



Le persone con esigenze di accessibilità,  
o disabili, che fanno turismo sono turisti  
A ciascuno la sua vacanza!

Esperienze di un  
viaggiatore con  
disabilità: l'importanza  
della formazione del  
personale

Istruzioni per l'organizzazione di  
una vacanza accessibile



# Chi Siamo

Founder

Roberto Vitali

1° Informahandicap

Inail – Portale Superabile

Viaggi del Ventaglio

Silvia Bonoli

Laureata in Economia  
del Turismo

Disability Manager

A ciascuno la sua vacanza!



# Da dove cominciare

33 mila alberghi

2 mila campeggi

Tutti rispettano le normative  
sull'abbattimento  
delle barriere architettoniche

Il sistema turistico attuale



# Cosa dice la legge...

## Dichiarazioni di accessibilità



- Autocertificazione
- Conformità norme architettoniche
- Focalizzata sulle disabilità
- Visione Tecnica, Sanitaria o Sociale
- Non esiste solo la disabilità motoria
- Bisogna pensare alle esigenze di accessibilità
- Non si può approfondire in base a specifiche esigenze
- Non è garanzia di qualità
- Un direttore di albergo NON è un esperto di accessibilità

# Cambiamento demografico non solo disabilità

Gli over 65 in Italia sono **14 milioni** pari al 23% della popolazione (ISTAT 2022)

Le persone con certificazione di disabilità sono **7 milioni e 658 mila** 12,83% della popolazione  
(Registro sulla disabilità 2021)

Le persone con esigenze di accessibilità (limitazioni che durano almeno 6 mesi – Istat 2021)

Limitazioni gravi **3 milioni** 5% della popolazione  
Limitazioni NON gravi **9,7 milioni** 16,27% della popolazione

Totale 34,1%  
Totale **20,43 milioni**

# La Sfida dell'Ospitalità Accessibile



Le persone con esigenze di accessibilità  
che fanno turismo sono turisti

CERTIFICAZIONE



Vs



Inclusione

# Da dove comincia il viaggio

- Superare le paure
- Studiare le procedure
- Protagonisti delle scelte che ci riguardano
- Programmazione e pianificazione
- Accettare l'imprevisto
  - certezze o sfida
- Mettere a valore le esperienze
- Non aspettarsi che gli altri capiscano le tue esigenze
  - Se non le sai spiegare non esistono



# Definire le proprie esigenze

Facciamo  
esempi  
concreti



- Definisci **la check list dei tuoi bisogni** e quelli dei tuoi eventuali accompagnatori, quelli che solo tu conosci bene e che fanno la differenza tra una bella vacanza ed una vacanza da incubo.
- Preparati una **cartellina** con la scritta “in caso di emergenza – in case of emergency” con: lista delle patologie, farmaci e numeri di emergenza (se vai all'estero traduci tutto in inglese).

Facciamo  
esempi  
concreti



## Riconoscere i fondamentali

- Dividi poi la check list tra “fondamentali” e “desiderati”. Ci sono delle **cose che proprio non puoi sacrificare**, ad esempio l’altezza del letto, il doccia a fianco del wc e tutte quelle cose che solo tu sai.
- Attenzione ai **materiali di consumo**, verifica se puoi acquistarli durante il viaggio o se devi avere scorte sufficienti per tutta la vacanza.



Facciamo  
esempi  
concreti



## Conosci i tuoi ausili

- Decidi quali saranno gli **ausili** che devono viaggiare con te,
- Verifica se saranno accettati sui mezzi di trasporto e nel luogo di soggiorno, come li imballerai e trasporterai nel tuo viaggio.



Facciamo  
esempi  
concreti



## Conosci i tuoi ausili

- **Se utilizzi un ausilio** per la mobilità e l'autonomia devi conoscerne tutti gli aspetti: **quanto è largo, quanto pesa, quanto è alto, quanto è lungo, se è pieghevole, manuale, a batteria e quale batteria usa** (ad es. a secco o al litio) e **che potenza ha**.
- Valuta anche se convenga noleggiare invece di spedire.



Facciamo  
esempi  
concreti



## Non farti trovare impreparato

- Tieni sempre a portata di mano **il manuale con le informazioni del tuo ausilio**, potrebbero chiedertelo per salire sull'aereo, sulla nave, sulla funivia o su un traghetto, e non devi farti trovare impreparato, rischi di essere lasciato... a terra.

Facciamo  
esempi  
concreti



## Facciamoci riconoscere

- Se hai un **certificato di invalidità** tienine sempre una copia nel portafoglio
- richiedi la Disability Card\* ma non aspettarti che tutti la conoscano
- Portati il CUDE è un document riconosciuto in tutta Europa

# Studiare studiare studiare

Facciamo  
esempi  
concreti



- **Studia bene le procedure** se devi prendere un treno, un aereo o un traghetto. Ad esempio, in aereo viene assegnato un codice che identifica la tipologia di assistenza che deve essere garantita ad ogni persona. wchc, wchs, wchr, blid, deaf, child ecc... conoscerle significa avere la giusta assistenza. Fai riferimento alle singole compagnie aeree per conoscere le procedure.

Facciamo  
esempi  
concreti



## Informarsi e rimanere informato

- **Verifica le informazioni online** ed in caso **richiedi conferma** al servizio di assistenza clienti, meglio non prendere rischi inutili.
- **Verifica l'esistenza di App** attraverso le quali avere informazioni aggiornate, assistenza e restare in contatto.



Facciamo  
esempi  
concreti



## Rivolgiti ai professionisti

- **Se pensi di non essere in grado, o le prime volte** che lo fai non ti senti tranquillo, **utilizza un'agenzia viaggi.**
- Sono **professionisti del settore** e sapranno assisterti e **avrà sempre un punto di riferimento a cui rivolgerti** per qualsiasi problema che potrai incontrare durante la tua vacanza.

Facciamo  
esempi  
concreti



## L'affidabilità è tutto

- Quando cerchi un luogo di vacanza **la difficoltà è sempre trovare informazioni affidabili. Non fidarti delle generiche dichiarazioni di accessibilità.**
- Chiedi approfondimenti sulle cose che per te sono fondamentali e, in caso, invia la tua check-list delle esigenze direttamente all'albergo/villaggio e chiedi conferma.

Devi sapere quali sono le cose fondamentali a cui non puoi rinunciare



Facciamo  
esempi  
concreti



## Turisti o Viaggiatori

- **Flessibilità e determinazione** sono indispensabili doti per ogni viaggiatore.
- Occorre esercitarle, affinarle con l'esperienza e, magari, condividerle le tue esperienze che potranno essere di aiuto per altre persone.

Facciamo  
esempi  
concreti



## Siamo consumatori

- Sei un **consumatore**, vuoi pagare il prezzo adeguato alla qualità del servizio che ricevi.
- Questo è l'obiettivo di tutti i consumatori, ovviamente uno sconto non si rifiuta mai.

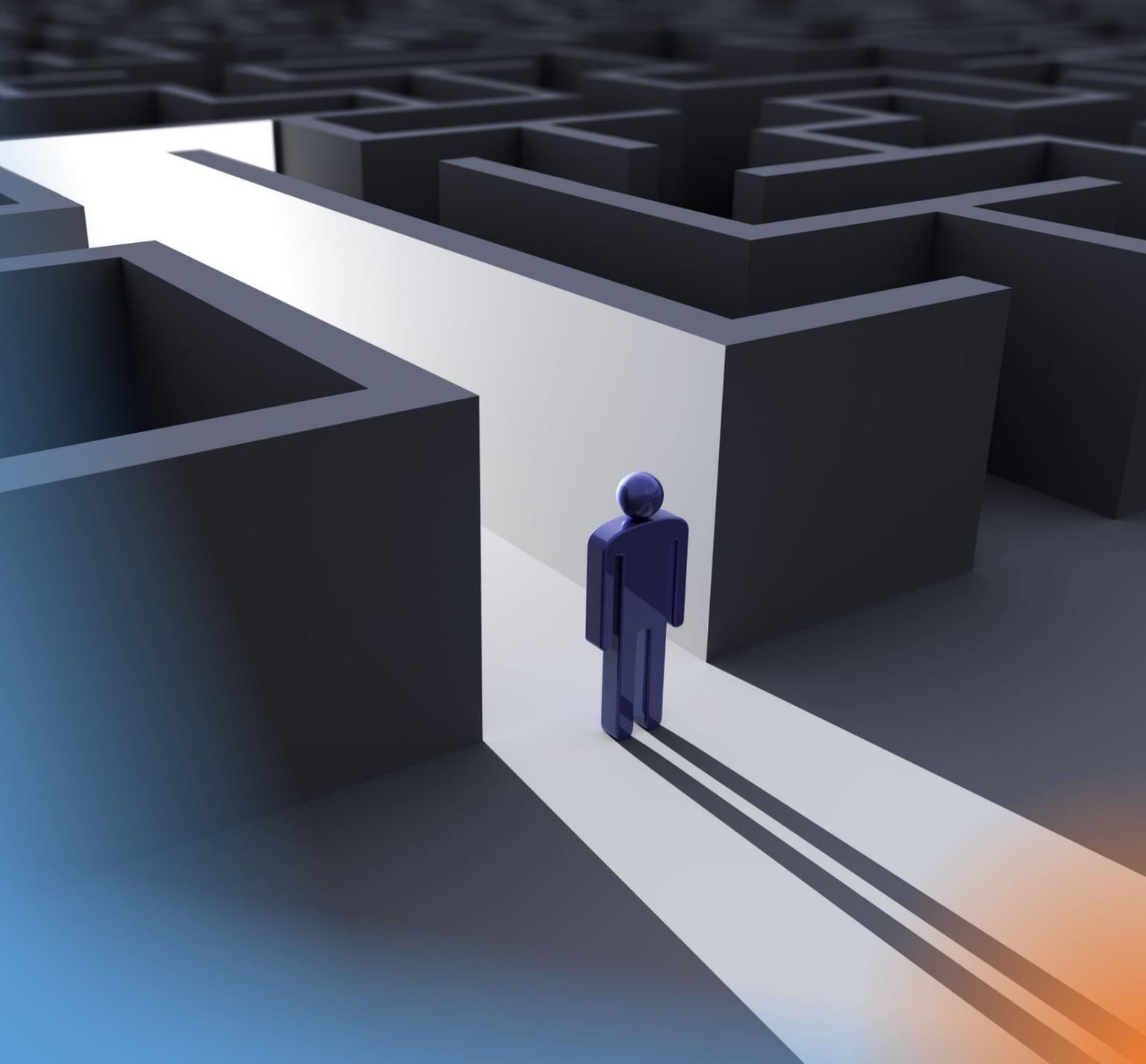


Facciamo  
esempi  
concreti



Evita «Ho sentito dire»

- **Verifica prima** se hai diritto a sconti ed evita l'approccio del "sentito dire" o "esiste una norma".
- Se la norma esiste porta con te i riferimenti in modo da ottenere quello a cui hai diritto.



Questi sono solo alcuni esempi delle attenzioni che una persona che viaggia con esigenze di accessibilità legate alla mobilità deve avere per organizzarsi il viaggio

# Alcune esigenze di accessibilità

CIECHI E IPOVEDENTI



SORDI E IPOUDENTI



DISABILI MOTORI



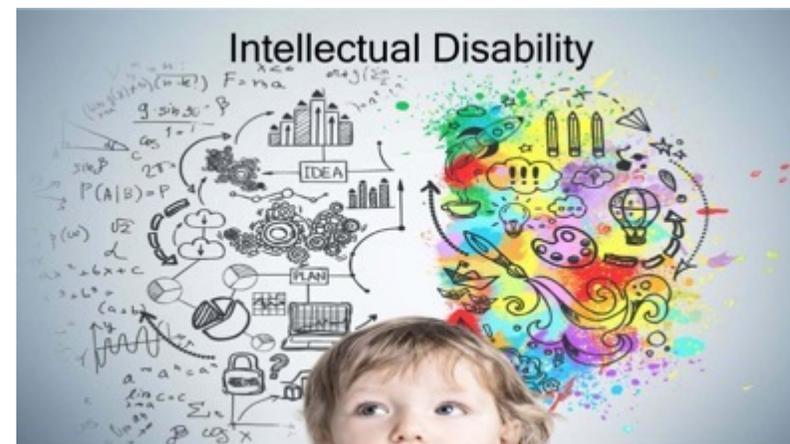
PERSONE CON REGIMI  
ALIMENTARI SPECIALI



SENIOR



FAMIGLIE CON  
BAMBINI PICCOLI



# Consapevolezza che

01

Le norme non  
rispondono alle  
esigenze di tutti

02

esigenze di  
accessibilità

03

né medico  
né sociale

04

persone quindi,  
consumatori

05

non saremo mai  
perfetti

06

...ma potremo  
studiare  
formarci  
prepararci

# L'importanza della formazione

La destinazione come sistema di  
Ospitalità Accessibile

- trasporti
- urbanistica
- informazioni
- ospitalità
- commercio
- ristorazione
- cultura
- servizi
- informazioni

...che sarà accessibile prima di tutto per i residenti!



# L'importanza della formazione

## **Professioni turistiche**

di contatto  
marketing  
comunicazione  
social  
housekeeping  
manutenzione

## **Professioni tecniche**

Architetti  
Ingegneri  
Geometri  
Periti edili



# Accessibilità e Inclusione come strategia di sviluppo

Dove le persone con esigenze di accessibilità, disabilità vanno in vacanza, PCD possono lavorare



## ESG e Sostenibilità



Obiettivo 11 Città Sostenibili e Inclusive

# Roberto Vitali

- *Village for all V4A®*
- *villageforall.net | projectforall.net*
- *[r.vitali@villageforall.net](mailto:r.vitali@villageforall.net)*
- *IG @village\_for\_all*
- *FB @villageforall*

# Grazie

