

## La reception per tutti



a cura di Village for all®



# PROJECT FOR ALL

LA RECEPTION PER TUTTI



[www.villageforall.net](http://www.villageforall.net)

## La reception per tutti

a cura di Roberto Vitali e Silvia Bonoli - Village for all® | Tutti i diritti riservati agli autori

EDIZIONI ISTA  
Istituto Internazionale di Studi  
e Documentazione Turistico Alberghiera  
"Giovanni Colombo"  
00187 Roma – via Toscana 1

febbraio 2018

La traduzione, l'adattamento totale o parziale, la riproduzione con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm, i film, le fotocopie), nonché la memorizzazione elettronica, sono riservati per tutti i Paesi.

## **Perché questo EBook?**

Stiamo lavorando da dieci anni sul mercato del turismo accessibile e ci siamo resi conto, nel corso del tempo, quanto sia importante il gap tra le leggi che riguardano le norme sull'abbattimento delle barriere architettoniche e le reali esigenze degli Ospiti con disabilità e/o con bisogni specifici.

Il rispetto delle leggi tout-court non basta a rendere una struttura ospitale e accessibile; nella maggior parte dei casi non è in grado di rispondere alle **esigenze di accessibilità, salute e sicurezza per tutti, rispettando le loro diverse età, condizione di salute, genere, cultura, lingua, stile di vita, religione**. Tutto ciò non solo è doveroso, ma estremamente utile in quanto **porta diretti vantaggi a chi gode del servizio e a chi lo sta fornendo**.

Abbiamo quindi deciso di elaborare questo EBook, che raccoglie il frutto delle competenze maturate nei cantieri e nelle strutture turistiche con cui abbiamo collaborato e stiamo continuando a lavorare.

Il nostro obiettivo, in questo caso, non è il rispetto delle norme ma la somministrazione di una metodologia finalizzata all'accessibilità trasparente, con la dovuta attenzione verso qualsiasi utilizzatore, considerando prima di tutto **la persona e il diritto sociale e civile di ciascuno nel poter vivere all'interno di un ambiente sicuro e sano, svolgendo le proprie attività in modo autonomo e senza discriminazione**<sup>1</sup>.

Ricordiamo che le norme sull'abbattimento delle barriere architettoniche sono prestazionali e non prescrittive, quindi il fine ultimo non deve essere l'impiego di prodotti specifici e connotanti, come ad esempio i WC speciali "per disabili" (dal chiaro aspetto sanitario che poco hanno a che fare con il settore del turismo) ma lavorare pensando al concetto di Universal Design e alla bellezza degli ambienti.

L'Accessibilità trasparente rappresenta un prezioso vantaggio competitivo per qualsiasi struttura turistica apportando un **miglioramento qualitativo per tutti gli Ospiti** che, a quel punto, vivono ed interagiscono in esso, **trovando il modo più semplice, comodo e sicuro per svolgere le proprie attività, ricavandone**

---

<sup>1</sup> Articolo 3 Convenzione ONU *Principi generali*

(a) Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale - compresa la libertà di compiere le proprie scelte - e l'indipendenza delle persone;

(b) La non-discriminazione;

(c) La piena ed effettiva partecipazione e inclusione all'interno della società;

(d) Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;

(e) La parità di opportunità;

(f) L'accessibilità;

(g) La parità tra uomini e donne;

(h) Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per il diritto dei bambini con disabilità a preservare la propria identità.

**benessere psicofisico** e valorizzando le occasioni di **socializzazione ed interazione personale**.

***Accessibilità universale come elemento distintivo***

Quelle che vengono comunemente dette o definite “utenze deboli” saranno finalmente un giorno protagoniste alla pari!

Accessibilità universale significa quindi equità, offrendo la possibilità di fruire dell'ambiente che viene concepito per un utilizzo sia privato che sociale.

Gli architetti, i progettisti, gli enti pubblici e tutti gli individui coinvolti nella costruzione delle strutture devono considerare gli aspetti legati alla funzionalità. Camminare, salire le scale, afferrare oggetti, sollevare pesi, vedere, sentire, percepire sono tutti elementi che contribuiscono, in ultima istanza, alla progettazione e realizzazione di edifici ed oggetti che rispondano ai bisogni di tutti.

Passare dal concetto vincolante dell'abbattimento delle barriere architettoniche a quello della costruzione con i criteri sin qui descritti ed in linea con la domanda (che può valere fino al 20/25% del proprio business) è quantomeno un must.

## **La Reception per tutti**

La reception è il primo luogo di contatto ed è importante che la struttura, con tutto il suo staff, riesca a trasmettere fin dal primo approccio senso di ospitalità e funzionalità, rispondendo ai bisogni del maggior numero di Ospiti.

## **Arrivare in Hotel – il parcheggio**

Pur trovandosi all'esterno della struttura è considerato "il punto di arrivo", per questo gli ospiti stanchi dal viaggio devono poter parcheggiare comodamente.

È necessario che sia facilmente individuabile, con segnaletica verticale, e che vi sia una quota di posti riservati ai titolari di **CUDE** (contrassegno unificato disabili europeo); i parcheggi CUDE devono essere in prossimità dell'entrata (in caso di garage devono essere vicino agli ascensori) e possibilmente coperti, in modo da consentire le operazioni di carico e scarico in modo confortevole anche in caso di avversità meteorologiche (sole, pioggia, neve).

## **Percorsi, rampe e collegamenti**

I percorsi devono avere una pavimentazione compatta e senza ostacoli; pur se considerate a norma le soglie da zero fino a 2,5 cm rappresentano in realtà un ostacolo e un inciampo sia per le persone che utilizzano una carrozzina per la propria mobilità che per le persone che hanno difficoltà nel cammino (ad esempio claudicanti), quindi sono da evitare. La larghezza minima dei percorsi deve essere non inferiore ai 90 cm (meglio se 120 cm); dove è prevedibile un utilizzo da parte di un significativo numero di persone è necessario prevedere una larghezza di almeno 2 metri, al fine di garantire la compresenza di passaggio, anche di due passeggini.

Per le rampe è necessario darsi come regola quella di non superare il 5%<sup>1</sup> di pendenza (garantendo così la migliore autonomia possibile alle persone in carrozzina e minor affaticamento ai propri accompagnatori)

Il **percorso di collegamento** con l'entrata della struttura deve essere preferibilmente coperto e, per facilitare la mobilità delle persone cieche o ipovedenti, è importante che sia distinguibile anche al tatto plantare, utilizzando diversi materiali a pavimento; l'impiego di mappe tattili che illustrino il percorso è consigliato quando si tratta di lunghi tratti da percorrere all'esterno e può essere utile anche per bambini e persone con difficoltà di orientamento.

---

<sup>1</sup> Le norme prevedono la possibilità di arrivare all'8% massimo di pendenza, ma preme sottolineare che quella pendenza non è facilmente superabile da molte persone, quindi non sarebbero in grado di muoversi in autonomia.

## **L'entrata dell'Hotel – Hall**

**Deve** essere facilmente individuabile e ben segnalata; nel caso sia prevista una **entrata secondaria** “accessibile” (ad esempio per chi utilizza una sedia a ruote) deve essere segnalato fin dall'entrata principale, oltre al percorso necessario per raggiungerla.

### **Ausili per il superamento dei dislivelli**

Nel caso sia previsto l'utilizzo di ausili per superare i dislivelli (piattaforme elevatrici, servoscala) il percorso deve essere riparato da pioggia, neve, sole, ecc.. ed avere un efficiente sistema di chiamata nel caso in cui gli ausili debbano essere attivati da parte del personale interno. Consigliamo di lasciare sempre attivati gli ausili dotandoli di chiare istruzioni, in modo da non dover costringere l'ospite a lunghe attese.

La **porta di ingresso** è consigliabile che sia del tipo scorrevole e automatico con apertura con fotocellula puntata per agevolare il passaggio di persone in carrozzina e bambini che sono ad altezza inferiore rispetto a quella che è considerata l'altezza standard (160 cm); per proteggersi dal clima esterno (caldo o freddo) si consiglia di utilizzare una barriera, o lama, d'aria;

la larghezza minima della porta non deve essere inferiore a 85 cm anche se una porta di almeno 1 metro è sicuramente più agevole; da considerare che in luoghi di forti affluenze è necessario prevedere una porta di almeno 2 metri, al fine di garantire la compresenza di passaggio; nel caso in cui non siano automatizzate, deve essere garantito uno spazio frontale alla porta di ingresso di almeno 120 cm.

### **All'interno dell'Hotel**

Il **percorso per raggiungere la reception** deve essere riconoscibile, per questo si possono utilizzare dei percorsi tattili, pavimentazioni differenziate, come ad esempio una guida (tappeto sottile o moquette rasa) che conduca al punto di contatto con il personale in servizio;

evitare, dove possibile, la collocazione di elementi di arredo (ad esempio vasi di fiori) che possano costituire ostacolo all'avvicinamento o all'utilizzo di alcune aree;

### **Il banco della reception**

Nei punti di contatto con gli ospiti è necessario curare con attenzione l'illuminazione per evitare abbagli o, viceversa, scarsa illuminazione: una condizione ideale aiuta in particolare le persone ipovedenti e sorde, facilitando

tra l'altro la lettura del labiale (tecnica che utilizzano alcune persone sorde e ipoudenti per la comunicazione);

È necessario prevedere una **zona ribassata del banco** (non superiore ai 90 cm) al fine di favorire l'avvicinamento di chi utilizza una carrozzina, persone basse o bambini; è importante che questa particolare zona sia vuota nello spazio sottostante per almeno 70 cm ed una profondità non inferiore a 60 cm per favorire l'accostamento delle persone in carrozzina;

tenere sempre a portata di mano, e in vista, un **trasmettitore ad induzione magnetica** portatile, in modo che i clienti dotati di protesi acustica con bobina T possano usufruire di una linea di comunicazione preferenziale con il personale.

### **Le sedute**

Devono essere di varie altezze, prediligendo l'uso di sedute con braccioli che ne consentano una agevole manovra di seduta e rialzo.

### **I percorsi interni**

Il percorso che dalla reception conduce all'ascensore deve essere ben segnalato e facilmente individuabile, anche in questo caso sono consigliabili la differenziazione cromatica della pavimentazione o l'utilizzo di guide e moquette.

### **Orientarsi nell'hotel**

La segnaletica è un elemento determinante per favorire la comprensione e l'orientamento all'interno della struttura; è importante utilizzare un sistema semplice basato su icone, numeri e testo di facile lettura (ad esempio ARIAL o HELVETICA), dimensionandoli in modo tale da consentirne la leggibilità a distanza. Altra strategia che facilita l'individuazione dei luoghi e delle aree sono i colori associati a forme o immagini.

### **Le Mappe Tattili**

Posizionate all'ingresso dell'hotel permettono la comprensione della struttura e la sua articolazione, nonché la collocazione dei servizi e dei percorsi per raggiungerli da parte delle persone cieche o ipovedenti. Sono molto utili anche per i bambini e le persone con difficoltà di orientamento.

### **L'ascensore**

Gli ascensori devono avere dimensioni non inferiori a 110x140 cm; si consiglia di installare un sistema di avviso vocale e visivo che permetta di comprendere in

modo chiaro a chi ha disabilità sensoriali a quale piano si trovano e se l'ascensore è in salita o discesa;

si consiglia l'installazione di una pulsantiera orizzontale a circa 80/100 cm da terra per poterne facilmente controllare i comandi;

la pulsantiera deve essere dotata di comandi in braille e con icone a rilievo, per permettere una gestione autonoma anche a ciechi o ipovedenti; sono sconsigliate pulsantiere touch-screen in quanto non utilizzabili da persone con protesi agli arti superiori.

## **COME ACCOGLIERE GLI OSPITI CON BISOGNI SPECIALI**

I bisogni delle persone in cerca di accessibilità e che richiedono conoscenze o comportamenti adeguati da parte del personale di servizio in una struttura turistica possono essere suddivisi in sei macro aree:

### **1. Persone sorde o ipoudenti**

#### **Da sapere**

I principali sistemi di comunicazione utilizzati da parte delle persone sorde o ipoudenti sono:

- Lettura del labiale e LIS (lingua italiana dei segni). Il LIS non è una lingua internazionale ma una modalità di comunicazione che prevede le lingue nazionali, dialetti e “slang”;
- Comunicazione scritta.

#### **I comportamenti**

- Richiamare l'attenzione del proprio interlocutore con un cenno della mano o, eventualmente, con un leggero tocco;
- Presentarsi e notificare la propria funzione (al bisogno si consiglia di utilizzare anche la scrittura per consentire una migliore comprensione);
- Parlare lentamente restando di fronte all'interlocutore in posizione ben visibile (attenzione alle posizioni in controluce che possono creare difficoltà di lettura del viso e del labiale) evitando di esagerare l'articolazione delle parole o di alzarne il tono;
- Utilizzare un vocabolario semplice ed evitare l'utilizzo di sigle, acronimi ed abbreviazioni in genere;
- Dedicare alla comunicazione la massima attenzione;
- Utilizzare tutto il materiale informativo disponibile (come ad esempio mappe e programmi);
- Per le comunicazioni di servizio valutare con attenzione la necessità di recapitare personalmente i messaggi veicolati solitamente con sistemi di amplificazione o, quando possibile, offrire la possibilità di inviare comunicazioni via sms, WhatsApp o via email (per i clienti dotati di opportuni sistemi di ricezione);
- Al ristorante, se possibile, offrire la possibilità di riservare un tavolo tondo per facilitare la comunicazione fra commensali.

#### **Gli ausili**

- Esistono in commercio dispositivi vibratili o visivi che consentono di decodificare allarmi e rumori in funzione del tipo di emergenza (rilevatore di fumo, allarme antincendio, campanello della porta, sveglia, ecc..). Ne esistono anche modelli wireless per i quali non è necessaria installazione e possono essere forniti direttamente al check-in;
- Possono risultare utili i videocitofoni e i telefoni con sistema di sottotitolazione tipo “Aladino”;
- I televisori con sistema televideo sono molto apprezzati;
- Nell’area spettacoli si possono prevedere sistemi ad induzione e/o la sottotitolazione in diretta degli spettacoli.

## **METTITI NEI PANNI...**

Queste semplici attività ti aiuteranno a comprendere meglio le esigenze delle persone ipoudenti e sorde.

- 1) Siediti comodamente davanti alla TV, accendila, scegli una trasmissione che ti piace e abbassa il volume fino quasi a zero. Resta in ascolto per una decina di minuti... Cosa sei riuscito a comprendere? Molto probabilmente poco o niente! Questo è ciò che vivono nel quotidiano le persone ipoudenti;
- 2) Porta ora il volume a zero e prova a leggere il labiale dei personaggi che appaiono in TV. Questo secondo caso rappresenta la normalità per una persona sorda.

## **2. Persone cieche o ipovedenti**

### **Da sapere**

- Un cieco percepisce informazioni aiutandosi con gli altri sensi (tatto, udito, olfatto). Questi elementi contribuiscono a generare una rappresentazione mentale degli ambienti, dei percorsi e delle persone con le quali interloquisce;
- Il braille (sistema tattile di scrittura) è una forma di comunicazione che è utilizzata da una percentuale ridotta di persone;
- Alcune persone cieche utilizzano un bastone bianco o un cane guida per rilevare gli ostacoli e muoversi in autonomia. Il cane guida può entrare in qualunque ambiente (ristorante e camera compresi), non sono previste limitazioni di nessun genere e neanche sovrapprezzi. La legge che regola gli obblighi per i gestori di strutture ricettive prevede anche sanzioni in caso di mancata applicazione delle deroghe di cui sopra;
- La persona ipovedente (quindi non cieca ma con forti limitazioni del campo visivo) ha bisogno di avvicinarsi agli oggetti e alle persone per riconoscerli. Una buona illuminazione e contrasti visivi favoriscono la sua autonomia.

### **I comportamenti**

- In presenza di un accompagnatore è preferibile rivolgersi comunque alla persona cieca;
- Evitate i comportamenti caritatevoli o eccessivamente protezionistici mantenendo lo stesso atteggiamento che avete con tutti gli altri ospiti, presentandovi con il vostro nome ed esplicitando il ruolo che ricoprite in azienda;
- Avvisate sempre il vostro interlocutore se doveste assentarvi anche per pochi istanti (ad esempio per fare una fotocopia);
- Se l'ospite ha necessità di essere accompagnato offrite il vostro braccio. Generalmente preferirà appoggiarsi al gomito o, in alternativa, alla spalla mettendosi dietro di voi, in modo da poter seguire il vostro movimento anticipato di un passo e percepire gli ostacoli per tempo (avvisatelo comunque di possibili impedimenti come ad esempio le scale, magari anche indicando il numero di scalini che state per affrontare);
- Se possibile, dopo le formalità del check-in, è preferibile accompagnare un ospite cieco in un tour di presentazione della struttura e dei suoi servizi, con informazioni chiare e riferimenti spaziali utili alla memorizzazione dei percorsi ed eventuali ostacoli. In questi casi è buona regola utilizzare le coordinate dell'orologio (alle ore 12, cioè proprio davanti a noi, c'è la piscina oppure alle ore 15, ovvero alla nostra destra, c'è l'ingresso del ristorante);
- Assicuratevi che il personale non sposti gli effetti personali in camera, (ad esempio la valigia, i vestiti, ecc..) rendendone difficile, se non impossibile, la loro individuazione e utilizzo;
- Allo stesso modo evitate cambiamenti nella disposizione degli arredi e, se si rendessero necessari, ricordatevi di informare il vostro ospite;
- In struttura tutti i vostri colleghi degli altri reparti devono essere informati della presenza di persone cieche o ipovedenti, affinché si ricordino di fornire, se richieste, tutte le spiegazioni che si rendessero necessarie (la composizione del menù al ristorante, il programma di un evento, eccetera).

## **Gli ausili**

- Il braille è una forma di scrittura puntiforme che consente la lettura di documenti anche a persone cieche ma solo una percentuale ridotta di loro la conosce ed utilizza;
- Le comunicazioni scritte (utili solo agli ipovedenti) dovrebbero essere redatte con un carattere ben leggibile e con dimensioni maggiorate per favorirne la lettura;
- E' possibile realizzare delle mappe tattili (tavole con planimetrie a rilievo) che consentono una migliore comprensione della disposizione spaziale dei servizi e dei relativi percorsi;

- E' buona norma, oltre che un ottimo investimento, prevedere l'accessibilità informatica del proprio sito internet in base agli standard internazionali di riferimento (w3c, css, ecc.);
- L'utilizzo di materiali percepibili a livello tattile per la realizzazione di percorsi interni ed esterni (come asfalto, betonelle, strisce di moquette, eccetera) aiutano un cieco ad orientarsi meglio. Colorazioni diverse e ben visibili aiutano anche gli ipovedenti.

## **METTITI NEI PANNI...**

Queste semplici attività ti aiuteranno a comprendere meglio le esigenze delle persone ipovedenti e cieche.

- 1) Cerca un articolo che ti piace su internet, portalo a corpo 4 e stampalo. Siediti comodamente sul divano e inizia la lettura... Cosa sei riuscito a comprendere? Molto probabilmente poco o niente! Questo è ciò che vivono nel quotidiano le persone ipovedenti;
- 2) Vai nella tua camera da letto (o in una di quelle disponibili nella tua struttura ricettiva, se ci lavori), chiudi gli occhi e cerca di raggiungere il bagno oppure, mentre sei a tavola, prova a versarti dell'acqua in un bicchiere senza guardare. Queste sono le comuni problematiche di una persona cieca che si trova in un ambiente che non conosce o che affronta situazioni quotidiane.

### **3. Persone con difficoltà motorie**

#### **Da sapere**

- Le persone con disabilità motorie possono utilizzare una carrozzina (manuale o elettrica), un bastone, altri ausili o camminare con difficoltà. Ci sono anche problematiche motorie che possono provocare difficoltà nel controllare i propri gesti o nella capacità di esprimersi verbalmente;
- Le disabilità motorie non alterano le capacità intellettive;
- Le distanze che possono essere percorse dipendono dalla capacità delle singole persone: meglio evitare lunghi tragitti, lunghe attese in piedi ed i percorsi con ostacoli.

#### **I comportamenti**

- Offrite il vostro aiuto per l'accompagnamento ed in genere per il trasporto dei bagagli, adeguando il passo a quello dell'ospite;
- Spingendo una carrozzina, se richiesto, prestate attenzione a tutti gli ostacoli (anche un piccolo gradino di un centimetro, se non affrontato nel modo corretto, provoca sobbalzi fastidiosi);

- Rispettate sempre i “tempi” del vostro ospite e non siate assillanti nella vostra offerta di aiuto: mantenete lo stesso comportamento che adottate con tutti gli altri ospiti;
- Se riscontrate difficoltà nella comunicazione verbale chiedete al vostro interlocutore di ripetere o, in alternativa, offrite la possibilità di scrivere;
- Fornite informazioni, riguardo all’accessibilità, il più possibili oggettive (ad esempio larghezze in centimetri), magari evitando riferimenti a precedenti “colleghi” che hanno già utilizzato i vostri servizi.

## **Gli ausili**

- Carrozze manuali o elettriche
- Respiratori
- Elettroscooter
- Stampelle
- Carrozze per la spiaggia/mare
- Passerelle per sabbia
- Sollevatori per piscine/pontili
- Sollevatore mobile per letto/bagno
- Rialzi per water

## **METTITI NEI PANNI...**

Queste semplici attività ti aiuteranno a comprendere meglio le esigenze delle persone con difficoltà motorie.

- 1) Indossa scarpe con i lacci e legale incrociando le stringhe, prova a percorrere una decina di metri. Spero tu non sia caduto ma questa semplice attività ti dimostra quanto sia difficile compiere questa azione per una persona claudicante;
- 2) Vai in bagno, metti una sedia vicino al WC e siediti sulla prima. Ora prova, con la sola forza delle braccia, a spostarti sul WC. Ora sposta la sedia di fronte al lavandino, sieditici sopra e prova a compiere qualche azione come farti la barba senza poterti specchiare completamente. Le persone con alcune disabilità motorie vivono questa condizione continuamente.

## **4. Persone con problemi cognitivo-comportamentali (autismo, sindrome di down, ecc...)**

### **Da sapere**

In genere si tratta di persone che hanno difficoltà di comprensione, comunicazione o decisionali. Una persona con problemi cognitivo-

comportamentali ha difficoltà a collocarsi nello spazio e nel tempo. Si muove generalmente con accompagnatori.

## **I comportamenti**

- Prestare attenzione alle richieste ed utilizzare un linguaggio semplificato e rispettoso, evitando lunghe e complesse spiegazioni;
- Individuate, se possibile, un interlocutore (accompagnatore) che possa informarvi correttamente sui bisogni e le eventuali necessità (senza per questo dimenticare di dedicare attenzione alle richieste che vi arrivano direttamente). Pratica molto utile in presenza anche di piccoli gruppi organizzati.

## **Gli ausili**

La segnaletica è un elemento strategico per tutti i clienti, stranieri, bambini o con disabilità cognitivo-comportamentali: si consiglia l'utilizzo di immagini semplici e comprensibili per accompagnare i testi semplificati.

Seguire le indicazioni della comunicazione CAA (Comunicazione Alternativa Aumentativa)

## **5. Persone con problemi alimentari**

### **Da sapere**

Oltre ai regimi alimentari spontanei, come ad esempio il veganismo o per motivazioni culturali, esistono anche diversi gradi di intolleranza e allergia alimentare. Le tipologie più blande possono dare spiacevoli disturbi come bruciore di stomaco e diarrea, quelle più gravi possono portare a uno shock anafilattico. Esistono sul mercato linee di prodotto, distribuite nelle normali catene di vendita e forniture per hotels, che rispettano diversi protocolli come l'assenza di glutine, lattosio, ecc...

I motivi per i quali un ospite segue un determinato regime alimentare controllato si possono quindi riassumere come segue:

- Controllo grassi e zuccheri (diabetici)
- Diete ricche di calcio (osteoporosi)
- Alimentazione vegetariana
- Alimentazione vegana
- Intolleranza o allergia al lattosio
- Diete prive di glutine (celiachia)
- Regimi alimentari legate a motivi religiosi
  - Dieta Koscher

- Dieta Ha-lal

## **I comportamenti**

- Non sottovalutare mai le richieste di informazioni rispetto agli ingredienti contenuti in cibi e pietanze;
- Non rispondere mai in modo generico ma chiedere, se necessario, opportuni ragguagli allo staff di cucina sul contenuto e modalità di preparazione dei cibi;
- Quando possibile concordare le eventuali richieste speciali già in fase di prenotazione.

## **6. Persone con allergie ambientali**

### **Da sapere**

Esistono diversi gradi e tipologie di allergia ambientale. Le più blande possono dare spiacevoli disturbi quali eruzioni cutanee e tosse, le forme più gravi possono portare fino allo shock anafilattico.

Le allergie più comuni sono dovute a:

- acari
- polline
- peli di animale

Ma ne esistono anche molte altre e la tendenza statistica è in aumento.

### **I comportamenti**

- Mettere in atto procedure per l'igienizzazione degli ambienti con prodotti anallergici e protocolli di lavoro idonei;
- Se nella struttura sono presenti animali informarne l'ospite;
- Pulire con regolarità, e nelle modalità prescritti dai produttori e normative cogenti, i filtri dei climatizzatori e delle pompe di calore, termoconvettori, ecc.;
- Rendere disponibili camere ed ambienti privi di moquette, tendaggi e materiali che possono provocare reazioni allergiche.

### **Gli ausili**

Prodotti e procedure di igienizzazione specifici.  
Fornire, a richiesta, kit di lenzuola e cuscini anallergici.

## **GLI AUTORI DI QUESTO EBOOK**

Village for all è un'azienda specializzata in "turismo accessibile" ed assiste le Imprese, gli Enti pubblici e privati o Associazioni in tutte le attività che vanno dal concept fino alla realizzazione e commercializzazione di prodotti specifici legati a questo particolare comparto (la cui consistenza numerica ed economica è ben descritta nella Tavola 1 di questo stesso ebook).

**Non conosci questo mercato e vorresti saperne di più? Puoi contattarci in differenti modalità:**

Telefonicamente: chiamando in orari d'ufficio lo +39 3928355158

Scrivendoci un'email all'indirizzo: [info@villageforall.net](mailto:info@villageforall.net)

Visitando i nostri siti: [www.villageforall.net](http://www.villageforall.net) | [www.projectforall.net](http://www.projectforall.net)

Iscriviti alla nostra newsletter: <http://www.villageforall.net/newsletter>



# PROJECT FOR ALL



Una buona illuminazione sul banco aiuta gli ipovedenti, gli anziani e i sordi che leggono il labiale.

Una zona ribassata sul banco (90 cm) favorisce enormemente le persone che utilizzano una sedia a rotelle (meglio se con un rientro di 60 cm) ed anche i più piccoli.

L'ascensore deve essere ben segnalato, sono molto graditi i messaggi vocali e la pulsantiera in «braille»

L'assenza di una pensilina che ripari gli ospiti da neve o pioggia può creare disagio.

Evitare, dove possibile, ostacoli che impediscano l'avvicinamento o l'utilizzo di alcune aree da parte delle persone con disabilità.

Parcheggiare vicino all'ingresso facilita molto le cose a chi ha disabilità motorie

La porta di ingresso deve essere larga almeno 85 cm (meglio 1 metro) e avere uno spazio esterno di manovra di almeno 120 cm. E' consigliabile installare una porta automatica scorrevole

L'impiego di materiali percepibili a livello plantare, così come il loro colore, aiutano ciechi ed ipovedenti

In presenza di gradini è obbligatorio prevedere uno scivolo per il superamento; realizzarlo con pendenza del 5% per facilitare l'autonomia delle persone.

## LA RECEPTION PER TUTTI

Tav. 2 – Situazioni comuni e buone pratiche

## Federalberghi offre ai propri soci

una tutela a 360° che comprende rappresentanza istituzionale, relazioni sindacali, consulenza, informazione, opportunità di business, convenzioni per ottenere sconti e agevolazioni, finanziamenti per la formazione, studi e ricerche, sicurezza sul lavoro, assistenza sanitaria, previdenza complementare ... e tanto altro.



## Vuoi saperne di più sul sistema Federalberghi?

Rivolgiti con fiducia ad una delle 145 associazioni territoriali e regionali degli albergatori aderenti a Federalberghi.

I recapiti sono disponibili sul sito [www.federalberghi.it](http://www.federalberghi.it)

## LE GUIDE DEGLI ALBERGHI

Ista, istituto di studi alberghieri intitolato a Giovanni Colombo, compianto presidente di Federalberghi, elabora analisi, indagini e ricerche sui temi di principale interesse per la categoria, autonomamente e in partnership con prestigiosi Istituti di ricerca.

Incentivi sulla riqualificazione delle strutture ricettive, 2015 - 2018

Direct booking, 2017

L'albergo (manuale della collana Le Bussole), 2017

Alternare formazione e lavoro. Il progetto scuola, 2017

Nuova disciplina delle prestazioni occasionali, 2017

Sommerso turistico ed affitti brevi, 2016

Locazioni brevi e sharing economy, 2016

Indagine sulle tourist card, 2016

Datatur, trend e statistiche sull'economia del turismo, 2016

L'apporto di Federalberghi al Decreto Turismo, 2016

Seminario istituzionale sul regime fiscale delle locazioni brevi, 2015

La privacy nell'ospitalità, 2002 - 2015

Taccuino degli allergeni, 2015

Osservatorio sul mercato del lavoro nel settore turismo, 2015

L'antitrust sanziona Tripadvisor, 2015

Stop all'abusivismo, 2014 - 2015

L'imposta di soggiorno. Osservatorio sulla fiscalità locale, 2012 - 2015

Datatur, trend e statistiche sull'economia del turismo, 2015

Ospitare, servire, ristorare. Storia dei lavoratori di alberghi e ristoranti in Italia dalla fine dell'Ottocento alla metà del Novecento, 2014

Settimo rapporto sul sistema alberghiero italiano, 2014

L'appalto di servizi nelle aziende alberghiere, 2009 - 2014

@Hotel: digital marketing operations, 2014

L'alternanza scuola-lavoro nel settore turismo, 2014

I contratti a termine nel settore turismo dopo il jobs act, 2014

Il lavoro intermittente nel settore turismo, 2006 - 2014

Datatur, trend e statistiche sull'economia del turismo, 2014

I tirocini formativi nel settore turismo, 2014

Agevolazioni fiscali sul gas naturale, 2014

Federalberghi ricorre all'Antitrust contro le on line travel agencies, 2014 - 2015

Guida al nuovo CCNL Turismo, 2014

Riflessioni e proposte per il rinnovo del CCNL Turismo, 2013  
Datatur, trend e statistiche sull'economia del turismo, 2013  
Osservatorio sul mercato del lavoro nel settore turismo, 2012  
Il lavoro delle donne nel settore turismo, 2012  
Percorsi formativi in Italia per il settore turismo, 2012  
La successione dei contratti a termine nel settore turismo, 2012  
Datatur, trend e statistiche sull'economia del turismo, 2012  
Il turismo lavora per l'Italia, 2012  
Il lavoro accessorio nel Turismo, 2009 - 2011  
La contrattazione di secondo livello nel settore turismo, 2011  
Misure per l'incremento della produttività del lavoro, 2011  
Gli stage nel settore turismo - ed. speciale progetto RE.LA.R., 2011  
Gli stage nel settore turismo, 2004 - 2011  
L'apprendistato stagionale dopo la riforma, 2011  
La sicurezza antincendio negli alberghi italiani, 2011  
Metodologia di sicurezza antincendio MBS, 2011  
Imposta municipale unica, 2011  
Guida al mercato russo, 2011  
Datatur, trend e statistiche sull'economia del turismo, 2011  
Il lavoro intermittente nel Turismo, 2009 – 2010  
Guida al nuovo CCNL Turismo, 2010  
L'apprendistato nel settore Turismo, 2010  
Sesto rapporto sul sistema alberghiero, 2010  
Indagine sui fabbisogni formativi nel settore Turismo, 2010  
Agevolazioni fiscali sul gas naturale, 2010  
Osservatorio sul mercato del lavoro nel settore turismo, 2009  
La pulizia professionale delle camere albergo, 2009  
Gli ammortizzatori sociali nel settore Turismo, 2009  
Il contratto di inserimento nel settore Turismo, 2009  
Internet e Turismo, 2009  
Guida al nuovo CCNL Turismo, 2007  
Quinto rapporto sul sistema alberghiero, 2007  
Mercato del lavoro e professioni nel settore Turismo, 2006  
Come cambia il lavoro nel Turismo, 2006  
Incentivi per le imprese nelle aree sottoutilizzate, 2006  
Quarto rapporto sul sistema alberghiero, 2005

Il pronto soccorso nel settore Turismo, 2005  
Dimensione dell'azienda turistica e agevolazioni pubbliche, 2005  
La nuova disciplina del lavoro extra, 2004 - 2010  
Dati essenziali sul movimento turistico, 2004  
Dati essenziali sul movimento turistico nazionale ed internazionale, 2004  
I contratti part time nel settore Turismo, 2004  
I tirocini formativi nel settore Turismo, 2004  
I condoni fiscali, 2003  
Mercato del lavoro e professioni nel settore turismo, 2003  
Repertorio dei percorsi formativi universitari per il settore turismo, 2003  
Le attività di intrattenimento negli alberghi, 2003  
La riforma dell'orario di lavoro, 2003  
La riforma del part time, 2003  
Terzo rapporto sul sistema alberghiero in Italia, 2002  
I congedi parentali, 2002  
Il turismo religioso in Italia, 2002  
Il nuovo contratto di lavoro a termine, 2001 - 2002  
Il nuovo collocamento dei disabili , 2001  
Le stagioni dello sviluppo, 2001  
Sistema ricettivo termale in Italia, 2001  
Indagine sulla domanda turistica nei paesi esteri, 2001  
Sistema ricettivo delle località termali in Italia, 2001  
La flessibilità del mercato del lavoro, 2000  
Osservatorio sulla fiscalità locale, 2000  
Il Turismo lavora per l'Italia, 2000  
Norme per il soggiorno degli stranieri, 2000  
Indagine sulla domanda turistica nei paesi esteri, 2000  
Secondo rapporto sul sistema alberghiero in Italia, 2000  
Il codice del lavoro nel turismo, 1999 - 2003  
Primo rapporto sul sistema alberghiero in Italia, 1999  
Il collocamento obbligatorio, 1998  
Manuale di corretta prassi igienica per la ristorazione, 1998  
Diritti d'autore ed imposta spettacoli, 1997  
La qualità e la certificazione ISO 9000 nell'azienda alberghiera, 1997  
Il lavoro temporaneo, 1997  
Analisi degli infortuni nel settore turismo, 1997

La prevenzione incendi negli alberghi: il registro dei controlli, 1996  
La prevenzione incendi negli alberghi: come gestire la sicurezza, 1995  
Il Turismo nelle politiche strutturali della UE, 1995  
Il franchising nel settore alberghiero, 1995  
Il finanziamento delle attività turistiche, 1994  
Igiene e sanità negli alberghi, 1994  
Linee guida per la costruzione di un modello di analisi del costo del lavoro, 1994  
Costo e disciplina dei rapporti di lavoro negli alberghi dei Paesi CEE, 1993  
Per una politica del turismo, 1993  
Ecologia in albergo, 1993  
Quale futuro per l'impresa alberghiera, 1993  
La pulizia professionale delle camere d'albergo, 1993  
Il turismo culturale in Italia, 1993  
Il turismo marino in Italia, 1993  
Serie storica dei minimi retributivi, 1993  
Esame comparativo dei criteri di classificazione alberghiera, 1992  
L'albergo impresa, 1990



Federalberghi da oltre cento anni è l'organizzazione nazionale maggiormente rappresentativa degli albergatori italiani.

La federazione rappresenta le esigenze e le proposte delle imprese alberghiere nei confronti delle istituzioni e delle organizzazioni politiche, economiche e sindacali.

Aderiscono a Federalberghi 126 associazioni territoriali e una delegazione territoriale, raggruppate in 19 unioni regionali, e 6 Sindacati Nazionali (Unione Nazionale Italiana Catene Alberghiere, Sindacato Grandi Alberghi, Sindacato Villaggi Turistici, Federalberghi Isole Minori, Unihotel Franchising).

L'associazione rappresenta gli interessi degli albergatori nei confronti delle istituzioni e delle organizzazioni sindacali.

Faiat service srl è il braccio operativo di Federalberghi.

Il Presidente è Bernabò Bocca.

Il Direttore Generale è Alessandro Massimo Nucara.

Federalberghi aderisce dal 1950 a Confcommercio ove, insieme alle principali federazioni di categoria che operano nel Turismo, ha dato vita a Confturismo, l'organizzazione di rappresentanza imprenditoriale di settore.

Federalberghi è socio fondatore di Hotrec, la Confederazione Europea degli imprenditori del settore alberghiero e della ristorazione.