



VADEMECUM DA SEGUIRE PER UNA BUONA ACCOGLIENZA A TURISTI SPECIALI

CONSIGLI UTILI
NORME DI BASE



A cura delle alunne delle classi IV A, V A, V B dell'indirizzo per Attività Sociali Dell' I.T.A.S. " G. Deledda " di Lecce, impegnate nel Progetto CIPE "Produzione Servizi per lo Sviluppo Sinergico del Turismo Sociale e Giovanile-Studentesco.
Ideazione curata dalle professoresse A.M. Flaminio, Z. Li Donni, I. Basurto.

Per una buona accoglienza a

TURISTI SPECIALI !!!

Nel presente opuscolo abbiamo voluto indirizzare la nostra attenzione al mondo dei disabili e dei "portatori di bisogni speciali" al fine di rendere loro fruibile il patrimonio di attrazione e di offerta turistica Italiano. Ogni persona è un individuo a sé, per cultura, per abitudini, per livello di autonomia e di comunicazione. Pertanto, è importante, nel rapporto con il turista, non generalizzare ma essere pronti a modificare il proprio comportamento e le soluzioni da adottare di fronte ad ogni individuo.

Di seguito presentiamo una serie di principi di buona accoglienza che riteniamo indispensabili per non commettere errori grossolani nonché di regole comportamentali in relazione alle diverse tipologie di esigenza.

PRINCIPI GENERALI DI BUONA ACCOGLIENZA

- Mettere la persona con disabilità nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.
- Rivolgersi direttamente alla persona e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori.
- Successivamente non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto.
- Adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.

REQUISITI FONDAMENTALI DELL'OPERATORE TURISTICO:

- Disponibilità e cortesia.
- Atteggiamento semplice, spontaneo e cordiale.



LINGUAGGIO DA UTILIZZARE

- ❖ Non usare espressioni irritanti o addirittura offensive, che alludano alla condizione della persona con disabilità.

Non:

“...handicappato...”

“...invalido...”,

ma:

“...persona con disabilità...”

“...persona con bisogni speciali...”

“...persona con particolari esigenze...”

“...persona con mobilità ridotta...”

“...persona disabile...”

- ❖ Adoperare con naturalezza espressioni di uso comune, identificando e poi utilizzando i termini più adatti, magari i linguaggi adottati dagli stessi soggetti.
- ❖ Saper ascoltare.
- ❖ Saper creare un rapporto comunicativo positivo (empatia)

Proponiamo un semplice test che possa essere utile all'operatore per prendere consapevolezza del proprio grado di empatia.

UN TEST PER VALUTARE IL TUO GRADO DI EMPATIA



SAI CAPIRE GLI ALTRI?

L'empatia è la capacità di immedesimarsi nei sentimenti dei propri simili. Oltre che nell'uomo, è diffusa tra gli animali sociali. Antropologi come **Frans de Waal** la ritengono una qualità innata. Un bambino di pochi giorni è in grado di percepire i più piccoli mutamenti d'umore di chi lo accudisce. Dal canto suo, sua madre capisce spesso con immediatezza i bisogni del suo bambino.

Purtroppo, crescendo, nei rapporti tra persone tendono a prevalere il linguaggio verbale e altre forme di comunicazione più logiche e formali. Ma non tutti perdono in egual misura l'innata capacità di comprendere gli altri al di là delle parole. Per verificare qual è il tuo grado di empatia, rispondi a queste 9 domande e poi, in base al punteggio ottenuto, leggi sotto il tuo profilo.

1) Sei lo sceneggiatore di un film dell'orrore. Devi inventare una situazione che trasmetta al pubblico un senso di intensa inquietudine. Scegli tra queste 3:

a) una città invasa da insetti velenosi;

- b) una strada disseminata di cadaveri;
- c) una casa abitata da persone senza volto.

2)Rimaniamo in ambito cinematografico.Sei spettatore di un film d'avventura. I 2 protagonisti(lui e lei)stanno vivendo una situazione drammatica.Quale ti coinvolge di più?

- a) Entrambi legati a una bomba a orologeria si dichiarano il loro amore;
- b) tutti e due in una stanza chiusa in cui sale progressivamente il livello dell'acqua,ce la mettono tutta per trovare una soluzione;
- c) lui e lei in una folla che li separa e li allontana si chiamano invano, disperatamente.

3)Quando conosci persone nuove, prevale in te:

- a) il desiderio di farti conoscere;
- b) il desiderio di non sentirti giudicato negativamente;
- c) il desiderio di conoscerle.

4)La cosa che non sopporti vedere in un'automobile:

- a) gli autoadesivi con slogan;
- b) i peluche con la testa semovente;
- c) rosari, crocifissi o immagini di santi.

5)La tua materia scolastica preferita era:

- a) matematica;
- b) lettere;
- c) lingua straniera.

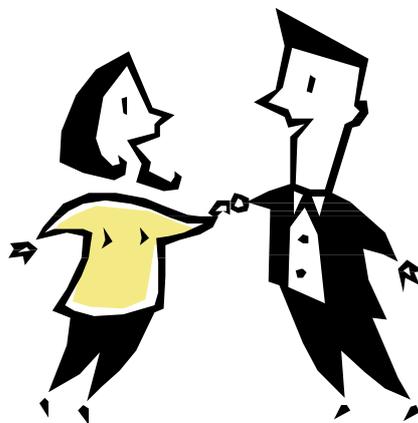
6)Sei in auto.Stai facendo un lungo viaggio con una persona amica.Il bello di questa situazione è:

- a)avere qualcuno cui poter esprimere le proprie idee;
 - b)il gusto del conversare;
 - c)potersi abbandonare al piacere della guida mentre qualcuno ti parla.
- 7) Ti è mai capitato, dopo aver trascorso alcune ore con una persona, di provare un ingiustificato senso di tristezza, nonostante la compagnia sia stata piacevole?
- a)"Non ricordo che mi sia mai capitato nulla del genere";
 - b)"Qualche volta mi è successo, ma sono spesso riuscito a farmene una ragione";
 - c)"Mi capita spesso, ma non so mai spiegarmi il motivo".
- 8)Ti ritieni:
- a)un buon comandante;
 - b)un buon esecutore;
 - c)un buon assistente.
- 9)E' una domanda assurda e illogica.Perciò non affannarti a cercare una risposta sensata e razionale.Rispondi subito, senza pensarci: se tu fossi un continente, saresti...
- a)l' America;
 - b)l' Asia;
 - c)Atlantide.

PUNTEGGIO

- 0 punti per ogni risposta **a**
- 1 punto per ogni risposta **b**
- 2 punti per ogni risposta **c**

<p>Da 0 a 4 punti</p> <p>Il muro di pietra</p> <p>Sei una persona razionale, coi piedi per terra, che crede che tutto quello che c'è da sapere sull'altro si limiti a quanto egli dice o non dice: il resto sono illusioni. Quando ascolti qualcuno tendi a dividere quanto ti dice in verità o menzogna e questo ti impedisce spesso di cogliere che dietro alle parole ci sono emozioni, sentimenti e affetti che non hanno molto a che fare col vero o falso.</p> <p>Barriere. A volte eccessivamente affrettato, tende a mettere un muro tra te e i tuoi simili, spesso per paura di non sapere affrontare il coinvolgimento emotivo che ne conseguirebbe. Un po' più di attenzione verso gli altri potrebbe forse aprirti nuove possibilità anche per capire meglio se stesso: i muri proteggono, ma possono trasformarsi in prigioni da cui è difficile uscire.</p>	<p>Da 5 a 9 punti</p> <p>La parete di vetro</p> <p>.Il mondo interno delle Altre persone ti attrae, ma, al contempo, ti spaventa. Questa ambivalenza fa di te Una persona la cui capacità Di capire gli altri viene Spesso raffreddata da un Eccesso di intellettualismo. Sei cioè portato a Comprendere le altre Persone più con la testa che Col cuore.</p> <p>Esercizio. Facilmente sei Interessato agli studi Psicologici. Questo fa sì Che tu sia capace di "vedere" dentro l'altro, ma che non sempre tu acceda a quel "sentire" che costituisce la vera essenza del contatto empatico. Secondo alcuni studiosi, ci Si può addestrare All'empatia con il costante Esercizio di "mettersi nei Panni degli altri". Bando Agli eccessi di razionalità, dunque, e chissà che nella tua parete di vetro si aprano porte che mettono il "sonoro" alle tue relazioni umane.</p>	<p>Da 10 a 14 punti</p> <p>La tenda trasparente</p> <p>Hai una grande capacità di Capire gli altri, ma Soprattutto riesci a far Coesistere la profonda Comprensione dell'altro con Il controllo di te stesso e Delle tue emozioni. Ciò ti Evita quell'eccessivo Coinvolgimento nelle altrui Vicende che non sempre è Utile all'interlocutore. Infatti a chi si relaziona con Te non basta essere capito e "toccato", ha bisogno spesso di ricevere quelle parole che lo aiutano a superare un momento di difficoltà. E le migliori parole vengono proprio da chi non si è fatto travolgere dalle emozioni dell'altro.</p> <p>Direzione. Attraverso una Tenda trasparente si può Vedere, toccare, ma anche Filtrare e, perché no, rimanere Nell'ombra quanto basta Perché l'altro possa aprirsi Fino in fondo. Continua così: capire gli altri è una buona partenza per essere capiti.</p>	<p>Da 15 a 18 punti</p> <p>La carta assorbente</p> <p>La tua sensibilità è così spiccata</p> <p>Che sai percepire un accento di antipatia, o di simpatia, o di disagio persino dietro la più spessa coltre di convenzioni e di atteggiamenti sociali. Il mondo interno dell'altro si travasa direttamente nel tuo. E' un istinto naturale, che non dipende da te. Assorbi tutto ciò che sta nelle più recondite pieghe della psiche dell'altro: il bene, il male, la gioia, il dolore, i suoi bisogni e le preoccupazioni. Indifeso. Il guaio è che ti prende tutto senza mediazioni, senza filtri, senza protezioni. Bellissima cosa per l'altro che si sente sempre perfettamente capito, ma non altrettanto per te che rischi di oscurarti con l'inchiostro delle altrui passioni. Un po' di distanza gioverebbe a te ma anche agli altri, perché una carta assorbente troppo usata non serve più.</p>
---	--	---	---



ELEMENTI INDISPENSABILI DELLA STRUTTURA RECETTIVA

- ◇ Parcheggio riservato nelle immediate vicinanze dell'ingresso.
- ◇ Ambiente dotato di un buon livello di accessibilità.
- ◇ Arredi scelti e disposti in modo funzionale e fruibile a tutti.
- ◇ Percorsi liberi da ostacoli o discontinuità.
- ◇ Buona illuminazione.
- ◇ Frequenti possibilità di seduta o di appoggio.
- ◇ Segnaletica informativa e di orientamento ben leggibile e di facile individuazione.
- ◇ Ubicazione dei servizi igienici, appositamente predisposti, ben evidenziata.



CONSIGLI SPECIFICI PER “ESIGENZE PARTICOLARI”

DISABILITÀ FISICHE:

- ◇ PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA
- ◇ PERSONE SU SEDIA A RUOTE AUTONOME (CARROZZINA MANUALE O A BATTERIA)
- ◇ PERSONE SU SEDIA A RUOTE CON ACCOMPAGNATORE

Queste comportano un maggior affaticamento e una riduzione delle capacità di movimento come camminare o compiere determinate azioni, ovvero una riduzione dell'autonomia.

PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA.

Molte persone hanno difficoltà nel camminare e nel compiere alcuni movimenti pur non facendo uso di sedia a ruote. Generalmente utilizzano ausili come il bastone, le stampelle, talvolta gli elettroscooter, per brevi periodi o permanentemente.

Alcuni possono avere una ridotta forza nelle braccia e nelle mani, o una difficoltà di coordinazione dei movimenti o una riduzione della sensibilità tattile, ovvero una ridotta autonomia nello stazionare in posizione eretta o nel deambulare.

COME COMPORTARSI:

- Questi tipi di disabilità, a volte, non sono immediatamente riconoscibili. Parlate col cliente e cercate di capire quali sono le sue esigenze. E' infatti importante essere consapevoli del tipo di problema per potere offrire un valido aiuto.
- Evitare o ridurre al cliente tutte le situazioni che sono fonte, a volte grave, di disagio o affaticamento. Ad esempio:
 - percorrere lunghe distanze;
 - stare in piedi per lungo tempo;
 - salire o scendere dei gradini;
 - mantenere l'equilibrio.
- In molti casi sarà utile, anche, accompagnare il cliente ed aiutarlo nelle operazioni più faticose come il portare bagagli o pacchi.

PERSONE SU SEDIA A RUOTE

Queste persone possono avere diversi livelli di autonomia ed esigenze molto differenziate.

Si possono presentare situazioni in cui la persona non è in grado di stare in piedi ed altre in cui può farlo per un tempo limitato e può compiere solo pochi passi. Alcuni si servono della sedia a ruote solo per una parte della giornata, altri permanentemente.

Alcune persone possono avere una notevole forza nelle braccia ed essere in grado di muoversi e compiere molte azioni senza alcun aiuto, altre possono presentare un livello di autonomia inferiore e necessitano di un accompagnatore.

La normale progettazione degli ambienti e degli arredi, ancora oggi, spesso non tiene conto delle esigenze di agevole circolazione di una sedia a ruote. E' importante essere consapevoli di questo problema per affrontarlo positivamente.

COME COMPORTARSI

- Parlare col cliente e chiedendogli quali siano le sue esigenze, per potere offrire un valido aiuto.
- È importante essere preparati ad identificare gli ostacoli e ad intervenire.

- Dimostrarsi disponibili anche nel caso che il cliente abbia già un proprio accompagnatore.
- Prima di aiutare è bene chiedere, per rispettare il naturale desiderio di autonomia di ogni persona.
- In presenza di barriere come un gradino, o per operazioni più difficili, lasciarsi guidare dal cliente che consiglierà come eseguire la manovra.
- La sedia a ruote va spinta dolcemente senza movimenti bruschi e con una velocità ragionevole.



DISABILITÀ SENSORIALI:

- ◇ PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI
- ◇ PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI
- ◇ PERSONE SORDOCIECHE

PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

Queste si caratterizzano in generale per una riduzione della capacità visiva e/o uditiva. Ciò può verificarsi con vari livelli di gravità.

Si considerano con questa definizione sia le persone cieche sia coloro che hanno una capacità visiva residua assai ridotta.

Soltanto una piccola percentuale delle persone con limitazioni visive è del tutto non vedente. In tutti gli altri casi il modo di percepire lo spazio, seppure limitato, può variare molto da individuo a individuo.

Una capacità visiva residua molto bassa e la cecità comportano gravi problemi di mobilità e orientamento.

Per potersi orientare meglio in ambienti non familiari ed evitare ostacoli e pericoli alcune persone che non sono accompagnate da persona vedente fanno uso del bastone bianco, altre di un cane guida.

COME COMPORTARSI

- Se il non vedente è accompagnato rivolgere la parola al cieco e non all'accompagnatore.
- Il cliente non è in grado di leggere le espressioni del vostro volto o cogliere i gesti, quindi farsi comprendere principalmente mediante le parole.
- Se il cliente chiede di essere guidato, offrirgli il braccio e procedere con lui, avvisandolo sempre della presenza di ostacoli.
- Per indicare al cliente dove può sedersi, informarlo sull'ubicazione della sedia.
- Avvertire sempre in caso di allontanamento.
- Per descrivere la posizione di oggetti dare riferimenti spaziali in relazione alla posizione del cliente.
- Se il cliente necessita del servizio igienico, entrare con lui e descrivergli il tipo di bagno, la dislocazione dei sanitari e delle attrezzature. Nel caso in cui l'operatore non sia dello stesso sesso, farsi aiutare da qualcuno che lo sia.
- Solamente il 10-15% delle persone con limitazioni visive conosce l'alfabeto Braille, quindi cercare di prevedere più forme di comunicazione.
- Se la persona è accompagnata da un cane guida, permettere anche all'animale l'ingresso alla struttura.

PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI

I livelli di sordità possono essere molto diversi.

Le persone non udenti, soprattutto quelle che lo sono fino dalla nascita, possono avere difficoltà nel parlare. Molte sono in grado di leggere dalle labbra del proprio interlocutore.

Le persone deboli di udito possono fare uso di apparecchi acustici per sentire meglio; esse sono comunque in grado di parlare.

Questa forma di disabilità non è facilmente riconoscibile, a meno che non sia la persona stessa a manifestarla.

COME COMPORTARSI

- Per parlare porsi sempre di fronte al cliente. Stabilire un contatto visivo. Non mettersi mai con la luce alle spalle in modo da consentire alla persona di poter leggere dalle labbra quando si parla.
- Il metodo di lettura labiale non consente di affrontare agevolmente comunicazioni tra più di due persone.
- Chiedere alla persona come parlare. Qualcuno vuole che si alzi leggermente la voce, ma in generale un tono elevato di voce è motivo di disturbo. Non parlare né troppo in fretta, né troppo lentamente. Usare le espressioni del viso ed i gesti.
- Se occorre attirare l'attenzione della persona è consigliabile farlo con un movimento della mano rivolto nella sua direzione oppure toccandola su un braccio.
- Se è necessario illustrare un meccanismo o un particolare servizio, ricordare che la persona non udente non può leggere dalle labbra e contemporaneamente seguire la descrizione per cui è opportuno prima parlare e poi illustrare.
- Se vi è un interprete rivolgersi comunque prima al cliente.
- Molte persone ipoudenti si servono di apparecchi acustici. Questi hanno la caratteristica di amplificare in uguale misura tutti i suoni compresi il rumore di fondo e quelli circostanti che vanno quindi ridotti il più possibile.
- Sarebbe utile fare attenzione a non usare termini in dialetto né parole troppo complesse o simili tra loro nella pronuncia perché possono essere confusi.
- Usare frasi brevi.
- Se la persona è accompagnata da un cane guida, permettere anche all'animale l'ingresso alla struttura.

PERSONE SORDOCIECHE

Esse hanno una grave limitazione visiva e uditiva combinate. Questo comporta dei problemi per lo svolgimento delle attività quotidiane, le relazioni sociali e l'accesso alle informazioni. Alcuni individui sono totalmente sordi e ciechi, altri hanno capacità visive ed uditive residue.

Bisogna tenere presente che il senso tattile e, di conseguenza, il contatto fisico, è il più importante mezzo di comunicazione. Su questa considerazione sono stati elaborati dei linguaggi specifici che si basano sull'uso delle mani.

Queste persone, pur avendo in alcuni casi una buona autonomia, dipendono spesso dagli altri per l'accesso alle informazioni, per la comunicazione e per la mobilità. Si tenga comunque presente che usualmente viaggiano con un proprio accompagnatore.

COME COMPORTARSI

- Molti sono in grado di conversare e utilizzano per comunicare il sistema verbale-vocale, mentre per ricevere la comunicazione si servono del sistema gestuale o di un sistema di comunicazione della mano (Alfabeto Malossi) per il quale il sordo-cieco è provvisto dello strumento di comunicazione (guanto). Capacità residue di tipo visivo e uditivo, se presenti, possono rivelarsi utili nella comunicazione.
- Per richiamare l'attenzione del cliente è possibile toccarlo delicatamente sul braccio.
- Se il cliente è accompagnato, fornire le informazioni al suo accompagnatore lasciandogli il tempo di riportarle alla persona interessata.
- Tenere sempre presente che queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.
- È opportuno, ove possibile, permettere l'esplorazione tattile di ambienti e/o oggetti.

DISABILITÀ MENTALI E PSICHICHE

DISABILITÀ MENTALI

Le manifestazioni conseguenti a questo tipo di disagio sono molto diversificate. Si passa da casi estremamente lievi ed impercettibili a situazioni in cui sono richiesti assistenza e sostegno alla persona a vari livelli.

In generale le persone con disabilità mentale reagiscono alle situazioni in modo non sempre proporzionato all'età anagrafica.

COME COMPORTRASI

- Essere molto disponibili e dedicare più tempo ai clienti.
- Se vi sono problemi di comunicazione come difficoltà di linguaggio o di ascolto, essere più pazienti nell'ascoltare o nel ripetere i messaggi.
- È importante comunicare con una persona con ritardo mentale in modo semplice ma non infantilizzarla e quindi curare in modo particolare la comprensibilità delle informazioni e delle indicazioni semplificandole quanto più possibile. Ciò sarà certamente utile anche per gli ospiti stranieri che conoscono poco la nostra lingua.

DISABILITÀ PSICHICHE

Queste condizioni possono avere manifestazioni molto complesse e differenziate. I sintomi possono essere: ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, ossessioni, gioia, etc.. Alcuni disagi sono spesso a carattere temporaneo.

COME COMPORTRASI

- Queste persone di solito non fanno cenno dei loro problemi di salute mentale. E' quindi molto improbabile che si riesca ad identificare un cliente con problemi psichici a meno che non vi siano delle reazioni manifeste.
- Spesso questa clientela è più sensibile nel percepire situazioni di disagio quindi è importante assumere un atteggiamento disponibile.
- La disponibilità, la cortesia e l'attenzione sono sempre la chiave di una buona accoglienza.



ALTRE DISABILITÀ SPECIFICHE

Vi sono situazioni non riconducibili ad un gruppo specifico di disabilità che a seconda del livello in cui si manifestano possono o meno interessare l'accoglienza. Si riportano di seguito alcuni esempi.

PERSONE CON PROBLEMI DI ORIENTAMENTO E DI COMUNICAZIONE

Alcune persone hanno difficoltà di comunicazione, sia di comprensione del linguaggio che di espressione. A seconda delle cause che ne sono all'origine, a tali manifestazioni possono associarsi problemi di orientamento, limitazioni motorie, stati di affaticamento, rallentamento delle reazioni.

In genere queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.

COME COMPORTARSI

- Cercare di essere disponibili e di adattarsi a tempi di reazione più lenti.
- L'uso della segnaletica può agevolare molto l'orientamento.

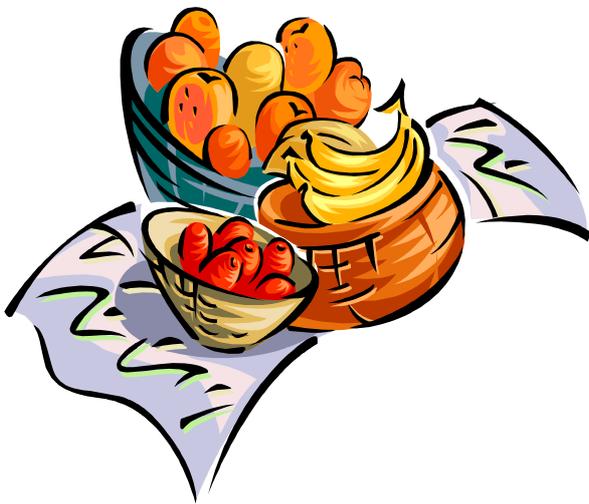


PERSONE CON PROBLEMI DI ALIMENTAZIONE

Sono molti coloro che per diverse esigenze ricorrono a diete speciali, o necessitano di una particolare attenzione nella scelta degli alimenti, nella loro preparazione, negli orari dei pasti. Le esigenze possono essere molto diverse. Si possono presentare, ad esempio, casi di intolleranza verso gli alimenti ricchi di glutine (nel caso della "celiachia"), necessità di diete ricche di calcio (nel caso di "osteoporosi"), etc.

COME COMPORTARSI

- È essenziale permettere al cliente di seguire la propria dieta e/o orari dei pasti personalizzati.



Dieta personalizzata

PERSONE CON EPILESSIA

L'epilessia è un problema di tipo neurologico che viene di solito ben controllato con farmaci. Si può manifestare in varie forme e può produrre degli attacchi di varia intensità. Le crisi epilettiche possono essere distinte in due tipi diversi per intensità e manifestazione: le crisi generalizzate e le crisi parziali. Nel primo caso la persona può cadere a terra ed avere delle convulsioni, nel secondo, con effetti molto lievi, la persona può avere momenti di assenza e lievi disturbi nel comportamento.

COME COMPORTARSI

- Le crisi epilettiche, che si manifestano con perdita di coscienza improvvisa, possono provocare inconvenienti perché il soggetto può farsi del male al momento dello svenimento, cadendo in modo inappropriato o urtando qualche oggetto. L'ideale sarebbe prevenire la caduta, cosa quasi mai possibile. Una volta che il soggetto è a terra, bisognerebbe cercare di posizionare un cuscino o qualsiasi oggetto simile e soffice, (una mano se privi d'altro) sotto la sua testa, per evitare che le convulsioni gli procurino ripetuti traumi del capo. Inoltre è opportuno cercare di ruotare su un fianco la persona, per permettere alla saliva di fuoriuscire dalla bocca, evitando così che si intasino le vie respiratorie: non ci sono altre cose da fare. In ogni caso è necessario mantenere la calma perché, per quanto la crisi possa essere impressionante da vedere, nella maggior parte dei casi recede senza lasciare esito e quasi mai è di per se pericolo di vita. Per lo più la crisi convulsiva dura qualche minuto e si interrompe spontaneamente. Il paziente riprende conoscenza, può essere confuso, avere difficoltà a parlare, oppure lucido e non rendersi conto di quello che è successo. Può essere utile restare accanto alla persona durante l'attacco ed essere presenti alla ripresa della conoscenza per rassicurare, soprattutto quando la persona è disorientata e confusa. Nel caso di crisi di durata superiore a 5-10 minuti o crisi ripetute senza interruzione (stato di male) bisogna fare ricorso all'intervento medico o chiamare l'autoambulanza per far portare la persona al più vicino Pronto Soccorso.



PERSONE CON DIABETE

Nelle situazioni ordinarie questa disfunzione non richiede particolari attenzioni se non per quanto riguarda la dieta. Questa, in taluni casi, deve essere molto accurata, ma è il cliente stesso a conoscere con precisione le proprie esigenze.

COME COMPORTARSI

- Potrà essere utile offrire al cliente la disponibilità di conservare i propri medicinali in frigo.
- In caso di malore sarà opportuno accertarsi con il cliente del tipo di aiuto che può essere dato. Se il cliente non è in grado di comunicare fare ricorso all'intervento medico.

Dieta personalizzata



Persone con insufficienza renale

Le persone con questa disfunzione hanno l'esigenza di sapere in anticipo l'ubicazione e la disponibilità dei centri dialisi in relazione alla località dove intendono soggiornare.

COME COMPORTARSI

- Non si richiede un'attenzione particolare e comunque le esigenze sono molto variabili da persona a persona.



PERSONE CON ALLERGIE

Questo tipo di manifestazioni sono sempre più diffuse e possono assumere caratteri diversi tra loro. In molti casi sono legate a particolari fattori ambientali. Alcuni stati allergici sono dovuti alla peluria di animali, alle piume o a materiali di rivestimento.

Una delle più diffuse cause di rinite e asma allergica è costituita dagli acari, piccolissimi organismi che prediligono ambienti umidi e temperati (sono gli acari della polvere). Il loro ambiente è costituito da cuscini, materassi, coperte, poltrone e divani imbottiti, tappeti e moquette. E' impossibile eliminare del tutto questi organismi però si può cercare di ridurre il più possibile la loro presenza.

Questi accorgimenti sono comunque utili a garantire la qualità dell'accoglienza per ogni tipo di clientela.

COME COMPORTARSI

- Mettere a disposizione del cliente ambienti, in particolare camere da letto, predisposti per le sue esigenze e che tengano quindi conto di alcuni requisiti di igiene ambientale. Avisare preventivamente il cliente della presenza continuativa di animali domestici (in particolare felini).
- Curare ad intervalli regolari la pulizia dei climatizzatori e degli elementi per il riscaldamento.

Dati tratti dal " Progetto Italia per tutti" ENEA.

Buon Viaggio

