

# CONTRATTO DI SERVIZIO

*SERVIZI PUBBLICI DI CABOTAGGIO MARITTIMO DI COLLEGAMENTO  
CON LE ISOLE DELL'ARCIPELAGO TOSCANO*

## **ALLEGATO PRM**

*Composto di n.4 pagine oltre la presente copertina*

contenuto:

assistenza a persone a mobilità ridotta

e formazione

## ***Assistenza persone a mobilità ridotta e formazione***

### ***Assistenza nei porti***

Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e a mobilità ridotta di:

- comunicare l'arrivo in un porto e la richiesta di assistenza;
- spostarsi dal punto di ingresso al banco dell'accettazione (se esiste) o alla nave;
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli, se necessario;
- procedere dal banco dell'accettazione (se esiste) alla nave;
- imbarcarsi sulla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- procedere dal portellone della nave al posto a sedere o al settore;
- riporre e recuperare il bagaglio a bordo;
- procedere dal posto a sedere al portellone della nave;
- sbarcare dalla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- ritirare i bagagli (se necessario);
- procedere dalla sala ritiro bagagli o dal punto di sbarco a un punto di uscita designato;
- recarsi ai servizi igienici in caso di necessità.

Quando una persona a mobilità ridotta è assistita da un accompagnatore, questa persona deve, qualora ne sia richiesta, poter prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco.

Gestione di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche.

Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con ausili comparabili potrebbe non essere fattibile.

Assistenza a terra per animali da assistenza riconosciuti, ove opportuno.

Comunicazione in formato accessibile di informazioni necessarie per le operazioni di imbarco e di sbarco.

### ***Assistenza a bordo delle navi***

Trasporto sulla nave degli animali da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale.

Oltre agli apparecchi medici, trasporto di al massimo due attrezzature per la mobilità per persona con disabilità o a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche.

## *ALLEGATO PRM*

Comunicazione delle informazioni essenziali sull'itinerario in formato accessibile.

Realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità.

Se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici.

Qualora una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia assistita da una persona di accompagnamento, Toremar effettua ogni sforzo ragionevole per attribuire a tale persona un posto a sedere vicino alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

## ***Formazione in materia di disabilità***

### ***Sensibilizzazione alla disabilità***

La formazione del personale che lavora a diretto contatto con i viaggiatori riguarda i seguenti aspetti:

- sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono colpiti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di individui con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta;
- barriere incontrate da persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative;
- animali da assistenza riconosciuti, loro ruolo ed esigenze;
- capacità di far fronte a situazioni inattese;
- abilità interpersonali e metodi di comunicazione con non udenti e ipovedenti, ipovedenti, che soffrono di disturbi del linguaggio o persone con difficoltà di apprendimento;
- generale consapevolezza degli orientamenti dell'IMO riguardo alla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili;
- capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto il personale addetto alla movimentazione dei bagagli).

### ***Formazione incentrata sull'assistenza alla disabilità***

La formazione del personale che assiste direttamente persone a mobilità ridotta riguarda i seguenti aspetti:

- come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi;
- capacità di fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un animale da assistenza riconosciuto, compreso il ruolo e le esigenze di tali animali;
- tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare animali da assistenza riconosciuti;
- conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature;
- utilizzo delle attrezzature di assistenza all'imbarco e allo sbarco e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza all'imbarco e allo sbarco che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone a mobilità ridotta;
- sufficiente comprensione dell'esigenza di assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino

sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza  
dall'assistenza fornita;  
conoscenza delle tecniche di pronto intervento.