

mobility  
Unesco  
sustainable  
tourism



# Disabilità e persone con bisogni speciali: accessibilità per tutti tra limiti, opportunità e risorse

Catania 03 giugno 2015

Monastero dei Benedettini di San  
Nicolò l'Arena

Docente: Dott.ssa Federica Alaimo;  
Testimonianze: Antonella Balistreri



# Turismo accessibile tra limiti e risorse

# Una nuova consapevolezza...

- L'esperienza del viaggio come conoscenza di nuove realtà si connota come esperienza di vita! Occasione irrinunciabile di crescita e arricchimento personale è un diritto di tutti!.

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

(costituzione Italiana art. n. 3, 1946).



# Cosa si intende per accessibilità?

- L'accessibilità si riferisce alla possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

(Art. 2, lettera g decreto ministeriale n. 236 del 1989).

# Cosa si intende per turismo accessibile?

- Si intende l'insieme dei servizi, strutture e infrastrutture che consentono a «clienti con bisogni speciali» di fruire della vacanza del tempo libero in modo appagante, senza ostacoli né difficoltà, e quindi in condizioni di autonomia, sicurezza , confort.



# Chi è la persona con bisogni speciali?

- «**Per persone con bisogni speciali**» ci si riferisce a chi ha esigenze diverse che, essendo considerate al di fuori di quella che è definita la «norma», sono qualificate appunto come speciali.

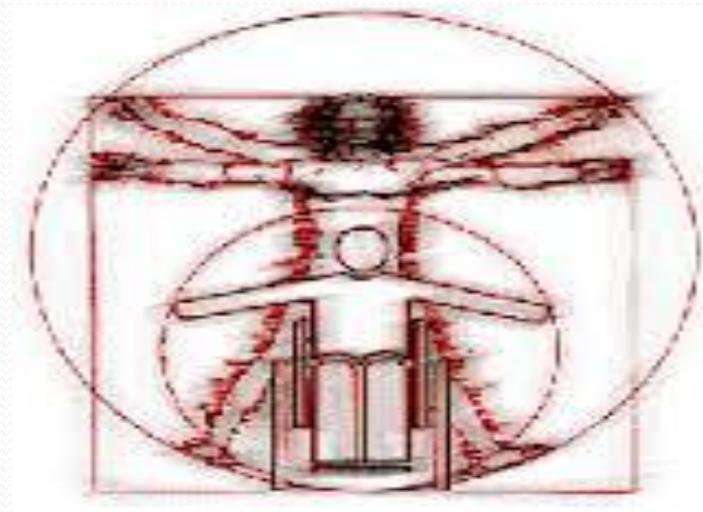
Risulterebbe estremamente riduttivo pensare alle sole persone con disabilità!

Si Tratta di includere in questo target il più ampio e generico mondo dei bisogni che possono essere rappresentati anche da persone che non hanno disabilità evidenti o riscontrabili.

# Affrontiamo i temi per gradi...

- La società moderna oggi più di ieri chiede degli adeguamenti !, ci troviamo in un contesto in continua evoluzione dove le risposte sociali passate non si dimostrano più sufficienti alle necessità del presente in molti settori, ciò richiede maggiori riflessioni e lo sviluppo di nuove consapevolezze, che favoriscano il cambiamento comunitario verso dimensioni più sensibili ai bisogni di tutti, al rispetto dell'ambiente e alla legittimazione sociale dell'umanità tutta nella sua vastissima diversità!

# Disabilità handicap o menomazione?



# L'importanza delle parole!

## Evoluzione terminologica...

- La parola «**handicap**» deriva dalla frase inglese <cap in the Hand>, termine usato in campo ippico, dove i cavalieri di eccezionale valore erano costretti a correre con un cappello in mano. Con il tempo questo termine viene associato anche all'atto di elemosinare, assumendo così un'accezione negativa.
- Negli anni 80 (**OMS**) **Organizzazione Mondiale della sanità** elabora l' (HCIDH) « International Classification of Impairments , Disabilities and Handicap» un manuale di classificazione per patologie sia psichiche che biologiche, distingue:
  - **Menomazione**: (danno organico e/o funzionale),
  - **Disabilità** : (perdita di capacità operativa in seguito alla menomazione),
  - **Handicap**: (difficoltà che l'individuo incontra nell'ambiente circostante a causa della menomazione)

Per la prima volta viene evidenziata «**l'esclusione sociale**» delle persone con disabilità messa in relazione all'organizzazione sociale.

# Un nuovo modo di guardare alla disabilità

Si comincia ad assistere ad un cambiamento di prospettiva, il focus della problematica si sposta dalla disabilità della persona alla sua partecipazione alla vita sociale, per cui il limite della sua integrazione è indotto dall'ambiente che può presentare delle barriere, creando «l'handicap» o al contrario facilitare l'accesso alla partecipazione annullando la limitazione.

# Possiamo definire la disabilità come...

Un rapporto sociale, tra le caratteristiche delle persone e la maggiore o minore capacità della società di tenerne conto. La disabilità non è una condizione soggettiva delle persone, ma dipende dai fattori ambientali e sociali e da fattori individuali, come sottolinea l'ICF dell'OMS la disabilità è una condizione che ogni persona vive nell'arco della propria vita (da bambino o da anziano) per diverse condizioni ed appartiene ad una dimensione della possibilità umana.

# Macro categorie di disabilità



## **Disabilità fisiche:**

- Persone con mobilità ridotta
- Persone su sedia a ruote autonome(carrozzina manuale o a batteria)
- Persone su sedia a ruote con accompagnatore

## **Disabilità sensoriali :**

- Persone non vedenti e ipovedenti
- Persone sordocieche
- Persone sorde e ipoacusiche

## **Disabilità mentali e psichiche**

### **Altre disabilità specifiche come ad esempio:**

- Persone con problemi di orientamento e comunicazione
- Persone con problemi di alimentazione
- Persone con epilessia
- Persone con diabete
- Persone con insufficienza renale
- Persone con allergie

**Le disabilità fisiche:** comportano un maggior affaticamento e una riduzione della capacità di movimento, di conseguenza riduzione della capacità di autonomia.

Si possono distinguere «persone a mobilità ridotta» e «persone su sedia a ruote».



**Persone con mobilità ridotta:** presentano difficoltà nel camminare e nel compiere alcuni movimenti, ad esempio...persone che utilizzano ausili come il bastone, le stampelle, gli elettroscooter, altre possono avere ridotta forza negli arti superiori o inferiori, difficoltà nella coordinazione motoria o una riduzione della sensibilità tattile, ridotta autonomia nello stazionare in posizione eretta ecc... .

**Persone su sedia a ruote:** Queste persone possono presentare gradi diversi di autonomia ed esigenze molto differenziate, ad esempio...la persona non è in grado di stare in piedi, oppure può farlo per un tempo limitato, altre ancora non possono completamente deambulare ma possono utilizzare gli arti superiori, alcuni possono presentare paralisi anche degli arti superiori con conseguente riduzione della sensibilità tattile, questi spesso necessitano di accompagnatori.

**Disabilità sensoriale:** Queste si caratterizzano generalmente per una riduzione della capacità visiva e/o uditiva. Ciò può verificarsi con vari livelli di gravità.

**Persone non vedenti e ipovedenti:** possono presentare una capacità visiva residua che varia nel livello di gravità, solo una percentuale ristretta presenta totale cecità, una capacità visiva molto bassa e la cecità comportano gravi problemi di mobilità e orientamento. Spesso le persone che non hanno un accompagnatore fanno riferimento ad ausili come il bastone bianco e il cane guida.





**Persone non udenti e ipoudenti:** I livelli di sordità possono essere molto diversi. Rispetto alla gravità e all'eziologia della sordità cambia il grado di autonomia nel comunicare e nell'utilizzo del linguaggio parlato. Molti riescono a leggere i movimenti delle labbra del proprio interlocutore, possono fare uso di apparecchi acustici di amplificazione, possono comunicare con la lingua dei segni.

**Persone sordocieche:** presentano una grave limitazione visiva e uditiva combinate. Questo comporta grave compromissione dell'inserimento e del funzionamento sociale. Alcuni individui sono totalmente sordo ciechi altri possono presentare capacità residue, bisogna considerare il senso tattile e quindi il contatto fisico come il mezzo di comunicazione fondamentale, sulla base di questo sono stati elaborati linguaggi specifici. Quasi sempre queste persone necessitano di accompagnatore per la mobilità e l'accesso alle informazioni

**Disabilità mentali:** Anche queste condizioni si presentano in un campo molto diversificato. Esistono problematiche di vario tipo e livelli di gravità da molto lievi, quasi impercettibili a gravissimi, in cui è richiesta l'assistenza e il sostegno costante.



**Disabilità psichiche:** Queste condizioni possono avere manifestazioni molto complesse e differenziate: Sono possibili una moltitudine di sindromi e disturbi, come: la schizofrenia, la depressione, e molti altri che possono presentarsi con quadri molto variegati di sintomi come: ansia, fobie, disorientamento spazio-temporale, ossessioni, stranezze di vario tipo, alcuni sono temporanei altri ben radicati nei soggetti. Tecniche di comunicazione adeguate, tolleranza, comprensione e accoglienza sono requisiti fondamentali per l'approccio a queste persone.

**Persone con problemi di orientamento e comunicazione:** Alcune persone hanno problemi di orientamento e comunicazione, sia di comprensione del linguaggio che di espressione a questi possono associarsi problemi di orientamento, limitazioni motorie, stati di affaticamento, rallentamento delle reazioni. In genere queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.

# PERSONE CON PROBLEMI DI ALIMENTAZIONE:

Diverse sono le persone che per esigenze ricorrono a diete speciali , o necessitano di una particolare attenzione nella scelta degli alimenti, nella loro preparazione, negli orari dei pasti. Le esigenze possono essere molto diverse, intolleranze, celiachia, ipertensione, etc...



**PERSONE CON EPILESSIA:** L'epilessia è un problema di tipo neurologico che viene di solito ben controllato dai farmaci. Si può manifestare in varie forme e può produrre attacchi di varia intensità e manifestazione: Le crisi epilettiche possono essere distinte in due tipi, diversi per intensità e manifestazione, «crisi generalizzate e crisi parziali. Nel primo caso la persona può cadere a terra ed avere le convulsioni, nel secondo con effetti molto lievi, la persona può avere momenti di assenza e disturbi del comportamento.

**PERSONE CON DIABETE:** Tale patologia non richiede particolari attenzioni se non per quanto riguarda la dieta. Spesso è il cliente stesso a conoscere con precisione le proprie esigenze.

**PERSONE CON INSUFFICIENZA RENALE:** Le persone con questa disfunzione hanno l'esigenza di sapere in anticipo l'ubicazione e la disponibilità dei centri per la dialisi vicini alla località del soggiorno.



**PERSONE CON ALLERGIE:** Queste legate a particolari situazioni ambientali, pelurie di animali, piume, materiali di rivestimento, acari, queste condizioni necessitano di accorgimenti utili a garantire la qualità dell'accoglienza per ogni tipo di cliente.

Tale suddivisione è fortemente semplificativa ed è per questo che è certamente importante l'esperienza concreta maturata attraverso il rapporto diretto con il cliente con bisogni speciali, non generalizzando ed essendo pronti a modificare il proprio comportamento in base alle situazioni che si presentano e a trovare soluzioni ad hoc, ogni persona infatti è un individuo a sé, per cultura, abitudini, livello di autonomia e comunicazione.

# Turismo senza barriere

La qualità sarà sempre più il fattore determinante per vincere la concorrenza nel settore turistico. Una domanda sempre più esigente, un cliente cangiante, diverso per provenienze sempre più lontane e globali. Ma anche un cliente sempre più maturo e ricco di cultura specifica. In questo quadro si dovrebbe parlare di «turismo per tutti» come elemento naturale di un paese che adotta una politica non discriminante nei confronti degli ospiti, dei loro bisogni più o meno specifici.



Docente: Dott.ssa Federica Alaimo; Testimonianze: Antonella Balistreri

# Le caratteristiche del turismo accessibile

- Un primo dato ci è fornito dall'indagine dell'ISTAT sull'inclusione sociale delle persone con limitazioni dell'autonomia personale, la quale evidenzia che sono oltre **un milione e mezzo gli italiani** che hanno difficoltà ad effettuare viaggi per vacanza a causa di problemi di salute, (il dato è pari al **45%** del totale di persone tra i 15 e gli 87 anni con limitazioni funzionali). Ancora oggi, mentre «a casa si può fare quasi tutto, fuori casa tutto diventa complicato (trasferimenti, alloggi, servizi ecc..).
- Ciò porta ad evidenziare il fatto che coloro che non viaggiano per problemi di salute o per l'età elevata sono (**14,1%**) e nonostante le problematiche (**l'1,9% di coloro che non viaggiano**) si sono dichiarati disposti a viaggiare nel caso in cui venissero rimosse le motivazioni che impediscono il viaggio.

# Dieci motivi per rendere una destinazione accessibile

## 1) **Importante volume di mercato**

Il target group delle persone disabili e degli anziani offre un alto potenziale di mercato ancora poco conosciuto; essi effettuano generalmente più di una vacanza all'anno, anche nei periodi di bassa stagione e sono generalmente accompagnati da parenti, amici, assistenti personali.

## 2) **Aumento della domanda potenziale**

La presenza degli accompagnatori insieme alle persone con esigenze speciali crea un effetto moltiplicativo dei potenziali turisti e quindi della domanda potenziale.

## 3) **Crescita del mercato**

Alcuni studi hanno dimostrato che la popolazione europea, rispetto agli anni passati è in costante invecchiamento e ciò si potrebbe tradurre in una crescita del mercato il cui target è rappresentato proprio dagli anziani.



#### **4) Possibilità di sviluppo del turismo domestico**

Le persone disabili hanno generalmente una scarsa propensione a viaggiare all'estero per il timore di dover affrontare maggiori barriere; per questo motivo il turismo accessibile potrebbe favorire lo sviluppo dell'industria turistica Nazionale.

#### **5) Relazione col cliente**

Un 'offerta senza barriere soddisfa le esigenze delle persone con disabilità, portando ad una maggiore fidelizzazione del cliente, il passaparola rappresenta una delle leve del marketing, di fondamentale importanza nella diffusione di un'immagine positiva della destinazione.

#### **6) Possibilità di destagionalizzazione**

E' stato evidenziato che il turista con esigenze specifiche in alcuni casi preferisce viaggiare in bassa stagione, perché può essere più facile per soggiornare e visitare le località turistiche. In termini di offerta questo si tradurrebbe in aumento della stagionalità.

## **7) Effetti positivi per gli altri target turistici**

Un turismo senza barriere offre dei benefici anche ad altri target, per esempio alle famiglie con bambini piccoli e agli anziani ed anche a coloro i quali hanno temporanee difficoltà.

## **8) Maggiori benefici anche per i residenti**

Rendendo una destinazione accessibile si agevolano anche i residenti del posto che possono trovarsi in situazioni di difficoltà o di temporanea limitazione.

## **9) Aumento del grado di conoscenza**

Conoscenza di servizi e pacchetti realmente verificati e vissuti come accessibili, può essere rapidamente diffusa tra la popolazione, anche attraverso cooperative e le associazioni di persone disabili.

## **10) Differenziazione e vantaggio competitivo**

La progettazione accessibile potrebbe essere la base per accordi tra gli operatori turistici e i fornitori dei servizi turistici, significherebbe crescita competitiva e vantaggio verso la concorrenza.

Ecco perché il turismo  
accessibile è una risorsa  
per tutti!!

