

SCHEDA ACCOGLIENZA TURISTI CON ESIGENZE SPECIFICHE

Per comprendere appieno i bisogni dell'ospite e offrire un servizio di qualità è importante individuare sin da subito l'esigenza specifica dell'ospite.

Solitamente è il cliente stesso a dichiarare le proprie necessità, ma non sempre accade.

Con questo documento operativo vogliamo offrire alcune indicazioni pratiche che possono essere utilizzate nel caso di una conversazione telefonica o di una richiesta arrivata via mail dove l'ospite non abbia esplicitato o ben definito la propria disabilità/esigenza specifica.

L'operatore per rispondere in modo esaustivo in fase di prenotazione alle richieste del cliente deve **conoscere bene le proprie caratteristiche**, in particolare per rispondere a clienti con esigenze specifiche. Per avere una panoramica delle informazioni che potrebbe essere utile avere a disposizione in questa fase di prenotazione è possibile compilare la scheda di auto-rilevazione dell'accessibilità della propria struttura previa candidatura, collegandosi sul nostro sito: www.turismabile.it/#catena

Le informazioni inserite verranno automaticamente pubblicate sul nuovo portale Turismabile (www.turismabile.it) e verrà generato un link che ogni operatore potrà usare per promuovere la propria accessibilità sui propri canali informativi (sito della struttura, social media etc.).

Presentiamo alcune domande che consentono di ottenere le informazioni necessarie senza urtare la sensibilità del turista.

È fondamentale ricordare che:

- un ospite con disabilità è prima di tutto una persona
- la disabilità fisico-motoria non altera le capacità intellettive delle persone
- il cliente con disabilità non è malato e non ha necessariamente bisogno di assistenza e/o protezione
- anche in caso di presenza di un accompagnatore, rivolgersi sempre direttamente all'ospite
- bisogna lasciare sempre al turista la possibilità di valutare le offerte proposte rispetto alle proprie esigenze

N.B.

L'espressione **persona con disabilità** con l'approvazione della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità è diventata standard internazionale. Tale espressione, infatti, non confonde la persona con la sua condizione e pone al centro la dignità del singolo. Nel caso sia necessario indicare con maggiore specificità il tipo di disabilità è sempre preferibile anteporre sempre la persona alla disabilità: es. persona con paraplegia piuttosto che il paraplegico, persona con la Sindrome di Down piuttosto che il Down.

Termini quali **sordo, cieco, non vedente, ipovedente** risultano corretti se utilizzati nel contesto giusto, riferirsi a una persona sorda usando l'espressione "sordo" quando il problema per il quale se ne parla è il fatto che sia sorda, non rappresenta un insulto.

VENTAGLIO DI DOMANDE

1. OSPITE CON DISABILITÀ FISICO-MOTORIA

- Viaggerà solo o verrà accompagnato?
- Se viaggia con il suo accompagnatore, gradite avere due camere comunicanti o vicine (a meno che non chiedano di dormire nella stessa camera)?
- È provvisto di una carrozzina a spinta manuale o a motore/trazione elettrica?
- Qual è il peso e le dimensioni della sua carrozzina (larghezza e lunghezza)?
- Ha bisogno di un posto auto vicino/in prossimità dell'ingresso?
- Ha necessità di avere un seggiolino per la doccia? Ha necessità di altri ausili?

2. OSPITE CON DISABILITÀ SENSORIALE - CIECO O IPOVEDENTE (*)

** Una persona viene definita cieca quando presenta o una totale mancanza della vista in entrambi gli occhi o la sola percezione dell'ombra o della luce. Una persona viene definita invece ipovedente quando ha una capacità visiva molto ridotta. L'ipovisione può essere classificata lieve, medio-grave o grave.*

- Viaggerà solo o sarà accompagnato?
- Se viaggia con il suo accompagnatore, gradite avere due camere comunicanti o vicine (a meno che non chiedano di dormire nella stessa camera)?
- Viaggia insieme al suo cane guida? Ha qualche richiesta specifica per il cane?
- Ha bisogno di un posto auto vicino all'ingresso?
- Desidera ricevere anticipatamente la mappa della struttura?
- Ha necessità di servizi specifici? (Es. noi offriamo menù in Braille, gli ascensori hanno segnalazione acustica del piano, etc.)

3. OSPITE CON DISABILITÀ SENSORIALE - SORDO O IPOUDENTE (**)

*** Una persona viene definita sorda quando presenta una disfunzione dell'apparato uditivo che comporta la perdita totale o parziale dell'udito. La sordità può essere inoltre monolaterale o bilaterale nel caso interessi un solo o entrambe le orecchie. Una persona viene definita invece ipoudente quando non sente bene i suoni o non capisce bene le parole.*

- Sarà solo o verrà accompagnato?
- Se viaggia con il suo accompagnatore, gradite avere due camere comunicanti o vicine (a meno che non chiedano di dormire nella stessa camera)?

- Posso lasciarle il numero di telefono con messaggistica con il quale può comunicare durante il soggiorno?
- Ha necessità di servizi specifici? (es. disponiamo di sveglie vibranti)

4. OSPITE CON DISABILITÀ INTELLETTIVA (*)**

**** In genere i turisti con disabilità intellettiva manifestano difficoltà di comprensione, comunicazione e/o decisione. Si tratta di persone che dipendono dagli altri per assistenza e sostegno. Sono turisti che viaggiano principalmente con accompagnatore. Si consiglia di:*

- *assumere un atteggiamento rilassato e disponibile*
 - *essere disponibili a tempi più lunghi di reazione*
 - *utilizzare forme rispettose di comunicazione, non rivolgersi con un generico «tu»*
 - *nel caso rivolgersi all'accompagnatore per informarsi su eventuali necessità specifiche del turista che accompagna.*
- L'ospite ha esigenze specifiche?
 - Ha necessità di servizi specifici? (Es. disponiamo di una quiet room)

5. OSPITE CON ESIGENZE ALIMENTARI SPECIFICHE

- Che tipo di intolleranza/allergia ha?
- Desidera ricevere anticipatamente il menù del periodo di soggiorno?
- Ha necessità di servizi specifici? (Es. disponiamo di menù per celiaci; possiamo indicarle ristoranti con menu per intolleranti, etc.)

6. OSPITE ANZIANO

- Ha qualche esigenza specifica? (Es. possibilità di noleggio - anche esterno - di ausili?)
- Ha difficoltà a deambulare per lunghi tragitti?

7. FAMIGLIE DI TURISTI CON BAMBINI

- Avete bisogno di una lettino/culla?
- Avete necessità di avere uno scaldabiberon o bollitore in camera?
- Di quanti letti deve essere dotata la camera?

8. FAMIGLIE NUMEROSE

- Che tipologia di camera potrebbe soddisfare le vostre necessità?
- Di quanti letti deve essere dotata la camera?
- Avete bisogno di camere comunicanti?

9. DONNA IN GRAVIDANZA

- Gradisce un cuscino aggiuntivo?