

Lista di controllo 1

Mezzi di comunicazione accessibili

Elementi fondamentali



Assicuratevi che i vostri media online siano accessibili: sito internet, newsletter, media sociali ecc. Per la loro ottimizzazione, procedete come segue.

- L'obiettivo è raggiungere almeno il livello di conformità AA ai sensi dello standard eCH-0059.
- Se ancora non dovesse essere così, al più tardi alla rielaborazione successiva date l'incarico di strutturare i media online affinché siano accessibili.
- Assicuratevi che durante la rielaborazione l'assenza di barriere venga verificata da persone con disabilità.
- Se la rielaborazione successiva fosse prevista fra parecchio tempo, procedete al più presto a miglioramenti mirati. Elaborateli con il coinvolgimento di persone con disabilità, chiedendo loro di verificare i vostri media online.



Assicuratevi che i vostri stampati siano accessibili: programma, volantini, manifesti ecc. Fatene verificare l'assenza di barriere da persone con disabilità e procedete quanto prima ai miglioramenti necessari.



Collaborate con web designer e grafici con una solida esperienza nella realizzazione priva di barriere. Per i vostri mezzi di comunicazione online e stampati, osservate le regole seguenti.

- Utilizzate caratteri sufficientemente grandi, ben leggibili e senza grazie.
- Rendete possibile sul vostro sito il passaggio a caratteri più grandi.
- Redigete testi brevi con un linguaggio di immediata comprensione.
- Prestate attenzione a strutturare in modo chiaro testi e rubriche.
- Utilizzate contrasti sufficienti tra caratteri e sfondo.
- Non utilizzate foto, illustrazioni o grafici come sfondo di testi.
- A ogni immagine accessibile online aggiungete la descrizione affinché il testo alternativo possa essere letto dai dispositivi di lettura dello schermo.
- Accertatevi che tutti i documenti di testo e PDF che mettete a disposizione online siano accessibili per i dispositivi di lettura dello schermo (p.es. descrizione di come raggiungere la vostra istituzione, programma ecc.).
- Per gli stampati, utilizzate carta patinata opaca, non lucida.



Collocate le informazioni seguenti sulla cultura dell'accoglienza e sull'accessibilità in una rubrica riassuntiva subito visibile sul sito e nel programma.

- Informazioni più importanti sull'accessibilità architettonica del luogo in cui si tiene l'evento (cfr. al proposito la lista di controllo 2)
- Informazioni più importanti sugli ausili per accedere ai contenuti della manifestazione (cfr. al proposito la lista di controllo 3)
- Indicazione delle possibilità di contatto e delle persone a cui rivolgersi in caso di domande (cfr. al proposito la lista di controllo 4)

Al momento di impaginare il sito e il programma, badate a una navigazione semplice, alla rapida reperibilità della succitata rubrica e a una sua corretta denominazione (p.es. «Accessibilità» od «Ospiti con disabilità»).



Avvaletevi di pittogrammi per segnalare l'accessibilità, prestando attenzione a usarli in modo coerente e corretto nei vostri mezzi di comunicazione. Utilizzate i pittogrammi in aggiunta al testo.






- Pittogrammi per le differenti forme di disabilità (raccomandiamo di utilizzare i pittogrammi riportati al capitolo 3)
- Pittogrammi per i diversi ausili implementati per accedere ai contenuti (raccomandiamo di utilizzare i pittogrammi riportati al capitolo 4, tappa 5)



Trasmettete informazioni importanti e offerte specifiche sul sito e in altri media online anche tramite canali acustici e audiovisivi (principio della multisensorialità) o con testi in Lingua facile. Ricorrete in modo mirato ai mezzi di comunicazione seguenti.

- Testi scritti per tutti coloro che preferiscono leggere le informazioni
- File audio per coloro che preferiscono ascoltare piuttosto che leggere (particolarmente adatti anche per le persone con disabilità visive)
- Video per tutti coloro che preferiscono vedere e ascoltare piuttosto che leggere (con sottotitoli, adatti anche per persone con disabilità uditive)
- Brevi video nella lingua dei segni per le persone non udenti
- Testi in Lingua facile per le persone con disturbi cognitivi

Elementi specifici

-  Per le persone con disabilità uditive, sottotitolate i video e i file audio sul sito e in altri media online, e/o approntatene la traduzione nella lingua dei segni per le persone non udenti. I video «in breve» nella lingua dei segni sono apprezzati dalle persone non udenti e possono essere trasmessi loro in modo mirato tramite i media sociali.
-   Riassumete i contenuti dei file audio in testi in Lingua facile per le persone con disturbi cognitivi o in testi redatti in modo semplice per le persone non udenti o con disabilità uditive (non tutte le persone con disabilità uditive sono in grado di comprendere bene il linguaggio scritto), e metteteli a disposizione come download oppure come copie cartacee nel luogo in cui si tiene l'evento.
-   Offrite gli stampati anche con caratteri di grandi dimensioni o in Braille e consegnateli su richiesta alle persone con disabilità visive nel luogo in cui si tiene l'evento. Non tutte le persone con disabilità visive conoscono l'alfabeto Braille. In alternativa, verificate il possibile impiego di file audio e della funzione di lettura ad alta voce di testi online con l'apposito pulsante.

Lista di controllo 2

Informazioni sull'accessibilità architettonica

Elementi fondamentali



Informate i vostri ospiti sull'accessibilità architettonica del luogo in cui si tiene l'evento. Indicate sul sito e nel programma se i seguenti elementi importanti di accesso all'infrastruttura sono presenti o no.

- Parcheggio per persone con disabilità o possibilità di parcheggiare veicoli adibiti al trasporto di persone con disabilità (se disponibili, indicarne la quantità e la posizione esatta)
- Ingresso principale privo di ostacoli o eventuali ingressi alternativi
- Posti per persone in sedia a rotelle nello spazio in cui si tiene l'evento (con indicazione della quantità)
- Impianto acustico nello spazio in cui si tiene l'evento (con indicazione della tecnica)
- WC adatti alle sedie a rotelle nel luogo dell'evento

Segnalate inoltre esplicitamente se il tragitto per raggiungere il luogo dell'evento presenta ostacoli, e se necessario fornite una descrizione di tragitti e percorsi alternativi.



Indicate se lungo il tragitto per raggiungere l'evento o sul posto è disponibile un sistema di guida per gli ospiti con disabilità visive e, se sì, quale.

- Sistema di linee guida (demarcazioni tattilo-visive al suolo)
- Sistema digitale di guida e informazione (trasmissione di informazioni dal sensore allo smartphone del ricevente, p.es. MindTags)



Riportate le succitate informazioni sull'accessibilità architettonica per ogni singola sede in cui ha luogo l'evento, se la manifestazione si svolge in più luoghi e/o locali.



Accordate l'ingresso gratuito alle persone che prestano assistenza, e comunicatelo sul sito e nel programma.

4. Tappa 1 – Informazioni preliminari e prenotazione



Informate che i cani guida e di assistenza sono benvenuti, e che possono entrare ovunque senza supplemento.



Sul sito, pubblicate foto del luogo dell'evento che mostrino con chiarezza gli esterni e gli interni in modo da consentire agli ospiti con disabilità di poter farsi in anteprima un'idea di ciò che troveranno.



Allestite descrizioni e piani dettagliati del luogo in cui si tiene l'evento e metteteli a disposizione sul sito, evidenziando la biglietteria, il luogo o i luoghi in cui si svolge l'evento, i posti a sedere e/o in piedi senza ostacoli, l'ascensore, i servizi igienici, l'area gastronomia e i collegamenti privi di ostacoli sui piani e tra i piani.

Elementi specifici



Rilevate i più importanti dettagli architettonici e le dimensioni dell'infrastruttura all'interno dell'edificio e pubblicate queste informazioni sul vostro sito. Molti ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione possono così valutare se il luogo è per loro accessibile o no. In questo modo, riducete la necessità di ripetuti accertamenti e continue richieste di informazioni.



Utilizzate fotografie per illustrare l'accessibilità architettonica del luogo dell'evento, soprattutto se presenta particolarità che divergono dalle norme edilizie. Gli ospiti con difficoltà di mobilità o con limitazioni dovute all'età utilizzano sedie a rotelle o ausili alla deambulazione diversi e hanno pertanto esigenze diverse.



Se possibile, pubblicate sul sito informazioni su un tragitto per raggiungervi ben indicato e facile da trovare per gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici, e accompagnate le informazioni con semplici foto, frecce e brevi testi redatti con un linguaggio di immediata comprensione o in Lingua facile.

Lista di controllo 3

Informazioni sugli ausili per accedere ai contenuti

Elementi fondamentali



Collocate in posizione ben visibile sul sito e nel programma informazioni sugli ausili implementati per accedere ai contenuti dell'evento. Oltre a menzionarli nel testo, metteteli in evidenza con i corrispondenti pittogrammi. Di seguito, riportiamo un elenco dei più importanti nell'ambito delle arti performative.

- Personale sensibilizzato e formato
- Impianti di diffusione sonora e impianti acustici
- Soprattitoli e sottotitoli
- Interpretariato nella lingua dei segni
- Audiodescrizione
- Visite guidate e introduzioni descrittive e tattili
- Produzioni basate sul principio *aesthetics of access*
- Setting a bassa soglia e *relaxed performance*
- Personale di accompagnamento
- Consegna di testi accompagnatori
- Mezzi di comunicazione in Lingua facile

I singoli ausili per accedere ai contenuti sono presentati nel capitolo 4, tappa 5. Vi invitiamo a prendere nota anche delle raccomandazioni lì esposte sulla comunicazione e sull'attuazione.



Nei vostri mezzi di comunicazione, segnalate sistematicamente per ogni singolo evento gli ausili specifici disponibili per accedere ai contenuti.



Comunicate attivamente di essere volentieri a disposizione degli ospiti con disabilità per fornire maggiori informazioni sull'assenza di barriere o sugli ausili per accedere ai contenuti.



Indicate nei vostri mezzi di comunicazione che le persone che prestano assistenza a ospiti con disabilità in linea di principio hanno ingresso gratuito.

4. Tappa 1 – Informazioni preliminari e prenotazione

-
Informate circa le riduzioni sui biglietti a cui hanno diritto specifici gruppi di pubblico ed elencatele tutte (AVS, AI ecc.)
-
Integrate la descrizione dettagliata degli eventi sul sito e nel programma con un breve riassunto in Lingua facile.
-
Informate se l'evento prevede scene di violenza fisica o psichica e se i suoni o le luci sono particolarmente intensi.

Elementi specifici



.....
Sul sito e in altri media online, mettete a disposizione le informazioni sui contenuti degli spettacoli o dei concerti anche sotto forma di file audio (introduzioni audio) per le persone con disabilità visive, di brevi video nella lingua dei segni per le persone con disabilità uditive e di testi in Lingua facile per le persone con disturbi cognitivi.

Lista di controllo 4

Possibilità e persone di contatto

Elementi fondamentali



.....
Sul sito e nel programma, informate su come contattarvi in caso di domande. Offrite alternative, sia orali sia scritte (principio della multisensorialità).

- Numero di telefono
- Indirizzo e-mail
- Numero di cellulare per SMS
- Indirizzo postale



.....
Assicuratevi che le interlocutrici e gli interlocutori indicati siano informati a fondo e in grado di fornire sempre raggugli competenti in materia di accessibilità architettonica e ausilii per accedere ai contenuti.



.....
Esponete gli orari di presenza delle persone di contatto e, nel limite del possibile, indicate i nomi di chi è in grado di fornire informazioni alle persone con disabilità.



.....
Assicuratevi che solo collaboratrici e collaboratori istruiti e formati vengano impiegati per fornire informazioni. Per l'istruzione, utilizzate anche documentazioni scritte corredate da liste di controllo.

Lista di controllo 5

Canali di distribuzione e comunicazione

Elementi fondamentali



I canali d'informazione più importanti per le persone con disabilità sono i mezzi e i canali d'informazione inclusivi propri delle istituzioni culturali rivolti al pubblico nella sua globalità e quelli pensati per gruppi mirati specifici delle associazioni e organizzazioni attive nel campo della disabilità sul piano nazionale e delle loro sezioni regionali.



In linea di principio, informate i vostri ospiti con disabilità tramite i vostri mezzi di comunicazione inclusivi rivolti al pubblico nella sua globalità. Al bisogno, integrateli con mezzi di comunicazione per gruppi mirati specifici (p.es. file audio o stampati in caratteri grandi o Braille per gli ospiti con disabilità visive, brevi video nella lingua dei segni per gli ospiti con disabilità uditive, video o stampati in Lingua facile per gli ospiti con disturbi cognitivi ecc.).



Avvaletevi in modo mirato anche dei moltiplicatori e degli ambasciatori per trasmettere le vostre comunicazioni alle persone con disabilità. Fate giungere loro tempestivamente le informazioni più importanti sull'accessibilità architettonica e sui vostri eventi con ausili per l'accesso ai contenuti tramite i canali seguenti.

- Associazioni, organizzazioni e istituzioni attive regionalmente nel campo della disabilità sono per voi importanti moltiplicatori, dato che dispongono di mezzi e canali di comunicazione propri per gruppi mirati specifici (calendario degli eventi, newsletter, media sociali ecc.).
- Date vita a partenariati con moltiplicatori selezionati interessati alla vostra offerta culturale, e disposti a impegnarsi e a farvi accedere alla loro rete. Fateli diventare partner di cooperazione e co-offerenti. Investite tempo a sufficienza nella ricerca e nella cura dei partner giusti.
- Le persone con disabilità interessate alla cultura residenti nella vostra regione sono i vostri migliori ambasciatori, dato che conoscono bene le singole realtà e sanno come raggiungere i gruppi mirati specifici (tramite i media sociali, con contatti personali e altro).
- Anche in questo caso, date vita a partenariati con ambasciatori affini alla cultura, e disposti a impegnarsi e a farvi accedere alla loro rete. Coinvolgete gli ambasciatori rendendoli collaboratori e co-mediatori. Investite tempo a sufficienza per trovare e curare i contatti adatti.



.....

Pubblicate i ragguagli sull'accessibilità architettonica della sede dell'evento e sui vostri eventi privi di ostacoli in modo mirato anche su piattaforme regionali e nazionali volte a informare le persone con disabilità sulle proposte senza barriere per il tempo libero. Nella ricerca dei canali informativi più adatti, tenete presenti le piattaforme seguenti.

- Le piattaforme più importanti per pubblicizzare in modo mirato eventi accessibili sono quelle delle associazioni nazionali attive nel campo della disabilità, delle loro sezioni regionali e delle conferenze regionali di aiuto alle persone con disabilità, che informano i loro membri tramite i propri media online e stampati, e segnalano eventi.
- Tre piattaforme integrative nazionali con informazioni specifiche sull'accessibilità architettonica e dei contenuti sono la pagina dedicata all'accessibilità di Procap Svizzera (www.zugangsmonitor.ch), l'elenco dei sistemi di ascolto di Pro Auditio (www.hoeranlagen.ch) e la piattaforma dell'accessibilità «La Svizzera priva di ostacoli» di Pro Infirmis (www.proinfirmis.ch > La Svizzera priva di ostacoli).
- Una piattaforma complementare per la pubblicità mirata di eventi privi di ostacoli con i relativi ausili per l'accesso ai contenuti è costituita dalla rassegna «... Diversamente!» (www.diversamente.ch).

Lista di controllo 6 Procedura di prenotazione

Elementi fondamentali

-
Fate in modo che le prenotazioni di biglietti e le domande sul processo di prenotazione siano sempre possibili oralmente e per iscritto senza supplemento.
 - Oralmente al telefono, di persona alla biglietteria
 - Per iscritto: portale di vendita biglietti, e-mail, SMS, funzione chat
-
Spiegate alle persone addette all'informazione che le richieste possono giungere da svariati canali e che devono rispondere attraverso quello da cui hanno ricevuto la domanda.
-
Prevedete riduzioni sui prezzi dei biglietti per specifici gruppi di pubblico (AVS, AI ecc.) e assicuratevi che anche questi tipi di biglietti siano prenotabili online.
-
Tenete presente che solo una parte delle persone con disabilità percepisce una rendita AI. Se accordate riduzioni ai beneficiari di rendite AI, offrite lo stesso prezzo anche agli ospiti con disabilità che non ne percepiscono.
-
In linea di principio, per tutti gli eventi offrite l'ingresso gratuito alle persone che prestano assistenza agli ospiti con disabilità. Informatene le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori.
-
Indicate nella pianta della sala i posti specifici per le persone con disabilità e fate in modo che possano essere selezionati durante la procedura di prenotazione.
 - Posti per persone in sedia a rotelle con buona visuale sul palco
 - Posti con buona ricezione degli impianti acustici e con buona visuale sul palco per gli ospiti con apparecchi acustici o altri mezzi ausiliari uditivi
 - Posti nelle prime file con buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni e sul palco per gli ospiti con disabilità uditive
 - Posti nelle prime file con buona ricezione dell'audiodescrizione e buona visuale sul palco per gli ospiti con disabilità visive
 - Posti laterali, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita per gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici

- In particolare in luoghi grandi con posti in piedi, posti nell'area riservata priva di ostacoli per gli ospiti con disabilità

Assicuratevi che le persone di accompagnamento e assistenza possano prenotare i posti direttamente accanto a quelli destinati agli ospiti con disabilità.



Chiedete anche ai vostri partner esterni di vendita di biglietti di fare in modo che le persone con disabilità possano prenotare autonomamente e senza supplemento sui loro portali i posti speciali e le riduzioni per sé e le persone di accompagnamento e assistenza. Se non dovesse essere possibile, comunicate sul vostro sito e nel programma che, in alternativa, le persone con disabilità possono prenotare direttamente da voi i biglietti.



Ci sono persone con disabilità che possono sapere solo poco prima, talvolta il giorno stesso, se sono in condizione di fruire di un evento culturale o no. Rendete possibile la prenotazione provvisoria dei biglietti senza spese fino a poco prima dell'evento. I biglietti disdetti all'ultimo o non ritirati possono poi essere messi in vendita alla cassa serale.

Elementi specifici



Ci sono persone con disturbi psichici che possono valutare solo sul posto se il luogo non incute loro timore. Mostratevi concilianti in questi casi e accettate la restituzione dei biglietti se la fruizione dell'evento non fosse possibile.

Lista di controllo 7 Trasferta, fermate e parcheggi

Elementi fondamentali



Sul vostro sito, mettete a disposizione delle persone con disabilità descrizioni scritte del percorso per raggiungervi con indicazioni dettagliate per ciascuna possibilità (mezzi pubblici, auto, a piedi), tenendo conto dei punti seguenti.

- Dichiarate se i mezzi pubblici e la fermata del bus o del treno più vicina sono privi di ostacoli o no. Indicate in particolare la fermata dei mezzi pubblici senza ostacoli più vicina.
- Segnalate gli ostacoli (gradini, soglie, pendenze ecc.) sul percorso e spiegate come aggirarli.
- Indicate se lungo il tragitto è disponibile un sistema di guida per gli ospiti ciechi e ipovedenti e, se sì, quale.
- Integrate le descrizioni scritte con cartine e legende ben leggibili e facilmente comprensibili.
- Rendete disponibili le descrizioni come file di testo o PDF accessibili da scaricare per i dispositivi di lettura dello schermo.
- Istruite le persone che forniscono informazioni affinché siano in grado di esporre anche a voce la descrizione del tragitto.
- Per l'elaborazione di descrizioni particolari per persone cieche e ipovedenti, consultate sempre i diretti interessati.
- Assicuratevi che le informazioni pubblicate sul vostro sito siano sempre aggiornate.



Rilevate le coordinate GPS del luogo in cui si tiene l'evento, molte persone con disabilità usano infatti i navigatori sugli smartphone per orientarsi. Comunicate le coordinate alle persone addette alle informazioni e pubblicatele sul vostro sito.



Comunicate sul sito e nel programma se il luogo dispone di una quantità sufficiente di parcheggi a norma per persone con disabilità. Se ne ha, indicatene il numero e la posizione. Se non ne ha, realizzatene nel limite del possibile di propri oppure rivolgetevi alle autorità affinché ne creino su suolo pubblico. Se non fosse possibile, descrivete dove si trovano quelli più vicini.

4. Tappa 2 – Trasferta, fermate e parcheggi



Se realizzate parcheggi a misura di sedia a rotelle, osservate in particolare le norme seguenti in fatto di dimensioni e numero minimo.

- I parcheggi perpendicolari e a lisca di pesce devono essere larghi almeno 350 cm.
- I parcheggi laterali devono essere lunghi almeno 800 cm, sul lato del conducente deve esserci uno spazio contiguo di almeno 140 cm di larghezza senza cambiamenti di quota.
- La superficie deve essere piana, priva di giunti e antisdrucchiolo.
- La pendenza massima ammessa è del 2%.
- Nel limite del possibile, i parcheggi devono essere dotati di protezione dalle intemperie e vicini all'accesso dell'edificio adatto alle sedie a rotelle.
- I parcheggi adatti alle sedie a rotelle vanno contrassegnati con il simbolo dell'ICTA.
- Tra 1 e 50 parcheggi: almeno 1 deve essere adatto alla sedia a rotelle.
- Tra 51 e 100 parcheggi: almeno 2 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 101 e 150 parcheggi: almeno 3 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 151 e 200 parcheggi: almeno 4 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 201 e 300 parcheggi: almeno 5 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 301 e 500 parcheggi: almeno 6 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Ogni ulteriori 250 parcheggi: 1 parcheggio in più adatto alla sedia a rotelle.



Informate sul vostro sito sulle offerte dei servizi di taxi locali e di trasporto per persone con disabilità, e indicatene i contatti.



Se il tragitto dalla fermata del bus o del treno più vicina fosse impegnativo (p.es. grande distanza o pendenze), verificate la fattibilità di andare a prendere su richiesta l'ospite con disabilità direttamente alla fermata e comunicate questa alternativa sul vostro sito.

Elementi specifici

- 
Contrassegnate l'ingresso in grande e con una scritta con forti contrasti e ben leggibile per agevolare l'orientamento dei vostri ospiti con disabilità visive e anche di tutti gli altri.
- 
In alternativa al servizio di accompagnamento, proponete agli ospiti di guidarli via telefono. Allo scopo, il tragitto deve poter essere descritto con informazioni tattili affinché gli ospiti possano prepararsi.
- 
Accertate con specialisti dell'ambito della disabilità visiva se un sistema di guida su suolo pubblico fino al luogo dell'evento possa essere una valida soluzione. Rivolgetevi alle autorità chiedendo l'installazione di un sistema del genere.
- 
Offrite ai vostri ospiti con disabilità uditive la possibilità di porre domande per iscritto via SMS o in una chat durante la trasferta verso il luogo dell'evento.
-   
Fate in modo che il tragitto dalla più vicina fermata del bus o del treno al luogo dell'evento sia ben illuminato, sicuro e semplice, e collocate alla fermata e ai bivi più importanti cartelli indicatori ben visibili dotati di pittogrammi. In questo modo, aiutate le persone che devono orientarsi visivamente a trovare da sole la via.
-  
Se il luogo dell'evento non dispone di parcheggi adatti alle persone con disabilità, offrite agli ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione una tessera per parcheggiare gratuitamente in stalli regolari a loro riservati davanti all'edificio. Assicuratevi che i parcheggi siano delle dimensioni giuste e comunicate quest'offerta alle persone addette alle informazioni. Verificate prima che i parcheggi alternativi siano privi di ostacoli.
-  
Se offrite un servizio navetta, assicuratevi che il veicolo sia privo di ostacoli (p.es. rampa per gli ospiti con la sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione, spazio sufficiente all'interno).
-  
Se sul vostro sito comunicate possibilità di pernottamento, citate anche alberghi e pensioni privi di ostacoli nei pressi del luogo dell'evento o di fermate del bus o del treno prive di ostacoli.

Lista di controllo 8

Accesso all'edificio e mobilità al suo interno

Elementi fondamentali



Assicuratevi che l'accesso al luogo in cui si tiene l'evento, l'ingresso principale, tutti i settori per il pubblico e i collegamenti siano privi di ostacoli (senza gradini, cambiamenti di quota, pendenze ecc.). Per consentire il superamento di singoli gradini o cambiamenti di quota superiori a 2,5 cm, posate se possibile rampe o elementi cuneiformi, mentre per grandi dislivelli (p.es. all'ingresso) o l'accesso a piani finora non accessibili vanno installati ascensori privi di ostacoli oppure, ove non sia possibile, piattaforme elevatrici o montascale.



Caratteristiche principali di una rampa senza ostacoli

- Pendenza massima del 6%
- Larghezza minima di 120 cm
- Bordo laterale alto almeno 10 cm per rampe più alte di 40 cm
- Superficie libera senza pendenze di almeno 140 cm x 140 cm prima e dopo la rampa



Caratteristiche principali di un ascensore senza ostacoli

- Porta larga almeno 80 cm (porta montata sul lato corto della cabina, di preferenza due porte l'una di fronte all'altra)
- Cabina di almeno 110 cm x 140 cm
- Superficie libera senza pendenze di almeno 140 cm x 140 cm davanti alla cabina con una distanza minima di 60 cm tra la porta dell'ascensore e le scale che scendono
- Elementi di comando facilmente raggiungibili all'interno e all'esterno (a 80–110 cm dal suolo) con una superficie libera laterale di 70 cm, perché le pulsantiere posizionate sui bordi non sono raggiungibili per le persone in sedia a rotelle
- Pulsantiera aggiuntiva in una o più file orizzontali al massimo a 80 cm dal suolo per le persone in sedia a rotelle, se nell'ascensore gli elementi di comando sono posizionati a oltre 120 cm di altezza
- Altoparlante (annuncio dei piani) e pulsanti tattilo-visivi provvisti di scritta in rilievo o Braille e con un contrasto deciso
- Illuminazione non abbagliante (luce indiretta o grandi plafoniere)
- Impianto d'allarme acustico e visivo

4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica



Le piattaforme elevatrici e i montascale sono utili e ammessi soltanto se è dimostrato che non è possibile installare un ascensore privo di ostacoli. Le piattaforme elevatrici sono la prima soluzione di ripiego. Se nemmeno queste fossero installabili, i montascale subentrano come seconda soluzione di ripiego. I montascale non sono ammessi all'esterno, anche all'interno sono soggetti a guasti, non sono utilizzabili con tutte le sedie a rotelle e sono molto lenti. Per queste ragioni, sono poco adatti per assicurare l'accessibilità.



Caratteristiche principali di una piattaforma elevatrice senza ostacoli

- Lunghezza minima 140 cm e larghezza minima 110 cm (se sulla piattaforma occorre procedere a un cambiamento di direzione superiore a 45°, la superficie deve essere di almeno 140 cm x 140 cm)
- Portata minima di 360 kg/m², ideale 400 kg/m²
- Superficie libera priva di pendenze di almeno 140 cm x 140 cm davanti alla piattaforma per l'avvicinamento e l'allontanamento (se questi ultimi possono avvenire in linea retta, è sufficiente una larghezza di 110 cm)



Caratteristiche principali di un montascale senza ostacoli

- Piattaforma lunga almeno 120 cm e larga almeno 80 cm, ideale 90 cm
- Piattaforma con una portata minima di 300 kg/m²



Comunicate se i settori sono raggiungibili a tutti i piani con un ascensore senza ostacoli oppure no. Se del caso, indicate esplicitamente quali settori non sono accessibili per le persone in sedia a rotelle.



Se l'ingresso principale non è accessibile, apponete cartelli indicanti un ingresso alternativo o vie alternative per le persone in sedia a rotelle o con difficoltà di mobilità. Fate in modo che gli ospiti non debbano avere bisogno di una chiave per utilizzare ascensori o ingressi del personale come alternativa. Assicuratevi che l'ingresso alternativo sia possibile in modo autonomo e che un eventuale campanello o citofono sia facilmente raggiungibile (massimo 80-110 cm dal suolo).



Fate in modo che le persone in sedia a rotelle o con difficoltà di mobilità possano spostarsi senza incontrare ostacoli all'interno dell'edificio. In particolare, è necessario badare a quanto segue.

- In linea di principio, tutti i percorsi e i corridoi devono essere privi di gradini e soglie.



4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica

- I passaggi devono ovunque essere larghi almeno 120 cm.
- Tutte le porte devono essere larghe almeno 80 cm.
- Percorsi e corridoi non devono mai essere sbarrati (p.es. da supporti per manifesti).
- Tutti i pavimenti devono avere superfici piane e possibilmente senza pendenze.
- Non devono esserci cambiamenti di quota o soglie superiori a 2,5 cm (per le soglie delle porte sono ammessi cambiamenti di quota da un lato o soglie bombate di al massimo 2,5 cm di altezza).
- Soglie e cambiamenti di quota vanno pareggiati con elementi cuneiformi o piccole rampe per migliorare la transitabilità.
- Tutti i percorsi di collegamento devono essere dotati di pavimenti duri o tappeti duri, essere antisdrucciolo e privi di giunti.
- I cavi al suolo devono essere fissati con nastro adesivo, coperti con gli specifici ponti o con stuoie, e demarcati in modo da creare un forte contrasto con lo sfondo.



.....

Evitate portoni pesanti all'ingresso, lungo i percorsi principali e tra i settori per il pubblico. Molte persone in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione non hanno la forza di aprire da sole battenti pesanti.



.....

Installate apriporta meccanici sui portoni pesanti, oppure automatizzate il tutto con sensori di movimento o apriporta elettrici.



.....

Dotate le porte tagliafuoco di un comando automatico (p.es. magnetico o idraulico) affinché possano restare aperte durante il normale esercizio.



.....

Assicuratevi che la biglietteria sia accessibile senza ostacoli. Allestite un'area ad altezza tavolo con spazio libero sottostante, affinché la comunicazione possa avvenire alla stessa altezza anche da una posizione seduta. Oltre alle persone in sedia a rotelle, ne beneficiano pure coloro che non sono in grado di stare a lungo in piedi. In alternativa, potete posizionare nelle immediate vicinanze un tavolo con spazio libero sottostante e delle sedie. Per agevolare la comunicazione, evitate divisori in vetro.



Le scale non sono agibili in sedia a rotelle. Affinché possano essere usate senza pericolo dalle persone con disabilità visive o con difficoltà di deambulazione, devono presentare in particolare le caratteristiche seguenti.

- Gradini piatti, larghi e regolari con alzata chiusa
- Pedata del gradino non sporgente sull'alzata
- Gradini e pianerottoli antisdrucchiolo
- Demarcazione dei gradini e dei pianerottoli in forte contrasto con il resto del rivestimento
- I corrimano, montati su entrambi i lati o al centro della scala e con un diametro indicativo di 4 cm, devono essere posizionati a 85–90 cm dal suolo e superare la lunghezza delle scale a entrambe le estremità di almeno 30 cm.
- I corrimano devono proseguire ininterrottamente in caso di cambiamento della direzione di marcia e sui pianerottoli, offrire una presa salda, essere ben afferrabili e tondi. Gli elementi di fissaggio devono trovarsi sotto. La distanza dalla parete deve essere di almeno 5 cm.



Se una o più delle succitate misure volte a garantire l'accesso senza ostacoli a tutti i settori per il pubblico non dovessero essere realizzabili, comunicatelo esplicitamente nei vostri mezzi e tramite tutti i canali.



Assicuratevi che le persone con disabilità visive possano spostarsi all'interno dell'edificio senza rischi. Gradini, cambiamenti di quota, soglie e grandi vetrate nella direzione di marcia devono essere demarcati in modo chiaro e in forte contrasto con lo sfondo in tutti i settori per il pubblico. Segnalate chiaramente con ringhiere o barriere i passaggi sotto le scale (sono pericolosi!). Le barriere devono essere alte 100 cm (valore di riferimento) e ben percepibili tattilmente mediante uno zoccolo o una traversa posta al massimo a 30 cm dal suolo.



Fate in modo che tutte le vie di circolazione, in particolare tra l'ingresso e la biglietteria, siano libere da oggetti come singole sedie o supporti per manifesti (rischio di inciampo!). Eliminate gli ostacoli sporgenti dai lati o da sopra contro cui potrebbero scontrarsi le persone con disabilità visive.



Assicuratevi che i cani guida e di assistenza siano ammessi ovunque, anche nella sala in cui si tiene l'evento e nell'area gastronomia. Sono un mezzo ausiliario irrinunciabile per le persone con disabilità e devono poter accedere dappertutto senza che sia richiesto un supplemento. Offrite inoltre uno spazio all'interno dell'edificio in cui lasciarli, se desiderato.

Elementi specifici



Allestite descrizioni e piantine dell'infrastruttura all'interno dell'edificio e pubblicatele come file di testo o PDF accessibile sul vostro sito affinché le persone con difficoltà di mobilità o con disabilità visive abbiano la possibilità di studiarle in anticipo. Tenete presente che per le persone con disabilità spesso sono accessibili solo le descrizioni, dato che i dispositivi di lettura dallo schermo non sono in grado di decifrare una piantina.



Assicuratevi che nell'area dell'ingresso, presso la biglietteria e negli altri settori per il pubblico ci siano sempre sufficienti possibilità di sedersi per le persone con difficoltà di mobilità o limitazioni dovute all'età.



Fate in modo che il palco, se rialzato, possa essere raggiunto anche da spettatori in sedia a rotelle o con il deambulatore tramite una rampa con un corrimano o una piattaforma elevatrice, e che i gradini o la scala che portano sul palco abbiano un corrimano. Tenete presente che i corrimano possono sporgere sul palco e rappresentare così un problema dal punto di vista della visuale.



Le persone con disabilità visive si imprmono l'ambiente nella memoria. Durante lo spettacolo, lasciate gli elementi d'arredo e altri oggetti sempre nello stesso punto. Istruite al proposito il personale addetto.



Dotate l'area della biglietteria di un impianto acustico per agevolare la comunicazione con le persone con disabilità uditive. Per maggiori informazioni, rivolgetevi al servizio cantonale preposto alla costruzione senza ostacoli.



Allestite vie di circolazione semplici e ben illuminate dotate di una segnaletica chiara per le persone con disturbi cognitivi o psichici. Utilizzate pittogrammi facilmente riconoscibili e inequivocabili invece di testi.

Lista di controllo 9

Orientamento, segnaletica, acustica e illuminazione

Elementi fondamentali

-
Gli elementi segnaletici e le scritte (cartelli indicatori e informativi, indicazione dei piani, denominazione delle sale, numeri delle file e dei posti ecc.) devono avere uno stile unitario, un forte contrasto ed essere di grandi dimensioni e ben leggibili, e vanno piazzati al massimo a 160 cm dal suolo, tenendo presente la regola seguente per le dimensioni dei caratteri: 3 cm di altezza ogni 100 cm di distanza di lettura.
-
Per grandi spazi o edifici, l'ideale è redigere un concetto dedicato all'orientamento per assicurare una segnaletica unitaria.
-
Sulle tavole riepilogative o sulle piantine, evidenziate con elementi di testo ben leggibili e pittogrammi gli ingressi senza ostacoli, la biglietteria, il guardaroba, l'ascensore senza ostacoli, lo/gli spazio/i in cui si tiene l'evento, i posti a sedere e/o in piedi senza ostacoli, i servizi igienici e l'area gastronomia.
-
Rendete ben visibili l'ascensore e i servizi igienici, e ricorrete a soluzioni tattili per i simboli di distinzione dei generi.
-
Apportate le scritte in rilievo o in Braille a un'altezza comoda per le persone con disabilità visive. Per i testi brevi, preferite il rilievo al Braille, dato che non tutte le persone con disabilità visive sono in grado di leggere l'alfabeto Braille.
-
Segnalate in modo chiaro con i rispettivi pittogrammi la presenza di impianti acustici. Spesso, le persone con disabilità uditive si rendono conto solo sul posto della presenza di un tale impianto e attivano poi la ricezione del loro apparecchio acustico.
-
Comunicare le informazioni più importanti sulle offerte culturali, gli orari e i prezzi con scritte ben leggibili di grandi dimensioni e con forti contrasti.



Segnalate i posti speciali seguenti, e riservateli per le persone con disabilità e le loro persone di accompagnamento o assistenza.

- Posti per persone in sedia a rotelle con buona visuale sul palco
- Posti con buona ricezione degli impianti acustici e con buona visuale sul palco per gli ospiti con apparecchi acustici o altri mezzi ausiliari uditivi
- Posti nelle prime file con buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni e sul palco per gli ospiti con disabilità uditive
- Posti nelle prime file con buona ricezione dell'audiodescrizione e buona visuale sul palco per gli ospiti con disabilità visive
- Posti laterali, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita per gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici
- In particolare in luoghi grandi con posti in piedi, posti nell'area riservata priva di ostacoli per gli ospiti con disabilità



Badate in tutti i settori per il pubblico a una segnaletica, un'acustica e un'illuminazione ottimali per agevolare l'orientamento. Fate verificare questi tre aspetti da specialisti e persone con disabilità uditive e visive, e procedete quanto prima agli adeguamenti del caso.



Segnalate l'inizio dell'evento con annunci all'altoparlante o con altri segnali sonori, e se possibile anche con segnali luminosi.



Per l'illuminazione di tutti i settori per il pubblico utilizzate luce indiretta o grandi plafoniere al fine di ridurre il rischio di abbagliamento.



Nell'allestimento degli spazi, lavorate con i contrasti, agevolando così alle persone ipovedenti l'orientamento e l'individuazione di pericoli. Fondamentale non è tanto il contrasto cromatico quanto quello di luminosità, efficace anche per le persone daltoniche e in caso di cattiva illuminazione.



Prestate attenzione ai contrasti e al rischio di abbagliamento anche sulle superfici. Nei servizi igienici, le superfici contigue (p.es. pavimento-parete) devono avere forti contrasti ed essere opache. Spesso sono invece bianco su bianco, il che rende difficile l'orientamento per le persone ipovedenti. Le superfici opache inoltre abbagliano meno di quelle lucide.



Adeguate il concetto per le emergenze e l'evacuazione alle esigenze delle persone con disabilità. Installate un sistema di allarme che funzioni secondo il principio della multisensorialità e che sia percepibile tramite segnali sia luminosi sia acustici. Indicate le uscite d'emergenza senza ostacoli con cartelli ben visibili o segnali luminosi.

Elementi specifici



Dotate un settore dell'atrio e dell'area gastronomia di un'illuminazione particolarmente buona per agevolare la lettura labiale alle persone con disabilità uditive.



Realizzate come servizio speciale alla clientela un modellino in rilievo degli spazi affinché le persone con disabilità visive possano orientarsi meglio.



Assicuratevi che durante progetti di ristrutturazione o lavori di riparazione vengano verificate e migliorate anche l'illuminazione e l'acustica nell'edificio, perché questi elementi sono di importanza centrale per le persone con disabilità visive e uditive.



Allestite all'interno dell'edificio vie di circolazione semplici e ben illuminate dotate di una segnaletica chiara per le persone con disturbi cognitivi o psichici. Utilizzate pittogrammi facilmente riconoscibili e inequivocabili invece di testi.

Lista di controllo 10

Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti a sedere

Elementi fondamentali



Assicuratevi in particolare che la sala abbia un numero sufficiente di posti a norma riservati per le sedie a rotelle con buona visuale sul palco. Se possibile, tali posti si trovano in diverse categorie di prezzo e in diverse ubicazioni (p.es. platea, balconata, dietro, davanti) per consentire ai vostri ospiti in sedia a rotelle di scegliere. Altrimenti, proponete i biglietti a prezzi moderati.



Se realizzate posti per le sedie a rotelle, osservate in particolare le norme seguenti in fatto di dimensioni e numero minimo.

- Singoli posti ai lati lungo il corridoio: larghezza minima 110 cm e lunghezza minima 140 cm
- Più posti in fila: larghezza minima 110 cm e lunghezza minima 140 cm, alle spalle un corridoio largo almeno 100 cm (prevedere anche spazi liberi per le sedie per le persone di accompagnamento)
- Superficie senza cambiamenti di quota, piana, senza pendenze
- Posti raggiungibili lungo percorsi senza ostacoli
- Fino a 50 posti: almeno 2 posti per le sedie a rotelle
- Tra 51 e 100 posti: almeno 3 posti per le sedie a rotelle
- Tra 101 e 200 posti: almeno 4 posti per le sedie a rotelle
- Ogni ulteriori 200 posti: 1 posto in più per le sedie a rotelle

Secondo l'orientamento della vostra istituzione culturale e il profilo del programma, il numero minimo di posti per le sedie a rotelle indicato sopra potrebbe non bastare e non essere nemmeno sufficiente per gruppi di persone in sedia a rotelle. Valutate pertanto se in determinate aree sia possibile posizionare delle sedie da poter togliere in tempi brevi al bisogno.



Fissate al massimo due posti per le sedie a rotelle contigue, affinché a sinistra e a destra possano accomodarsi sui posti a sedere fissi o sulle sedie messe a disposizione le persone di accompagnamento o assistenza.



Per i vostri ospiti con apparecchi acustici o altri ausili uditivi, riservate posti con buona visuale sul palco ed eventualmente con una buona ricezione dell'impianto

4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica

acustico in diverse categorie di prezzo e in diversi punti della sala per consentire loro la libertà di scelta.



Offrite ai vostri ospiti con disabilità uditive posti a sedere nelle prime file con buona visuale sul palco affinché al bisogno possano leggere il labiale degli artisti e percepire le vibrazioni dello spettacolo. Assicurate eventualmente una buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni.



Offrite ai vostri ospiti con disabilità visive posti a sedere facilmente raggiungibili nelle prime file con buona visuale sul palco affinché possano seguire lo spettacolo e udire bene il parlato, il cantato e la musica. Verificate la buona ricezione dell'audiodescrizione.



Al bisogno, riservate per i vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici posti a sedere laterali, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita.



Offrite ai vostri ospiti di bassa statura posti a sedere in posizione rialzata con buona visuale sul palco.



Se i posti non sono numerati, consentite agli ospiti con disabilità di accedere, se desiderato, prima del resto del pubblico e di scegliere indisturbati i propri posti.



Fate in modo che gli ospiti con disabilità possano sempre sedersi accanto alla persona di assistenza o accompagnamento per ricevere il sostegno eventualmente necessario anche durante lo spettacolo. Senza contare che una serata in compagnia difficilmente può riuscire se la persona di accompagnamento è seduta tre file più indietro...



I cani guida e di assistenza devono poter accedere alla sala e stare durante lo spettacolo direttamente accanto all'ospite con disabilità. Assicurate inoltre che all'interno dell'edificio sia disponibile un luogo in cui lasciarli, se desiderato.



Durante lo spettacolo, deambulatori, stampelle e altri ausili alla deambulazione devono poter essere depositi il più vicino possibile agli ospiti con disabilità.



Durante gli eventi con un pubblico molto numeroso o con grandi assembramenti (p.es. open air o concerti allo stadio con posti in piedi), allestite un'area priva di ostacoli in posizione rialzata con buona visuale sul palco e buona acustica per gli ospiti con disabilità e le loro persone di assistenza e accompagnamento.



Lasciate scegliere ai vostri ospiti con disabilità se occupare l'area priva di ostacoli allestita per loro oppure accomodarsi in posti inclusivi in un altro settore in mezzo al resto del pubblico.

Elementi specifici



I posti per le sedie a rotelle devono essere spaziosi a sufficienza per contenere anche le grandi sedie a rotelle elettriche. In materia, orientatevi a quanto prescrive la norma SIA 500. Per creare posti per le sedie a rotelle, può rendersi necessario togliere due posti a sedere l'uno dietro l'altro. Se i posti per le sedie a rotelle non vengono prenotati, gli spazi possono essere assegnati all'ultimo a ospiti senza difficoltà di mobilità (p.es. sedie mobili).



Se possibile, optate per sedie mobili e non fisse, così consentite alle persone in sedia a rotelle di accomodarsi ovunque. Pianificate sufficienti superfici di movimento accanto e tra le file. Al momento di posizionare le sedie, tenete presente che le sedie a rotelle necessitano di passaggi larghi almeno 120 cm e, in caso di cambiamenti di direzione, di superfici libere di almeno 140 cm x 140 cm.



Assicuratevi che i vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici possano al bisogno sedere ai lati, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita per avere una buona visuale di quel che accade e sentirsi a loro agio e al sicuro, ed eventualmente lasciare rapidamente la sala.



Tenete presente che, se in comitiva, gli ospiti con disturbi cognitivi o autismo preferiscono sovente sedere in piccoli gruppi e non tutti insieme. Accertate in anticipo se sono desiderati posti a sedere nei pressi dell'uscita e contate anche le persone di assistenza e accompagnamento.



Mostratevi concilianti e consentite al bisogno agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici di cambiare posto o di restituire senza spese il biglietto se si sentono a disagio, insicuri o minacciati e desiderano andare via.

Lista di controllo 11

Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti in piedi

Elementi fondamentali

- Per i vostri ospiti in sedia a rotelle e le loro persone di accompagnamento riservate posti con buona visuale sul palco, se possibile in un'area al riparo dagli assembramenti. Su richiesta, mettete a disposizione sedie anche per le persone di accompagnamento o assistenza affinché possano stare e conversare alla stessa altezza con gli ospiti in sedia a rotelle.
- Per i vostri ospiti con altre difficoltà di mobilità e per gli ospiti anziani con mobilità ridotta riservate posti con buona visuale sul palco anche da seduti, se possibile in un'area al riparo dagli assembramenti. Su richiesta, mettete a disposizione sedie anche per le persone di accompagnamento o assistenza.
- Per i vostri ospiti con disabilità uditive, riservate un'area con buona visuale sul palco ed eventualmente buona ricezione dell'impianto acustico oppure con buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni. Se possibile, quest'area si trova davanti al palco.
- Per i vostri ospiti con disabilità visive, riservate un'area con buona visuale sul palco ed eventualmente buona ricezione dell'audiodescrizione. Se possibile, quest'area si trova davanti al palco.
- Per gli ospiti di bassa statura, riservate dei posti vicino al palco o in posizione rialzata affinché possano vedere bene quello che accade sul palco.
- Soprattutto negli spazi grandi con posti in piedi, è utile riservare e demarcare per gli ospiti con disabilità un'area davanti al palco. Se necessario, prima dello spettacolo comunicate al pubblico che l'area riservata deve essere lasciata libera per le persone con disabilità.
- Se necessario, aiutate gli ospiti con disabilità a trovare il posto e allontanate gli ospiti senza disabilità che occupano l'area riservata alle persone con disabilità. Se desiderato, mettete a disposizione delle sedie per gli ospiti con difficoltà di mobilità e le loro persone di accompagnamento.

4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica



Comunicare ai vostri ospiti con disabilità i dati di contatto di persone ben istruite affinché possano contattarle in vista dell'evento con domande in merito all'assenza di ostacoli, alla scelta del posto e al sostegno necessario nella ricerca del posto.



Incaricate personale formato e istruito di passare regolarmente prima e durante l'evento nei pressi dell'area riservata agli ospiti con disabilità per verificare se è desiderato o necessario sostegno.



Fate in modo che durante eventi con un pubblico molto numeroso o grandi assembramenti (p.es. open air o concerti allo stadio con posti in piedi) sia allestita un'area senza ostacoli in posizione rialzata con buona visuale sul palco e buona acustica per gli ospiti con disabilità e le loro persone di assistenza e accompagnamento.



Lasciate scegliere ai vostri ospiti con disabilità se occupare l'area priva di ostacoli allestita per loro oppure accomodarsi in posti inclusivi in un altro settore in mezzo al resto del pubblico.

Lista di controllo 12 Servizi igienici

Elementi fondamentali

- Fate in modo che nel luogo dell'evento sia disponibile almeno un WC adatto alle sedie a rotelle in conformità alla norma SIA e comunicatelo (in caso di servizi igienici su più piani, almeno un WC per servizio dovrebbe essere adatto alle sedie a rotelle). Le dimensioni e l'equipaggiamento sono descritti e raffigurati nell'allegato della norma SIA 500.
- Se non doveste disporre di WC adatti alle sedie a rotelle, segnalate dove si trova quello più vicino e spiegate come arrivarci. Assicuratevi che i vostri ospiti con disabilità possano utilizzarlo in qualsiasi momento. Fate in modo che alla prossima ristrutturazione venga installato almeno un WC adatto alle sedie a rotelle.
- Lasciate che i WC adatti alle sedie a rotelle siano accessibili senza chiavi oppure dotateli di cilindri Eurokey (cilindri con chiavi universali consegnate a persone con disabilità). Fate in modo che l'eurokey sia reperibile in qualsiasi momento in tempi rapidi e che le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori sappiano esattamente dove è custodita (p.es. in biglietteria). Sui servizi igienici, apponete un'indicazione sul luogo in cui i vostri ospiti con disabilità possono ritirare l'eurokey.
- Dotate la porta del WC con il cilindro Eurokey anche di un chiavistello libero/occupato affinché non possa essere aperta da un altro utente Eurokey mentre il bagno è occupato. Contrassegnate il WC adatto alle sedie a rotelle con l'adesivo Eurokey, comunicate sul vostro sito e tramite altri canali che da voi i WC sono dotati di questo sistema, e segnalate l'impianto al centro di coordinamento Eurokey: www.eurokey.ch.
- Dotate la porta del vostro WC adatto alle sedie a rotelle anche di una maniglia per la chiusura manuale e rinunciate a un chiudiporta. Si tratta di un piccolo accorgimento di rapida installazione e dal costo molto contenuto che consente ai vostri ospiti in sedia a rotelle di chiudere autonomamente la porta dietro di sé.
- Se possibile, non posizionate il fasciatoio nel WC adatto alle sedie a rotelle, perché spesso non viene richiuso e impedisce l'utilizzo in autonomia del WC. Assicuratevi che il WC adatto alle sedie a rotelle non venga utilizzato come ripostiglio o come deposito dell'attrezzatura per le pulizie.



Collocate i cartelli indicanti il WC adatto alle sedie a rotelle in posizioni ben visibili per i vostri ospiti con disabilità. Pensate agli ospiti con disabilità visive e segnalate in modo chiaro i WC disponibili. I simboli di distinzione dei generi devono essere leggibili con il tatto. Piazzate gli indicatori tattilo-visivi con scritte in rilievo al massimo a 160 cm dal suolo.

Lista di controllo 13 Area gastronomia

Elementi fondamentali



Assicuratevi che l'area gastronomia sia accessibile senza ostacoli anche per gli ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione (nessun gradino o cambiamento di quota superiore a 2,5 cm). Se necessario, posate rampe o elementi cuneiformi negli spazi interni e sulle terrazze. Tenete sempre presente anche il percorso per raggiungere il WC adatto alle sedie a rotelle.



Se offrite spuntini nell'atrio (p.es. durante la pausa o per l'aperitivo), rinunciate se possibile ai tavolini alti oppure aggiungete un numero sufficiente di tavoli ad altezza seduta con spazio libero sottostante e sedie. I vostri ospiti in sedia a rotelle o di bassa statura non potrebbero altrimenti entrare in contatto con gli altri frequentatori dell'evento.



I tavoli nell'area gastronomia devono avere un'altezza minima di 70 cm al bordo inferiore per consentire il passaggio della sedia a rotelle. Le sedie e le panche dovrebbero essere spostabili e non fisse (come spesso è consuetudine soprattutto sulle terrazze), altrimenti gli ospiti in sedia a rotelle non possono arrivare al tavolo.







Pure i buffet dovrebbero avere uno spazio sottostante e le pietanze essere visibili e raggiungibili da posizione seduta o da un'altezza ridotta. Se il buffet dovesse essere alto, fate in modo che almeno i cartellini delle pietanze siano ben visibili dagli ospiti in sedia a rotelle o di bassa statura.



Prevedete superfici libere di dimensioni sufficienti lungo i percorsi principali per i vostri ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione. Quando posizionate i tavoli e le sedie, tenete presente che le sedie a rotelle necessitano di passaggi larghi almeno 120 cm e, in caso di cambiamenti di direzione, di superfici libere di almeno 140 cm x 140 cm.

Elementi specifici

-  Dotate l'area gastronomia di un'illuminazione particolarmente buona per facilitare la lettura labiale alle persone con disabilità uditive.
-   Tenete le informazioni (offerta, condizioni ecc.) sempre a disposizione anche in forma scritta da consegnare, incluso il menù del giorno.
-  Offrite una carta dei piatti e delle bevande in caratteri grandi o in Braille, e chiedete agli ospiti con disabilità visive se desiderano che la carta venga loro letta.

Lista di controllo 14a

Assistenza agli ospiti prima dell'evento

Elementi fondamentali

- Istruite regolarmente il vostro personale in materia di assistenza agli ospiti con disabilità. Allo scopo, tenete presenti i consigli seguenti per le singole forme di disabilità. Non scordate di formare anche i nuovi arrivati e assicuratevi che pure il personale esterno con contatti con il pubblico venga istruito.
- Organizzate per le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori un workshop sull'assistenza agli ospiti tenuto da persone con disabilità. Ripetetelo se il team è spesso composto di persone nuove o diverse.
- Stabilite se possibile in seno al team una/un incaricata/o per l'inclusione quale persona di coordinamento e contatto per l'interno e l'esterno che conosca tutti gli aspetti della sensibilizzazione e della formazione dell'organico.
- Assicuratevi che a contatto con il pubblico ci siano sempre collaboratrici e collaboratori istruiti e formati. Per l'istruzione, utilizzate anche documenti scritti corredati da liste di controllo.
- Rivolgetevi sempre direttamente agli ospiti con disabilità e non alle persone di assistenza.
- Assicuratevi che le collaboratrici e i collaboratori intervengano se gli ospiti con disabilità sono trattati in modo inadeguato da altri ospiti.
- Lasciate in bella vista materiale informativo e testi destinati a gruppi specifici nell'area dell'ingresso e presso la biglietteria, e se richiesto consegnate i testi agli ospiti con disabilità (p.es. testi stampati in caratteri grandi o in Braille, testi in Lingua facile ecc.)
- Assicuratevi che il materiale informativo e gli avvisi nell'area dell'ingresso e presso la biglietteria siano ben visibili e raggiungibili anche dalle persone in sedia a rotelle o di bassa statura, e che gli ospiti in sedia a rotelle abbiano libero accesso agli stand informativi.

4. Tappa 4 – Accoglienza e sostegno degli ospiti



.....
Dopo l'accoglienza, se richiesto accompagnate gli ospiti alla biglietteria, al guardaroba e al loro posto. Spiegate gli spazi in base alle loro esigenze. Offrite l'accompagnamento in bagno o nell'atrio durante la pausa, se desiderato.



.....
Offrite su richiesta la possibilità di mostrare agli ospiti la via per i servizi igienici anche durante l'evento oppure di essere accompagnati al bagno. Allo scopo, concordate prima le forme di contatto.



.....
Assicuratevi che anche il personale esterno con contatti con il pubblico venga sensibilizzato e istruito su tutti i punti precedenti.



Lista di controllo 14b

Assistenza agli ospiti prima dell'evento

Consigli



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità visive

- Prima di prendere la mano dei vostri ospiti ciechi o ipovedenti, comunicate loro che state per salutarli in questo modo. Presentatevi con nome e funzione. Citate poi varie opzioni su come procedere e illustrate i passi successivi. Attenetevi sempre ai desideri e alle decisioni degli ospiti.
- Prima di fare alcunché per gli ospiti con disabilità visive, chiedete sempre se potete aiutarli e in che cosa. Attenetevi a quanto richiesto e non estendete il vostro aiuto di vostra iniziativa.
- Guardate gli ospiti negli occhi quando vi rivolgete a loro o quando li ascoltate. Fate chiarezza con brevi e cordiali domande sul grado di limitazione della vista (p.es. «Riesce a distinguere qualcosa o desidera che le legga tutto?»). Parole come «vedere» possono essere utilizzate senza timore.
- Esprimetevi con un linguaggio preciso e scandito con chiarezza. Evitate indicazioni come «qui» o «là». Prestate invece aiuti tattili, appoggiando ad esempio – dopo averlo preannunciato – il dito dell'ospite sulla riga della firma. Procedete così anche per i pagamenti elettronici.
- Quando date il resto in contanti, contatelo nella mano dell'ospite (p.es. «Lei mi ha dato CHF 50.– e ne riceve CHF 35.– di resto: 5.–, 10.– e 20.–.»).
- Gli ospiti con disabilità visive hanno bisogno di una descrizione dettagliata di ciò che li circonda, soprattutto quando non sono in un ambiente totalmente privo di ostacoli. Spiegate con precisione che cosa si trova dove (la sala dove si tiene l'evento, il ristorante ecc.) e come raggiungere i posti, e comunicate di essere a disposizione per eventuali altri aiuti.
- Di norma, una persona cieca o con una grave disabilità visiva si tiene al gomito della persona che l'accompagna. Sono comunque i vostri ospiti a spiegarvi la forma di guida che preferiscono. Attenetevi a quanto vi viene detto.
- Se l'ascensore non è dotato di annunci acustici, spiegate agli ospiti come trovare il piano giusto. Descrivete dove si trovano la pulsantiera esterna e interna.
- Se richiesto, accompagnate gli ospiti con disabilità visive fino al posto e, prima dell'inizio dello spettacolo, chiedete se desiderano altro sostegno.

- Se il numero del posto non è rilevabile con il tatto e/o il posto è difficile da trovare, contrassegnatelo ad esempio con una cordicella e rammentate al personale di non toglierla.
- Durante la pausa, recatevi dagli ospiti con disabilità visive e chiedete se potete portare loro un rinfresco oppure se desiderano essere accompagnati nell'atrio o al bar.
- Le persone con disabilità visive si imprimo l'ambiente nella memoria. Istruite il personale in servizio durante lo spettacolo che gli elementi d'arredo e altri oggetti (p.es. nell'atrio) non devono essere spostati, se non strettamente necessario.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità uditive

- Presentatevi ai vostri ospiti sordi o deboli d'udito con nome e funzione, e informatevi sul sostegno desiderato.
- Guardate il vostro interlocutore negli occhi per consentirgli di leggere il labiale. Quando parlate, non voltate o nascondete il volto (p.es. dietro a uno schermo). Fate in modo che l'illuminazione sia sufficiente e non abbagliante.
- Imparate alcuni segni importanti del linguaggio dei segni, sono un ottimo modo per rompere il ghiaccio. Il dizionario della lingua dei segni della Federazione Svizzera dei Sordi è molto utile: signsuisse.sgb-fss.ch/it/.
- Non rivolgetevi agli ospiti con disabilità uditive mentre camminate, fermatevi e guardateli negli occhi, altrimenti chi legge il labiale non può seguirvi.
- Quando spiegate qualcosa, prima parlate e poi indicate. Gli ospiti con disabilità uditive non possono ad esempio guardare il terminale per il pagamento e contemporaneamente leggere il labiale.
- Il linguaggio dei segni è una lingua a sé, la lingua parlata è una lingua straniera per chi ha sempre usato quella dei segni. Può quindi capitare che alcuni ospiti con disabilità uditive abbiano un eloquio poco chiaro oppure si esprimano con frasi non immediatamente comprensibili. Per evitare malintesi, chiedete gentilmente di ripetere, se necessario anche più volte. All'occorrenza, passate allo scritto ricorrendo a carta e penna, al computer o allo smartphone (SMS).
- Se alla biglietteria possono essere acquistate varie offerte, le informazioni in merito dovrebbero essere ben visibili (nel caso ideale anche con immagini) e a portata di mano. Questo accorgimento facilita agli ospiti con disabilità uditive la spiegazione orale. Proponete le vostre offerte anche online, in modo che possano essere prenotate in anticipo.

- Comunicate le informazioni importanti anche per iscritto (p.es. inizio dello spettacolo, durata della pausa, aspetti legati alla sicurezza ecc.).
- Se l'ambiente è molto rumoroso, proponete ai vostri ospiti con disabilità uditive di passare in un locale separato più tranquillo per l'acquisto di biglietti o per la comunicazione di informazioni.
- Nell'atrio o presso la biglietteria allestite angoli tranquilli e tavoli ben illuminati affinché gli ospiti con disabilità uditive possano rilassarsi e parlare in tranquillità con i loro interlocutori.
- Evitate rumori non necessari, come una costante musica di sottofondo.
- Al bisogno, offrite il vostro sostegno per fare telefonate (p.es. chiamare un taxi).
- Le persone con disabilità uditive spesso non riescono a comunicare attraverso porte chiuse. Se un vostro ospite è da tempo chiuso in bagno e non reagisce dopo che avete bussato e chiamato, potete tentare di comunicare facendo passare un foglietto sotto la porta. Se nemmeno in questo caso reagisce, potete aprire la porta di uno spiraglio, e accendere e spegnere la luce per attirare la sua attenzione.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con difficoltà di mobilità

- Presentatevi ai vostri ospiti in sedia a rotelle, con ausili alla deambulazione o altre difficoltà di mobilità con nome e funzione, e informatevi sul sostegno desiderato.
- Chiedete se gli ospiti in sedia a rotelle desiderano essere spinti o no. Non spingeteli mai di vostra iniziativa e non tirateli mai all'indietro.
- Se vi intrattenete con un ospite, se possibile mettetevi alla stessa altezza. Non accosciatevi però, prendete una sedia.
- Se l'accesso al luogo in cui si tiene l'evento è possibile solo da un ingresso secondario, fate in modo che sia accogliente e segnalate il percorso a partire dall'ingresso principale. Assicuratevi che l'accesso all'ingresso laterale sia possibile in autonomia e che un eventuale campanello o citofono sia comodamente raggiungibile anche da una posizione seduta.
- Utilizzate terminali per il pagamento mobili e dotateli di cavi abbastanza lunghi. Gli ospiti con difficoltà di mobilità mal volentieri vi sveleranno il loro PIN perché il terminale è fisso o il cavo è troppo corto.
- Al bisogno, offrite il vostro accompagnamento fino al posto affinché possiate rimuovere eventuali ostacoli (p.es. supporti per manifesti o porte pesanti).

- Fate in modo che nello spazio in cui si tiene l'evento i posti riservati alle sedie a rotelle, dove spesso si trovano sedie ribaltabili, non siano occupati da ospiti senza disabilità.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici

- Presentatevi ai vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici con nome e funzione, e informatevi sul sostegno desiderato.
- Nello spiegare l'infrastruttura o le offerte culturali, utilizzate un linguaggio di immediata comprensione, ma non infantile. Con gli ospiti con disturbi cognitivi o autismo limitatevi a fornire le informazioni più importanti. Se desiderano saperne di più, ve lo chiederanno.
- Approcciate apertamente gli ospiti con disturbi cognitivi, chiedete attivamente se desiderano sostegno o accompagnamento. Informateli che possono farsi vivi in qualsiasi momento se hanno bisogno di qualcosa, se non trovano qualcosa o non capiscono qualcosa. Le persone con disturbi cognitivi sono spesso chiuse all'inizio e hanno paura di non essere capite o accettate.
- Siate pazienti e disponibili quando gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici necessitano di più tempo o più volte di sostegno. Esprimetevi con tono calmo e rassicurante se sono preda di emozioni oppure appaiono stressati.
- Molti ospiti non si sentono a loro agio in locali rumorosi e affollati, questo vale spesso anche per gli ospiti con disturbi psichici. Su richiesta, proponete loro di essere serviti in un locale a parte e tranquillo. Non fatelo però di vostra iniziativa, potrebbe essere percepito come offensivo.
- Mostratevi concilianti e riprendete un biglietto già acquistato se l'ospite con disturbi psichici, dopo aver visto il posto, si rende conto che non riuscirà a stare lì per un periodo prolungato.

Lista di controllo 15a

Assistenza agli ospiti nell'area gastronomia

Elementi fondamentali

- Istrate regolarmente il vostro personale in materia di assistenza agli ospiti con disabilità. Allo scopo, tenete presenti i consigli seguenti per le singole forme di disabilità. Non scordate di formare anche i nuovi arrivati e assicuratevi che pure il personale esterno del catering con contatti con il pubblico venga istruito.
- Organizzate per le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori un workshop sull'assistenza agli ospiti tenuto da persone con disabilità. Ripetetelo se il team è spesso composto di persone nuove o diverse.
- Assicuratevi che a contatto con il pubblico ci siano sempre collaboratrici e collaboratori istruiti e formati. Per l'istruzione, utilizzate anche documenti scritti corredati da liste di controllo.
- Rivolgetevi sempre direttamente agli ospiti con disabilità e non alle persone di assistenza.
- Assicuratevi che le collaboratrici e i collaboratori intervengano se gli ospiti con disabilità sono trattati in modo inadeguato da altri ospiti.
- Se c'è un buffet, chiedete ai vostri ospiti se desiderano aiuto nella scelta delle pietanze. Su richiesta, portate pietanze e bevande al posto degli ospiti.
- Chiedete agli ospiti se seguono una dieta particolare, tenete conto di allergie e diabete, e consentite l'ordinazione di mezze porzioni.
- Tenete le informazioni (offerta, condizioni ecc.) sempre a disposizione anche in forma scritta da consegnare, incluso il menù del giorno.
- Illustrate i menù e le pietanze in carta con immagini chiare a beneficio di tutti gli ospiti, con o senza disabilità.
- Offrite una carta dei piatti e delle bevande in caratteri grandi o in Braille, e chiedete agli ospiti con disabilità visive se desiderano che la carta venga loro letta.

4. Tappa 4 – Accoglienza e sostegno degli ospiti



Utilizzate tovagliette con contrasti forti e bicchieri non rovesciabili, su richiesta offrite anche cannuce.



Se proponete cibo da prendere con le mani, mettete anche piatti e posate a disposizione delle persone di assistenza dei vostri ospiti con disabilità.



Se richiesto, offrite ai vostri ospiti nell'area gastronomia di accompagnarli in bagno.



Assicuratevi che anche il personale esterno del catering che avrà contatti con il pubblico sia sensibilizzato e formato in merito a tutti i punti sopra esposti.



Lista di controllo 15b

Assistenza agli ospiti nell'area gastronomia

Consigli



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità visive

- Nel ristorante o nell'area gastronomia, accogliete gli ospiti con disabilità visive all'ingresso e offritevi di accompagnarli al posto. Informateli sulle varie opzioni (p.es. «Abbiamo tavoli anche all'esterno, un'area con divanetti, all'interno c'è un bar.»).
- Le persone con disabilità visive si imprinono l'ambiente nella memoria, per questa ragione i buffet nel ristorante o nell'area gastronomia dovrebbero essere sempre strutturati allo stesso modo. Poiché i buffet costituiscono spesso un grande ostacolo, potete anche proporre ai vostri ospiti di comporre per loro un piatto in base alle loro preferenze e portarglielo al posto.
- Chiedete agli ospiti con disabilità visive nel ristorante, nell'area gastronomia o al bar se desiderano che la carta venga loro letta. Illustrate l'intera offerta (se desiderato) oppure informatevi sulle preferenze (p.es. «Preferite tè o caffè, pesce o carne» ecc.) per una prima selezione.
- Se desiderato, spiegate in senso orario che cosa si trova sul tavolo o sul piatto, e dove è appoggiato il bicchiere.
- Comunicate agli ospiti con disabilità visive seduti al bar o al tavolo quando e dove viene appoggiata la loro bevanda.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità uditive

- Al termine dell'ordinazione, ripetetela ed eventualmente verificate che da entrambe le parti tutto sia stato capito correttamente.
- Se possibile, scegliete un tavolo ben illuminato. Per gli ospiti con disabilità uditive è impossibile leggere il labiale nella penombra. Fate attenzione che l'illuminazione non abbagli.
- Non offrite agli ospiti con disabilità uditive un tavolo al centro del locale, bensì di preferenza uno vicino a una parete o una finestra, dove l'acustica è migliore.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con difficoltà di mobilità

- Se c'è un buffet, approcciate proattivamente i vostri ospiti con difficoltà di mobilità e chiedete se desiderano aiuto nella scelta delle pietanze. Su richiesta, portate pietanze e bevande al posto degli ospiti.
- Quando servite gli ospiti con difficoltà di mobilità al tavolo o al buffet, chiedete se desiderano aiuto (p.es. a prendere una porzione se sul tavolo ci sono vari piatti di portata, a tagliare le pietanze ecc.).
- Non posate i bicchieri al centro del tavolo, bensì a portata degli ospiti con difficoltà di mobilità.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici

- Nello spiegare le offerte, utilizzate un linguaggio di immediata comprensione, ma non infantile.
- Tenete presente che gli ospiti con disturbi cognitivi magari non sanno leggere. Chiedete se desiderano che la carta venga loro letta.
- È possibile che ospiti con disturbi psichici non si sentano a loro agio in locali rumorosi e affollati. Se desiderato, proponete loro di essere serviti in un locale a parte e tranquillo. Non fatelo però di vostra iniziativa, potrebbe essere percepito come offensivo.
- Se non disponete di spazi tranquilli, mostratevi flessibili con gli orari dei pasti affinché gli ospiti che ne hanno la necessità possano arrivare anche prima o dopo.
- Se c'è un buffet, offrite ai vostri ospiti con disturbi psichici aiuto nella scelta delle pietanze.
- Al bisogno, comunicate agli ospiti con disturbi psichici se la preparazione del piatto necessita di più tempo oppure se gli ingredienti sono diversi da quelli indicati sulla carta.

Lista di controllo 16 Ausili per l'accesso ai contenuti

Elementi fondamentali



Fate in modo che nella vostra istituzione culturale vengano proposti regolarmente eventi con ausili per l'accesso ai contenuti. Fissate obiettivi realistici in base all'orientamento dell'istituzione, al profilo del programma e alle risorse disponibili. I più importanti ausili per l'accesso ai contenuti nelle arti performative sono i seguenti.

- a) Personale sensibilizzato e formato
- b) Impianti di diffusione sonora e impianti acustici
- c) Soprattitoli e sottotitoli
- d) Interpretariato nella lingua dei segni
- e) Audiodescrizione
- f) Visite guidate e introduzioni descrittive e tattili
- g) Produzioni basate sull'*aesthetics of access*
- h) Setting a bassa soglia e *relaxed performance*
- i) Personale di accompagnamento
- j) Consegna di testi accompagnatori
- k) Mezzi di comunicazione in Lingua facile

Offrite gli ausili per diversi anni in modo da conquistare gradualmente la fedeltà delle persone interessate. Il Servizio Cultura inclusiva di Pro Infirmis è volentieri a disposizione per fornire consulenza e contatti utili per la scelta e l'implementazione degli ausili per l'accesso ai contenuti.



Coinvolgete persone con disabilità nella pianificazione, nell'attuazione, nella comunicazione e nella valutazione degli ausili per l'accesso ai contenuti.



Lanciate nuovi ausili in collaborazione con determinate associazioni o istituzioni della regione attive nel campo della disabilità in veste di partner di cooperazione.







Implementate gli ausili per l'accesso ai contenuti non solo durante lo spettacolo, bensì anche durante le visite guidate prima e gli incontri dopo. Incoraggiate in modo proattivo lo scambio tra persone con e senza disabilità tra il pubblico.

4. Tappa 5 – Ausilii per l'accesso ai contenuti

- Comunicate al pubblico durante l'introduzione o la presentazione dell'evento quali ausilii avete attuato, spiegate lo scopo e illustrate il vostro atteggiamento inclusivo, menzionando esplicitamente nei saluti tutti gli ospiti, con e senza disabilità.
- Assicuratevi che gli ospiti con disabilità vengano accolti proattivamente prima dell'evento da personale formato e, se desiderato, accompagnati.
- Stabilite se possibile in seno al team una/un incaricata/o per l'inclusione quale persona di coordinamento e contatto per l'interno e l'esterno che conosca tutti gli aspetti della pianificazione, dell'attuazione, della comunicazione e della valutazione degli ausilii.
- Comunicate sul sito, nel programma, nei media sociali e in tutti gli altri mezzi di comunicazione quali ausilii per l'accesso ai contenuti avete implementato e segnalateli anche con i pittogrammi corretti.
- Segnalate per tempo gli eventi con ausilii per l'accesso ai contenuti pure a gruppi specifici di persone con disabilità. Allo scopo, avvaletevi di associazioni, organizzazioni e istituzioni della regione attive nel campo della disabilità quali moltiplicatori e/o ricorrete a persone con disabilità interessate alla cultura in veste di ambasciatori.
- Pubblicate gli eventi con ausilii per l'accesso ai contenuti in modo mirato sulle principali piattaforme regionali e nazionali destinate alle persone con disabilità.
- Accordate alle persone di assistenza dei vostri ospiti con disabilità l'ingresso gratuito a tutti gli eventi con ausilii per l'accesso ai contenuti, e comunicatelo attivamente.
- Inserite pause abbastanza lunghe durante gli eventi di una certa durata.
- Informate se l'evento prevede scene di violenza fisica o psichica e se i suoni o le luci sono particolarmente intensi.
- Redigete riassunti delle descrizioni dell'evento in un linguaggio di immediata comprensione e pubblicateli sul sito e nel programma. Si tratta di un valido ausilio per l'accesso ai contenuti per molte persone, non solo con disabilità, che possono così informarsi e seguire meglio lo spettacolo.
- Pubblicate sul sito importanti informazioni sui contenuti dell'evento, se possibile rivolgendovi anche in modo specifico agli ospiti con disabilità: file audio per persone con disabilità visive, brevi video nella lingua dei segni per persone con disabilità uditive e testi in Lingua facile per persone con disturbi cognitivi.



Elementi specifici

-  Se prima dello spettacolo viene comunicata oralmente un'informazione importante, come un cambiamento dell'ultimo minuto del programma o degli interpreti, trasmettetela anche in forma scritta per raggiungere in particolare le persone con disabilità uditive.
-   Soprattutto quando sono previsti l'interpretariato nella lingua dei segni o l'audiodescrizione, coordinate per tempo il vostro evento con altre proposte culturali e per il tempo libero nella regione con gli stessi ausili. Fate in modo che le offerte culturali con questi ausili siano ripartite lungo tutto l'arco dell'anno.
-  Fissate gli orari degli eventi con audiodescrizione e con visite guidate del palco descrittive e tattili con le persone con disabilità interessate. Le persone con disabilità visive preferiscono le matinée o le sere estive per non dover spostarsi con il buio.
-  Prima che seguano in gruppo una *relaxed performance*, offrite ai vostri ospiti con disturbi cognitivi, il pubblico mirato di tale misura, una speciale visita guidata del luogo in cui si tiene l'evento e del palco affinché prendano confidenza con la fruizione culturale e lo spettacolo in sé.
-   Al momento dell'accoglienza, offrite eventualmente una protezione per l'udito ai vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici. Soprattutto le persone con autismo vi fanno talvolta ricorso durante gli spettacoli o in mezzo alla folla per attutire i molti rumori che li circondano.
-   Eventualmente, informate in anticipo i vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici di effetti speciali o fattori di disturbo durante l'evento che potrebbero causare disorientamento o ansia.

Lista di controllo 17 Congedo e rientro a casa

Elementi fondamentali

-
Se desiderato, offrite il vostro sostegno agli ospiti con disabilità per lasciare lo spazio in cui si è tenuto l'evento fino al guardaroba e all'uscita. Spesso, inserirsi nel flusso di persone al termine di una manifestazione costituisce una grossa sfida per le persone con disabilità.
-
Al termine dell'evento, agli ospiti con disabilità che lo desiderano offrite il vostro aiuto per fare telefonate e organizzare il rientro in taxi o con il servizio di trasporto locale, e assicuratevi che qualcuno venga effettivamente a prenderli.
-
Accompagnate personalmente gli ospiti con disabilità che lo richiedono fino alla fermata del bus o del treno più vicina, oppure assicurate in altro modo che la raggiungano in sicurezza.
-
Chiedete proattivamente brevi riscontri ai vostri ospiti con disabilità, ad esempio: «Ha potuto seguire bene l'evento?». È un modo per garantire la qualità delle vostre offerte e del vostro servizio alla clientela. Da tali riscontri emergono spesso carenze a cui è facile porre rimedio (p.es. visuale scarsa, impianto acustico non funzionante, sottotitoli mal leggibili, illuminazione insufficiente dell'interprete nella lingua dei segni, tecnica insufficiente dell'audiodescrizione ecc.).
-
Se consegnate al pubblico questionari di riscontro o di altro genere (p.es. iscrizioni alla vostra newsletter), assicuratevi che i moduli possano essere utilizzati da tutti gli ospiti. Offrite il vostro sostegno nella compilazione agli ospiti con disabilità visive o disturbi cognitivi oppure consentite loro di ritornarvi per e-mail o per posta. Proponete agli ospiti con difficoltà di mobilità di accomodarsi a un tavolo per la compilazione.
-
Fate in modo che i riscontri degli ospiti con disabilità sugli ostacoli architettonici e sugli ausili per l'accesso ai contenuti confluiscono nella vostra prassi lavorativa.

Elementi specifici



Al termine dell'evento, fornite sempre anche per iscritto ulteriori informazioni, ad esempio dettagli su altre manifestazioni, affinché raggiungano pure le persone con disabilità.



Se un ospite con disturbi cognitivi o psichici lascia un evento prima del previsto, non è detto che sia insoddisfatto, magari per quel giorno era sufficiente per lui.



Offrite agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici che lo desiderano di accompagnarli all'aperto dopo l'evento, in modo da evitare che debbano stare nel flusso di persone che lasciano l'edificio.



Chiedete agli ospiti con disturbi cognitivi che in gruppo hanno seguito una *relaxed performance* come hanno vissuto la fruizione culturale e lo spettacolo. Si sentiranno apprezzati e potranno esprimere il loro parere.