

La parte più difficile di una vacanza accessibile? A volte è prenotarla. L'accessibilità non coincide con la semplice disponibilità di un servizio di assistenza: richiede competenza, coordinamento e capacità di accompagnare la persona fin dalla pianificazione. Formare gli operatori significa insegnare loro non soltanto quali procedure applicare, ma quali domande porre, come ascoltare e come gestire informazioni che riguardano l'autonomia e la sicurezza del viaggiatore. Un viaggio è davvero per tutti quando ogni passaggio non diventa una prova da superare ma uno strumento che lo rende possibile e sicuro.

di Sara Piana

Per molti, organizzare una vacanza significa scegliere una destinazione, confrontare le offerte e acquistare un biglietto. Per una persona con disabilità, invece, la partenza può cominciare settimane prima, tra telefonate, moduli, schede tecniche e richieste di conferma. Prima di prenotare un volo occorre capire quale assistenza selezionare, verificare se la carrozzina può essere trasportata, comunicarne peso e dimensioni, indicare il tipo di batteria e controllare le condizioni applicate dalla compagnia. Se il viaggio prosegue in treno, bisogna coordinare il servizio in stazione, valutare le coincidenze e assicurarsi che il supporto richiesto sia disponibile lungo l'intero percorso.

È un lavoro invisibile, che si aggiunge alla normale organizzazione della vacanza. Un carico di tempo e di responsabilità che può generare ansia, produrre brutte sorprese e, in alcuni casi, portare le persone a rinunciare del tutto alla partenza.

Dietro una sigla c'è una persona

Nel trasporto aereo, la richiesta di assistenza viene registrata attraverso codici internazionali che indicano il servizio necessario. Non descrivono la disabilità della persona, ma il tipo di supporto da predisporre. Il codice Wchr riguarda chi può salire e scendere le scale e raggiungere autonomamente il proprio posto, ma necessita di una carrozzina per coprire le distanze all'interno dell'aeroporto. Wchs identifica chi non può affrontare le scale, mentre Wchc è utilizzato quando serve un'assistenza completa fino al sedile dell'aeromobile.

La differenza può sembrare tecnica, ma ha conseguenze molto concrete. Se viene selezionato un codice non coerente con le esigenze reali, l'aeroporto può predisporre un servizio insufficiente oppure diverso da quello necessario. Una persona che non riesce a percorrere le scale non può essere trattata come chi ha soltanto difficoltà nelle lunghe distanze.

Il passeggero deve poter spiegare con chiarezza ciò di cui ha bisogno, ma non dovrebbe essere costretto a conoscere a memoria il linguaggio delle procedure aeroportuali. Spetta alla compagnia, all'agenzia o al tour operator ascoltare, porre le domande corrette e tradurre le informazioni nel servizio appropriato. La responsabilità, dunque, è condivisa. Il viaggiatore conosce le proprie esigenze; l'operatore deve conoscere le procedure.

Carrozze elettriche: quando la batteria diventa un ostacolo

La prenotazione diventa ancora più complessa quando si viaggia con una carrozzina elettrica. Non basta comunicare che si utilizza un ausilio: occorre indicarne peso, dimensioni, modalità di movimentazione, parti rimovibili e sistema di alimentazione. Le batterie al litio hanno migliorato enormemente l'autonomia e le prestazioni delle carrozzine elettriche. Nel trasporto aereo, tuttavia, sono soggette a specifiche regole di sicurezza. La compagnia deve sapere se la batteria è rimovibile, qual è la sua potenza e come può essere messa in sicurezza.

Il problema non è la batteria in sé, ma l'assenza di informazioni corrette, complete e trasmesse con sufficiente anticipo. Se i dati arrivano solo al

momento dell'imbarco, la compagnia può non riuscire a verificare la compatibilità dell'ausilio con la stiva o le modalità necessarie per trasportarlo in sicurezza. Per chi usa una carrozzina, un rifiuto all'imbarco non equivale al semplice disguido di una valigia lasciata a terra. Quell'ausilio è parte dell'autonomia della persona. Anche un danneggiamento durante la movimentazione può compromettere l'intera vacanza e, talvolta, rendere impossibile muoversi una volta arrivati a destinazione.

Per ridurre questi rischi, il viaggiatore può fornire la scheda tecnica dell'ausilio, fotografie, indicazioni sulla batteria e istruzioni per la movimentazione. Ma dall'altra parte deve trovare personale preparato, capace di leggere quelle informazioni, registrarle correttamente e trasferirle lungo tutta la catena operativa.

Un viaggio è fatto di molti passaggi

Lo stesso principio vale per il treno. Il servizio di assistenza deve essere coordinato tra stazione di partenza, arrivo ed eventuali coincidenze. È necessario che le informazioni seguano realmente il viaggiatore. La qualità dell'esperienza dipende quindi da una filiera composta da agenzie, tour operator, compagnie aeree, aeroporti, imprese ferroviarie, gestori delle stazioni e servizi di trasporto locale. Quando uno solo di questi soggetti non riceve o non comprende le informazioni, tutto il percorso può interrompersi.

Da anni IsITT - Istituto italiano per il Turismo per tutti lavora per diffondere proprio questa consapevolezza. L'accessibilità non coincide con la semplice disponibilità di un servizio di assistenza: richiede competenza, coordinamento e capacità di accompagnare la persona fin dalla prenotazione. Formare gli operatori significa insegnare loro non soltanto quali procedure applicare, ma quali domande porre, come ascoltare e come gestire informazioni che riguardano l'autonomia e la sicurezza del viaggiatore.

Una responsabilità da condividere

Il viaggiatore ha la responsabilità di comunicare le proprie esigenze e le caratteristiche dei propri ausili. Ma non può essere lasciato solo a interpretare codici, regolamenti tecnici e condizioni differenti per ogni vettore. Dall'altra parte, l'operatore non può garantire un'assistenza adeguata senza ricevere informazioni precise. La soluzione non sta quindi nello spostare tutta la responsabilità su uno dei due soggetti, ma nel costruire un dialogo competente e tempestivo.

Una vacanza dovrebbe iniziare con l'entusiasmo per la partenza, non con la paura che la propria carrozzina venga rifiutata, danneggiata o non riconsegnata correttamente. La vera accessibilità si misura anche qui: nella possibilità di partire senza che ogni passaggio diventi una prova da superare. Quando informazioni, competenze e responsabilità si incontrano, l'assistenza smette di essere un ostacolo aggiuntivo e diventa ciò che dovrebbe essere: uno strumento per rendere il viaggio possibile, sicuro e sereno.