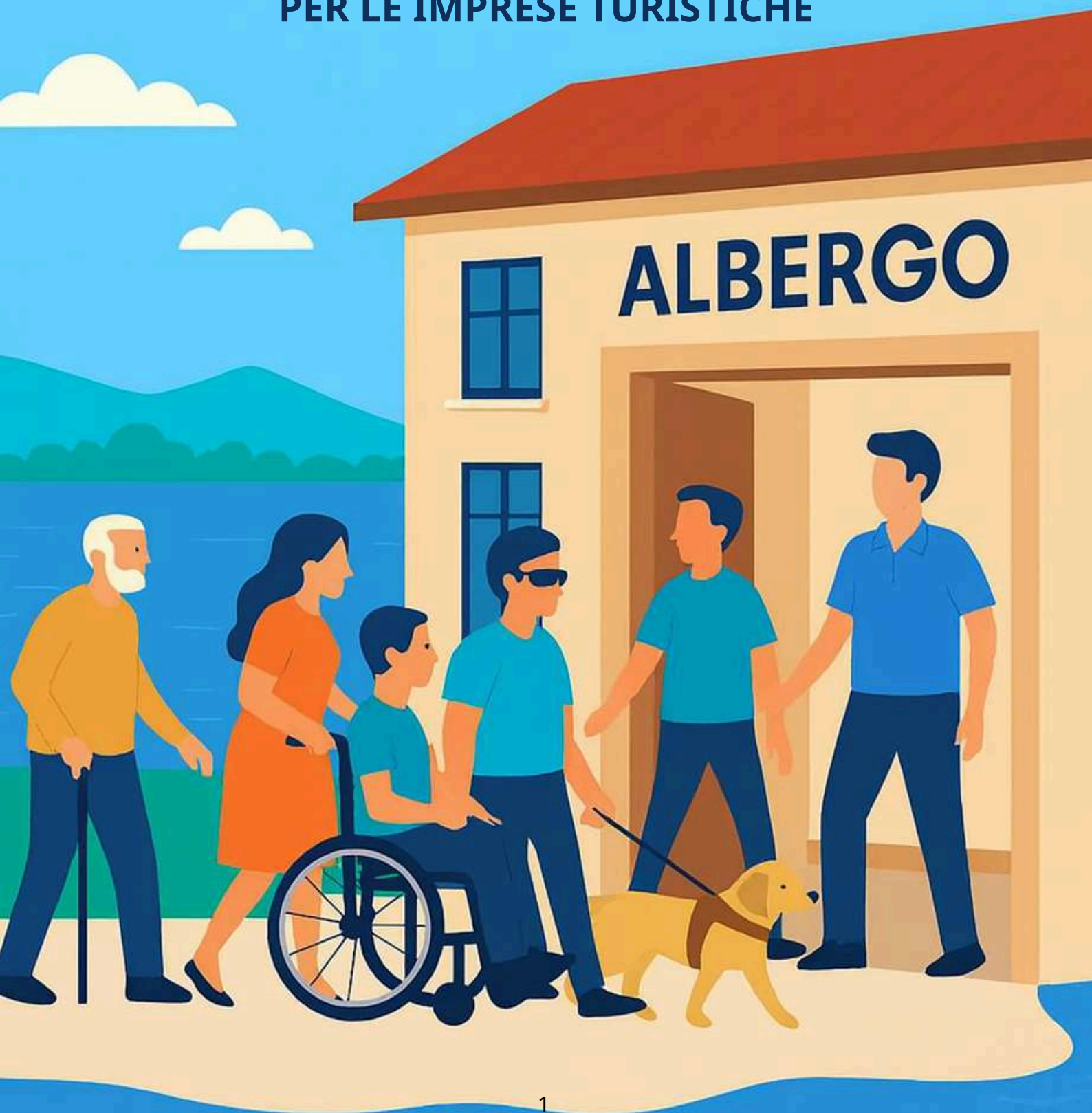


TURISMO ACCESSIBILE E INCLUSIVITÀ SOCIALE

**MANUALE DI REGOLE E BUONE PRATICHE
PER LE IMPRESE TURISTICHE**



In stampa con il contributo di Stefani Group - Lavanderie Industriali

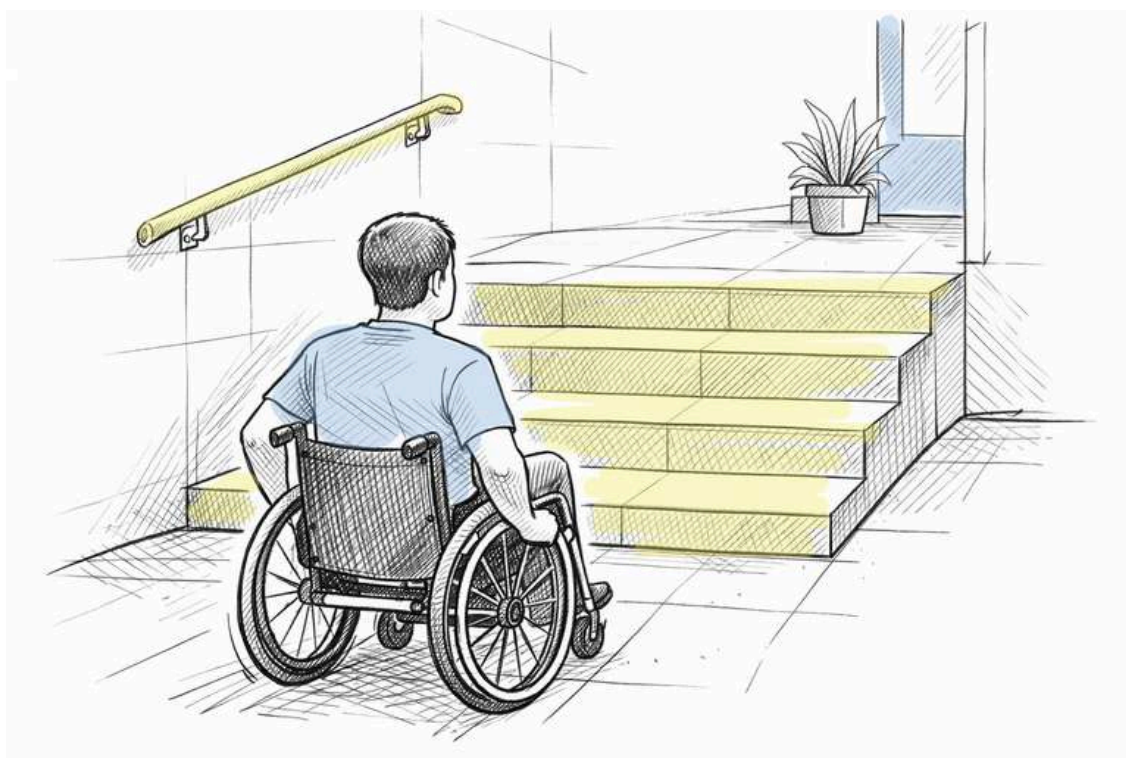


Immagina un ospite che arriva davanti alla tua struttura.

È una giornata di sole, ha prenotato con entusiasmo, ma si ferma davanti a tre gradini.

Nessuna segnalazione. Nessuna alternativa. Nessuna accoglienza.

L'accessibilità non è un dettaglio tecnico: è il primo gesto di ospitalità. È la differenza tra sentirsi accolti o esclusi.



Questa guida nasce per aiutarVi a riconoscere e superare le barriere, non solo architettoniche, ma anche culturali.

Vi accompagna stanza per stanza, spazio per spazio, con indicazioni pratiche, misure precise e uno **sguardo umano**.

Un'ospitalità accessibile è un'ospitalità migliore per tutti.

FEDERALBERGHI GARDA VENETO

Associazione degli albergatori e delle imprese turistiche presenti nella sponda veronese del Lago di Garda, del suo entroterra e del Monte Baldo.

1975-2025

Con il patrocinio ufficiale di



Si inserisce all'interno degli SDGs dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.



TESTI:

Ufficio di Direzione Federalberghi Garda Veneto, Niki Leonetti, Yeah Cooperativa sociale

FOTOGRAFIE:

prodotte con sistemi di intelligenza artificiale e programmi digitali.

Chiuso in redazione nel mese di gennaio 2026

Tutti i diritti di Copyright © sono riservati.

Prefazione

L'accessibilità non è un aspetto tecnico: è un gesto di cura e un modo più umano di accogliere.

Questo piccolo manuale nasce per offrire agli operatori uno strumento semplice e immediato, un promemoria pratico che aiuti a riconoscere i punti essenziali dell'ospitalità inclusiva senza entrare nel dettaglio di norme o tecnicismi.

Non è pensata solo per le persone con disabilità, ma per chiunque possa trovarsi, anche temporaneamente, con mobilità ridotta o esigenze specifiche: anziani, famiglie con passeggini, persone con difficoltà sensoriali, chi ha subito un infortunio o chi affronta un momento di maggiore fragilità.

Questo manuale vuole essere un invito a guardare gli spazi con maggiore attenzione e a compiere piccole azioni che migliorano davvero l'esperienza degli ospiti e la sensibilità della nostra società.

Perché un'accoglienza inclusiva non è solo un gesto di civiltà: è il modo migliore per accogliere davvero.

Per garantire la piena accessibilità del documento digitale questa guida è stata realizzata utilizzando la formattazione del testo, i font, l'interlinea, il layout e gli elementi grafici, in conformità degli standard WCAG 2.1 livello AA.

Certificato, protocollato da YEAH cooperativa sociale



Inserito anche all'interno del progetto Turismo Sociale e Inclusivo nel Veneto



Indice

<u>Introduzione a cura di Niki Leonetti</u>	7
<u>Accedere alla struttura: l'importanza di una connessione confortevole con l'esterno</u>	10
<u>Muoversi negli spazi comuni: vivere la struttura senza ostacoli</u>	12
<u>Spostarsi in verticale: sicurezza e confort per scale e ascensori</u>	14
<u>Accedere al bagno: autonomia e dignità nel gestire sè stessi</u>	16
<u>Abitare la camera: le funzionalità accessibili rendono lo spazio confortevole</u>	18
<u>Spazi comuni e ristorazione: accoglienza che si vede</u>	20
<u>Piscina e area benessere: dove il relax diventa davvero per tutti</u>	21
<u>Comunicazione e accoglienza: la parte più umana</u>	23
<u>Gli errori più comuni da evitare</u>	24
<u>Dispositivi e soluzioni per facilitare l'accessibilità in struttura</u>	25
<u>Idee pratiche</u>	26
<u>Esperienze accessibili e territorio</u>	29

Per una comunità più inclusiva

Di Niki Leonetti

Educatore e attivista sulla disabilità e inclusione

Ideatore e Fondatore del progetto "Si può fare, perchè no?"

Questa guida nasce come strumento operativo e culturale per promuovere l'accessibilità del nostro lago, con l'obiettivo di renderlo un luogo davvero fruibile da tutte e da tutti. È pensata per accompagnare operatori turistici, amministratori pubblici ed enti locali in un percorso concreto verso un turismo più equo, sostenibile e responsabile, capace di rispondere ai bisogni di una società sempre più varia e in continua evoluzione.

All'interno della guida troverete informazioni pratiche, indicazioni tecniche e suggerimenti utili per migliorare l'accessibilità delle strutture ricettive, degli spazi pubblici e dei servizi turistici. Tuttavia, l'accessibilità non può essere considerata soltanto come un insieme di interventi strutturali o adempimenti normativi: è prima di tutto una scelta culturale, un modo migliore di guardare alle persone e all'accoglienza.

Prima di proseguire nella lettura, è importante soffermarsi su un punto essenziale: l'accessibilità fisica diventa realmente possibile solo quando siamo disposti a mettere in discussione paure, pregiudizi e abitudini consolidate, accettando di uscire dalla nostra comfort zone. Spesso ciò che percepiamo come "complicato" o "impossibile" nasce semplicemente dalla mancanza di conoscenza o di confronto diretto con realtà che non abbiamo ancora avuto modo di conoscere.

Da questa consapevolezza prende forma il concetto di comunità inclusiva. Una comunità inclusiva è una comunità in cui ogni persona si sente accolta, riconosciuta e parte attiva di un progetto condiviso. Ne facciamo parte tutti: cittadini, operatori economici, amministratori pubblici, lavoratori e visitatori. Ognuno di noi, in momenti diversi della vita, può trovarsi in una condizione di fragilità o avere bisogno di maggiore accessibilità.

Questo principio riguarda anche le organizzazioni e le imprese turistiche. I dipendenti che percepiscono rispetto, ascolto e senso di appartenenza sono più motivati, più coinvolti e più predisposti a costruire relazioni positive con gli ospiti. Un ambiente di lavoro inclusivo favorisce la collaborazione, migliora la qualità dei servizi offerti e contribuisce al benessere complessivo della comunità.

L'inclusione non è un favore concesso a qualcuno né un atto di beneficenza: è un investimento quotidiano nel benessere collettivo e nello sviluppo del territorio.

Significa percorrere la stessa strada, riconoscendo il valore di ogni persona, perché un territorio accessibile è un territorio più attrattivo, più competitivo e più giusto. Per rendere tutto questo possibile è necessario guardare con onestà anche ai dati.

In Italia l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità è ancora inferiore alla media europea, così come il livello di accessibilità delle strutture ricettive, di cui solo una piccola parte risulta realmente accessibile: la stima media nazionale è il 15% delle strutture ricettive. Questi numeri rappresentano certamente una criticità, ma anche una grande opportunità di crescita, innovazione e miglioramento per il settore turistico. Uno degli ostacoli principali resta una cultura ancora fortemente segnata da etichette e stereotipi. *L'abilismo – ovvero la discriminazione nei confronti delle persone con disabilità* – si manifesta spesso attraverso atteggiamenti e linguaggi apparentemente positivi, ma in realtà limitanti. Espressioni come “poverino”, “nonostante tutto ce l'ha fatta” o “siete dei supereroi” rischiano di ridurre la persona alla sua condizione, alimentando narrazioni assistenzialistiche o eroiche che non rispecchiano la realtà

Anche il linguaggio ha un ruolo fondamentale. Termini come handicappato o diversamente abile non mettono al centro ciò che conta davvero. Parlare di persona con disabilità significa riconoscere che la persona viene sempre prima di qualsiasi caratteristica o condizione. Una scelta linguistica semplice, ma capace di orientare lo sguardo verso rispetto e dignità. Cosa possiamo fare, dunque, come operatori turistici ed enti locali?

In primo luogo, applicare pienamente la Legge 68/99, promuovendo l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità e valorizzandone competenze, talenti e potenzialità. Allo stesso tempo, è necessario ripensare strutture e servizi come spazi capaci di generare corresponsabilità, benessere e relazioni di qualità. Per quanto riguarda l'accoglienza degli ospiti, il principio guida è semplice ma fondamentale: accogliere ogni persona con professionalità e rispetto, senza pietismi né giudizi affrettati. Comprendere i bisogni specifici e offrire servizi adeguati e flessibili significa superare schemi rigidi. La diversità, infatti, ci insegna a trovare nuove soluzioni e nuovi modi di lavorare che spesso diventano buone pratiche utili per tutti gli ospiti.

Eliminare il linguaggio discriminatorio, mettere al centro la persona e progettare spazi realmente accessibili significa costruire un turismo che non esclude, ma accoglie; che non lascia indietro nessuno e che riconosce nell'accessibilità un valore aggiunto per l'intera comunità.

Questa guida vuole essere un primo passo concreto in questa direzione, offrendo strumenti, riflessioni e orientamenti per costruire insieme un futuro più inclusivo e condiviso

Niki Leonetti, nato nel 1992, è un educatore e attivista impegnato dal 2013 a sensibilizzare sulla disabilità, inclusione e accessibilità, ideatore del progetto “Si può fare perché no?”, che promuove una cultura senza barriere nelle scuole e nella società.



Accedere alla struttura: l'importanza di una connessione confortevole con l'esterno

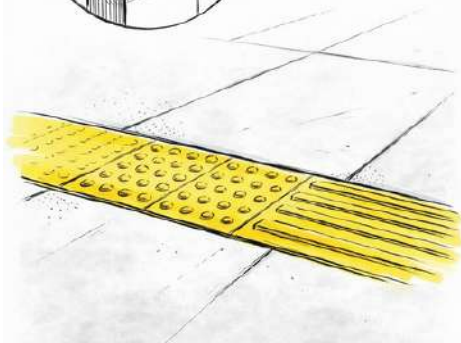
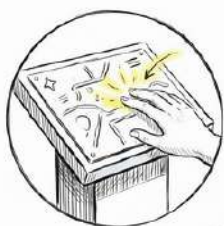
*L'accoglienza comincia ben prima della reception.
Inizia dal marciapiede, dal parcheggio, dal primo sguardo alla struttura.*

Il percorso che collega lo spazio pubblico all'ingresso deve essere fluido, continuo, compatto e senza ostacoli. Niente gradini, niente sconnessioni e irregolarità, niente dislivelli insuperabili.

Le pendenze dei percorsi di accesso e collegamento all'esterno fanno una bella differenza tra ciò che è accessibile e confortevole e ciò che invece è complesso e faticoso.

Vialetti in ghiaia o con fughe troppo accentuate tra mattonelle o scagioni in pietra, risultano non accessibili in autonomia.

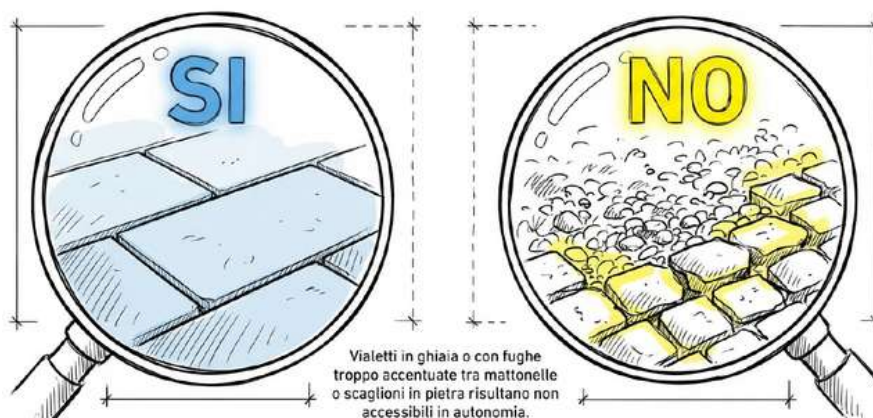
Se l'ingresso principale non è accessibile in quanto trattasi di struttura già esistente, va proposto un **percorso alternativo, ben segnalato e sicuro.**



La pavimentazione esterna deve aiutare anche chi ha disabilità visive o cognitive. Utilizzando **contrasti cromatici** rispetto alle pareti si migliora molto la leggibilità degli elementi architettonici e degli spazi da percorrere.

Generalmente è sottovalutato quanto sia importante impiegare **texture diverse sotto i piedi**, e — dove possibile — percorsi tattili e mappe tattili. È necessario usare questo tipo di accorgimento soprattutto per segnalare pericoli, servizi e scale.

Evita materiali riflettenti: possono abbagliare e disorientare.



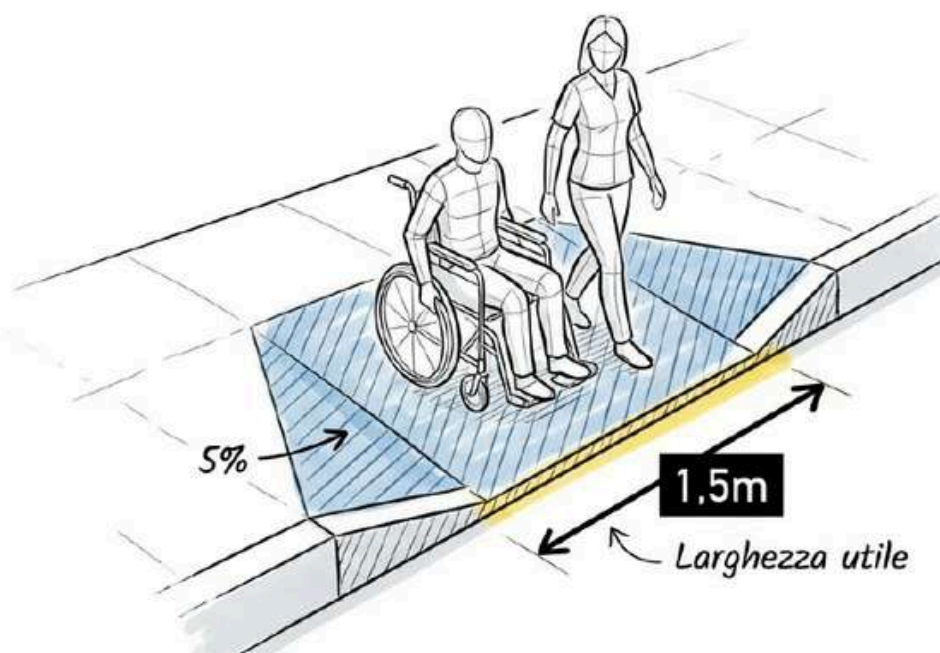
I parcheggi devono avere degli stalli di sosta riservati in numero proporzionato ai posti totali.

Facciamo in modo di posizionarli lungo i percorsi accessibili: entrare in modo confortevole e sicuro è più importante dell'essere semplicemente vicini all'ingresso. Anche la loro dimensione è importante e varia a seconda del **tipo di parcheggio**:

- nel caso di posti auto **"a pettine"**, saranno larghi **3,2m** e lunghi **5m**;
- nel caso di posti auto **in linea** la larghezza minima si riduce a 2,2m e la lunghezza aumenterà a **6m**.

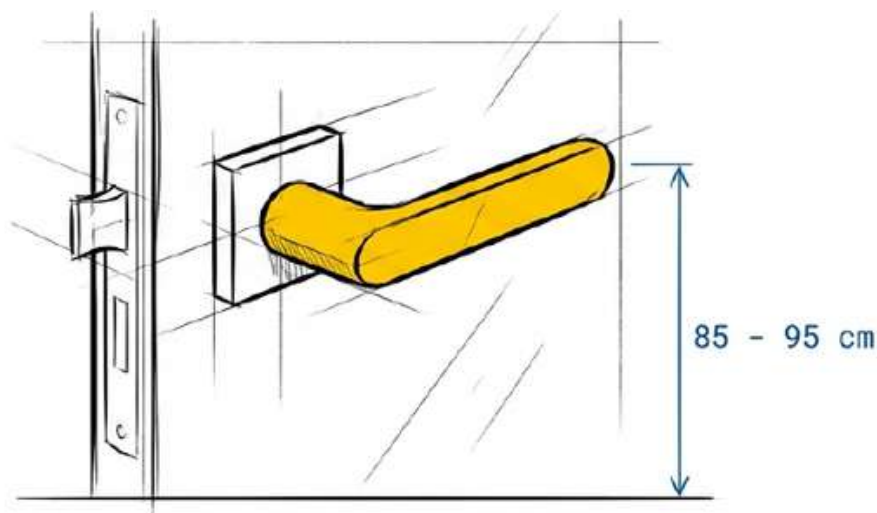
Se gli stalli sono in prossimità di marciapiedi è essenziale che vi siano rampe o ribassamenti comodi per accedervi una volta scesi dall'auto.

Consideriamo una **pendenza del 5%** e una **larghezza utile di almeno 1,5m**: facciamo in modo che anche il compagno di viaggio abbia lo spazio dove stare per accompagnare con agio la persona con disabilità.



Muoversi negli spazi comuni: vivere la struttura senza ostacoli

Una volta entrati, gli ospiti devono potersi muovere liberamente. La hall, la reception, la sala colazione e da pranzo, i corridoi, i bagni comuni: ogni spazio deve essere pensato per tutti. I passaggi vanno mantenuti ampi, fluidi, senza strettoie. Dove si cammina, si deve poter girare, sostare, scegliere.



Entrare nell'edificio e passare da un ambiente all'altro sono azioni che avvengono attraversando porte.

Le porte sono elementi molto importanti dal punto di vista architettonico e hanno un effetto diretto sull'accessibilità degli spazi.

Le porte dovranno avere una **larghezza utile di almeno 80cm** ma non presentare singole ante maggiori di 120cm per non essere troppo complesse da aprire per persone sedute su sedia a rotelle.

Va posta una certa attenzione anche **rendere più visibili le porte vetrate con decori** in modo da renderle allo stesso tempo percepibili chiaramente ed eleganti. Altezza e **forma delle maniglie va sempre studiata** per renderne facile e sicuro l'utilizzo: l'altezza ottimale del punto centrale di impugnatura è tra gli 85 e i 95cm dal pavimento, l'apertura deve avvenire senza sforzi.

I corridoi vanno dimensionati per permettere il passaggio comodo di una sedia a ruote: **almeno 100cm**, con allargamenti a **150cm in modo da consentire le manovre di cambio direzione**.

Attenzione anche alle soglie, è opportuno mantenerle **più basse di 2cm** e smussarne lo spigolo: questo le rende facilmente superabili. Il contrasto cromatico con la pavimentazione aiuterà inoltre a renderle leggibili e può diventare un tema architettonico delle pavimentazioni.

Anche il **pavimento può svolgere una funzione decorativa** e di lettura degli spazi: è opportuno fare in modo che esso vada a **guidare e non a confondere gli utenti** con disabilità visive (è sufficiente essere anziani per avere una percezione meno nitida degli oggetti).

Il **contrasto visivo, la texture differenziata, una superficie che non abbagli e percorsi tattili ad alto contrasto**, si rivelano soluzioni molto utili per l'accessibilità.

Alla **reception**, lascia una parte del banco a **90 cm di altezza**: è una piccola modifica che fa una grande differenza per chi è seduto o ha difficoltà motorie.

In **sala colazioni**, prevedi tavoli accessibili con **spazio libero sotto di almeno 70 cm**, e **corridoi larghi almeno 120 cm** per permettere il passaggio comodo di carrozzine, passeggini o persone con ausili.

Se c'è un **buffet**, assicurati che i piatti siano **raggiungibili anche da chi è seduto**. Basta abbassare un piano, ripensare la disposizione, evitare ostacoli.



Spostarsi in verticale: sicurezza e confort per scale, rampe e ascensori

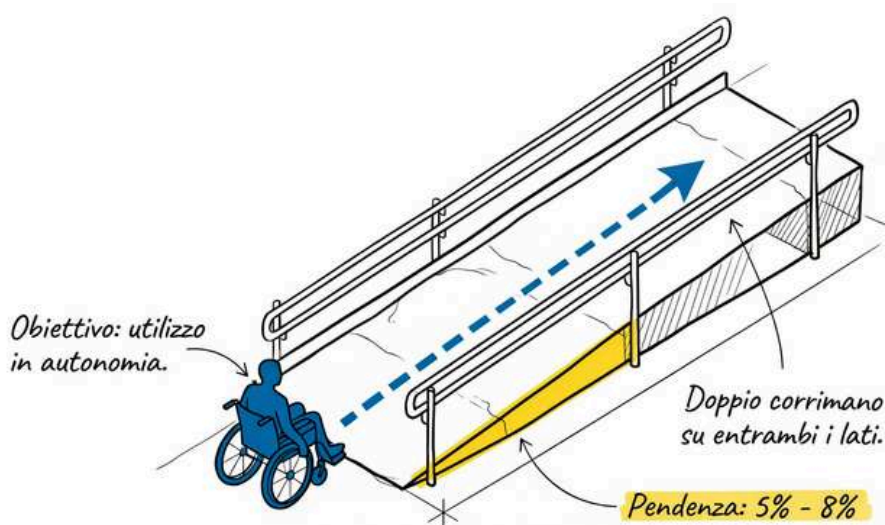
Poter raggiungere i diversi livelli delle strutture in autonomia è un presidio di libertà e sicurezza per tutte le persone: perché non dovrebbe esserlo per chi ha una disabilità?

Tre elementi principali permettono di collegare servizi e ambienti a livelli differenti: **scale, rampe e ascensori**.

Delle rampe abbiamo già parlato, generalmente collegano spazi con differenze di quota limitate. Queste vanno pensate con **pendenze** comprese tra il **5 e l'8%**, l'obiettivo è che siano facili da utilizzare in autonomia dalle persone con difficoltà motorie, non che queste persone siano costrette a chiedere aiuto.

Non perdiamo di vista i dettagli:

- partenza e arrivo vanno tenuti sufficientemente lontani dalle porte per permetterne un'agevole apertura;
- ogni 10m andrà realizzato un pianerottolo in piano lungo almeno 1,5m per permettere il riposo;
- i profili corrimano vanno realizzati su entrambi i lati.

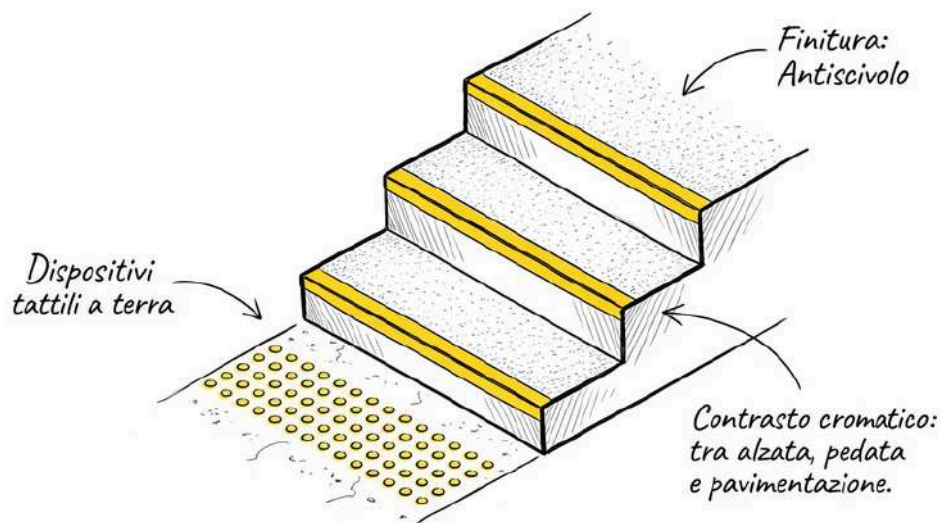


Le scale sono utili ma rappresentano un pericolo dal punto di vista della sicurezza. Facciamo in modo che siano segnalate anche con dispositivi tattili per ciechi a terra in modo che possano essere percepite.

Usiamo un **contrasto cromatico** ben leggibile tra alzate e pedate e con la pavimentazione circostante. Facciamo in modo che possa diventare un tema compositivo elegante e utile. Diamo una **finitura antiscivolo ai gradini** in modo che siano sicuri anche per il passo generalmente meno stabile e sicuro delle persone anziane.

Anche per le scale alcuni dettagli sono importanti:

- la larghezza minima delle singole rampe sarà di 120cm;
- i profili corrimano vanno realizzati su entrambi i lati e in continuità tra le rampe;
- questi profili corrimano dovrebbero inoltre iniziare e finire 30cm prima e dopo l'inizio e la fine delle rampe stesse.



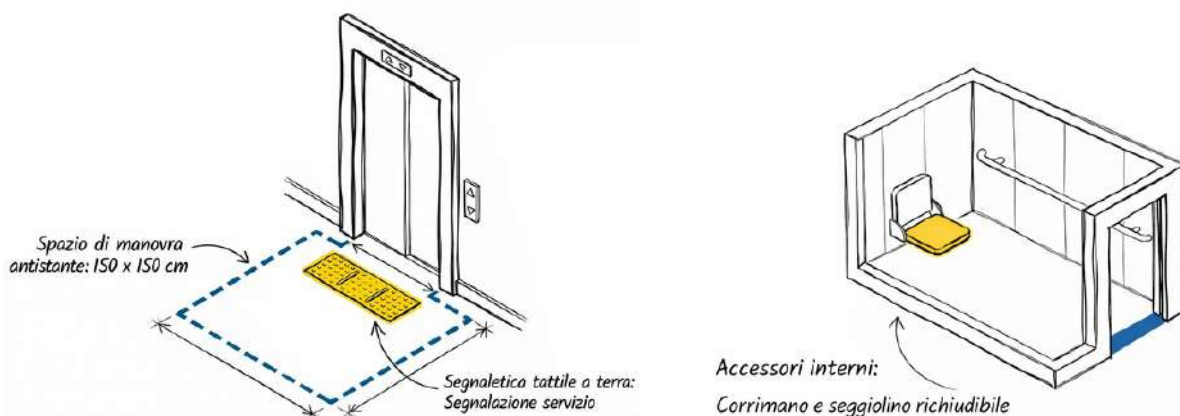
Infine, **parliamo dell'ascensore**: questo dispositivo dovrebbe avere una cabina profonda almeno **140cm**, **larga 110 cm**, con apertura di accesso sul lato corto di almeno **80cm**.

È importante ricavare uno spazio di manovra di almeno **150 x 150 cm davanti all'accesso dell'ascensore**. sulla soglia di ingresso, va posizionata la segnaletica tattile a terra di "segnalazione servizio".

La pulsantiera con i comandi dovrebbe essere contenuta tra i **110 e i 140 cm dal pavimento**, con scritte in rilievo e Braille, segnali visivi e acustici, e annuncio vocale del piano.

Meglio se ci fosse anche un corrimano interno e un seggiolino richiudibile.

Se l'ascensore non è installabile, si può ricorrere a piattaforme elevatrici o servoscala, ma solo con documentazione tecnica e spazi di manovra adeguati.



Accedere al bagno: autonomia e dignità nel gestire sè stessi

Un bagno accessibile è uno spazio che accoglie senza chiedere. Dove ogni ospite può muoversi con autonomia, sicurezza e dignità. Deve essere chiaro, comodo, ben illuminato —perché la tranquillità nasce anche dai dettagli.

Possiamo considerare soluzioni differenti per i **bagni degli spazi comuni** e per quelli **privati delle camere accessibili**.

I bagni delle aree comuni dovrebbero essere tutti, indistintamente, accessibili. Le dotazioni necessarie sono poche e gli spazi tutto sommato contenuti: perché fare distinzioni o, peggio, accorpare indistintamente l'accessibilità al solo bagno riservato alle donne?

Esistono **dotazioni eleganti e solide** che rendono i bagni fruibili in sicurezza da tutti senza artificiose specializzazioni: l'accessibilità come standard di riferimento.

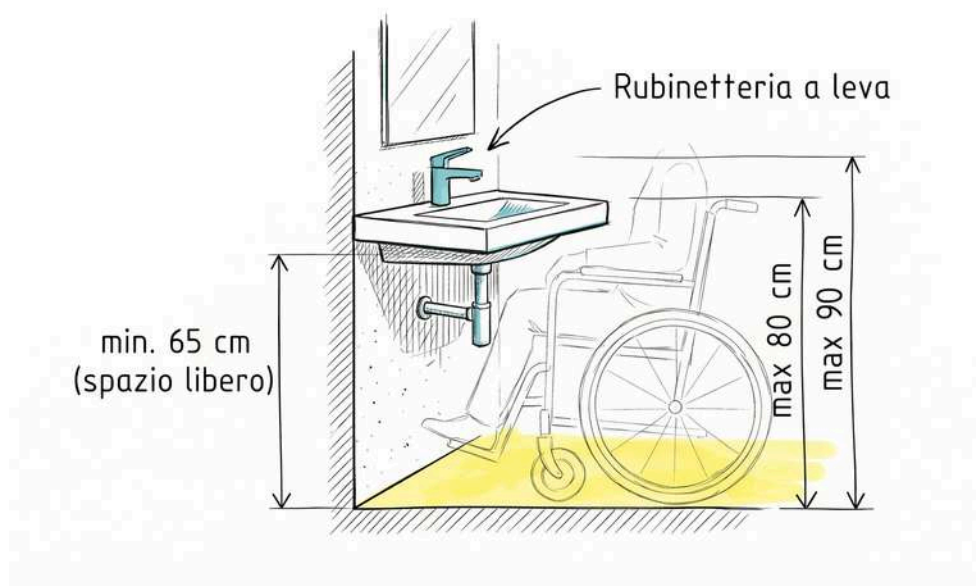
In generale, ogni bagno accessibile deve permettere la **manovra di affiancamento** laterale ed essere dotata di maniglioni di supporto per spostarsi in modo sicuro e confortevole. Lo **spazio laterale necessario è di 100cm** a lato del wc.

Lo spazio antistante, da lasciare libero è di almeno **80cm**. Utilizzando **sanitari soppesi**, risulterà inoltre semplice garantirsi quell'area di **manovra da 150cm** per ruotare e muoversi con sedia a rotelle. Generalmente un bagno completo e attrezzato per persone con disabilità ha bisogno di uno spazio di **180x180cm**.



Il **lavabo deve essere a mensola**, senza colonna, con spazio libero sotto di almeno **65 cm**, altezza piano massimo **80cm**. Il rubinetto deve essere a leva, lo **specchio con bordo inferiore a massimo 90 cm da terra**.

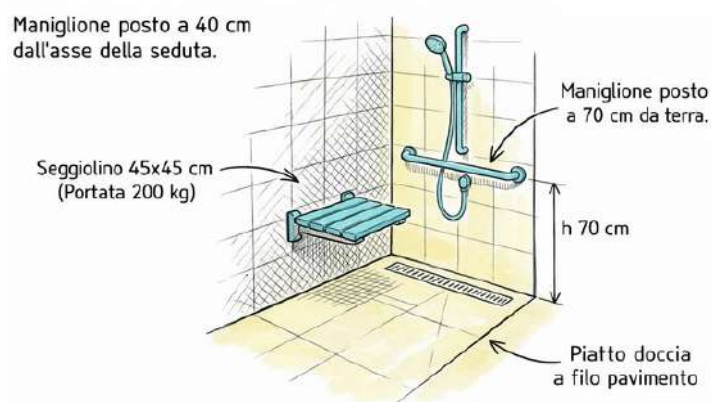
Per quanto riguarda invece i **bagni privati delle camere "accessibili"**, si dovranno aggiungere accorgimenti specifici per la doccia e per spogliarsi e rivestirsi agevolmente.



La **doccia deve essere a filo pavimento**, con pendenza verso lo scarico, seggiolino fisso o ribaltabile (**45 x 45 cm, altezza 40-45 cm, portata 200 kg**), e maniglione o corrimano a 70 cm da terra, 40 cm dall'asse della seduta.

Il **bidet** può essere **sostituito da un doccino a fianco del WC**. Tutti gli ausili devono avere **contrasto cromatico con pareti e pavimento**. **L'illuminazione deve essere uniforme, senza ombre**. L'allarme deve essere visivo e acustico, attivabile anche da terra.

Anche per il bagno privato delle camere si rende necessario prevedere alla dotazione di maniglioni robusti ed eleganti.



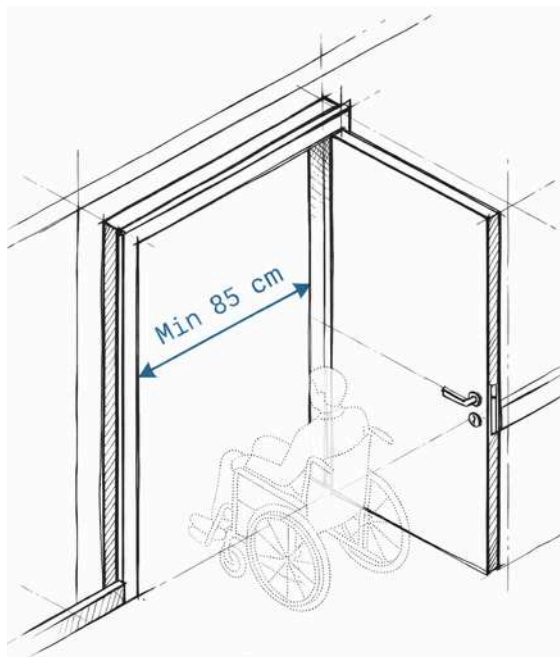
Abitare la camera: le funzionalità accessibili rendono lo spazio confortevole

*Una camera accessibile non deve sembrare “diversa”. Deve essere semplicemente ben progettata. Ogni dettaglio deve essere pensato per garantire libertà di **movimento, sicurezza e comfort**, senza rinunciare all'estetica.*

La porta d'ingresso deve essere larga almeno **85 cm (consigliato 95 cm)** e facilmente individuabile. Il **numero della camera** va posizionato accanto al sensore apriporta, a **150 – 160 cm** da terra, ben visibile anche per chi ha disabilità visive.

All'interno, lo spazio deve permettere una rotazione completa di una sedia a ruote: **almeno 150 × 150 cm** liberi. Il letto deve essere accessibile da entrambi i lati, **con ≥ 90 cm di spazio per lato, altezza 45-50 cm, e spazio sotto ≥ 10 cm**. Gli armadi devono avere ante scorrevoli o a vista, con asta **appendiabiti a 120 cm o servetto**.

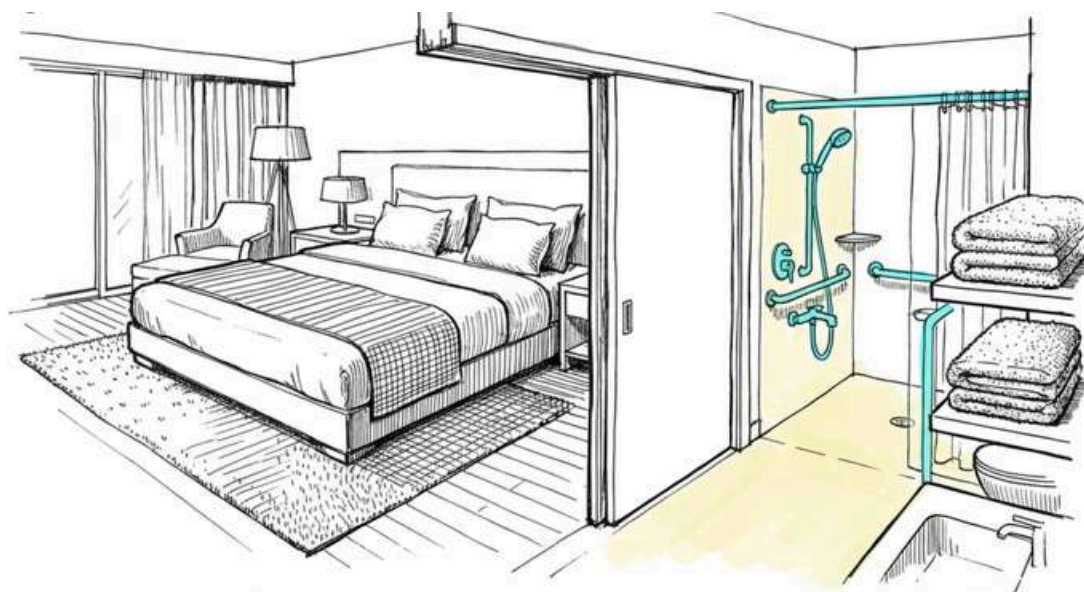
Gli interruttori devono essere a portata di mano, con contrasto cromatico.



Serve un **interruttore centrale vicino alla testata del letto**, e un termostato ambiente facilmente raggiungibile.

Per la sicurezza, installa un sistema di **allarme acustico, visivo e con luce stroboscopica, attivabile anche da terra**. Evita moquette, arredi fissi e spigoli vivi.

Le **informazioni** devono essere disponibili in formati alternativi: **testi ingranditi** (≥ 16 dpi), **braille**, **QR-code** o **NFC per versioni audio**. La TV deve offrire sottotitolazione, e — dove possibile — funzioni di sintesi vocale per il menu. Anche il **telecomando deve essere semplice**, con tasti grandi e ben contrastati.



E quante camere devono essere accessibili?

La normativa regionale è chiara: **2 camere ogni 40**. Fanno **eccezione solo le strutture con meno di 10 camere**, dove è sufficiente una sola camera attrezzata. Ogni camera accessibile deve essere su un piano senza gradini interni, oppure al piano terra o servita da ascensore o montascale, e deve avere il proprio bagno dedicato.

Anche negli edifici storici, la regola resta valida: non sono previste deroghe, a meno che la Soprintendenza non rilasci un parere negativo motivato. In quel caso, si può valutare una soluzione equivalente, ma sempre documentata.

Per le strutture ricettive complementari — come unità abitative ammobiliate ad uso turistico — vale la stessa regola: **una camera accessibile se le unità sono meno di 10, ma solo se si richiede la classificazione a 5 leoni**. In caso contrario, non è obbligatorio, ma resta fortemente consigliato.

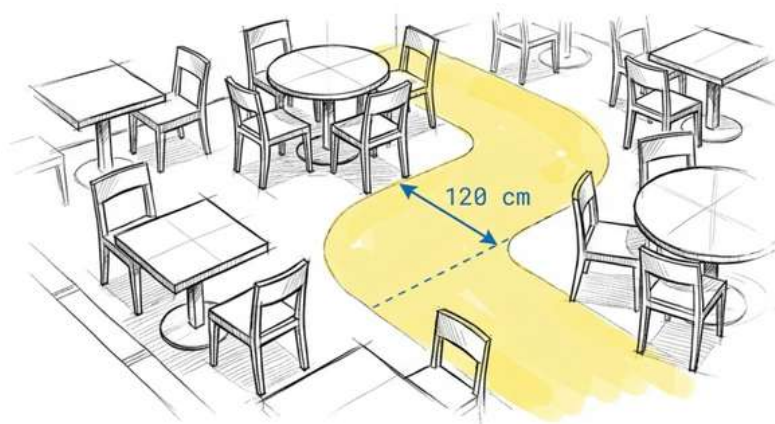
Spazi comuni e ristorazione: accoglienza che si vede

Le aree comuni raccontano chi sei come albergatore. Devono essere fluide, ordinate, intuitive. Non servono grandi investimenti, ma attenzione ai dettagli.

Alla **reception**, lascia una parte del banco a **90 cm** di altezza: è una piccola modifica che fa una grande differenza per chi è seduto o ha difficoltà motorie.

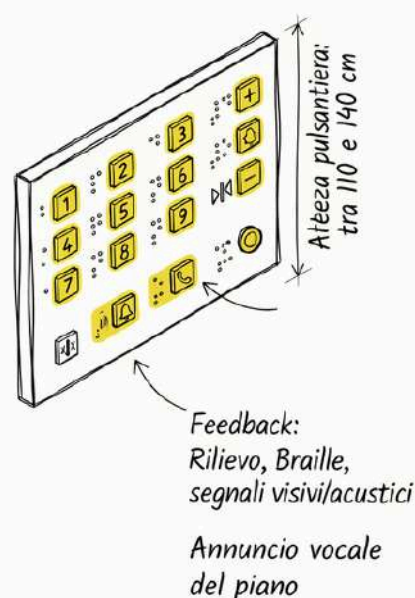
In **sala colazioni**, prevedi tavoli accessibili con spazio libero sotto di almeno **70 cm**, e **corridoi larghi almeno 120 cm per permettere il passaggio comodo di carrozzine**, passeggini o persone con ausili.

Se c'è un **buffet**, assicurati che i piatti siano raggiungibili **anche da chi è seduto**. Basta abbassare un piano, ripensare la disposizione, evitare ostacoli.



L'**ascensore** deve avere **pulsanti leggibili, scritte in Braille**, annuncio vocale e luce di piano visibile. Non è solo tecnologia: è orientamento, autonomia, rispetto. La **segnaletica interna deve essere grande, chiara, ben illuminata** e ad alto contrasto. Evita font eleganti ma illeggibili, colori tenui o cartelli troppo piccoli.

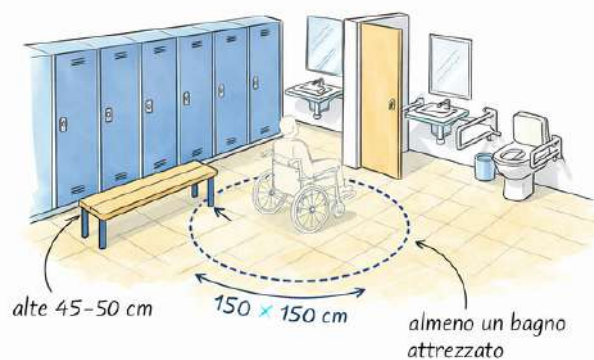
Un trucco semplice: prova a percorrere l'hotel spingendo una valigia grande. Capirai subito dove gli spazi si bloccano, dove serve più respiro, dove un piccolo spostamento può cambiare tutto.



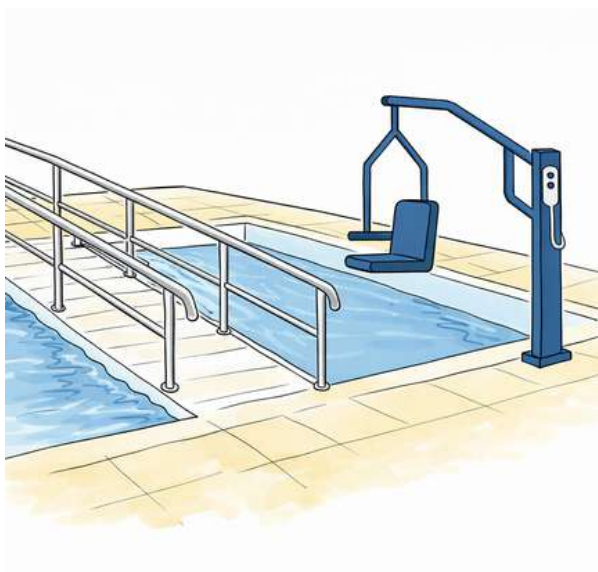
Piscina e area benessere: dove il relax diventa davvero per tutti

La piscina e il centro benessere sono spazi che evocano quiete, leggerezza, cura. Sono luoghi dove gli ospiti cercano un momento per sé, lontano dal ritmo della giornata. Ma per qualcuno, basta un gradino, una superficie scivolosa o un ingresso difficile per trasformare questo momento di benessere in un ostacolo. È qui che l'accessibilità diventa un gesto di attenzione, silenzioso ma fondamentale.

L'ingresso alla spa deve essere chiaro e intuitivo, con un percorso continuo, privo di gradini, e una pavimentazione antiscivolo e opaca che non abbaglia. **La porta** deve avere un passaggio ampio, idealmente tra **80 e 90 cm**, e **comandi a un'altezza da terra raggiungibile da tutti (80-110 cm)**.



Anche negli spogliatoi serve spazio per muoversi comodamente: aree di **rotazione da 150 x 150 cm**, **sedute stabili alte 45-50 cm**, armadietti accessibili e almeno un bagno veramente attrezzato.



Il momento più delicato è sempre **l'ingresso in vasca**. Una piscina accessibile non può affidarsi soltanto a scalette: serve una **rampa con corrimano su entrambi i lati**, oppure un **sollevatore omologato che permetta di entrare in acqua con facilità**. Attorno alla vasca deve esserci un **percorso largo almeno 100 cm**, libero da ostacoli, e il bordo deve essere ben visibile grazie a un forte contrasto cromatico.

Anche fuori dall'acqua il comfort conta: **lettini rialzati a 45-50 cm**, corridoi ordinati e **superfici sicure anche quando bagnate**. In sauna, bagno turco e idromassaggio bastano pochi accorgimenti — gradini compensati, sedute stabili, maniglioni — per rendere gli ambienti più fruibili. La **luce deve essere uniforme, senza ombre o riflessi**, e la **segnaletica grande, leggibile** e ad alto contrasto; dove possibile, **una mappa tattile o un QR code** aiuta a orientarsi in spazi spesso umidi o poco illuminati.



Comunicazione e accoglienza: la parte più umana

*L'accessibilità non finisce con le rampe. Inizia dal modo in cui comunichi. **Le parole, il tono, la disponibilità del personale contano quanto gli spazi.***

L'accessibilità di una struttura ricettiva non riguarda solo gli spazi fisici, ma anche il suo **sito web e gli strumenti digitali utilizzati per informare e accogliere gli ospiti**. Il sito è spesso il primo punto di contatto e deve permettere a tutte le persone, comprese quelle con disabilità, di orientarsi, informarsi e prenotare in autonomia.

È importante che il sito e l'eventuale **portale di prenotazione siano chiari, leggibili e utilizzabili anche da chi usa tecnologie assistive, come lettori di schermo o la navigazione da tastiera**. Testi comprensibili, immagini descritte, moduli semplici e processi di prenotazione lineari riducono le barriere e migliorano l'esperienza per tutti.

Sul sito, **crea una pagina "Accessibilità"**, inserendo informazioni utili, che devono essere facilmente individuabili, aggiornate e descritte in modo trasparente, possibilmente con foto reali e misure vere, evitando termini vaghi o generici. Questo aiuta le persone a capire se il luogo risponde alle proprie esigenze.

Il sito dovrebbe inoltre fornire informazioni accessibili su:

- come raggiungere la struttura, indicando percorsi, parcheggi e collegamenti;
- la presenza e l'accessibilità dei mezzi di trasporto pubblici e privati;
- le esperienze, i servizi e le attività disponibili nella struttura e nei dintorni, segnalando eventuali condizioni di accessibilità.



Al momento della prenotazione e al check-in, chiedi con naturalezza: **“Ha preferenze o bisogni particolari di cui dobbiamo tener conto?”** Non è invadenza, è attenzione al cliente e permette di impostare un’ospitalità su misura.

Anche lo staff può fare la differenza: è consigliata una formazione specifica per conoscere e capire come offrire accoglienza nel modo professionale, senza paternalismi o imbarazzi. Un sorriso sincero e un linguaggio gentile restano la prima vera barriera abbattuta.

Gli errori più comuni da evitare

Ci sono scelte che sembrano inclusive, ma che nella pratica creano ostacoli. Ecco gli errori più frequenti:

Camere “accessibili” solo sulla carta, ma piene di ostacoli: letti troppo bassi, arredi ingombranti, spazi stretti.

Porte che si aprono all’interno del bagno, impedendo l’accesso in caso di emergenza.

Pendenze troppo ripide o rampe scivolose, senza corrimano o pianerottoli di sosta.

Moquette o superfici lucide, che ostacolano il movimento e aumentano il rischio di cadute.

Cartelli piccoli o con caratteri eleganti ma illeggibili, che non aiutano né orientano.



**PERICOLO
ATTENZIONE**

Dispositivi e soluzioni per facilitare l'accessibilità in struttura

Dotarsi di alcuni **dispositivi e strumenti di supporto** permette di **migliorare** in modo concreto l'accoglienza delle persone con disabilità e con esigenze specifiche. Non si tratta di avere tutto, ma di valutare quali soluzioni siano più coerenti con la tipologia di struttura e con i servizi offerti.

Tra i dispositivi più utili rientrano, ad esempio, **sollevatori per piscine e aree benessere per persone a ridotta mobilità, sedie da doccia e ausili mobili per il bagno, sveglie vibranti o luminose per persone sorde o ipoacusiche**, telefoni o citofoni con segnalazione visiva delle chiamate, menù digitali consultabili tramite QR code e compatibili con lettori di schermo, modellini tattili, cuffie antirumore o kit "sensory friendly" per persone con ipersensibilità sensoriale.

Possono essere utili anche **telecomandi semplificati per TV e climatizzazione, campanelli o dispositivi di chiamata assistenza, sistemi di amplificazione o anelli a induzione magnetica per reception e sale comuni**, oltre a segnaletica ad alto contrasto e materiali informativi in formato digitale accessibile.

La disponibilità di questi strumenti, se ben comunicata sul sito e al momento della prenotazione, contribuisce a rendere il soggiorno più sicuro, autonomo e confortevole, migliorando l'esperienza complessiva degli ospiti e l'immagine della struttura come luogo realmente inclusivo.



Idee pratiche e intelligenti per rendere subito la struttura più inclusiva

L'accessibilità non passa solo da lavori importanti o investimenti complessi. Molto spesso nasce da piccoli accorgimenti quotidiani, da un nuovo modo di guardare agli spazi e dal desiderio di far sentire ogni ospite autonomo, rispettato e a proprio agio.

Ecco alcune idee semplici e allo stesso tempo straordinariamente efficaci, che ogni struttura può adottare fin da subito.

Il potere delle parole: cosa dire e cosa evitare

Piccole frasi possono creare grande distanza... oppure colmarla.

Fraasi come "Vuole una mano?" o "Non credo che lei riesca..." rischiano di risultare invadenti.

Molto più accoglienti sono:

- "Se desidera un aiuto, sono qui."
- "Mi dica pure come posso esserle utile."
- "Vediamo insieme la soluzione migliore."



Un linguaggio più rispettoso fa sentire l'ospite a proprio agio senza alcun costo.

Il cartoncino intelligente in camera

Un piccolo cartoncino, discreto ma ben visibile, cambia l'esperienza dell'ospite.

Esempio di testo:

- "Hai bisogno di più spazio? Possiamo spostare i mobili come preferisci."
- "Serve più luce? Abbiamo lampade aggiuntive."
- "Hai qualche esigenza da segnalare? La reception è qui per te."

È un gesto semplice, ma elimina l'imbarazzo del chiedere e trasmette attenzione autentica.

Il test della valigia

Ogni tanto è utile provare il percorso dell'hotel proprio come farebbe un ospite: camminare nei corridoi con una valigia, un passeggino, un vassoio o una mano occupata.

Questo piccolo test di 10 minuti rivela subito:

- porte pesanti,
- tappeti che si spostano,
- arredi fuori posto,
- zone poco illuminate.



Un vero "reality check".

La regola d'oro del rispetto

Sempre fondamentale ricordare: non si tocca mai un ausilio (carrozzina, bastone, deambulatore) senza chiedere prima.

È una forma di rispetto che fa sentire l'ospite sicuro e considerato.

La prova delle sedute

Molte persone fanno fatica ad alzarsi da sedie troppo basse o morbide.

Prova ad alzarti da ogni poltrona degli spazi comuni.

Se tu fai fatica, immagina un anziano.

Soluzione semplice: avere a disposizione cuscini rigidi da aggiungere su richiesta. Zero impatto visivo, massimo beneficio.

Spazi più ampi e mobili più intelligenti

Spostare o riposizionare alcuni arredi permette di creare spazi liberi e funzionali.

Un'area di 150 × 150 cm consente la rotazione di una carrozzina e rende più agevole il movimento anche per chi ha mobilità ridotta, per chi usa un deambulatore o semplicemente per un ospite con una valigia grande.

Accessori flessibili e poco invasivi

Maniglioni rimovibili, sedili doccia pieghevoli e piccoli supporti aggiuntivi sono soluzioni pratiche, discrete e reversibili. Permettono di migliorare l'accesso al bagno anche senza ristrutturazioni impegnative e possono essere installati solo quando necessario.

Colori che guidano

Etichettare interruttori, pulsanti, porte o punti importanti con colori contrastanti aiuta chi ha difficoltà visive, ma anche chi arriva stanco o poco orientato.

Un dettaglio semplice che aumenta la leggibilità degli spazi.

QR code per informazioni più accessibili

Inserire piccoli QR code nei materiali informativi dell'hotel permette di offrire versioni audio, testi ingranditi o mappe intuitive.

È un modo moderno per rendere le informazioni accessibili a tutti, senza appesantire la comunicazione.

Una mini-guida interna dell'hotel

Creare una piccola guida dell'hotel — cartacea o digitale — con i percorsi più agevoli, i servizi disponibili, la posizione degli ascensori e qualche suggerimento utile rende la permanenza più semplice e serena per ogni ospite.

Sono tutte azioni semplici, immediate, che non richiedono lavori ma solo consapevolezza. E proprio per questo rappresentano i passi più importanti verso un'ospitalità davvero inclusiva: concreta, attenta, umana.

Esperienze accessibili e territorio

L'ospitalità è davvero inclusiva quando non si limita alla struttura, ma valorizza anche le esperienze accessibili che gli ospiti possono vivere nei dintorni. **Fornire informazioni chiare su cosa è possibile fare sul territorio** permette alle persone con disabilità di pianificare il soggiorno in modo autonomo e consapevole.

È utile segnalare esperienze culturali, naturalistiche, sportive o enogastronomiche che presentano caratteristiche di accessibilità, come musei e luoghi di interesse con percorsi fruibili, spiagge o parchi attrezzati, itinerari accessibili, eventi inclusivi, attività guidate o servizi pensati per diverse esigenze.

Quando possibile, è importante **indicare anche le modalità di accesso, la presenza di servizi dedicati e il livello di fruibilità, evitando promesse generiche.**

La struttura ricettiva può svolgere un ruolo di facilitatore, collaborando con operatori locali e condividendo informazioni aggiornate e affidabili. Comunicare le esperienze accessibili, sul sito e nei materiali informativi, rafforza il legame con il territorio e contribuisce a un'offerta turistica più equa, accogliente e di qualità.



Dal punto di vista dei riferimenti normativi e istituzionali, la guida prende spunto in particolare da:

- Legge Regionale 14 giugno 2013, n. 11 – Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto;
- Allegato B alla DGR n. 1428 del 6 settembre 2011 – Linee guida sull'accessibilità;
- Linee Guida "Accessibilità e Inclusione", presentate il 23 ottobre 2024 a Cortina, in vista dei Giochi Olimpici e Paralimpici Milano-Cortina 2026.

Un grazie di cuore a YEAH cooperativa sociale, a tutto lo staff, a Fabio Lotti e all'architetto Matteo Masconale. La loro cura, la loro presenza e il loro sguardo attento hanno reso possibile questo lavoro. È anche grazie a loro se questa guida parla di accessibilità come gesto di rispetto e di attenzione verso ogni persona.



E un grazie sentito anche a Niki Leonetti, che ha curato l'introduzione con sensibilità e attenzione.

SITO UFFICIALE

Federalberghi Garda Veneto

Via San Bernardo 137

37016 Garda VR

tel 045 6270404

segreteria@federalberghigardaveneto.it

Orari di apertura

dal lunedì al venerdì

orario continuato 8.00 - 16.30

- sala corsi - work room
- sportello consulenza e coffee point
- sala cda e presidenza
- parcheggio gratuito

ANCHE SEDE LEGALE DELLE CONTROLLATE



UGAV Servizi Srl

tel. 045 6270505

servizi@ugav.it

p.iva: 02886580238

codice univoco: W7YVJK9



THE GROUP Srl tel. 045

6270505

info@thegroup.srl

p.iva: 05006440233

codice univoco: W7YVJK9

I CONTATTI DELLE NOSTRE ASSOCIAZIONI TERRITORIALI



Associazione Albergatori Peschiera e Castelnuovo

Lungolago Garibaldi, 9 – c/o Hotel Al Fiore 37019

Peschiera del Garda (VR)

Tel: 045 75 50 113

aac.peschieracastelnuovo@gmail.com



Associazione Albergatori Torri del Benaco

Piazza Calderini, 5 – c/o Hotel Gardesana

37010 Torri del Benaco (VR)

Tel: 045 72 25 411

info@hotelstorri.com



Associazione Albergatori Lazise Viale

Roma, 4/6 – c/o Hotel Sirena

37017 Lazise (VR)

Tel: 045 75 80 hotelslazise@gmail.com



Associazione Albergatori San Zeno di Montagna Via

Cà Schena, 1/3 – c/o Albergo Sole 37010 San Zeno di Montagna (VR)

Tel: 045 72 85 001 info@albergosole.com



Associazione Albergatori Bardolino

Piazzale Aldo Moro, 1 – c/o Iat 37011

Bardolino (VR)

Tel: 045 62 10 654

info@hotelsbardolino.com



Associazione Albergatori Brenzone sul Garda Via

Zanardelli, 38 Fraz. Porto – c/o Iat 37010

Brenzone sul Garda (VR)

Tel: 045 74 20 076

info@hotelsbrenzone.com



Associazione Albergatori Garda e Costermano

Piazza Donatori di Sangue, 1 – c/o Iat 37016

Garda (VR) Tel: 045 72 55 824

info@hotelsgarda.com



Associazione Albergatori Malcesine Via Gardesana,

238 – c/o Iat 37018 Malcesine (VR)

Tel: 045 74 00 044

infopointmalcesine@gmail.com

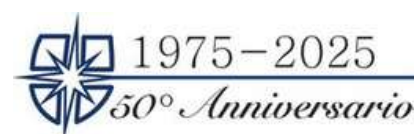


Comitato Giovani Albergatori Garda Veneto L'adesione è aperta a titolari e collaboratori familiari fino a 39 anni.

giovani@federalberghigardaveneto.it



@giovanielbergatorigardaveneto



QUESTA NON È UNA PUBBLICITÀ*

*è molto di più

Da 35 anni non offriamo solo insegne per esterni/interni e spazi pubblicitari out of home a Verona, sul Lago di Garda e nel Triveneto. Andiamo oltre, perché il mondo dell'advertising è cambiato profondamente, e non ci siamo limitati a seguirne l'evoluzione: l'abbiamo anticipata, ampliando la nostra offerta con soluzioni innovative e su misura. Per garantire una visibilità sempre migliore e ottimizzare i vostri investimenti.

Per questo Gruppo Lapis #èmolto di più

Via dell'Industria 23/25, 37012 - Bussolengo (VR)
Tel. 045 800 9933
lapispubblicita.it

LAPIS
Pubblicità

dolci
OOH

T
NUOVA
Tecmas