



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD Modulo 2

Bisogni specifici di accesso



The Ability Advisor

Contenuti

Obiettivi e contenuto	3
Punto di vista: Servizi per clienti affetti da disabilità/con esigenze specifiche	4
ICF Classificazione Internazionale di funzionamento, disabilità e salute	8
Contesto dell'ICF	8
Applicazione individuale dell'ICF	10
L'utilizzo dell' ICF	12
Tipologie di disabilità bisogni speciali	13
Clienti con deficit motori	15
Camminare, stare in equilibrio e avere resistenza fisica	16
Maneggiare gli oggetti - Destrezza, manipolazione, gestione degli oggetti	17
Distanza	17
Clienti con deficit sensoriali	19
Vista	20
Udito	22
Tatto	23
Gusto e olfatto	24
Clienti con deficit cognitivi difficoltà di apprendimento	25
Facoltà mentali	26
Altri clienti	28
Persone anziane	28
Adolescenti e bambini	30
Differenze di statura- molto alti e molto bassi	30
Disturbi del linguaggio	31
Mancata comprensione del linguaggio	31
Allergie e altre ipersensibilità	32
Epilessia	34
Conclusioni	35

Obiettivi e contenuto

Il primo modulo introduce il concetto di “Turismo per Tutti” e ne identifica i destinatari. Esso, inoltre, offre l’opportunità di comprendere l’impatto economico di questo segmento di mercato sul settore turistico e sulla sfera macroeconomica.

Le informazioni presentate in questo modulo sollevano alcuni interrogativi:

Che cosa deve fare un’azienda per rientrare nel “Turismo per tutti”?

Quali sono i principali aspetti della gestione aziendale da esaminare per diventare un operatore turistico che offre servizi di “Turismo per tutti”?

Il primo modulo intende sottolineare che OGNUNO di noi potrebbe avere bisogni specifici in una fase della propria vita: ad esempio se incinta o in viaggio con un neonato, se si è infortunati a seguito di un incidente o se si sta semplicemente invecchiando.

Ognuno dei casi citati porta con sé specifiche esigenze in materia di accessibilità, che possono essere categorizzate secondo le peculiarità di ciascuna. Questi argomenti verranno approfonditi nel corso del presente modulo.

Il modulo 2 propone una disamina della diverse tipologie di turisti con esigenze specifiche, inclusi i disabili e i loro fabbisogni. In questo modo, è possibile offrire servizi e prodotti adeguati a ogni cliente.

Le competenze maturate nel corso del secondo modulo consentono di pianificare strategie e trovare soluzioni adatte a ciascun turista e in senso più ampio per ogni cliente.

Alla fine del modulo l’allievo sarà in grado di :

- Riconoscere tutte le esigenze specifiche e associarle alle differenti categorie di visitatori/turisti
- Dare una risposta adeguata alle richieste avanzate dai clienti in materia di accessibilità
- Mettere a punto strutture di servizi che includano il maggior numero possibile di persone

Punto di vista: Servizi per clienti affetti da disabilità/con esigenze specifiche

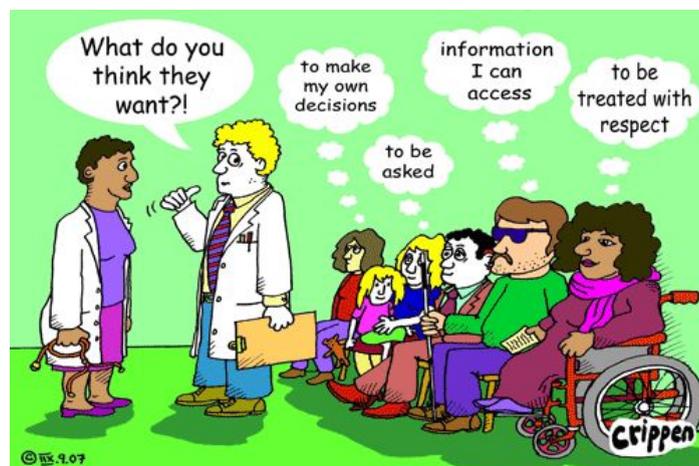
Immaginate di trovarvi a un colloquio di lavoro e di proporvi come consulente per una azienda che offre servizi turistici a vari livelli. Probabilmente, la prima cosa che il vostro futuro datore di lavoro vi chiederà è 'COS'È UN BUON SERVIZIO AL CLIENTE?'. In altre parole, vuole sapere che cosa significa, per voi, fornire un servizio adeguato alle necessità del cliente e come ne migliorereste la qualità. In veste di esperti del turismo, dovrete citare le caratteristiche di un buon servizio, ossia:

- Ottima conoscenza del prodotto/servizio
- Approccio individuale alle esigenze e alle aspettative del cliente
- Effettiva fornitura del servizio

Ma se vi domandassero: "Quali sono le caratteristiche di un buon servizio al cliente con bisogni specifici?"

Potete affermare che il buon servizio al cliente generico è uguale a quello offerto a un cliente con bisogni speciali?

Sì, perché tutti, anche voi, avete necessità particolari



Alcuni bisogni o necessità sono più facili da riconoscere e affrontare perché basta affidarsi alle proprie esperienze professionali e di vita: in quasi ogni struttura ristorativa, al bambino che non arriva al tavolo viene fornita una sedia

speciale (fig.1) o si aiutano le persone in carrozzina ad usufruire del tavolo (fig.2).



Figura 1 - sedie e seggiolini per bambini

(fonte:<https://christineknight.me/2013/11/clarks-restaurant-kid-friendly-diners-brooklyn-heights-ny/>)



Figura 2: una donna in sedia a rotelle prova ad utilizzare un tavolo.

(fonte:<https://pushliving.com/voices-of-the-community-high-top-table-trend-how-restaurants-and-bars-exclude-post-ada/>)

Alcune persone potrebbero avere determinate esigenze a causa di una malattia temporanea o per via di fattori ambientali che, se presi singolarmente, non sono rilevanti ma che nella loro totalità si traducono in limitazioni considerevoli. E' quello che accade alle persone anziane. Dunque l'accessibilità può riguardare anche persone normodotate, prive di patologie invalidanti (usare gli occhiali per leggere il menù è già un bisogno specifico)

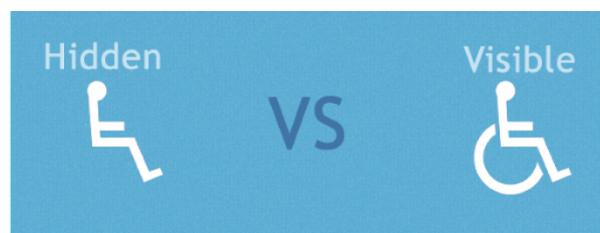


Figura 3: strumenti per migliorare la lettura del menu.

(fonte: <https://wvdrs.org/index.cfm?fuseaction=home.displaystory&groupID=84&itemID=37>)

La maggiore o minore possibilità di usufruire di servizi dipende dall'età, dalle proprie caratteristiche o da entrambi

Un dato: il 70%percento delle disabilità non sono visibili



Fonte: <http://disabilityhorizons.com>

Una vasta conoscenza delle tipologie di prodotti e servizi unita all'abilità di riconoscere le diverse disabilità e relativi bisogni, vi consentirà di:

- stabilire se un prodotto o servizio è adatto al cliente con bisogni specifici
- trovare soluzioni adeguate

TAD - Modulo 2 - Bisogni specifici di accesso

- fare gli opportuni aggiustamenti dove occorre
- garantire l'accessibilità dei servizi a quante più persone possibile

Sapersi rapportare con il cliente, vi permetterà di:

- riconoscere i suoi bisogni
- comprendere quali siano le sue aspettative
- cogliere le sue paure o l'eccesso di sicurezza;
- trovare soluzioni accettabili

Un servizio efficiente nei confronti delle persone con esigenze specifiche vuol dire:

- escogitare soluzioni appropriate e puntuali per far fronte alle necessità del cliente;
- offrire il servizio promesso o prospettato (essere affidabili).

Il personale dei servizi turistici, sprovvisto di specifiche conoscenze in merito, pone di solito queste domande:

- Come si fa a identificare le esigenze specifiche del cliente? Quali informazioni è meglio fornire quando si presenta un prodotto?
- Come si soddisfano i bisogni specifici e come si risolvono gli eventuali imprevisti?

La risposta è: trattare ogni cliente come un insieme di bisogni specifici da soddisfare evitando pregiudizi, paure e frustrazioni da parte di tutti – proprietari, personale clienti. La Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute è consultabile in seguito in questo documento.

Comprendere i tratti peculiari di un gruppo di persone affette da disabilità, le loro limitazioni e le possibili soluzioni aiuterà sicuramente gli operatori del turismo e il cliente ad acquisire maggiore esperienza nell'ambito dell'erogazione di servizi accessibili

Ulteriori informazioni riguardo le disabilità non visibili si possono trovare all'indirizzo <https://www.disabled-world.com/disability/types/invisible/>

ICF Classificazione Internazionale di funzionamento, disabilità e salute

Contesto dell'ICF

La classificazione internazionale del Funzionamento, Disabilità e Salute, nota ai più come ICF, è una classificazione legata alla sfera della salute in senso ampio. Dato che sia il funzionamento sia la disabilità di un individuo si collocano sempre in un determinato contesto, l'ICF comprende anche una lista di fattori ambientali.

L'ICF è l'indicatore dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) per misurare il grado di salute e disabilità dell'individuo e della collettività. L'ICF è stato ufficialmente adottato da tutti i 191 Stati membri facenti parte dell'OMS in occasione della 54° conferenza sulla Sanità tenutasi il 22 maggio 2001 (risoluzione 54.21) come lo standard per valutare salute e disabilità.

L'ICF appartiene alla famiglia delle classificazioni internazionali dell'OMS, la più conosciuta delle quali è l'ICD-10 (Classificazione Internazionale delle malattie e dei problemi correlati). L'ICD-10 fornisce agli utenti una cornice eziologica per la classificazione attraverso la diagnosi di patologie, disordini e altri problemi di salute. D'altra parte, l'ICF classifica il funzionamento e le disabilità associandoli allo stato di salute della persona. L'ICD-10 e l'ICF sono, dunque, complementari, e gli utenti sono incentivati a utilizzarli sinergicamente per ottenere un quadro più completo e pregnante dello stato di benessere di individui e popolazioni. Le informazioni sulla mortalità (ricavate dall'ICD-10) e sulle condizioni di salute e connessi (offerte dall'ICF) possono essere combinate per ottenere valori medi sulla salute generale della popolazione

La necessità dell'ICF è stata corroborata da diversi studi, che hanno sottolineato come la sola diagnosi non fosse in grado di prevedere la richiesta di servizi, la durata di ospedalizzazione, i livelli di cura, o gli esiti funzionali. Allo stesso modo, neanche la presenza di una malattia costituiva un indicatore accurato per rilevare la necessità di sussidi di disabilità, rendimento sul lavoro, la possibilità di riacquisizione del potenziale lavorativo o la necessità di integrazione sociale. Pertanto, impiegare soltanto la classificazione per diagnosi non fornisce informazioni sufficienti per la pianificazione e la gestione sanitaria. Manca, di conseguenza, un resoconto esaustivo sui livelli di funzionamento e

disabilità. L'ICF è stata pensata per raccogliere i suddetti dati in maniera consistente e comparabile a livello internazionale. L'ICF offre la struttura e il sistema di classificazione per determinare il grado di salute complessivo della popolazione.

All'interno dell'ICF, funzionamento e disabilità sono concetti multidimensionali riferiti a:

- funzionalità corporee, struttura anatomica della persone e relativi deficit;
- le attività delle persone (a livello individuale) e le relative limitazioni;
- il coinvolgimento e la partecipazione delle persone in tutte i settori e le relative restrizioni (funzionalità social);
- I fattori ambientali che condizionano tali azioni facilitandole o ostacolando;

L' ICF considera il grado di funzionamento come un'interazione dinamica tra lo stato di salute e I fattori ambientali e personali. Si tratta di un modello bio-sociologico della disabilità che si fonda sull'integrazione di modelli di disabilità di natura medica e sociale (*Figura 1*).



Figure 1: modelli ICF di disabilità (fonte: Organizzazione Mondiale della Sanità, OMS).

Esercitazione: rifletti e discuti sulle seguenti tematiche:

- Quali degli elementi menzionati nella figura 1 sono importanti per il turismo? Perché?
- In quale modo i servizi turistici possono incidere positivamente o negativamente su tali elementi nei riguardi della persona con esigenze di accessibilità?

Per approfondire:

Versione completa dell'ICF: <http://apps.who.int/classifications/icfbrowser/> [in lingua inglese]

versione breve [in lingua italiana]

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42417/9788879466288_ita.pdf;jsessionid=F2AEEE4A3F66D7FDC87FB3395FD8B3BA?sequence=4

Portale italiano

https://www.reteclassificazioni.it/portal_main.php?&portal_view=home

Versione completa dell'ICD <https://icd.who.int/browse10/2016/en> [lingua inglese]

Manuale pratico dell'ICF:

<https://www.who.int/classifications/drafticfpracticalmanual2.pdf?ua=1> [in lingua Inglese]

La struttura ICF (modulo formativo in lingua inglese):

<https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.13/2008/zip.2.e.pdf>

Lo strumento 'e-learning dell'ICF [multilingue]: <https://www.icf-elearning.com/>

Video sulla fruibilità dell'ICF (in lingua inglese) <https://vimeo.com/164742298>

Applicazione individuale dell'ICF

Sebbene i fattori personali vengano presi in considerazione dal modello mostrato alla figura 1, essi non sono contemplati nell'ICF. Tali fattori incidono su come la disabilità è vissuta dal soggetto e alcuni, come ad esempio l'età e il sesso, vengono inclusi nelle raccolte di dati. L'ICF può fornire o contribuire alla creazione di un profilo descrittivo degli schemi di funzionamento individuali, ma non determinare se una persona è disabile o meno. La linea

di demarcazione tra normalità e disabilità si traccia a partire dalla natura degli scopi perseguiti. I dati che si intendono raccogliere devono partire da questa constatazione e dalla consapevolezza che esistono molteplici dimensioni della disabilità e altrettanti modi di concepirla. Si dia uno sguardo all'esempio riportato qui sotto (figura 2):

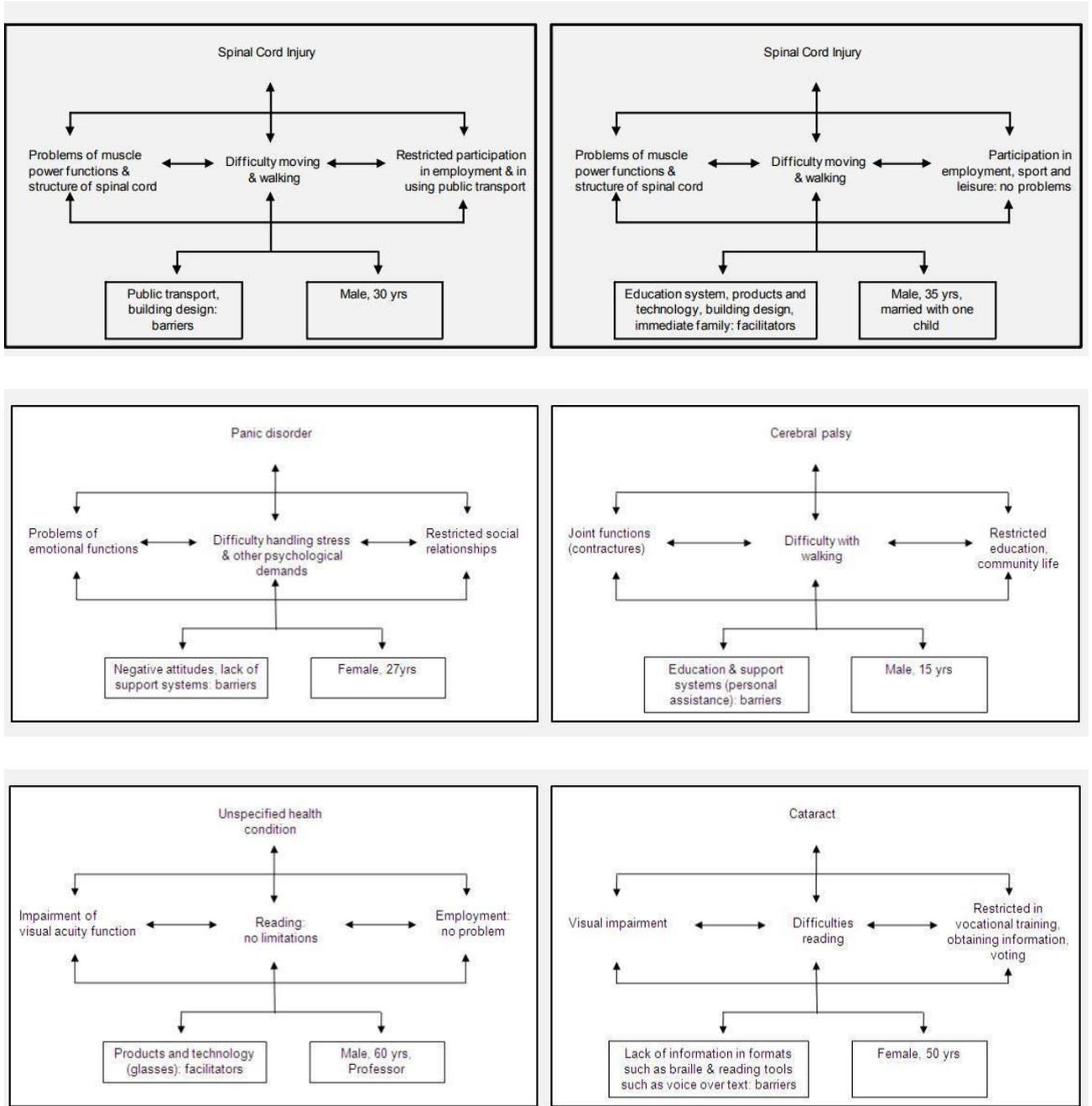


Figura 2: Esempi di utilizzo dell'ICF sugli individui (fonte:Organizzazione Mondiale della Sanità, OMS).

Ogni operatore turistico appartenente a qualsiasi anello della catena dovrebbe tenere a mente i seguenti pregiudizi:

- Il nostro servizio/prodotto non è adatto a te;
- La natura della tua disabilità ci impedisce di soddisfare le tue esigenze;
- Non possiamo esserti d'aiuto.

Questi atteggiamenti non attirano nuovi clienti e non migliorano la qualità dei servizi.

Rapportarsi al cliente per mezzo dell'ICF consente di considerare nuovi approcci, come ad esempio:

- Perché/come intendi utilizzare i nostri prodotti/servizi?
- Come possiamo aiutarti? – Hai esigenze particolari?
- Possiamo trovare una soluzione?

Esercitazione:

Utilizza la figura 2 per discutere di alcuni temi che potrebbero rivelarsi fondamentali per il personale di una struttura turistica e trova possibili soluzioni alle seguenti evenienze :

- Un cliente prenota un taxi per una persona con mobilità ridotta.
- Una persona prenota un tavolo con Facebook e afferma di essere affetta da sordità;
- Una coppia di anziani contatta un'agenzia di viaggi perché intende fare un viaggio all'estero

L'utilizzo dell' ICF

Grazie alla sua cornice flessibile, al dettaglio e completezza della classificazione e al fatto che ogni ambito d'indagine è delimitato da apposite inclusioni ed esclusioni, l'ICF può essere utilizzato per una miriade di scopi, tra cui fornire un vasto numero di risposte alle altrettanto copiose domande degli operatori turistici. Qui di seguito alcuni fra i possibili quesiti a cui l'ICF può rispondere nell'ambito dell'erogazione dei servizi:

leggere materiale stampato, è privo, cioè, dell'abilità di leggere nel modo consueto (disabilità). Se questa persona non può frequentare la scuola o candidarsi per un lavoro a causa di entrambi i fattori (deficit e disabilità), allora possiede un handicap. Potrebbe leggere con l'ausilio della tecnologia assistiva e così sopperire al proprio handicap. Attribuire l'essenza dell'handicap all'ambiente e non alla persona significa enfatizzare il ruolo preminente delle AT (tecnologie assistive) ai fini del conseguimento di esiti funzionali e non ricondurre il tutto alle limitazioni funzionali (testo redatto e curato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità).

Esercitazioni/fonti aggiuntive:

I seguenti esercizi sono utili per acquisire piena padronanza di questi termini:

1. <https://quizlet.com/37238749/learn>
2. <https://quizlet.com/37238749/match>

Disabilità fisica: <https://www.disabled-world.com/disability/types/> in lingua inglese]

Sulla disabilità fisica all'interno del TED MED

https://www.youtube.com/watch?v=L_v99AsKJVk in lingua inglese]

Clienti con deficit motori

Il deficit motorio designa la perdita totale o parziale delle facoltà fisiche, come ad esempio l'abilità di camminare, mantenere l'equilibrio, sorreggere e manipolare oggetti, spingere, tirare, sollevare, e afferrare. Molte azioni richiedono l'utilizzazione combinata di queste facoltà. Il deficit motorio può essere congenito o può presentarsi con l'avanzare dell'età. Potrebbe verificarsi anche a seguito di una patologia. Anche le persone che hanno riportato una frattura ossea rientrano in questa categoria.

Prendersi cura dell'accessibilità dei soggetti affetti da deficit motorio potrebbe richiedere:

- Dettagliate preinformazioni su possibili handicap attraverso tutti i mezzi informatici disponibili (social network e internet);
- Un ingresso nelle infrastrutture accessibili diretto e privo di barriere;
- Un ambiente privo di barriere con parcheggio accessibile;
- Modifiche strutturali unite ad ausili speciali o impianti;

N.B. I requisiti presentati variano a seconda del tipo e dell'entità del deficit

Esercizi/risorse aggiuntive:

Maggiori informazioni su questa tematica sono disponibili su:

<https://www.healthyplace.com/neurodevelopmental-disorders/motor-disorders/what-are-motor-disorders-signs-symptoms-causes-treatments> [in lingua inglese]

Visita questi siti per capire le difficoltà quotidiane delle persone con deficit motorio [in lingua inglese]:

<https://www.sagetraveling.com/amsterdam-disabled-access>

<https://wheelchairtravel.org/inaccessibilitymeans-hashtag-exposes-barriers-to-equal-access/>

Camminare, stare in equilibrio e avere resistenza fisica

Le patologie legate alla deambulazione possono avere entità differenti ed essere provocate da deficit o da altri fattori. Le persone con un deficit di equilibrio, con poca resistenza e coordinazione nei movimenti sono più spesso gli anziani e, a volte, i bambini. Le limitazioni imposte da tale deficit si traducono nell'incapacità di percorrere lunghi tratti senza stancarsi e rallentare e di stare in piedi a lungo. D'altra parte, la patologia aumenta il rischio di scivolare, cadere a terra e farsi male. Per molti di loro spostarsi da un piano all'altro, salire scale o i gradini è davvero arduo. Senza contare che alcuni possono eseguire un numero molto limitato di movimenti, mentre altri non possono camminare affatto.

Ecco un elenco di suggerimenti per gli operatori turistici :

- I clienti potrebbero servirsi di supporti per come ad esempio la carrozzina manuale o elettrica, le stampelle, i deambulatori e i bastoni da passeggio
- potrebbero aver bisogno di spazi dove poter sostare, riposare, recuperare le forze e prendere fiato;
- Tenere a mente che riescono a percorrere solo brevi distanze
- I turisti con deficit motori potrebbero non essere in grado di salire gli scalini e potrebbe, quindi, esserci bisogno di rampe e ascensori.
- Per ragioni di sicurezza e assistenza, potrebbe essere necessario predisporre mancorrenti su ogni lato delle scale o delle rampe
- Le aree accidentate o in pendenza potrebbero essere difficili, se non impossibili, da percorrere; è consigliabile, inoltre, predisporre superfici anti-scivolo;
- Predisporre ausili, carrozzine, scooter a noleggio o in comodato d'uso in specifiche località
- In clienti con questo tipo di difficoltà potrebbero avere bisogno di un accompagnatore

Per approfondire : <https://www.disabled-world.com/disability/types/mobility/>[in lingua inglese]

Maneggiare gli oggetti - Destrezza, manipolazione, gestione degli oggetti

I deficit motori non interessano solo le gambe, ma anche le braccia, le mani e le dita. In questi casi, il soggetto può dimostrarsi incapace di maneggiare, afferrare o sollevare oggetti, combinare i movimenti complessi, ruotare il polso etc. Gli individui affetti da deficit motori possono avere difficoltà a utilizzare una penna, tenere una borsa, aprire una porta etc. Inoltre, essi potrebbero non riuscire a maneggiare le monete, girare le maniglie, chiudere tappi o movimentare oggetti.

Cercare di superare queste difficoltà potrebbe causare seri danni alla persona. Come si è detto in precedenza, ogni caso richiede una valutazione individualizzata e mirata, indipendentemente dal fatto che il cliente sia disabile. Le possibili ricadute negative delle disabilità e dei deficit devono altresì essere previste e contrastate.

Ecco un elenco di suggerimenti per gli operatori turistici:

- Se l'oggetto richiede le mani per essere utilizzato, la persona deve essere messa in condizioni di raggiungerlo.
- Gli oggetti dovrebbero essere afferrabili in più modi, così da soddisfare le esigenze di ognuno.
- La forma dell'oggetto dovrebbe facilitarne l'usabilità, rendendo quasi superfluo l'utilizzo della forza e dovrebbe essere confortevole al tatto

Per approfondire: <http://www.inclusivedesign toolkit.com/UCdex/dex.html> [in lingua inglese]

Distanza

La portata di un oggetto dipende dall'altezza della persona, dalla sua abilità nell'utilizzare le braccia e gestire l'equilibrio, dalla forza e mobilità della parte superiore del corpo.

Una 'portata adeguata' è considerata tale se è ritenuta adatta all'esecuzione di un'azione precisa e ripetuta che non richiede di mobilitare il bacino.

Tale requisito è fondamentale per le persone affette da gravi limitazioni della mobilità. Telefoni, scrivanie, banconi, apparecchiature elettroniche, tappi, maniglie, cricchetti delle finestre e suppellettili dovrebbero essere collocati a portata di mano.

Per gli utenti in carrozzina, la portata è determinata dalla posizione seduta. Quando l'oggetto è posto su una scrivania o su un bancone, la portata dipende dalla struttura dei bracci della carrozzina. Quest'ultima dovrebbe avere supporti da tavolo posti a un'altezza adeguata e spazio per mettere le gambe sotto il lavello o il tavolo.

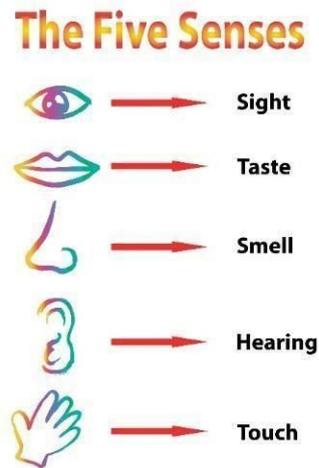
Ecco un elenco di suggerimenti per gli operatori turistici:

- Gli oggetti dovrebbero essere accessibili, intuitivi, confortevoli per tutti: alti, bassi, in carrozzina etc.
- Gli oggetti potenzialmente pericolosi per le famiglie con bambini piccoli non dovrebbero essere accessibili

Per approfondire: Guarda questo video relativo ai problemi connessi con la distanza degli oggetti all'interno di un hotel:

https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=llyHpOMdbvY

Clienti con deficit sensoriali



Avere un deficit che coinvolge uno o più sensi – vista, udito, tatto, gusto e olfatto – riduce la capacità di percepire, capire e agire in determinate circostanze. Di solito, quando uno dei sensi è mancante o inefficiente, l'individuo impara ad adottare strategie di compensazione della disabilità sviluppando i sensi rimanenti. Tuttavia, ciò non si verifica sempre.

Chi perde uno dei sensi in età avanzata vedrà il ventaglio delle proprie consuete attività molto ridimensionato; al contrario, chi, ad esempio, è affetto da sordità o cecità dalla nascita, ha sviluppato abilità che gli consentono di comunicare, orientarsi e svolgere le mansioni quotidiane in maniera indipendente.

Non si può, tuttavia, dare per scontato che una persona con deficit sensoriali sia indipendente. Molti di essi, infatti, hanno una persona al loro fianco che li assiste e li aiuta, soprattutto quando sono in viaggio o si trovano in un ambiente poco accessibile o sconosciuto.

Tali persone possono, inoltre, avvalersi di ausili tecnologici che li assistano nel comunicare, leggere e interpretare i messaggi visivi e uditivi, a orientarsi e muoversi in autonomia.

Si veda ad esempio:

<https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/>

[in lingua inglese]

Vista

I problemi legati alla vista spaziano dalla cecità completa a differenti tipologie e gradi di limitazioni visive. Per orientarsi in un dato ambiente, tatto, udito e olfatto possono sopperire alla mancanza della vista.

Camminare, passare da un tipo di terreno a un altro, spostarsi su terreni dissestati ed evitare gli ostacoli può risultare davvero arduo. Le persone con deficit sensoriali sono esposte a diversi tipi di pericoli, tra cui ferirsi per aver smarrito la strada, inciampare sugli scalini, o farsi male con oggetti, bordi e superfici bollenti o appuntite. Se, poi, la problematica è associata a un equilibrio precario, l'individuo è esposto a rischi ancora più grandi, come sbattere contro gli oggetti, scivolare e cadere a terra.

Le persone interessate da un deficit legato alla vista (e non solamente i ciechi) possono servirsi di un bastone per individuare gli ostacoli presenti sul proprio cammino. Alcuni sono anche provvisti di cane-guida (animale di servizio) che li assiste nel reperimento di percorsi agibili, nell'attraversare la strada e li avvisa dei pericoli.

Le esigenze di accessibilità muteranno a seconda della vista di ciascuno e saranno principalmente relative al reperimento di informazioni, alla sicurezza dei percorsi e all'orientamento in un ambiente sconosciuto. .

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- In generale, per le persone con deficit visivo più i servizi sono intuitivi e gli ambienti semplici, meglio è.
- I suoni, come ad esempio gli schizzi d'acqua delle fontane, il mutamento della superficie calpestabile o i profumi di alberi e piante, possono fornire utili indicazioni per muoversi al meglio all'interno o all'esterno di un edificio
- Le informazioni scritte in Braille o a carattere rialzato possono agevolare grandemente la comprensione.
- si tenga conto che le persone colpite da questa patologia necessitano di molte informazioni verbali e di descrizioni accurate perché non sono in grado di cogliere i segnali non-verbali, come il linguaggio del corpo
- Presentarsi è utile per catturare l'attenzione dell'interlocutore cieco sia all'inizio che alla fine della conversazione; altrimenti l'ipovedente potrebbe fare confusione perché non sa chi sta parlando, non sa se è chiamato in causa o se l'interlocutore è appena entrato o uscito dalla stanza. Se si

stanno aiutando queste persone a fare qualcosa, bisogna anche spiegare chiaramente che cosa si intende fare prima e cosa dopo.

- E' consigliabile usare le indicazioni per identificare la posizione di un dato oggetto, per esempio: 'la tua acqua è sul tavolo alla tua destra'. Potrebbe essere altresì d'aiuto guidare le persone utilizzando la posizione delle lancette di un orologio immaginario, soprattutto nel caso in cui la persona abbia perso la vista da molti anni (ad esempio, 'la tazza è di fronte a te a ore 12').
- I messaggi vocali rappresentano un buon modo per illustrare la configurazione dell'edificio e i piani di emergenza in caso di incendio o di altre emergenze.
- Dove ci sia un potenziale rischio per la persona, è opportuno posizionare degli avvisi tattili o udibili, dato che, in tale contesto, quelli visivi sono inefficaci.
- Salire o scendere dai mezzi di trasporto (veicoli a motore o piccole imbarcazioni) potrebbe risultare alquanto difficoltoso. Sarebbe dunque raccomandabile fornire adeguata assistenza.



In figura: Ausili tattili per persone con deficit visivi- Modello del Castello di Lubiana (Slovenia), percorso tattile sul pavimento del Museo Etnografico di Lubiana (Slovenia), versione tattile di dipinte con didascalie in Braille alla Galleria d'Arte di Ostrava (Repubblica Ceca). Foto scattate dal Comune di Lubiana e Kazuist.

Per approfondire:

Stimolante esperienza turistica per persone con deficit uditivo:

Museo: <https://www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh?v=1>

Hotel: <https://www.tyrol.com/things-to-do/barrier-free/accommodation-for-blind-visually-impaired-deaf-hard-of-hearing>

Visite quando non puoi vedere :

<https://www.bbc.com/news/magazine-18826373>

Storia dell'esploratore cieco che gira il mondo:

<https://www.mappingmegan.com/can-blind-people-travel/>

Per comprendere le problematiche di coloro che possiedono un deficit visivo, bisogna sperimentare cosa significa essere parzialmente o completamente cieco. Puoi trovare una simulazione:

<https://www.teachingvisuallyimpaired.com/simulation-activities.html>

Udito

Il deficit dell'apparato uditivo rappresenta una di quelle menomazioni nascoste, invisibili a prima vista. Esso spazia dalla perdita parziale dell'udito alla completa sordità. La forza, il tono e l'intensità del suono percepito variano da persona a persona. In questo contesto, il bisogno di l'accessibilità sarà connesso alla comunicazione e all'accesso alle informazioni.

I non udenti comunicano soprattutto attraverso il linguaggio dei segni, che muta da nazione a nazione; perciò è importante sapere quale linguaggio utilizzino i singoli clienti. Chi è nato con un deficit uditivo potrebbe avere difficoltà a leggere e scrivere per via della fatica fatta per apprendere la lingua.

La maggior parte delle persone con problemi di udito iniziano a perderlo in età avanzata. Per questo motivo, essi potrebbero essere non bravi a utilizzare il linguaggio dei segni e si servono di gesti utilizzati nella loro lingua madre o attraverso la scrittura. Molto spesso essi hanno mantenuto l'uso della parola e comunicano così con quelli che hanno sufficiente udito. Alcuni sono anche in grado di leggere le labbra, mentre altri si aiutano con specifici ausili.

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici :

Gli annunci a voce dati con gli altoparlanti possono essere non uditi correttamente

- La comunicazione verbale può diventare particolarmente difficoltosa in ambienti rumorosi
- L'acustica delle stanze influenza la capacità delle persone con deficit uditivi di comprendere il linguaggio
- Una buona illuminazione è necessaria per garantire la corretta lettura delle labbra

TAD - Modulo 2 - Bisogni specifici di accesso

- Apparecchi che amplificano e ripetono i suoni emessi nella conversazione migliorano la comunicazione con lo staff alla reception o durante la vendita di biglietti
- Alcuni hanno difficoltà a discernere le informazioni scritte in lingua straniera e preferiscono avere a disposizione ideogrammi (pittogrammi) o disegni per comprendere meglio.
- Le procedure di evacuazione segnalate con allarmi acustici non sono percepite da individui con deficit dell'udito. Pertanto bisognerebbe predisporre segnali luminosi ben visibili che indichino l'entità della minaccia (fumo, incendio).

Stimolante esperienza turistica pensata per il deficit uditivo

Museo:

<https://www.vangoghmuseum.nl/en/plan-your-visit/accessibility/deaf-visitors-and-the-hard-of-hearing>

Hotel:

<https://www.tyrol.com/things-to-do/barrier-free/accommodation-for-blind-visually-impaired-deaf-hard-of-hearing>

Storia dell'esploratore sordo <https://jessieonajourney.com/deaf-travel/>

Fai una simulazione per provare sulla tua pelle il deficit uditivo:

<http://www.hearinglikeme.com/hearing-loss-simulator/>

Tatto

La menomazione tattile può essere il risultato di una lesione dei nervi, di una paralisi o della mancanza di arti. Ciò comporta l'impossibilità di percepire gli oggetti con cui si entra in contatto da parte delle persone con deficit del tatto

Alcune persone possono non essere in grado di sentire con la parte inferiore del corpo e le gambe, altre possono essere insensibili con le braccia, le mani o la parte superiore del corpo.

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- **I rischi** per la salute sono rappresentati da oggetti molto appuntiti, caldi o freddi, dal momento che non vengono percepiti al momento del contatto.

Più informazioni sul tema sono disponibili su:

<https://www.healthline.com/symptom/impaired-sensation> [in lingua inglese]

Gusto e olfatto

Nonostante i due sensi possano considerarsi differenti, le persone a cui manca l'uno o l'altro hanno problematiche simili, connesse alla mancanza di percezione sensoriale

I principali fattori di rischio sono collegati ad esempio alla mancanza di reazione ad agenti chimici, a inquinamento tossico presente nell'atmosfera o a fumo

Ecco alcuni suggerimenti per operatori turistici:

- Assicurarsi che tutte le sostanze nocive siano chiaramente identificate ed etichettate;
- in modo che i soggetti possano 'sentire' il pericolo, utilizzando gli altri sensi (l'incendio non è solo fiutato, ma anche udito (allarme anti-incendio) e visto (allarme luminoso))

Clienti con deficit cognitivi difficoltà di apprendimento

Le persone con un deficit cognitivo non apprendono e comprendono come la maggior parte degli individui, non processano le informazioni alla stessa velocità o nello stesso modo. Possono, dunque, avere serie difficoltà a seguire le istruzioni, a capire dove sono, a identificare le persone o a comportarsi in maniera consona al contesto. Di conseguenza, esse rischiano di sentirsi perse, disorientate e isolate dagli altri.

La perdita della memoria rappresenta un deficit cognitivo. Gli individui con questa menomazione sovente si confondono e, perciò, sono spesso assistiti; sono ansiosi e faticano a seguire discorsi complessi o lunghe istruzioni, il che li spinge ad agire talvolta in maniera inappropriata ; e, infine, tendono a celare i sintomi perché li imbarazza ammettere che perdono la memoria e che hanno difficoltà a svolgere le mansioni quotidiane.

Ecco alcuni consigli per gli operatori turistici:

- Le persone con deficit cognitivo potrebbero aver bisogno di assistenza e di informazioni semplici e concise, per rendere la visita sicura e piacevole
- Meglio servirsi di segni, simboli e pittogrammi piuttosto che della parola stampata. 'La lettura semplificata' rappresenta una forma di scrittura (il modulo 5 si occupa proprio di questo) pensata per veicolare facilmente informazioni a chi ha difficoltà di apprendimento.

Tarragona



Spain



Tarragona



Tarragona has been called a 'World Heritage City' by the United Nations.



Tarragona was a Roman Military base over 2000 years ago.



The Romans used it as a base to take over the whole of Spain.



You can still see some remains of buildings put up by the Romans.



Some footpaths in the old city are steep and uneven.

Some of the things to see are not close to each other.

Things to see in Tarragona



Metropol Theatre
This theatre was built in 1908. It puts on plays, shows and concerts. It is on Rambla Nova.



Modern Art Museum
This Museum and Art Gallery is on Carrer de Santa Anna.



The Port of Tarragona Museum
This museum tells you about the history of the port and docks, from roman times to today.
It is on Moll de la Costa.



Tarragona Train Station
It is located near the seaside.

Figura 1. Esempio di informazioni redatte in 'Lettura Semplificata' Londra, UK, <http://www.visits4u.eu> [in lingua inglese]

Maggiori informazioni sui deficit cognitivi sono reperibili su:

Dal minuto 3:10 [Audio record: Communication in cognitive impairment.](#)

Parla con me: rispettare le persone con Disabilità Intellettive
<https://www.youtube.com/watch?v=nc9aAY6-ujQ>

Vuoi saperne di più?

Fai il quiz: https://quizlet.com/_bq7ti

Facoltà mentali

Le facoltà mentali includono tutti quei processi attuati dalla mente, quali la cognizione, l'intelligenza, l'interpretazione, l'apprendimento e la memoria. Le persone che presentano carenze in uno di questi ambiti dovrebbero disporre di sistemi di comunicazione volti a rendere i contenuti della conversazione il più semplice possibile.

Ecco alcuni suggerimento per gli operatori turistici:

- Le istruzioni devono essere semplici e intuitive, in modo da facilitarne al massimo la comprensione e il non perdersi.
- Gli anziani hanno una memoria limitata e, perciò, fanno fatica ad assimilare nuove informazioni
- Si consiglia di elaborare messaggi uditivi e visivi concisi, facili da comprendere e frequenti
- Le mappe e i pieghevoli forniti dovrebbero indicare la posizione della persona nell'edificio o struttura con chiarezza, trascurando notizie superflue.
- Lungo un percorso, si potrebbero fornire informazioni facili da seguire, ad esempio segni tattili, grafici o sonori, o modi per far comprendere le caratteristiche architettoniche del luogo.
- Potrebbe essere d'aiuto accompagnare le informazioni testuali con segni universalmente riconosciuti, come immagini (pittogrammi), in conformità con gli standard internazionali

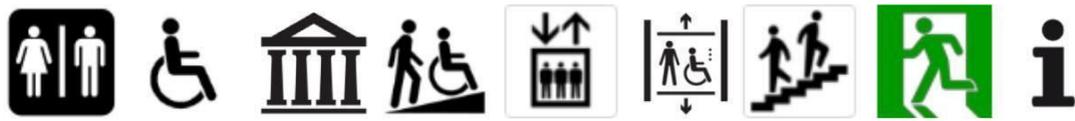


Figura 2. Esempi di pittogrammi ritenuti dall'ISO 7001 simboli di pubblica informazione (sanitari, strutture/bagni accessibili, museo, discesa o rampa, ascensore, ascensore accessibile, scale, uscita d'emergenza, informazioni)

Altri clienti

Le persone con esigenze in materia di accessibilità costituiscono una famiglia molto vasta, che include non soltanto i disabili, ma anche anziani, bambini e persone interessate da patologie croniche e altre malattie.



Persone anziane

L'aspettativa di vita della popolazione mondiale sta aumentando. Sempre più persone vogliono mantenere anche da anziani uno standard elevato di vita economico e sociale attraverso una gamma di attività per il tempo libero nel settore pubblico e privato, compatibilmente con la riduzione delle proprie facoltà psico-fisiche.

Avere familiarità con un particolare ambiente può essere di grande aiuto per mantenere la propria indipendenza a tutte le età, dato che molti anziani amano viaggiare, conoscere posti, culture e persone prima sconosciuti.

Gli anziani hanno estremo bisogno di informazioni dettagliate riguardo: i luoghi, il sistema di trasporto, i servizi, la conformazione dell'ambiente circostante e, da ultimo, l'accessibilità del sistema sanitario. Essi possono avere timore a spostarsi da soli in ambienti poco noti.

Le guide turistiche e gli altri capi-gruppo potrebbero servirsi di cartellini, abiti colorati o altri segni distintivi per aiutare i membri di una comitiva a non perdersi.

La vecchiaia non è una malattia, ma molti anziani soffrono di disturbi cronici. In questo contesto, il peggioramento dell'udito e della vista, così come la perdita di mobilità, sono evenienze da prendere in considerazione. Da qui l'esigenza di garantire spazi accessibili.

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- Essere pazienti e dedicare più tempo alla comunicazione
- Ripetere più volte, scrivere e sottolineare le informazioni rilevanti. La segnaletica deve essere scritta in caratteri grandi, così da facilitarne la leggibilità. Lo stesso vale per i pieghevoli, le brochure e i siti internet
- Garantire l'assistenza 24h, se possibile
- Considerare la presenza di deficit legati all'età, a disabilità singole o plurime. In tal caso, lo staff deve sapere dove reperire un medico o farmacie.
- Inserire soste frequenti, possibilmente in luoghi tranquilli, all'interno dei programmi di viaggio, in modo che i clienti possano riposare e recuperare le forze

Scopri di più sulle buone pratiche nel turismo rivolto agli anziani:

https://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf [in lingua inglese]

https://ec.europa.eu/eip/ageing/sites/eipaha/files/library/publication_eip_on_aha_action_group_d4_age-friendly_tourism_.pdf [in lingua inglese]

http://www.tourage.eu/uploads/Good_practice_brochure_web_pdf.pdf [in lingua inglese]

http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017_10/io2FinalVersionOpt.pdf [in lingua inglese]

Esperienze e comportamento di un viaggiatore anziano:

<https://www.nomadicmatt.com/travel-blogs/interview-senior-backpacking-travel/> [in lingua inglese]

Adolescenti e bambini ¹

Il rischio è parte integrante della vita degli adolescenti e dei bambini. Detto questo, bisogna adoperarsi affinché gli spazi e le strutture riservate ai turisti siano sicure.

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- Steccati e recinzioni non devono incoraggiare i bambini ad arrampicarsi
- Le finestre e le porte situate ai piani superiori o in zone controllate dovrebbero avere le rispettive sicure fuori dalla portata dei bambini
- Parenti e supervisori dovrebbero assicurarsi che i bambini non si perdano o si separino dal gruppo.
- Una buona idea sarebbe quella di creare uno spazio riservato a bambini e famiglie che sia ben visibile.
- Acquitrini e aree con acqua dovrebbero essere cintati
- I bambini dovrebbero essere sorvegliati quando si trovano vicino all'acqua
- I bambini possiedono una capacità di concentrazione molto limitata. Bisogna, quindi, prevedere modalità di interazione e attività adatte. I bambini al di sotto dei 7 anni amano giocare, sono molto curiosi, ma la loro concentrazione è limitata a un breve lasso di tempo. Al contrario, i fanciulli con meno di 11 anni sono più propensi a imparare cose nuove e a dedicarsi a una lunga attività perché hanno una concentrazione più elevata.

Differenze di statura- molto alti e molto bassi

Persone di alta o bassa statura o di piccola e grossa taglia hanno una mobilità molto variabile, così come variabile è la loro capacità di raggiungere gli oggetti. Gli individui bassi possono avere molte difficoltà a passare da un piano all'altro, fare gli scalini o vedere (per il numero di persone che si trovano davanti a loro).

Persone robuste possono avere difficoltà a stare seduti o a muoversi in spazi limitati. Coloro che sono molto sovrappeso possono aver difficoltà a fare scalini.

¹ Come gestire un cliente con bambini e anziani al seguito?

<https://english.eagetutor.com/business-english/how-to-handle-a-guest-with-young-children-and-elderly-people>

Leggi un resoconto di viaggi di una mamma italiana insieme al figlio di 14 mesi :

<http://havebabywilltravel.com/baby-travel-destinations/trip-reports/italy-trip-reports/>

Individua e discuti il requisito fondamentale, citato dalla donna, per viaggiare con un bambino

Questo tipo di ospiti possono essere in pericolo in situazioni di emergenza a causa della loro difficoltà di movimento, soprattutto in caso di evacuazione.

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- Bisogna prevedere un'assistenza speciale nei casi succitati soprattutto in caso di emergenza.

Disturbi del linguaggio

I disturbi del linguaggio possono comportare l'incapacità di parlare (mutismo) e la disartria. Entrambe le patologie ostacolano la normale gestione di una conversazione. Possono crearsi diversi malintesi, particolarmente rischiosi quando la persona cerca di chiedere aiuto al personale o avvertire di un pericolo.

Le persone che soffrono di queste patologie spesso si servono del linguaggio dei segni per comunicare e, in alcuni casi, anche di ausili che agevolano la conversazione, come ad esempio una tastiera.

per approfondimenti;

<https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/>

[in lingua inglese]

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- I pittogrammi fungono da mezzo di comunicazione in caso di mutismo
- Avere carta e penna a disposizione è una buona soluzione per risolvere problemi di comunicabilità all'interno del gruppo.

Mancata comprensione del linguaggio

Le persone che non sono in grado di leggere o scrivere l'idioma locale non riconoscono le convenzioni scritte e orali, così come i segni che la caratterizzano.

Questa incomprensione genera rischi quando si tratta di cogliere il significato di avvisi, indicazioni e informazioni scritte.

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- Essere pazienti e ragionevoli – Oggigiorno, esistono diverse app che aiutano a utilizzare diverse lingue. Tuttavia, è fondamentale assicurarsi che i clienti abbiano compreso ciò che è stato detto. Non va dimenticato che il turista potrebbe avere esigenze speciali, che devono essere tenute in debita considerazione.
- In caso di emergenza (un cliente straniero è malato), predisporre un numero di assistenza in lingua straniera
- Assicurarsi che tutti i segni siano universalmente riconosciuti (segnaletica di sicurezza) e riconoscibili in ogni parte della struttura

Ulteriori consigli al seguente link:

<https://www.dummies.com/business/customers/how-to-deal-with-a-customer-s-language-barrier/> [in lingua inglese]

Esercitazione:

Se non riesci a immaginare quali problemi potresti incontrare quando devi trattare con un cliente che non capisce l'idioma, ti consigliamo di guardare "Cinglish", la popolare commedia incentrata sui malintesi della comunicazione, che, dopo aver debuttato al Goodman Theatre di Chicago, è stata messa in scena al Longacre Theatre di Broadway.

<https://www.youtube.com/watch?v=LEaLxLdVhv4>

Allergie e altre ipersensibilità

Alcuni individui sono ipersensibili a certe sostanze disperse nell'ambiente, nei cibi o che entrano in contatto con la pelle. Il tipo e l'entità di allergia cambia da persona a persona e spazia dalla leggera irritazione, all'avvelenamento, che può debilitare o addirittura condurre alla morte.

Le reazioni allergiche possono essere causate da piante, peli di animali, cibo, medicinali e materiali come il nichel I e il lattice.

L'allergia da contatto può svilupparsi a livello cutaneo o in seguito all'inalazione di prodotti chimici che reagiscono con il nostro corpo.

Allergeni ambientali comprendono la polvere (spesso associata ai tappeti o alla moquette), i materiali da costruzioni, il fumo e i pollini.

Le reazioni allergiche provocano rinite, lacrimazione e difficoltà respiratorie, che, in situazioni critiche, possono incidere negativamente sulla vita quotidiana della persona. L'effetto risultante si può riassumere in uno stato di spossatezza non è diverso dalla persona afflitta da stanchezza cronica.

Maggiori approfondimenti a:

<http://www.sja.org.uk/sja/first-aid-advice/illnesses-and-conditions/allergic-reactions.aspx> [in lingua inglese]

Se bevande e pasti sono inclusi nel pacchetto turistico, i clienti dovrebbero informare delle eventuali allergie gli organizzatori o il personale incaricato del ristoro.

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- Il personale di servizio deve essere consapevole dei rischi connessi alle reazioni allergiche e deve dimostrarsi intraprendente e propositivo; deve conoscere tutte le allergie connesse alle scelte dei clienti; deve essere in grado di spiegare in maniera chiara la natura dei prodotti e dei servizi offerti.
- Nonostante ci siano prerequisiti legali per quanto concerne la presenza di allergeni nei cibi, si può sempre fare di più per proteggere i clienti dai rischi allergici. L'educazione, la cooperazione e il lavoro di squadra sono le chiavi per trattare i clienti soggetti ad allergie. Le domande da porsi quando si devono affrontare i clienti con allergie sono:
 - Chi deve rispondere alle domande dei clienti sulla composizione del menù?
 - Chi deve farsi carico di controllare gli ingredienti utilizzati nei piatti?
 - Quali procedure dovrebbe seguire il personale della cucina per evitare che cibi tra loro incompatibili entrino in contatto?
 - Come dovrebbe affrontare le allergie il personale di servizio?

Ecco un esempio di come accogliere i clienti allergici in un hotel:

<https://www.hotelcalipolis.com/en/hotel/allergy-friendly-hotel/> [in lingua inglese]

Un esempio di un menù attento alle allergie [in lingua inglese]:

<https://www.restaurantgut.com/welcome>

Epilessia

L'epilessia è un disordine neuronale caratterizzato da crisi epilettiche. La modalità in cui si manifesta varia da persona a persona. Le crisi che provocano l'immediata perdita di coscienza possono essere pericolose perché la persona potrebbe farsi male in seguito a una caduta e al contatto con un oggetto contundente.

Molto spesso, la crisi dura alcuni minuti e termina spontaneamente. Quando la persona riacquista conoscenza, potrebbe essere disorientata o confusa, potrebbe avere difficoltà a esprimersi e potrebbe non rendersi conto dell'accaduto.

Generalmente, gli epilettici hanno bisogno di un sonno profondo e regolare, di prendersi numerose pause, di assumere abbastanza liquidi, di evitare il surriscaldamento e situazioni che potrebbero provocare le crisi (ad esempio la mancanza di sonno, la stanchezza, il cambio climatico, lo stress, i luoghi molto illuminati e le luci intermittenti).

Ecco alcuni suggerimenti per gli operatori turistici:

- Il personale di servizio deve essere in grado di riconoscere i sintomi dell'epilessia e fornire assistenza adeguata

Guarda il video su: <https://www.youtube.com/watch?v=4qWPFCFmRII>

Materiale preparato e basato sul 2° rapporto ELEVATOR. Guida al turismo inclusivo [in lingua inglese]: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.elevator-project-library.2072>

Conclusioni

- Considerare il cliente come un portatore di bisogni ed esigenze specifiche aiuta ad allontanare pregiudizi, paure e frustrazioni sia da parte del cliente sia da parte degli operatori
- Il modello ICF consente agli operatori di anticipare le possibili richieste dei clienti affetti da deficit o disabilità.
- Il deficit può spingere a usufruire di un determinato servizio da parte del disabile o del portatore di handicap.
- Fornire una serie di informazioni dettagliate riguardanti l'accessibilità aiuta il turista con deficit motorio (e non solo) a prepararsi per la visita.
- Soprattutto per i clienti affetti da deficit sensoriali, è fondamentale spiegare come usufruire dei servizi in sicurezza.
- Le modalità di fornitura dei servizi a persone con deficit cognitivo o difficoltà di apprendimento devono essere intuitive e di facile comprensione.
- Informazioni accurate e precise accrescono la fiducia dei clienti più anziani nei confronti dell'accessibilità del servizio.
- Bisogna valutare attentamente i rischi e le misure di sicurezza legate al servizio accessibile per le famiglie con bambini piccoli.
- L'uso di pittogrammi e testi stampabili rende il soggiorno delle persone con disturbi del linguaggio o che non capiscono l'idioma locale molto più agevole
- Il rispetto dei requisiti legali e la creazione di un sistema di controllo interno sono fondamentali per far fronte alle necessità dei clienti con allergie e altre ipersensibilità
- Il personale di servizio deve ricevere una formazione specifica per fronteggiare i rischi legati all'insorgere di epilessia, reazioni allergiche e altre ipersensibilità, nei casi di emergenza.