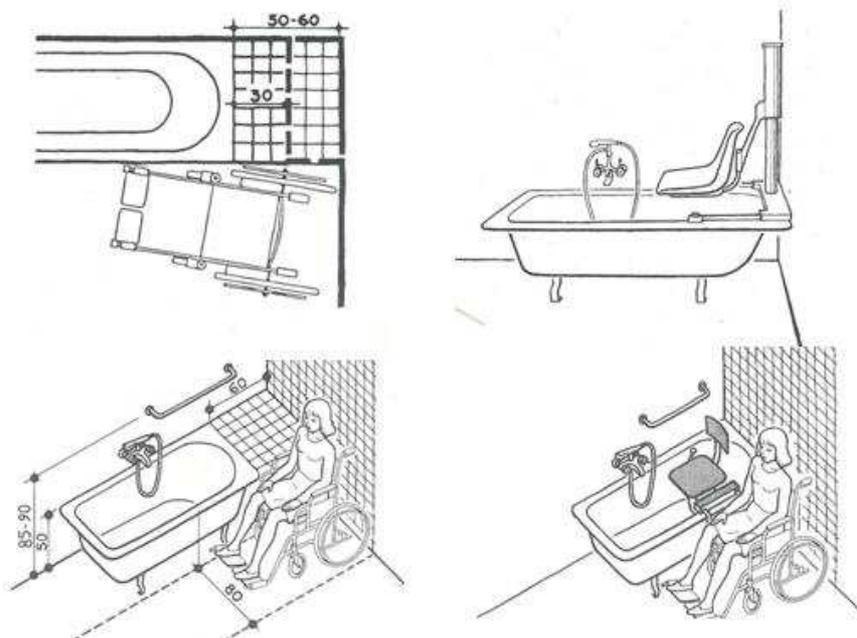
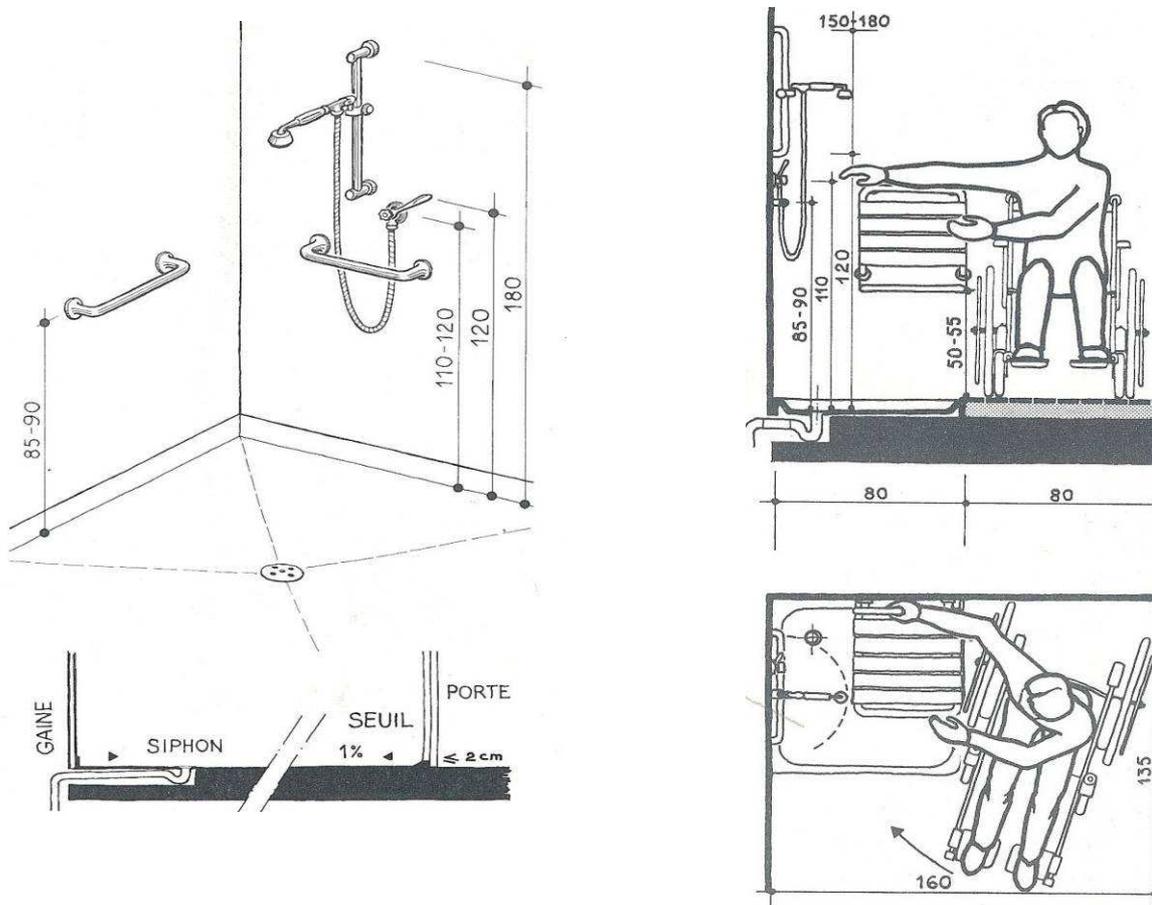


Indicazioni dimensionali tratte da: Louis-Pierre Grosbois, *Handicap physique et construction*, 1989

diverse modalità di trasferimento dalla carrozzina al vaso



Per un agevole raggiungibilità dei comandi della doccia anche da parte di chi ha difficoltà nell'estensione degli arti superiori, occorre ricorrere a misure inferiori: si possono vedere le indicazioni date per le bottoniere dalla UNI EN 81-70, già ricordata per gli ascensori .



Indicazioni dimensionali tratte da: Louis-Pierre Grosbois, Handicap physique et construction, 1989

**Il servizio igienico accessibile** della camera accessibile:

- controllare la larghezza della porta e gli spazi di manovra antistanti e retrostanti ad essa;
- è preferibile, per motivi di sicurezza e di minor ingombro nel servizio igienico, che la porta si apra verso l'esterno o sia a scorrimento laterale;
- comandi e rubinetterie varie: facilmente visibili ed individuabili, di utilizzo comodo, semplice ed intuitivo (preferire elementi "ampi" per favorire chi ha ridotta mobilità agli arti);
- elementi di sostegno (per sostenersi, per permettere i trasferimenti, per mantenere stabilità) vicino al vaso, al bidet, alla vasca, al lavabo e alla doccia; contemplare la possibilità di "cumulare le funzioni" (l'elemento di sostegno che funziona anche da porta-asciugamani - ma non viceversa! -);
- disporre con estrema attenzione gli elementi di supporto affinché - anziché agevolare - non ostacolino il trasferimento dalla carrozzina ai sanitari;
- evitare che gli eventuali supporti verticali arrivino fino a terra per non intralciare il movimento;
- sedili mobili per doccia, vasca e sedile rialzato mobile per vaso (attenzione che il rialzo del vaso o la ciambella copri-sedile siano quelli progettati per il tipo di vaso presente o perlomeno che siano adeguati al tipo di vaso);
- nel caso di inserimento di sedile fisso per doccia (ribaltabile) valutare con attenzione la sua dimensione (è preferibile sia ampio e lungo) e la sua localizzazione per permettere un facile trasferimento;
- dare la preferenza a sedili per doccia comodi e ampi con appoggio a terra;
- doccia a pavimento ben delimitata;
- altezza del lavabo tale da permetterne l'uso da parte di una persona seduta o in carrozzina;
- piani d'appoggio inseriti nel lavabo o a fianco;
- specchio ampio e "ribassato";

- campanelli d'allarme per chiamare il personale in caso di necessità;
- normalità d'immagine: scegliere sanitari gradevoli e possibilmente nella produzione "per tutti" e non specifica "per disabili"; evitare vasi troppo alti (l'altezza di 50 cm di è considerata eccessiva dalla quasi totalità delle persone con problemi motori!);
- per favorire i non vedenti può essere utile una pianta con localizzazione dei sanitari con disegno, Braille trasparente, parole in rilievo e a grandi caratteri;
- nel caso la camera non sia dotata di proprio servizio igienico accessibile, occorre prevedere un servizio igienico accessibile al piano. Questa possibilità, permessa dalla normativa tecnica per l'accessibilità, deve essere considerata come "ultimo ripiego" e pertanto va evitata con la massima attenzione..

Servizio igienico accessibile, ma eccessivamente connotato come servizio igienico "per disabili". Non è detto che sia realmente fruibile: scarso spazio per il trasferimento dalla carrozzina al sedile doccia e ingombri dati dalla presenza del lungo maniglione verticale; vaso di altezza eccessiva, "strana" posizione del sostegno nella doccia.



Attrezzature per l'accessibilità del servizio igienico



Vaso con rialzo



Vaso sospeso

**Vaso con apertura frontale**

Questo tipo di vaso, spesso "venduto" come il migliore, in molti casi è ritenuto inadatto dalle persone con disabilità motoria. Nessuna normativa richiede questo tipo di vaso! E' preferibile il coprivaso con apertura centrale

**Vaso regolabile in altezza**

Permette lo scorrimento in verticale per modificare l'altezza da terra

**Vaso regolabile**

Permette lo scorrimento in orizzontale per consentire più modalità di accostamento con la carrozzina e di trasferimento dalla carrozzina al vaso e viceversa

**Vaso bidet monoblocco**

Può agevolare gli spostamenti di chi ha problemi motori, ridotto equilibrio

**Washlet**

Vaso-bidet integrato tecnologico autopulente, comandato da telecomando

**Ciambella- bidet**

Da inserire su vaso per farlo diventare vaso e bidet



**Sgabello del tipo “comoda”**



**Maniglioni di sostegno**



**Lavabo sospeso**



**Lavabo tradizionale sospeso**

Consente l'uso comodo e agevole ai clienti in carrozzina



**Lavabo “dedicato” reclinabile**



**Lavabo girevole**



**Lavabo sospeso con elementi/soluzioni che facilitano l'appoggio degli arti superiori**

**Doccetta flessibile estraibile da lavabo**

E' una soluzione utile per facilitare alcune attività di cura del corpo

**Vasca con porta laterale****Vasca con seggiolino****Vasca con maniglioni di sostegno****Vasca con seggiolino di sollevamento****Box doccia a pavimento**

Le ante a metà altezza facilitano l'eventuale persona di aiuto.

**Doccia a filo pavimento**

Delimitata da bordo in acciaio, ante in cristallo completamente apribili a 180°



**Piatto doccia a filo pavimento, circondato da bordo in plastica rimovibile, porte scorrevoli con apertura a 180°**



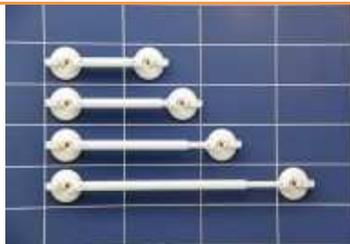
**Seggiolino da doccia**



**Maniglione di sostegno per doccia**



**Valvola a chiusura manuale**



**Maniglione telescopico a ventosa per sostegno**

Molto flessibili, possono essere messi all'occorrenza senza dover bucare la parete. Preferibili le soluzioni con indicatore di sicurezza



**Appoggia bastone**

Contrasti cromatici (tra pavimento, parete, sanitari), fascia di colore contrastante lungo la parete (ad altezza circa degli occhi) possono facilitare chi ha ipovisione o problemi di visione.



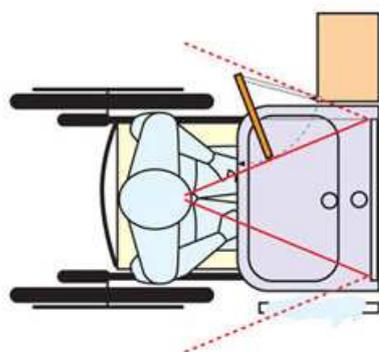
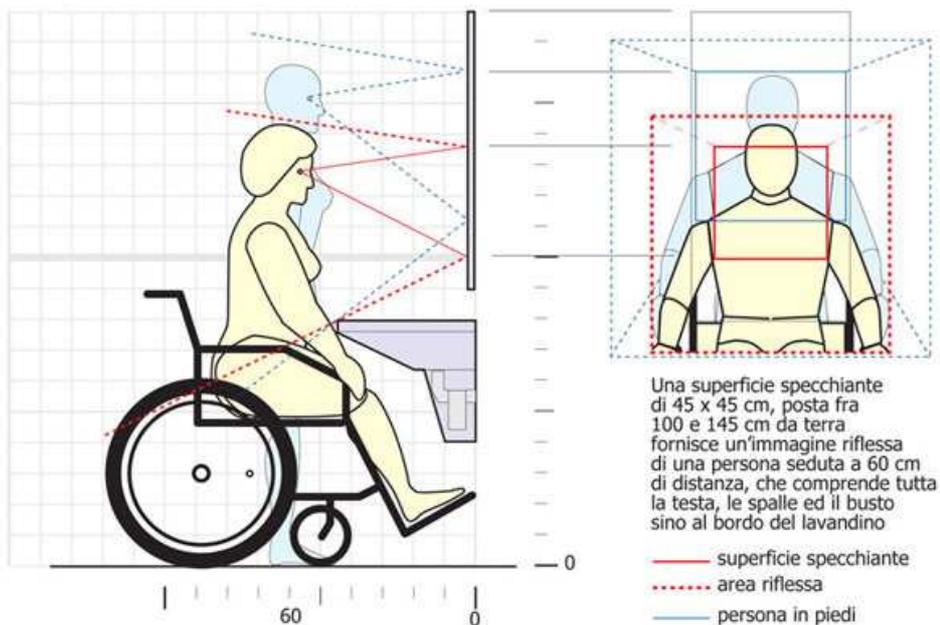
La normativa non richiede “tipi” particolari di sostegni o di vasi (dà la preferenza al vaso e bidet sospesi “a parete”). I sostegni ai 2 lati del vaso sono invece considerati, quasi universalmente, accettabili ed utili.

Quello inclinato facilita chi può mantenere per poco la postazione eretta, ma ha problemi di equilibrio e di forza muscolare.



Lo specchio e i piani di appoggio sono spesso un elemento sottovalutato nella “pianificazione” di un servizio igienico. Al contrario proprio questi sono i particolari che trasmettono al cliente la “qualità” e l’efficacia del servizio. D’altro canto un bagno completamente fruibile, con appositi

maniglioni, ma con uno specchio ad un'altezza che non permette la visibilità ad una persona seduta o piani di appoggio per accessori, asciugamani ecc. ad altezze difficilmente raggiungibili, non risulta affatto efficace. In un bagno d'albergo, infatti, tutti hanno la necessità di specchiarsi, di appoggiare le proprie cose e non prevedere questa "normale" attività in un servizio igienico accessibile è indubbiamente una carenza che non si dovrebbe più verificare in futuro!



Oltre allo specchio principale è opportuno avere uno specchio aggiuntivo, a lato del lavabo, che consenta un maggiore avvicinamento e una vista frontale o di "tre quarti", perpendicolare allo sguardo. Nello schema: anta a specchio dell'armadietto con doppio sistema di apertura.

I cosiddetti lavabi da appoggio sono spesso di difficile fruibilità, specie da parte di una persona seduta.

Nella produzione corrente si trovano molti lavabi da incassare in un piano d'appoggio che risultano agevolmente fruibili e sono completati utilmente dal piano, su cui appoggiarsi o



posare oggetti per l'igiene.

### Servizio igienico di camera accessibile: alcuni problemi di "immagine" e di utilizzo

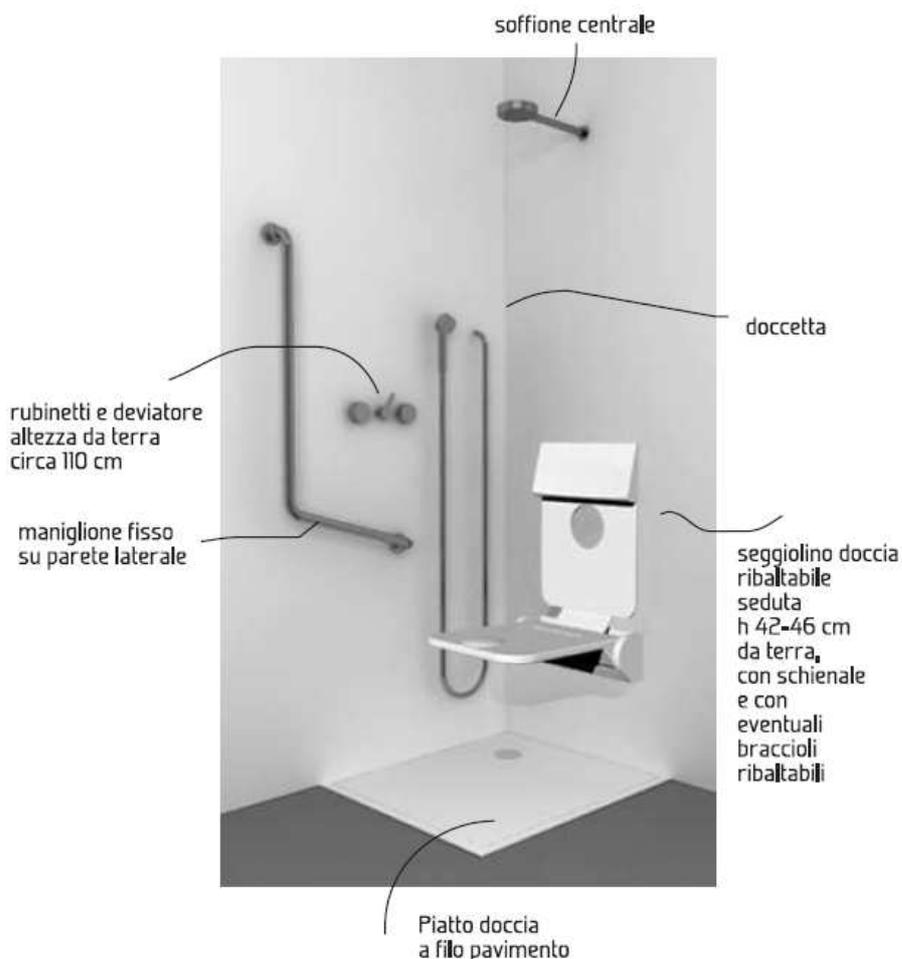
Non sempre i servizi igienici accessibili delle camere accessibili sono realmente fruibili: lo specchio è ancora collocato troppo in alto per un'agevole possibilità di specchiarsi, i porta-asciugamani non sono raggiungibili da persona in carrozzina; la collocazione del sostegno a lato del lavabo è quanto meno "strana".

In presenza di spazi limitati, **l'assenza del bidet** facilita, i movimenti all'interno del servizio igienico.

Si sottolinea che la presenza del bidet, anche nella camere accessibile, è consigliata per favorire gli ospiti che possono utilizzarlo.

La **doccia**, invece della vasca, occupa meno spazio e facilita lo svolgimento del lavarsi con maggiore sicurezza: ma **attenzione soprattutto all'eventuale seggiolino da doccia e ai sostegni!**

Preferibile un ampio sedile da doccia (stabilità, sicurezza), eventualmente con possibilità di appoggio a terra.



Piatti doccia a filo pavimento della produzione corrente, non specificatamente pensati per “disabili” ma che sono agevolmente fruibili e non connotano in senso ospedaliero o “dedicato” a persone con disabilità.



Installazione griglia di drenaggio a filo parete; basta solo 1% di pendenza verso la parete per dirigere l'acqua della doccia nello scarico

Corriacqua: griglie di drenaggio e scarico acqua per piatti doccia, complanari con il pavimento del locale bagno e con la zona doccia e pertanto accessibili



Box prefabbricato per servizio igienico accessibili (abbastanza!), dotato di vaso, doccia, lavabo e sostegni. La posizione dei ripiani portaoggetti non è raggiungibile da persona in carrozzina.



### AUSILI E ATTREZZATURE PER L'ACCESSIBILITÀ NELLE STRUTTURE RICETTIVE

Soprattutto in strutture ricettive di notevoli dimensioni, una delle camere accessibili può essere dotata di sollevatori-traslatori o meglio la struttura può avere a disposizione tale ausilio da collocare nelle camere al bisogno.

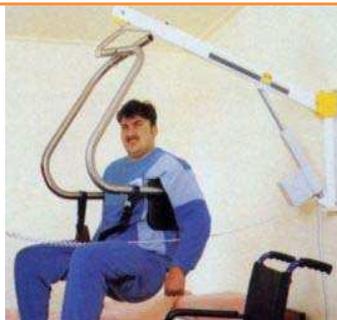
La struttura ricettiva può inoltre disporre di una serie di ausili per il movimento (carrozzina leggera, elettroscooter, sedile mobile per doccia, sollevatori spostabili per vasca etc.) da utilizzare su richiesta e al bisogno.

Altri materiali e ausili (ad esempio materassi di diversa altezza e consistenza, cuscini vibratili per sveglia etc.) possono essere affittati o possono essere acquistati da un "consorzio" di strutture ricettive, che li usano a rotazione secondo le specifiche necessità del momento.

## Tipologie di sollevatori

**Sollevatore fisso a soffitto**

Soluzione a rotaia alimentato da motore elettrico

**Sollevatore fisso a parete**

Dotato di braccio telescopico

**Sollevatore mobile**

Soluzione con base apribile per permettere l'entrata frontale di carrozzelle

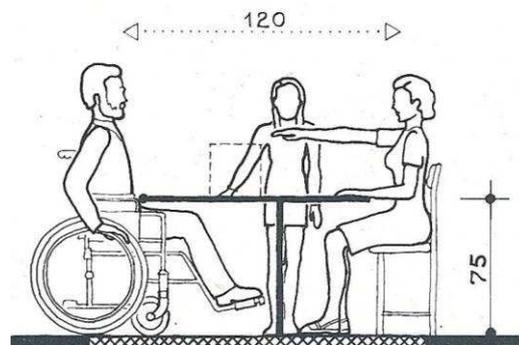
**Sollevatore mobile**

Soluzione carrello con barella per il lavaggio

**SALA PRANZO, RISTORANTE, PIANO BAR**

- Accesso privo di barriere e raggiungibile attraverso un percorso piano o raccordato con rampe;
- tavoli con un'altezza ed una larghezza tale da essere utilizzabili da persone in carrozzina;

- spazio tra i tavoli tale da permettere il movimento di persone in carrozzina;
- tavoli o mobili (credenze) per esposizione cibi, per self-service: utilizzabili da persone in carrozzina.



### SALA CONFERENZE, RIUNIONI, PROIEZIONI, SPETTACOLI

Sarebbe opportuno poter disporre di:

- sistemi per favorire i *non vedenti*;
- sistemi per favorire i *non udenti*:
  - o sistemi di traduzione simultanea delle parole di chi parla in parole scritte, proiettate su schermo;
  - o sistemi di proiezione su grande schermo attraverso impianto con telecamera;
  - o sistemi tecnologici per facilitare ascolto da ipooudenti con o senza protesi acustiche:
    - induzione amplificata per portatori di protesi acustiche;
    - Infrared Radiator System (sistema a raggi infrarossi);
    - Induction Loop System for Assisted Listening (sistema a induzione magnetica).

### AMBIENTI PER ATTIVITÀ GINNICHE, SPORTIVE, DI CURA DEL CORPO

Piscina accessibile, dotata di elevatore per immersione ed emersione



Area spiaggia con passatoia e "carrozzina" per immersione



Saune accessibili



**ALLARMI PER L'EMERGENZA**

L'*olfatto* mette in *allarme* quando sente un odore nuovo che potrebbe essere pericoloso.

Un'azienda giapponese produttrice di dispositivi biomedicali ha messo appunto un allarme antincendio olfattivo pensato appositamente per i non udenti. Invece di attivare una sirena, il dispositivo di sicurezza spruzza nell'aria un estratto di radice di rafano, che i giapponesi usano anche per realizzare il piccantissimo Wasabi. L'odore dello spray è talmente pungente da svegliare una persona e avvertirla del pericolo.

### **Orientarsi per l'esodo: un ambiente emotivamente "leggibile" favorisce comportamenti di sicurezza**

- I messaggi di emergenza e la conseguente organizzazione spaziale fanno riferimento a due assunti di base: avere di fronte una persona giovane e con un sistema cognitivo perfettamente efficace.
- L'orientamento spaziale sulla *base di una planimetria* è arduo e particolarmente difficile per molte persone, specie quando ci si trova in ambienti non ben conosciuti.

### **Quali accorgimenti?**

- **elementi che suggeriscono la via di fuga:** luce, natura (verde, alberi), spazi aperti;
- elementi che aiutino ad orientarsi per dirigersi verso le vie di fuga per l'orientamento (ad es. i **landmark**)

## QUADRO DELLE INDICAZIONI DIMENSIONALI PREVISTE DALLA NORMATIVA TECNICA PER L'ACCESSIBILITA' E CRITERI DI PROGETTAZIONE

SPAZI INTERNI	CRITERI DI PROGETTAZIONE Prescrizioni richieste (art. 4 DM 236/1989)	SPECIFICHE FUNZIONALI E DIMENSIONALI (art. 8 DM 236/1989)
<b>Porte</b>	Facile manovrabilità	Porte di accesso all'edificio cm 80 (luce netta); altre porte cm 75
	Complanarità degli spazi antistanti e retrostanti	Altezza maniglie da terra cm 85-90 (meglio 90 cm)
	Dimensionamento di tali spazi in rapporto al tipo di apertura	Preferire porte con ante non più larghe di cm 120
	Privilegiare porte scorrevoli o con anta a libro	Vetri ad altezza di cm 40 dal piano del pavimento
	Evitare porte girevoli prive di ritorno ritardato e porte vetrate non segnalate	Pressione per aprire l'anta mobile non > kg 8
	Preferire maniglie a leva	
<b>Pavimenti</b>	Orizzontali e complanari tra loro	Dislivello (eventuale) tra pavimenti: max. cm 2,5
	Differenze di livello contenute e raccordate con rampe	Pavimenti antidrucciolevoli: coeff. attrito (metodo del B.C.R.A.) superiore a 0,40
	<b>Segnalare il dislivello</b> con variazioni di colore	Giunti pavimentazione < mm 5; risalti di spessore non > mm 2
	Spigolo di soglie arrotondato	Grigliati con maglie non attraversabili da sfera di diametro di cm 2
	Grigliati con maglie non larghe	Elementi paralleli dei grigliati posti perpendicolarmente al verso di marcia
	Zerbini incassati e guide ben ancorate	
	<b><u>Nelle parti comuni e di uso pubblico:</u></b> pavimenti antidrucciolevoli e percorsi ben individuati ( <b>differenziare materiali e colori</b> )	
<b>Infissi esterni e parapetti</b>	Facilità di uso da persone con <b>disabilità motoria o sensoriale</b>	Altezza maniglie da terra cm 100-130 (consigliata cm 115)
	Facilità di manovra e di percezione dei meccanismi apertura e chiusura	Spigolo vivo della traversa inferiore anta mobile: sagomata o protetta
	Preferire finestre e parapetti che permettano la visuale all'esterno con sicurezza e protezione da cadute (ved. balconi e terrazze)	Pressione apertura ante non > kg 8
	Lieve pressione per apertura parte mobili	

Arredi fissi	La disposizione arredi deve consentire passaggio di carrozzina e agevole uso di tutte le attrezzature	Altezza cassette posta non > 140 cm
	Altezza adeguata per persona seduta delle cassette posta	Sportello per il pubblico e parte del bancone: h da terra 90 cm
	Arredi fissi non devono essere di ostacolo o impedimento	Posizione, altezza e comandi di apparecchiature automatiche: vedere terminali degli impianti
	Parte dei banconi e piani di appoggio: usabili da persona in carrozzina	
	Bussole, percorsi obbligati, cancelletti a spinta etc.: dimensionati e manovrabili anche per persona in carrozzina	
	Aperture/chiusure temporizzate in modo da consentire passaggio a persona in carrozzina	
	Idoneo spazio di attesa con posti a sedere	
Terminali degli impianti	Apparecchi elettrici, quadri generali, valvole e rubinetti di arresto, regolatori impianti riscaldamento e condizionamento, pulsanti e citofoni: <b>devono essere usati agevolmente</b> da persona in carrozzina, facilmente <b>individuabili</b> , protetti	Altezza tra cm 40 e 140
		Interruttori ad altezza tra cm 60 e 140 (consigliata tra cm 75 e 140)
		Campanello, pulsanti di comando: altezza tra cm 40 e 140 (consigliata tra cm 60 e 140)
		Pulsanti bottoniera ascensore ad altezza tra cm 110 e 140 (consigliata per il pulsante più in alto cm 120) ( <b>NB</b> : vedere indicazioni più recenti!)
		Prese luce ad altezza tra cm 45 e 115 (consigliata h tra cm 60 e 110)
		Citofono ad altezza tra cm 110 e 130 (consigliata cm 120)
		Telefono (parte più alta) ad altezza tra 100 e 140 (consigliata cm 120)
Servizi igienici	Possibilità di uso dei sanitari da persona in carrozzina	<b>wc e bidet</b> : preferibilmente sospesi, <b>altezza da terra cm 45-50</b> ; asse wc o bidet cm 40 da parete laterale; bordo anteriore a cm 75-80 da parete posteriore; <b>spazio libero a fianco cm 100</b> (misurato dall' asse del sanitario)
	Accostamento laterale a wc, bidet, doccia, vasca, lavatoio, lavatrice	Se l'asse del wc o bidet ha distanza da parete laterale > cm 40, occorre prevedere maniglione o corrimano

	Accostamento frontale a lavabo	<b>Vasca:</b> spazio libero cm 140 lunghezza e cm 80 profondità
	Corrimani, campanello di emergenza vicino wc e vasca	<b>Lavabo:</b> spazio libero cm 80 dal bordo anteriore; altezza cm 80 da terra; preferire lavabo a mensola e rubinetti a leva
	Erogazione acqua calda con miscelatori termostatici	<b>Doccia:</b> a pavimento, sedile ribaltabile, doccia a telefono
	Preferire porte scorrevoli o con apertura verso l'esterno	Servizi igienici <b>dei luoghi aperti a pubblico:</b> corrimano per wc ad altezza da terra cm 80, diametro cm 3-4 e , se fissato a parete, a cm 5 da parete
	Preferire rubinetti a leva e acqua calda con miscelatore termostatico	<b><u>Negli interventi di adeguamento si può sostituire la vasca con la doccia ed eliminare il bidet</u></b>
		<b>Alloggi accessibili di edilizia residenziale sovvenzionata:</b> prevedere la possibilità di inserire maniglioni o corrimano orizzontale o verticale
Cucine		<b>Alloggi di edilizia residenziali visitabili:</b> <u>possibilità di giungere fino in diretta prossimità di wc e lavabo</u>
	Preferibile disposizione apparecchi su stessa parete o contigue	Lavello e cottura: spazio sottostante libero per un'altezza minima cm 70
Balconi e terrazze	Al di sotto dei principali apparecchi e piano lavoro: spazio vuoto per accostamento a persona in carrozzina	
	Dislivello contenuto della soglia tra balcone	Parapetto: <b>altezza minima cm 100</b> , i suoi elementi non devono essere attraversabili da una sfera di diametro cm 10
	Parte del balcone, vicino a porta, deve consentire la manovra a persona in carrozzina	<b>Altezza della parete opaca</b> del parapetto non > cm 60 (ved infissi esterni)
Corridoi e passaggi	Preferire parapetti che permettono la visuale all'esterno a persona seduta, in sicurezza e protezione da cadute	In una parte del balcone e del terrazzo deve esserci uno spazio in cui sia inscrivibile una circonferenza di diametro cm 140
	Andamento continuo, variazioni di direzione evidenziate	Larghezza <b>minima. cm 100</b>
	Variazioni di dislivello raccordate con rampe	<b>Allargamenti</b> per consentire inversione secondo gli "Spazi di manovra con carrozzina a ruote" (art. 8.0.2);
	La larghezza deve permettere facile accesso agli ambienti	Tali allargamenti preferibilmente <b>nelle parti terminali dei corridoi</b> e sempre da prevedere ogni 10 m di sviluppo del corridoio
	La larghezza deve consentire, in punti non troppo distanti tra loro, l'inversione di direzione alla	In prossimità delle porte fare attenzione al senso di apertura della porta e agli spazi liberi (antistanti e

	carrozzina	retrostanti la porta) necessari per il passaggio
Scale	Andamento regolare e omogeneo	<b>Scale comuni e scale in edifici aperti al pubblico:</b>
	Per ogni rampa di scala i gradini devono avere stessa alzata e pedata	Rampa: larghezza minima cm 120, pendenza limitata e costante
	Possibilmente stesso numero di gradini per rampa	Pedata: profondità minima cm 30
	Gradini con corretto rapporto tra alzata e pedata	Rapporto alzata/pedata: $2a+1p=$ cm 62/64
	Pedata antisdrucchiabile, a pianta preferibilmente rettangolare, profilo continuo, spigoli arrotondati	Profilo gradino con disegno continuo e spigoli arrotondati e sottogrado inclinato rispetto al grado (angolo $75^{\circ}-80^{\circ}$ )
	Porte che si aprono verso le scale con spazio antistante di adeguata profondità	Segnale a pavimento (percepibile anche dai non vedenti) a cm 30 dal $1^{\circ}$ e dall'ultimo gradino, per indicare inizio e fine della rampa
	Parapetto con corrimano di facile prendibilità, di materiale non tagliente e resistente	<b>Parapetto:</b> altezza cm 100, inattraversabile da una sfera di diametro cm 10
	<b>Scale comuni e degli edifici aperti al pubblico:</b>	<b>Corrimano:</b> altezza cm 90/100, altezza cm 75 corrimano per bambini
	Passaggio di 2 persone contemporaneamente e di una barella (inclinazione max 15%)	Corrimano distante cm 4 da parapetto o da parete piena
	Rampe di lunghezza contenuta o interrotte da ripiani, percepibili dai non vedenti	In caso di interruzione del corrimano, questo deve essere prolungato di cm 30 oltre il primo e l'ultimo gradino
	Corrimano sui 2 lati	<b>Altre scale (non costituenti parti comuni e non di uso pubblico):</b>
	2° corrimano in presenza di bambini	Rampa larghezza minima cm 80, con possibilità di pedata larghezza minima cm 25, rapporto alzata/pedata: $2a+1p=$ cm 62/64
	Preferibile illuminazione naturale laterale, illuminazione artificiale laterale comando individuabile al buio e su ogni pianerottolo	
	Rampe facilmente percepibili, anche dai <b>non vedenti</b>	
	<b>Scale in edifici spazi pubblici:</b>	
Corrimano centrale in presenza di percorsi di larghezza > m 6 (DPR 503/96)		
Rampe	Pendenza rapportata alle capacità di superarla e percorrerla senza affaticamento da persona in carrozzina, anche in relazione a lunghezza rampa	Dislivello max. superabile <b>solo</b> con rampa: m 3,20
	Ripiani di riposo per rampe lunghe	Larghezza minima cm 90 o cm 150; ogni 10 m ripiano orizzontale, libero

		da porte, di cm 150x150 o cm 140x170 e cm 170 in senso longitudinale al verso di marcia oltre l'ingombro di apertura eventuale porta
	Valgono accorgimenti analoghi a quelli delle scale	Cordolo di altezza cm 10 (in presenza di parapetto non pieno)
		Pendenza max. 8%; in caso di adeguamento pendenza fino a 12% rapportata alla lunghezza e per lunghezza max di m 3,00
<b>Ascensori</b>	Cabina utilizzabile da persona in carrozzina; porte di cabina e piano automatiche e accessibili a carrozzina	Arresto ai piani con autolivellamento con tolleranza di + o - 2 cm
	Bottoniera ad altezza utilizzabile da persona in carrozzina e di uso agevole da <b>non vedente</b>	Bottoniera interna ed esterna ad altezza max da terra 1,10/1,40 m; bottoniera interna su parete laterale a cm 35 da porta cabina
	All'interno della cabina: citofono, campanello allarme con <b>segnale luminoso</b> di ricezione dell'allarme; luce emergenza	Nella cabina citofono ad altezza 1,10/1,30 m e luce emergenza con autonomia min. 3 ore
	Dimensione del ripiano di fermata davanti alla porta della cabina, che permetta lo stazionamento della carrozzina e le manovre per accesso a cabina	Pulsanti di comando: numerazione in rilievo e scritte in Braille
	Pavimento cabina complanare con quello del pianerottolo	Vicino a bottoniera esterna placca di riconoscimento del piano in Braille
	<b>Segnalazione sonora</b> di arrivo al piano e <b>dispositivo luminoso</b> per segnalare allarme	Segnalazione sonora di arrivo al piano e possibilmente sedile ribaltabile
		<b>Edifici non residenziali di nuova edificazione:</b> cabina di dimensioni minime larghezza cm 110, profondità cm 140, luce netta porta cm 80 (su lato corto), piattaforma distribuzione minima cm 150x150
		<b>Edifici residenziali di nuova edificazione:</b> cabina di dimensioni minime larghezza cm 95, profondità cm 135, luce netta porta cm 80 (su lato corto), piattaforma distribuzione minima cm 150x150
		<b>Edifici esistenti:</b> cabina di dimensione minima larghezza cm 80, profondità cm 120, luce netta porta cm 75 (su lato corto), piattaforma distribuzione minima cm 140x140
	<b>Servoscala e piattaforme elevatrici</b>	In interventi di <u>adeguamento</u> o per dislivelli contenuti si possono usare in alternativa a ascensore o rampa inclinata
Agevole accesso e stazionamento; agevole manovrabilità dei comandi;		Pedana servoscala: minimo cm 35x35

	sicurezza	
	Dimensione dello spazio antistante che garantisca agevole accesso ed uscita a persona in carrozzina	Sedile servoscala e pedana servoscala a sedile ribaltabile minimo cm 35x40
		Piattaforma servoscala ribaltabile minimo cm 70x75
		Comandi sul servoscala e al piano ad altezza tra cm 70 e 110
		Piattaforme elevatrici per superare, di norma, dislivelli non > m 4,00; piattaforma e vano corsa protetti e muniti di cancelletto; dimensioni minime cm 80x120
Autorimesse	In collegamento con spazi esterni e con gli apparecchi di risalita idonei a persone in carrozzina	Ascensori e mezzi di sollevamento devono arrivare alla quota di stazionamento delle auto, in presenza di dislivelli possono esserci rampe brevi di pendenza max 8%
	Lo spazio riservato a persone con disabilità deve consentire il trasferimento e deve essere evidenziato con appositi segnali orizzontali e verticali	In edifici aperti al pubblico: almeno 1 posto auto ogni 50 o frazione di 50: accessibile, di larghezza non < cm 320
		Nell'edilizia residenziale pubblica: posti auto accessibili pari agli alloggi accessibili
		Posti auto accessibili segnalati e ubicati vicino ai mezzi di sollevamento con possibilità di raggiungere in breve un luogo sicuro statico o via di emergenza
		Rampe carrabili e pedonali con corrimano

SPAZI ESTERNI	CRITERI DI PROGETTAZIONE Prescrizioni richieste (art. 4 DM 236/1989)	SPECIFICHE FUNZIONALI E DIMENSIONALI (art. 8 DM 236/1989)
Percorsi esterni	Almeno un percorso in piano, che consenta mobilità a chi ha impedita o ridotta capacità motoria che permetta un uso diretto dei parcheggi e dei servizi posti all'esterno (se previsti)	Larghezza minima cm 90; allargamenti in piano ogni m 10 secondo gli "Spazi di manovra con carrozzina a ruote" (art. 8.0.2); ogni cambio di direzione in piano; la zona interessata dalle svolte ortogonali alla marcia: larghezza cm 170 su ciascun lato e in piano
	Percorsi con andamento semplice e regolare; privi di strozzature, arredi e ostacoli che riducano la larghezza utile o causino infortuni	Ciglio: altezza cm 10 dal calpestio, differenziato per colore e materiale, privo di spigoli vivi, interrotto da varchi ogni m 10
	La larghezza deve permettere, in	Pendenza longitudinale di norma 5%

	alcuni punti, l'inversione di marcia a persone in carrozzina	(per altre pendenze ved. voce rampe), ogni 15 m un ripiano prof. cm 150, con pendenze 8% ripiano ogni 10 m
	Se il percorso è adiacente a zone non pavimentate, occorre prevedere un ciglio, percepibile <b>visivamente e acusticamente</b> se percosso	Pendenza trasversale max 1%; pendenza più contropendenza < 22%
	Variazioni di livello raccordate con lievi pendenze o rampe, in presenza di gradini, <b>evidenziate cromaticamente</b>	Dislivello tra piano percorso e terreno o zona carrabile: cm 2,5
	Il raccordo del percorso con strada o passo carrabile, va fatto con rampe di lieve pendenza	Il raccordo tra percorso pedonale e livello stradale: con brevi rampe di pendenza non > 15% e con dislivello max. cm 1,5
	L'intersezione tra percorso pedonale e carrabile segnalata per i <b>non vedenti</b>	Fino ad altezza m 2.10 dal calpestio: nessun ostacolo (tabelle, elementi sporgenti, etc.)
Pavimentazioni esterne	Antidrucciolevole	Antidrucciolevoli: coeff. attrito (metodo del B.C.R.A.) superiore a 0,40
	Differenze di livello contenute	Giunti pavimentazione < mm 5; risalti di spessore non > mm 2
	Grigliati con maglie non larghe	Grigliati con maglie non attraversabili da sfera di diametro di cm 2
Parcheggi		Elementi paralleli dei grigliati posti perpendicolarmente al verso di marcia
	Parcheggio accessibile: complanare a aree pedonali di servizio o collegato con rampe idonei elementi sollevamento	Almeno 1 posto auto ogni 50 o frazione di 50: accessibile, segnalato, riservato, di larghezza non < cm 32
	Spazio per sosta autovetture persone con disabilità	Posto auto accessibile: in aderenza a percorso pedonale e vicino a accesso edificio o attrezzatura
Segnaletica		Posto auto accessibile: preferibile dotato di copertura
	Negli spazi interni ed esterni accessibili: cartelli indicatori, facilmente visibili, per facilitare orientamento e fruizione e per dare indicazioni su accessibilità; su tali cartelli: simbolo internazionale di accessibilità	
	Numeri civici, targhe, altri contrassegni: facilmente leggibili	
	In edifici aperti al pubblico: adeguata segnaletica per attività e per percorsi	
	Per non vedenti: apparecchi fonici per indicazioni, tabelle integrative in Braille	
	Per orientamento: punti di riferimento ben riconoscibili, in posizione	

	adeguata, in quantità sufficiente	
	Ogni situazione di pericolo: avvertibile con <b>modalità acustiche e visive</b>	

## CONCLUSIONI: VERSO UN MODELLO DI STRUTTURA PER TUTTI

Come ampiamente esposto un “modello” di struttura per tutti non può e non deve essere un prototipo da replicare e riproporre, in modo fisso e acritico in qualsiasi contesto, ma deve essere un supporto pratico ed applicativo, flessibile e declinabile in diverse realtà, fondato su considerazioni e principi da condividere e da rispettare.

Il “modello” di struttura per tutti è soprattutto un “nuovo approccio” alla progettazione in contesto turistico, una nuova “filosofia” che sa affrontare il tema dell’accessibilità in modo costruttivo ed responsabile capace di superare i limiti della semplice prescrizione normativa o della soluzione dedicata.

La volontà di creare un “modello di una struttura per tutti”, inteso come “modello di pensiero e d’azione” nasce dalla constatazione dei limiti e delle contraddizioni che, negli anni, hanno caratterizzato e ancora contraddistinguono la trattazione dell’accessibilità nel contesto turistico da parte di tecnici, progettisti, operatori e istituzioni.

In via estremamente sintetica questa situazione può essere riassunta in:

- un concreto rischio che, nel clima generale di stagnazione e regressione della cultura dell’accessibilità, anche le positive e propositive esperienze di accessibilità turistica non riescano a sopravvivere e a migliorare;
- il pericolo che le iniziative e le soluzioni legate al miglioramento dell’accessibilità e della fruibilità delle risorse turistiche (sia strutture ricettive che ludico, culturali, naturalistiche, ecc) rimangano “eventi spot”, occasionali e slegati da una reale e concreta presa di coscienza da parte degli operatori che si traduca in un impegno e un’attenzione stabile e continua nel tempo;

- il limite che anche le riuscite e positive soluzioni di accessibilità strutturale non siano accompagnate da un sistema di accoglienza e promozione adeguati a supportare l'efficace intervento strutturale limitandone e riducendone l'efficienza complessiva;
- la difficoltà di “qualificare” gli interventi connessi al miglioramento dell'accessibilità attraverso la competenza e la professionalità di esperti del settore affrontare la complessità del tema in modo organico e strutturato capace di gestire le evidenti contraddizioni tra “particolare” (esigenze e desideri della singola persona con la sua disabilità) e “generale” (aspirazione a realizzare strumenti che vadano bene per tutti).

Questo quadro va ovviamente completato da una visione più ampia del contesto turistico che porta a evidenziare l'esistenza di un circolo vizioso tra cambiamento di mentalità, competenze e risorse, nel senso che il positivo e progressivo cambiamento di mentalità nei confronti dell'accessibilità si scontra spesso con insufficienti o inesistenti competenze e con l'incapacità a valorizzare le risorse disponibili:

- per quanto riguarda le competenze, occorre più formazione sulle tematiche dell'accessibilità e della progettazione universale ed inclusiva. Le associazioni a tutela e promozione dei diritti delle persone con disabilità sono valide interlocutrici nel far conoscere le differenti esigenze e nel trovare gli strumenti adeguati a favorire l'accessibilità turistica ma spesso è la competenza tecnica dei professionisti che riesce a fare la reale differenza nella qualità complessiva del prodotto;
- per quanto concerne la valorizzazione delle risorse, occorre inserire il requisito inderogabile dell'accessibilità ai prodotti turistici già in fase di programmazione e progettazione, congiuntamente con gli altri aspetti legati all'offerta proposta.

Esistono infatti, ancora ampie zone d'ombra nei confronti dell'accessibilità ai e dei luoghi turistici, che non sono affrontabili solo con un rigido rispetto della normativa tecnica e che richiedono approfondite conoscenze sia degli aspetti delle diverse disabilità, sia degli elementi costituenti barriera, impedimento, affaticamento e pertanto disabilitanti, sia degli elementi facilitanti (accorgimenti progettuali, tecnologici, comunicativi etc.).

In questo contesto la definizione di un “modello d’azione” capace di fare chiarezza nel vasto e complesso contesto turistico vuole essere proprio uno strumento di supporto e aiuto per tutti coloro che intraprendono, con responsabilità, un percorso di miglioramento dell’accessibilità della propria realtà. Il modello di una struttura per tutti, così come concepito e proposto, vuole rappresentare una sorta di vademecum, di linea guida per evitare errori grossolani e inutili sprechi di risorse a favore di un percorso che possa essere realmente finalizzato ad un concetto più ampio di qualità che non può prescindere da una piena ed efficace accessibilità.

Il modello tende a scardinare i falsi miti e le leggende sull’accessibilità proponendo soluzioni e accorgimenti concreti per creare soluzioni che siano realmente utili, efficaci e di qualità. Propone inoltre un nuovo approccio che trasforma la ricerca dell’accessibilità in un percorso di crescita della qualità che sa guardare oltre il “socialmente corretto” ma investe nella piena fruibilità perché ne riconosce il valore per il miglioramento dell’offerta in senso lato.

Solo un modello fondato sul rispetto di questi presupposti può portare verso un futuro di concreto miglioramento della fruibilità delle strutture ricettive e del contesto turistico in un’ottica matura ed efficace, andando incontro e forse prevedendo le esigenze di un mercato in continua evoluzione che cercherà, sempre più, la personalizzazione del servizio e l’adattabilità del prodotto rispetto alle proprie esigenze.

Un modello che in conclusione si può sintetizzare nei seguenti 5 punti, fondamentali e imprescindibili:

1. ricercare un’accessibilità a 360° che partendo dalle esigenze espresse dalla persone con disabilità sappia realizzare un prodotto bello, comodo e utilizzabile da tutti i pubblici;
2. ricercare un’accessibilità che costituisca il giusto equilibrio e la piena integrazione tra soluzione progettuale, contributo tecnologico e supporto umano in termini di accoglienza e servizio, nella consapevolezza che nessuno dei tre elementi, singolarmente, può garantire una soluzione di piena ed efficace fruibilità;
3. agire nella piena consapevolezza e convinzione che la ricerca della piena fruibilità è un percorso di progressivo e continuo miglioramento che deve necessariamente

- interessare e coinvolgere tutte le professionalità della struttura (dal gestore al progettista ai diversi operatori/dipendenti);
4. riconoscere che accessibilità, realizzata secondo i principi dell'Universal Design, non significa necessariamente investimenti più onerosi se ci si avvale di competenze adeguate e se le iniziative entrano a routine nella gestione alberghiera quotidiana;
  5. supportare la realizzazione di una "struttura per tutti" con un sistema di accoglienza opportunamente formato sulle modalità di approccio e relazione con i diversi pubblici e un sistema di promozione/comunicazione che sappia valorizzare in modo positivo e costruttivo l'impegno intrapreso dalla struttura per soddisfare le esigenze di tutti i clienti.

## Cenni bibliografici e fonti delle illustrazioni

- Enzo Angiolini, *Colori e accorgimenti: strumento per garantire l'orientamento nelle strutture ad uso pubblico anche in emergenza*, 2009 EUT – Edizioni Università di Trieste, in *Sicurezza accessibile. La sicurezza delle persone con disabilità: buone prassi tra obblighi e opportunità*, a cura di Giorgio Scip
- allears: [http://www.allears.net/acc/g\\_poly\\_acc.htm](http://www.allears.net/acc/g_poly_acc.htm)
- archiportale: <http://www.archiportale.com>
- Paul Arthur, Newton Frank Arthur, *Orientation and Wayfinding in Public Buildings*, Public Works Canada, Ottawa, 1988
- Tullio Boi: [www.brulliotoi.it](http://www.brulliotoi.it)
- Giovanni Del Zanna, *Progettare l'accessibilità*, Grafill, Palermo 2005
- Dipartimento del Turismo, Dipartimento per gli Affari Sociali, *La qualità dell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali*, Roma 1998 in [www.italiapertutti.it](http://www.italiapertutti.it)
- forumattivo: [www.forumattivo.com](http://www.forumattivo.com)
- hotelfriends: [www.hotelfriends.it](http://www.hotelfriends.it)
- hotel bolzano: <http://www.hotel.bz.it/it/casaclima/page.htm>
- Institute for Human Centered Design: <http://www.ihcdstore.org/>
- Antonio Lauria, *Persone 'reali' e progettazione dell'ambiente costruito*, Maggioli, Rimini, 2003
- Rachele Lo Piano, Disegni di Rachele Lo Piano tratto dal testo: Dipartimento del Turismo, Dipartimento per gli Affari Sociali, *La qualità dell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali*, Roma 1998
- Eugenia Monzeglio, *Barriere architettoniche*, Torino, Testo & Immagine, 2000
- Eugenia Monzeglio, *Progettazione universale inclusiva e Normativa tecnica per l'accessibilità*, in *Progettare per tutti. Dalle barriere architettoniche all'accessibilità*, Aracne, Roma, 2011
- Louis-Pierre Grosbois, *Handicap physique et construction*, Editions du Moniteur, Paris, 1989
- Tessa Palfreyman, illustrated by Stephen Thorpe, *Designing for accessibility: an introductory guide*, Centre on Environment for the Handicapped, Centre for Accessible Environments, London, 1993
- R. Passini, G. Shiels, *Wayfinding in Public Buildings: a Design Guideline*, Public Works Canada, Ottawa, 1987
- *Signs, Symbols, Wayfinding and Mapping*, Centre for Accessible Environments, London, 1992
- [www.superabile.it](http://www.superabile.it) CANALI\_TEMATICI Senza\_Barriere/Spazi\_ed\_Edifici/Strutture\_ricettive
- [www.teceitalia.it/bagno.html](http://www.teceitalia.it/bagno.html)
- Fabrizio Vescovo (a cura di), *Accessibilità e barriere architettoniche*, Maggioli, Rimini, 1990
- Fabrizio Vescovo (a cura di), *Progettare per tutti*, Maggioli, Rimini, 1997

*Il presente studio è stato realizzato dai tecnici e ricercatori dell'Istituto Italiano per il Turismo per Tutti nell'ambito del progetto TURISMO ACCESSIBILE - Innovazione e sviluppo dell'offerta turistica finanziato dall'Assessorato al Turismo della Regione Piemonte – Settore Offerta Turistica nell'ambito del bando "Piemonte sei a casa"*

*Testi e realizzazione a cura di:*



*Istituto Italiano per il Turismo per Tutti  
Via San Marino, 10 10 134 Torino  
segreteria@isitt.it*

*Finito di redigere: Ottobre 2011*