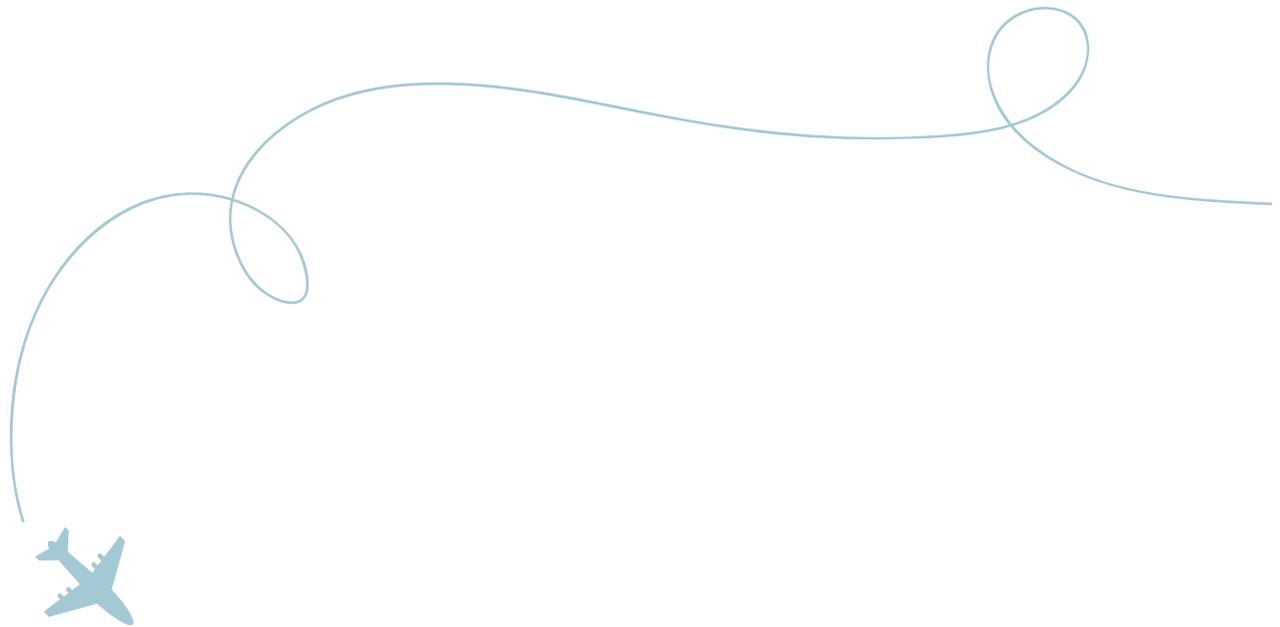




Turismo Inclusivo

A Experiência Turística e a Terapêutica na Demência

Emanuel Silva Marlene Rosa Rui Martins



Este guia é um produto de um projeto de investigação multidisciplinar dedicado ao turismo inclusivo para pessoas com demência, desenvolvido em colaboração entre ciTechCare - Center for Innovative Care and Health Technology e Centre for Tourism Research, Development and Innovation, do Instituto Politécnico de Leiria

“Turismo inclusivo: A experiência Turística e a Terapêutica na Demência”

Autores e Coautores

Emanuel Silva – Citur & Citechcare, Politécnico de Leiria

Ciencia ID: 4218-07AE-5C72

Marlene Rosa – Citechcare, Politécnico de Leiria

Ciencia ID: D615-002F-8E48

Rui Martins – Citur – Politécnico de Leiria

Ciencia ID: AC16-CC04-06DE

Ilustrações:

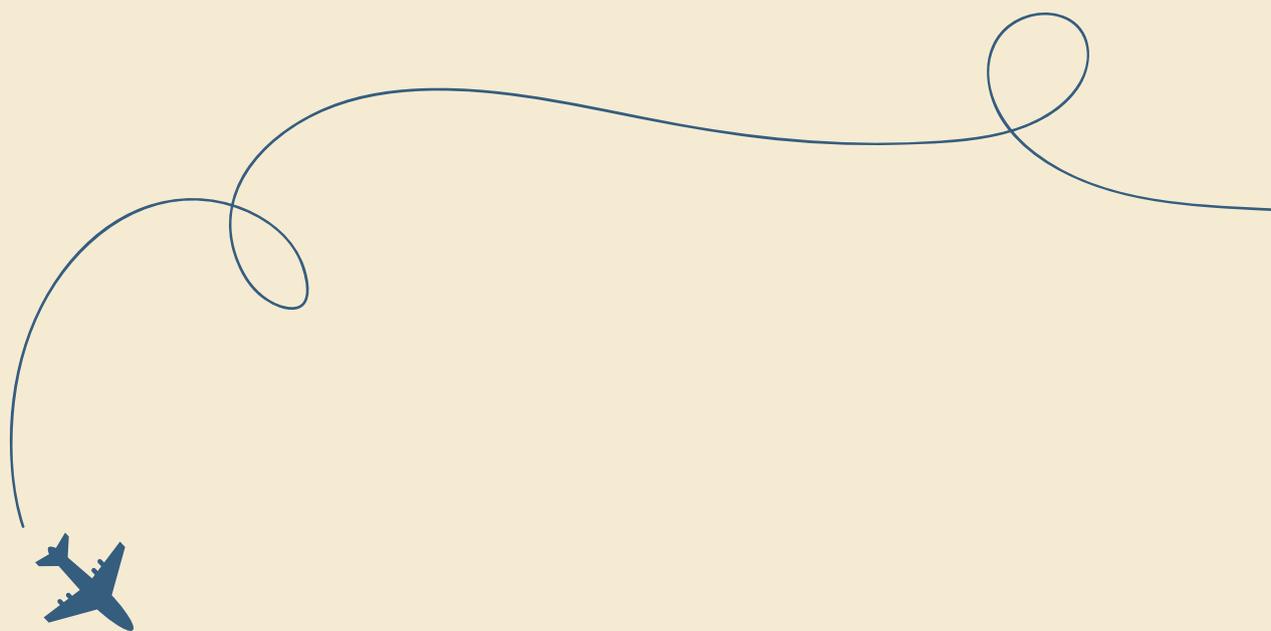
Emanuel Silva – Citur & Citechcare, Politécnico de Leiria

Sumário

Introdução	5
Demência em Portugal	7
Objetivos do Guia	9
Ponto Situação Turismo Atual	15
Referência para um Futuro Turismo Inclusivo	19
Compreensão & Sensibilização	21
Planeamento para Viagens Inclusivas	24
Formação no Turismo	26
Práticas Inclusivas I	30
Práticas Inclusivas II	35
To-Do List	39
Cuidadores	40
Profissional de Turismo	43
Conclusão	48
Bibliografia	50







Introdução

Numa era marcada por desafios sem precedentes, a demência emerge como uma pandemia silenciosa, transpondo barreiras e convocando a necessidade de iniciar uma jornada por entendimento e respostas [1]. Não limitada a fronteiras geográficas ou sociais, esta condição afeta uma parcela substancial da população mundial, sendo cada vez mais reconhecida como uma crise de saúde pública que exige uma resposta coordenada e compassiva [2].

A incidência da demência aumenta de maneira alarmante, com a Organização Mundial da Saúde a estimar que aproximadamente 50 milhões de indivíduos ao redor do globo convivem atualmente com esta condição [3]. A magnitude do problema é tal que a demência é agora comparada a epidemias de saúde conhecidas pela sua vasta disseminação e impacto profundo na sociedade [3]. As projeções são sombrias; espera-se que esse número triplique, alcançando 152 milhões até o ano de 2050 [3].

O crescimento acelerado na incidência da demência coloca uma pressão sem precedentes sobre os sistemas de saúde e assistência social [4]. As implicações vão além da esfera médica, pois a condição também afeta significativamente o setor de turismo [5]. O turismo, intrinsecamente ligado ao conceito de liberdade e descoberta, enfrenta agora o desafio de se tornar acessível para

aqueles cuja liberdade de explorar é comprometida por limitações cognitivas [6].

A necessidade de inclusão e acessibilidade para pessoas com demência ainda não é amplamente refletida na legislação global ou diretrizes específicas do setor turístico [7]. Isso é paradoxal, considerando a urgência com que as questões de acessibilidade têm sido abordadas em outras condições ou incapacidades [8].

A demência requer uma abordagem diferenciada, uma vez que cada indivíduo é afetado de maneira única e as suas necessidades podem mudar de um dia para o outro [9]. A acessibilidade para pessoas com demência implica a criação de ambientes e experiências que não apenas acomodam limitações físicas, mas também proporcionam um suporte cognitivo e emocional [10]. Significa, também, promover uma maior conscientização e compreensão sobre a condição, tanto entre os profissionais do setor quanto entre os turistas em geral [10].

O turismo inclusivo para pessoas com demência tem o potencial de, não apenas, melhorar a qualidade de vida dos indivíduos afetados e dos seus cuidadores, mas também de criar oportunidades económicas significativas para os destinos que optam por acolher essa abordagem [11].

Destinos turísticos que implementam práticas inclusivas podem atrair um segmento de mercado em crescimento, ao mesmo tempo em que reforçam o seu compromisso com responsabilidade social e sustentabilidade [12].

Diante deste panorama, é imperativo que profissionais do turismo, cuidadores e empreendedores reconheçam a demência como um fenómeno de escala global que implica uma reavaliação das práticas correntes [13]. Investir em turismo acessível e inclusivo não é apenas uma questão de ética, mas uma necessidade premente que, se atendida, pode resultar em experiências enriquecedoras, tanto para os visitantes, quanto para os anfitriões [14, 15].

Demência em Portugal

Portugal, assim como muitos outros países, enfrenta desafios significativos relacionados ao aumento da prevalência da demência [16]. A perspectiva epidemiológica dos últimos anos tem mostrado que o envelhecimento da população portuguesa está diretamente relacionado ao crescimento do número de casos de demência [17]. Este aumento reflete-se, não só na pressão colocada sobre os sistemas de saúde e apoio

social, mas também na integração social e participação ativa desses indivíduos na sociedade [16].

As estatísticas recentes apontam para uma trajetória preocupante, com uma tendência crescente no diagnóstico de condições relacionadas à demência [18]. Esta realidade evidencia a necessidade urgente de políticas públicas e iniciativas privadas que enderecem não apenas os cuidados médicos, mas também a qualidade de vida das pessoas com demência, incluindo sua capacidade de participar em atividades sociais e culturais, como o turismo [18].

O isolamento social é uma consequência comum para aqueles que vivem com demência, e a dificuldade em manter a participação em atividades que antes eram de prazer, contribui significativamente para esta exclusão [19]. O turismo, um setor vital para a economia e cultura portuguesas, tem aqui uma oportunidade de se adaptar e de se tornar um meio de reintegração social para pessoas com demência, proporcionando-lhes a chance de continuar a explorar e a desfrutar de novas experiências com dignidade e segurança [20].



Objetivos do Guia

Este documento é meticulosamente concebido com a intenção de fornecer informações valiosas e orientações específicas para diversos grupos que interagem com pessoas que vivem com demência. Cada seção é cuidadosamente elaborada para atender às necessidades de informação e formação dos seguintes públicos:

Se eu for cuidador: este guia fornecerá informações valiosas para desfrutar de uma experiência turística da pessoa com demência a seu cargo. Neste documento é possível encontrar orientações práticas sobre como planejar e realizar viagens seguras e confortáveis, atendendo às necessidades específicas da pessoa com demência (ver tabela 1).

Tabela 1: Orientações do guia turístico para o cuidador.

Oferta do Guia	Benefícios para os profissionais do setor Turístico
Compreensão Aprofundada da Demência	Acesso a informações para entender como a demência pode influenciar as experiências de viagem, ajudando cuidadores a adaptar planos e expectativas
Conselhos Práticos de Planejamento	Orientações passo a passo sobre como organizar viagens considerando as necessidades específicas de pessoas com demência, tornando as viagens seguras e confortáveis.
Estratégias para Execução de Viagens	Dicas e técnicas para garantir que a execução da viagem ocorra de forma tranquila, abordando desde a preparação até o retorno para casa, focando na segurança e bem-estar
Catálogo de Destinos Acessíveis	Recursos e ferramentas para identificar destinos e atividades apropriados que sejam acessíveis e gratificantes, assegurando que as viagens ofereçam experiências enriquecedoras
Suporte Durante a Viagem	Sugestões para o manuseio de situações imprevistas, como forma de manter a viagem agradável para todos.

Se eu for um empreendedor: descobrirei neste guia oportunidades para inovar e desenvolver os meus negócios de forma socialmente responsável e inclusiva. Estarei na vanguarda na identificação de lacunas de mercado e na criação de serviços que atendam às exigências

específicas de um segmento populacional em expansão. Aprenderei sobre casos de sucesso o que me poderá inspirar a desenvolver propostas de valor que não só sejam rentáveis, mas que também contribuam para uma sociedade mais inclusiva (ver tabela 2).

Tabela 2: Orientações do guia turístico para Empreendedor Turístico.

Oferta do Guia	Benefícios para os empreendedores do setor turístico
Inovação e Responsabilidade Social	Orientações para integrar práticas socialmente responsáveis e inclusivas nos negócios, posicionando sua empresa como líder em turismo acessível
Identificação de Lacunas de Mercado	Ferramentas e insights para reconhecer necessidades não atendidas no turismo, especialmente para pessoas com demência, abrindo caminho para novas oportunidades de negócio
Desenvolvimento de Serviços Inclusivos	Estratégias para criar serviços turísticos que, para além de acessíveis a pessoas com demência, também enriqueçam suas experiências de viagem
Propostas de Valor Lucrativas e Inclusivas	Diretrizes para desenvolver propostas de valor que atendam às necessidades específicas deste segmento em crescimento, garantindo que sua oferta seja lucrativa e benéfica para a sociedade.

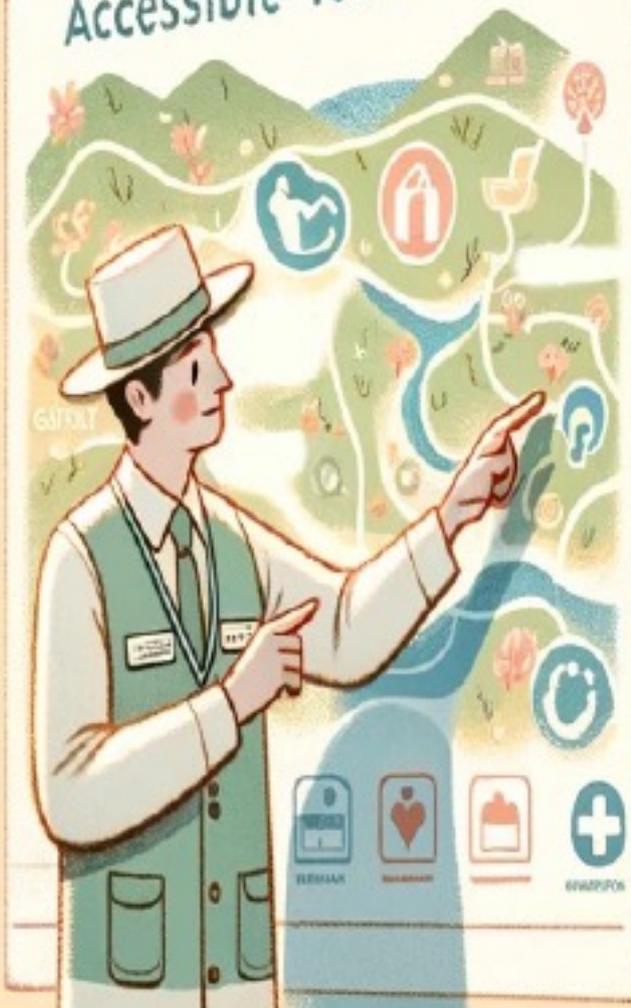
O presente guia procura não apenas abordar as barreiras existentes, mas também iluminar o caminho para um setor turístico que acolha integralmente as necessidades de todos os viajantes, independentemente das suas capacidades cognitivas. Através deste enfoque, o guia pretende justificar e reforçar a importância do turismo na vida das pessoas com demência, apontando para um futuro onde a viagem seja acessível e gratificante para todos.

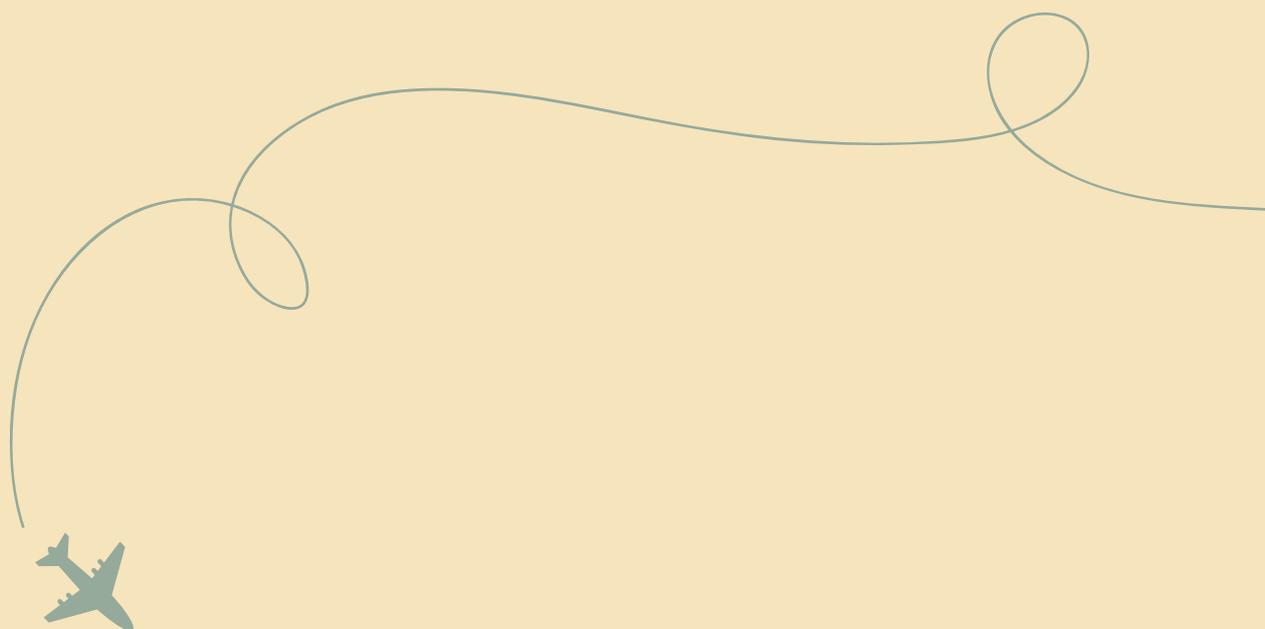
Pontos Chave

- **Educação e Sensibilização para a Demência:** O guia fornece informações valiosas e orientações práticas para aumentar a compreensão da demência entre cuidadores, profissionais do turismo e a comunidade em geral, destacando a importância da formação contínua para adaptar serviços e criar experiências inclusivas.
- **Planeamento Personalizado e Suporte Durante a Viagem:** Oferece estratégias detalhadas para planear viagens seguras e confortáveis, com recursos e ferramentas específicos que atendem às necessidades individuais da pessoa com demência, assegurando apoio contínuo e soluções para desafios que possam surgir durante as viagens.
- **Adaptação do Sector Turístico:** Instruções detalhadas para profissionais do turismo sobre como adaptar instalações e serviços para melhor acolher visitantes com demência, incluindo a implementação de práticas responsáveis e inclusivas que garantam segurança e acolhimento.
- **Inovação e Desenvolvimento de Mercado:** Encoraja empreendedores do sector a identificar lacunas de mercado e desenvolver negócios inovadores e socialmente responsáveis, fornecendo directrizes para criar serviços que não apenas atendam às necessidades específicas de pessoas com demência mas também contribuam para uma sociedade mais inclu-



Accessible Tourism





Um ponto de situação sobre o

Turismo “Atual”

A experiência turística, embora muitas vezes vista como um luxo ou uma atividade de lazer, desempenha um papel vital na promoção de uma vida plena e enriquecedora para pessoas com demência e seus cuidadores. O turismo não é apenas uma fuga da rotina diária; é uma fonte de estímulo cognitivo, prazer sensorial e interação social. No entanto, as barreiras atuais, que vão desde a adaptação a novos ambientes até a falta de informação e formação especializada, impedem que muitas pessoas com demência desfrutem plenamente desses benefícios.

A adaptação a novos ambientes pode ser particularmente desafiadora para alguém com demência, devido à sua necessidade de familiaridade e rotina. A falta de informação sobre destinos turísticos acessíveis e a escassez de instalações adaptadas contribuem para esta dificuldade. Além disso, a segurança é uma preocupação primordial, tanto para as pessoas com demência quanto para os seus cuidadores, que muitas vezes hesitam em participar em atividades turísticas devido ao

medo de situações imprevistas que possam surgir. Especialistas de diferentes áreas do turismo, juntamente com as pessoas que vivem com demência e seus cuidadores, têm identificado uma lacuna crítica na formação de profissionais do setor. Isso reflete-se na falta de serviços e apoios adequados que poderiam facilitar a experiência turística para este grupo.

O estudo que serviu de incentivo para a elaboração deste guia, realizado entre setembro e novembro de 2023, visou analisar o cruzamento entre turismo e demência, procurando percepções sobre como tornar as experiências turísticas mais acessíveis e enriquecedoras para as pessoas com demência e os seus cuidadores. Redigido no âmbito do projeto “Turismo inclusivo: A relação entre a experiência turística e a terapêutica na demência”, recorreu-se a uma metodologia qualitativa, incluindo entrevistas semiestruturadas e um grupo focal para a recolha de dados.

Resultados dos Especialistas em Turismo

Os especialistas do setor turístico, que incluíram gestores de hotéis, proprietários de cadeias hoteleiras e representantes de agências de viagens, evidenciaram uma conscientização limitada sobre as necessidades específicas de turistas com demência. Muitos admitiram a falta de experiência direta e formação especializada para lidar com estes hóspedes, destacando uma lacuna significativa no conhecimento e na preparação do setor. Alguns participantes mencionaram tentativas isoladas de adaptação, mas reconheceram a necessidade de uma abordagem mais sistemática e informada para tornar o turismo verdadeiramente inclusivo para pessoas com demência.

Insights de Pessoas com Demência

Os participantes com demência compartilharam experiências mistas em relação ao turismo, variando de memórias de viagens prazerosas a desafios significativos enfrentados devido à sua condição. As barreiras mencionadas incluíram dificuldades de navegação em ambientes novos e complexos, com sobrecarga sensorial, assim como uma necessidade geral de maior suporte e compreensão por parte dos prestadores de serviços turísticos. A comunicação surgiu como um tema central, com muitas partilhas a expressar a necessidade de abordagens mais sensíveis e adaptadas às suas capacidades cognitivas.



Percepções de Cuidadores

Os cuidadores, por sua vez, enfatizaram a importância da segurança, da previsibilidade e da acessibilidade cognitiva na escolha de destinos turísticos. Destacaram a falta de opções de lazer que considerem as limitações e necessidades específicas das pessoas com demência, incluindo a necessidade de espaços tranquilos, bem sinalizados e com pessoal treinado para auxiliar nesse contexto. A preocupação com a possibilidade de seus entes queridos se perderem ou se sentirem confusos foi um tema recorrente, sugerindo a necessidade de maior conscientização e infraestruturas adaptadas no setor turístico.



Através do diálogo entre os diferentes grupos de participantes, emergiram recomendações para aprimorar a experiência turística de pessoas com demência, incluindo: a criação de pacotes turísticos específicos, com itinerários claros e previsíveis, a melhoria da sinalização e das infraestruturas para facilitar a orientação, e a formação de pessoal em técnicas de comunicação e assistência adaptadas a pessoas com demência. A tecnologia, como visitas virtuais prévias aos destinos, foi sugerida como uma ferramenta útil para familiarizar os turistas com demência com novos ambientes, reduzindo a ansiedade e aumentando a segurança.

O estudo reflete a complexidade das necessidades de pessoas com demência no contexto turístico e sublinha a urgência de uma abordagem colaborativa e multifacetada para tornar o turismo mais inclusivo. As conclusões apontam para a necessidade de uma maior conscientização, formação especializada e adaptações infraestruturais, visando criar experiências turísticas que sejam não apenas acessíveis, mas também profundamente enriquecedoras para pessoas com demência e seus cuidadores.

Pontos Chave

- **Enriquecimento Multifacetado:** A experiência turística não é apenas uma atividade de lazer, mas uma fonte vital de estímulo cognitivo, prazer sensorial e interação social. Para pessoas com demência, viajar pode contribuir significativamente para uma vida mais plena e enriquecedora, desafiando a noção de que o turismo é um luxo dispensável.
- **Superar Barreiras:** As dificuldades enfrentadas pelas pessoas com demência no turismo, como a adaptação a novos ambientes e a falta de informação e infraestruturas adaptadas, exigem uma resposta atenta e especializada. A segurança e a familiaridade são preocupações centrais, com a necessidade urgente de formar profissionais do sector turístico para que possam oferecer serviços e suporte adequados.
- **Abordagem Colaborativa para a Inclusão:** O estudo realizado para a elaboração do guia "Turismo Inclusivo: A Relação entre a Experiência Turística e a Terapêutica na Demência" aponta para a importância de uma abordagem colaborativa e multifacetada. A criação de pacotes turísticos específicos, melhoria da sinalização, infraestruturas e formação de pessoal são recomendados para tornar as viagens mais acessíveis e menos intimidantes para turistas com demência, com o uso de tecnologias como visitas virtuais para pré-familiarização com os destinos.





Referências para um futuro

Turismo Inclusivo

O sector turístico está em constante mudança, procurando expandir as suas fronteiras geográficas e tornar-se mais inclusivo e acessível a todos os viajantes, independentemente das suas condições físicas ou cognitivas. Neste contexto, o desafio de receber pessoas com demência representa uma oportunidade significativa para inovar e liderar

as práticas turísticas responsáveis e atentas. Este guia foi desenhado como um recurso abrangente para profissionais do turismo, cuidadores e empresários, fornecendo perspectivas valiosas, estratégias práticas e orientações para criar experiências de viagem enriquecedoras e acessíveis para pessoas com demência.



Compreensão & Sensibilização

Educar sobre a demência e promover empatia através de informações detalhadas, treino em comunicação, campanhas de sensibilização.



Planeamento & Preparação de Viagens

Facilitar viagens seguras e confortáveis com planeamento de guias, estratégias de execução, identificação de destinos acessíveis.



Formação de Profissionais do Turismo

Capacitar profissionais para atendimento inclusivo promovendo um currículo de formação, Workshops e certificação.

Compreensão & Sensibilização

A viagem é uma das experiências mais enriquecedoras do ser humano, carregada de aprendizagem, descoberta e ligação. No entanto, para pessoas com demência e para as suas famílias, o turismo pode parecer um domínio distante e inatingível. Este capítulo procura construir pontes, oferecendo orientações práticas e consideradas que tornem o turismo uma realidade mais próxima destas pessoas, transformando-o numa atividade viável, prazerosa e enriquecedora. As orientações aqui expostas visam criar um ambiente turístico acolhedor, onde as necessidades das pessoas com demência sejam entendidas e satisfeitas, permitindo-lhes a si e às suas famílias gozar de experiências de viagem significativas e adaptadas.

A demência é uma condição complexa que afeta o cérebro, resultando numa diminuição gradual da capacidade de desempenhar tarefas quotidianas. Diferentes tipos de demência afetam as pessoas de modos distintos, dependendo do tipo, da área do cérebro afetada e da evo-

lução da doença. Sintomas como perda de memória, dificuldades de comunicação e alterações de personalidade são habituais, ainda que a manifestação e progressão da doença possam variar significativamente de pessoa para pessoa.

A consciencialização acerca da demência é fundamental no sector turístico para assegurar que todos os visitantes, independentemente das suas condições, possam usufruir de experiências de viagem seguras e gratificantes. O primeiro passo para fomentar esta consciencialização passa pela educação. Operadores turísticos, guias e outros profissionais do setor devem ser informados sobre o que é a demência, como pode afetar o comportamento e as capacidades de uma pessoa e de que forma podem auxiliar.

Para exemplificar, tomemos o caso de João, um aficionado por turismo que foi diagnosticado com a doença de Alzheimer, uma forma comum de demência. Antes do diagnóstico, João viajava frequentemente com a sua esposa, explorando novas culturas e paisagens. Contudo, à medida que a sua condição se agravava, a sua família começou a notar mudanças significativas. João passou a ter dificuldades em recordar os seus planos de viagem e, por vezes, sentia-se desorientado em ambientes não familiares.



#Dicas Práticas

Dica 1

Uma estratégia eficaz para elevar a consciencialização passa pela realização de oficinas e sessões de formação. Estas sessões podem contemplar informações básicas sobre a demência, orientações sobre como comunicar de forma eficaz com alguém que tem demência e sugestões para adaptar atividades turísticas de modo a torná-las mais acessíveis. Para além disso, campanhas de sensibilização podem ser lançadas nas redes sociais e em outros meios de comunicação de modo a atingir um público mais vasto.

Dica 2

Além de formar os profissionais do turismo, é essencial envolver a comunidade local. As iniciativas de sensibilização podem incluir eventos comunitários, como caminhadas de sensibilização para a demência, que não só aumentam a consciência, mas também angariam fundos para apoiar as pessoas afetadas por esta condição.

Dica 3

Para estabelecer um ambiente verdadeiramente inclusivo, os materiais promocionais de turismo devem refletir a diversidade dos viajantes, incluindo aqueles com demência. Isso pode passar pela inclusão de informações sobre acessibilidade e apoio disponível para pessoas com demência e os seus cuidadores em guias turísticos, websites e folhetos.

Planeamento para Viagens Inclusivas

O planeamento cuidadoso é fundamental para assegurar que as viagens sejam acessíveis e prazerosas para pessoas com demência e seus cuidadores. Este processo inicia-se com a escolha do destino, tendo em conta fatores como a facilidade de navegação, a disponibilidade de atividades apropriadas e a acessibilidade de alojamentos e transportes.

Seleção de Destinos Apropriados: Destinos que oferecem uma combinação de tranquilidade e estímulo são ideais. Locais com abundância de natureza, como parques e jardins botânicos, podem ser particularmente vantajosos, fornecendo um ambiente sereno e, simultaneamente, estimulante. Destinos turísticos que já contam com infraestruturas e serviços orientados para a acessibilidade devem ser preferidos.

Alojamento e Transporte: Na escolha de alojamentos, é importante considerar hotéis ou estalagens que demonstrem compreensão das necessidades de pessoas com demência, como quartos com sinalética clara e áreas comuns seguras. Relativamente ao transporte, deve-se preferir opções que ofereçam flexibilidade e suporte, tais como companhias aéreas e serviços de transporte terrestre com políticas adaptadas a passageiros com necessidades especiais.

Itinerários Flexíveis e Personalizados: É crucial criar itinerários que permitam alterações de última hora e que incluam tempo suficiente para descanso. As atividades devem ser selecionadas tendo em conta os interesses e as capacidades da pessoa com demência, evitando-se programas demasiado estritos ou ambientes ruidosos e superlotados.

#Dicas Práticas

Dica 4

Preparar uma mala para alguém com demência exige atenção especial. Devem-se incluir itens familiares e confortantes, como fotografias, música predileta e um diário de viagem, que podem ajudar a manter a pessoa orientada e serena. É igualmente fundamental embalar todos os medicamentos necessários, acompanhados de uma lista detalhada das medicações, horários e dosagens.

Dica 5

Antes da viagem, é recomendável contactar os fornecedores de serviços turísticos para discutir necessidades específicas. Informar hotéis, operadores turísticos e companhias de transporte sobre a condição pode ajudar a assegurar que medidas de apoio adicionais estejam preparadas quando necessárias.

Dica 6

Para estabelecer um ambiente verdadeiramente inclusivo, os materiais promocionais de turismo devem refletir a diversidade dos viajantes, incluindo aqueles com demência. Isso pode passar pela inclusão de informações sobre acessibilidade e apoio disponível para pessoas com demência e os seus cuidadores em guias turísticos, websites e folhetos.

Formação no Turismo

A formação de profissionais do turismo é um pilar fundamental na transformação do setor num ambiente acolhedor para pessoas com demência. Este processo educativo começa pela construção de um sólido entendimento sobre o que é a demência, explorando as várias formas que a condição pode assumir e como afeta as interações e experiências das pessoas. Os formandos são introduzidos aos desafios únicos enfrentados por indivíduos com demência através de histórias e cenários reais, estabelecendo uma base de empatia e compreensão.

A comunicação desempenha um papel central nesta formação. Os profissionais aprendem a importância de adaptar o seu modo de comunicação, percebendo que pequenas alterações na forma de falar e no uso de linguagem corporal podem fazer a diferença entre uma interação confusa e uma troca clara e significativa. Através de exercícios práticos, como simulações de papéis, os participantes experimentam diferentes maneiras de se conectar, aprendendo a ouvir com paciência e responder com gentileza.

A adaptação de serviços é outra área-chave abordada na formação. Neste processo, deve ser discutido como pequenas modificações no ambiente físico e na estrutura das atividades podem tornar a experiência turística mais acessível e menos intimidante para alguém com demência. Desde a sinalização clara e intuitiva até à conceção de passeios que respeitam o ritmo e os interesses dos visitantes com demência, os formandos são incentivados a pensar criticamente sobre como podem moldar os seus serviços para serem inclusivos.

Gerir situações desafiadoras é uma competência crucial adquirida durante a formação. Os profissionais são equipados com estratégias para reconhecer e responder a momentos de ansiedade ou confusão, garantindo que possam manter a calma e a segurança em todas as situações. Isso é complementado por treino no desenvolvimento de planos de ação de emergência personalizados, assegurando que todos na equipa saibam como agir de forma eficaz e empática.

Promover a independência e o respeito por pessoas com demência é um tema transversal em toda a formação. Os participantes aprendem a importância de tratar cada indivíduo com dignidade, reconhecendo as suas habilidades e desejos, e apoiando a sua autonomia sempre que possível. A formação enfatiza que cada interação deve ser pautada pelo respeito mútuo e pelo reconhecimento da pessoa para além de um diagnóstico com demência.

Para implementar esses programas de formação de forma eficaz, são utilizadas diversas metodologias, desde workshops interativos e seminários com especialistas até recursos online e experiências imersivas, como simulações de realidade virtual. Essas abordagens diversificadas garantem que os profissionais do turismo não só absorvam o conhecimento teórico, mas também desenvolvam habilidades práticas e empatia em contextos críticos, fun-

damentais para atender às necessidades de turistas com demência.

A conclusão do treino é marcada pela certificação, reconhecendo os profissionais que se dedicaram a tornar o turismo mais inclusivo. Além disso, sessões regulares de reciclagem garantem que o conhecimento permaneça atualizado e que as melhores práticas continuem a evoluir.

#Dicas Práticas

Dica 7

Integre exercícios práticos que recriem interações com turistas com demência. Use cenários baseados em casos reais para praticar ajustes na comunicação verbal e não-verbal. Encoraje a reflexão sobre as respostas e forneça feedback imediato para melhorar as técnicas de comunicação.

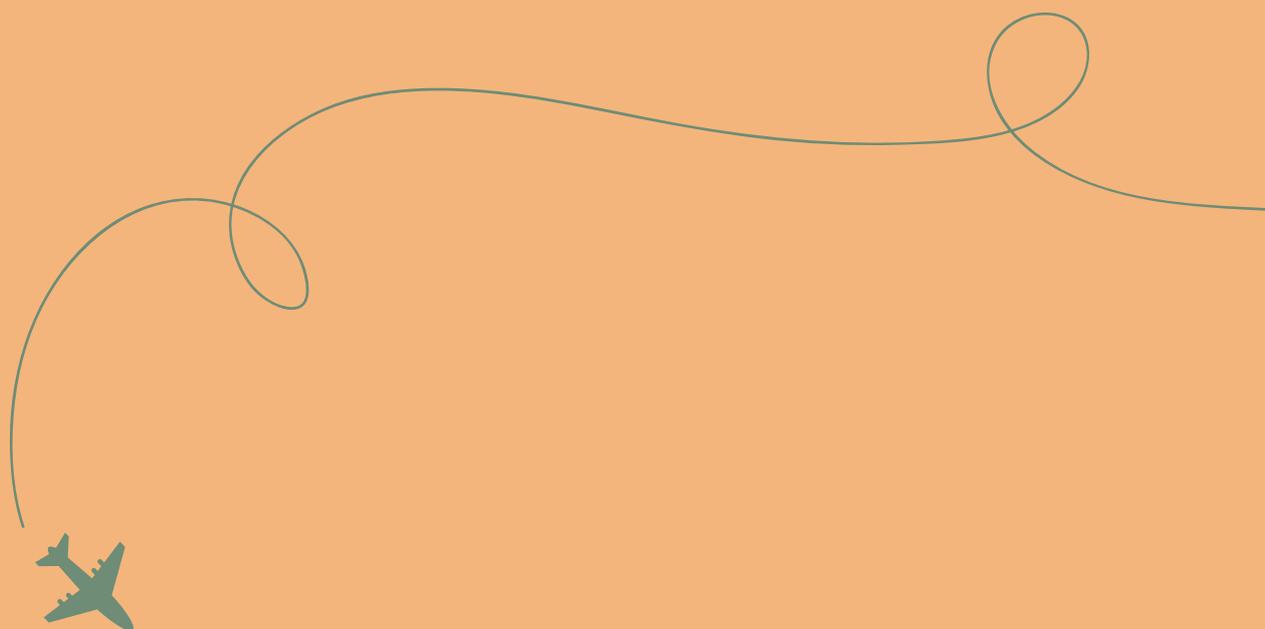
Dica 8

Realize workshops que focam em alterações no ambiente físico e nos serviços para melhorar a acessibilidade. Discuta modificações práticas, como sinalização clara e itinerários adaptados, e promova sessões de brainstorming para desenvolver novas ideias e soluções práticas.

Pontos Chave

- **Expansão Inclusiva do Sector Turístico:** O sector turístico está empenhado em tornar-se acessível a todos, expandindo fronteiras geográficas e adaptando serviços para acolher pessoas com condições específicas como a demência, visando criar experiências de viagem seguras e enriquecedoras.
- **Educação e Formação Contínua:** A formação contínua dos profissionais do turismo sobre a demência é crucial, abrangendo desde a sensibilização sobre a condição até o treino em práticas específicas que melhoram a acessibilidade e a interacção com viajantes afectados por esta condição.
- **Planeamento e Adaptação de Serviços:** O guia destaca a necessidade de planeamento cuidadoso e adaptação de serviços, incluindo a escolha de destinos apropriados, ajustes em alojamentos e transportes, e o desenvolvimento de itinerários flexíveis que considerem as necessidades de pessoas com demência, assegurando uma experiência turística inclusiva e enriquecedora.





Aproximar o Turismo da pessoa com
Demência e das suas famílias

Práticas Inclusivas I

A integração de pessoas com demência em experiências turísticas exige uma abordagem inclusiva e detalhada no desenvolvimento de infraestruturas e serviços. Através da adaptação de ambientes e otimização das ofertas de serviços, é possível criar condições que res-

peitem as necessidades específicas desses visitantes e enriqueçam a sua experiência turística. As melhorias focam principalmente o cuidado na sinalização, na personalização de atividades e na incorporação de tecnologias assistidas.

Adaptação nas Instalações

As instalações devem ser projetadas ou adaptadas para garantir acesso fácil e seguro, incluindo rampas, corrimões e pisos antiderrapantes, permitindo que pessoas com demência e os seus cuidadores se movimentem livremente e sem obstáculos.

Adaptação na Sinalização

A Sinalização deve ser intuitiva, clara e simples, utilizando textos, imagens ou ícones que sejam facilmente reconhecíveis. A consistência na sinalização ajuda a evitar confusões, e a inclusão de elementos táteis pode oferecer suporte adicional a pessoas com demência.

Criação de novos Espaços

Optar por incluir áreas de descanso específicas para pessoas com demência, pode ser extremamente crucial. O espaço deve ser tranquilo e confortável, claramente identificados. Este tipo de áreas devem ser facilmente acessíveis e proporcionar um ambiente de relaxamento, preferencialmente longe da agitação e das áreas mais movimentadas

Dispositivos de Localização

Tecnologias como GPS ou sistemas de localização interna podem ajudar a monitorar a localização de visitantes com demência, garantindo sua segurança.

Aplicações Informativas

Aplicações móveis que fornecem informações sobre o local, com opções de personalização para aumentar o texto ou alterar o contraste, podem facilitar a compreensão e a navegação por parte de pessoas com demência.

Realidade Aumentada

Soluções de realidade aumentada podem oferecer tours virtuais adaptados, permitindo que visitantes com demência explorem espaços turísticos de forma interativa e controlada.

Flexibilidade nos Programas

As atividades devem permitir ajustes e ser flexíveis para se adaptarem ao ritmo e às preferências dos visitantes com demência, garantindo uma experiência sem pressão e adaptada às suas capacidades.

Inclusão Sensorial

Desenvolver atividades que englobem diversos sentidos pode ser particularmente estimulante e gratificante para pessoas com demência, desde jardins sensoriais até experiências táteis em museus.

Criação de novos Espaços

Os profissionais responsáveis pelas atividades devem ter formação específica para interagir de forma eficaz e empática com pessoas com demência, adaptando a comunicação e o ritmo das atividades conforme necessário.

Pontos Chave

- **Adaptação de Infraestruturas e Sinalização:** A concepção de espaços físicos acessíveis é fundamental para a inclusão de pessoas com demência. Isto inclui a implementação de rampas, corrimãos, pisos antiderrapantes e sinalização clara e intuitiva. A utilização de textos, imagens, e ícones facilmente reconhecíveis, juntamente com elementos táteis, ajuda a prevenir confusões e facilita a orientação, assegurando que todos possam movimentar-se livremente e com segurança.
- **Experiências Personalizadas e Inclusão Sensorial:** Oferecer programas flexíveis que se ajustem ao ritmo e preferências dos visitantes com demência é crucial para uma experiência enriquecedora. Desenvolver atividades que estimulem vários sentidos, como jardins sensoriais ou experiências táteis em museus, pode proporcionar grande satisfação e engajamento. É igualmente importante que os guias e profissionais responsáveis sejam devidamente formados para interagir de maneira eficaz e empática.
- **Integração de Tecnologias Assistidas:** A tecnologia tem um papel essencial na melhoria da acessibilidade para pessoas com demência. O uso de dispositivos de localização, como GPS ou sistemas internos, assegura a segurança dos visitantes, enquanto aplicações móveis adaptadas podem melhorar significativamente a navegação e a compreensão do ambiente. Adicionalmente, soluções de realidade aumentada permitem tours virtuais controlados, aumentando a acessibilidade e o conforto dos visitantes com demência.





Aproximar o Turismo da pessoa com
Demência e das suas famílias

Práticas Inclusivas II

O desenvolvimento de um turismo verdadeiramente inclusivo, que acolha e proporcione experiências ricas para pessoas com diversas necessidades, incluindo aquelas com demência, depende significativamente de parcerias e colaborações eficazes entre diversos atores do se-

tor turístico e da sociedade. Essas alianças estratégicas podem ampliar o alcance e o impacto das iniciativas de inclusão, combinando recursos, conhecimentos e influências de diferentes entidades.

Parcerias com Organizações de Saúde

Colaborações com organizações de saúde, especialmente aquelas focadas na demência, são fundamentais. Essas entidades possuem um profundo entendimento das necessidades das pessoas com demência e podem oferecer insights valiosos sobre como adaptar ambientes e atividades turísticas para serem mais acessíveis. Além disso, podem contribuir com programas de formação para profissionais do turismo, ensinando técnicas de comunicação eficaz e abordagens empáticas.

Colaborações com Instituições Acadêmicas

Universidades e instituições de investigação podem desempenhar um papel crucial no turismo inclusivo através de estudos e projetos focados na acessibilidade e inclusão. Tais colaborações podem resultar no desenvolvimento de novas tecnologias assistidas, métodos inovadores para a criação de experiências turísticas inclusivas e estratégias eficazes para a formação de profissionais do setor.

Aliança com Entidades Governamentais

O apoio governamental é essencial para promover o turismo inclusivo. As autoridades locais e nacionais podem introduzir regulamentações que incentivem a supervisão e implementação de padrões de acessibilidade no turismo. Além disso, podem oferecer incentivos financeiros ou fiscais para empresas que implementem práticas inclusivas. As parcerias com entidades governamentais também podem resultar na criação de campanhas de sensibilização pública que promovam a inclusão e a acessibilidade no turismo.

Cooperação com a Indústria Turística

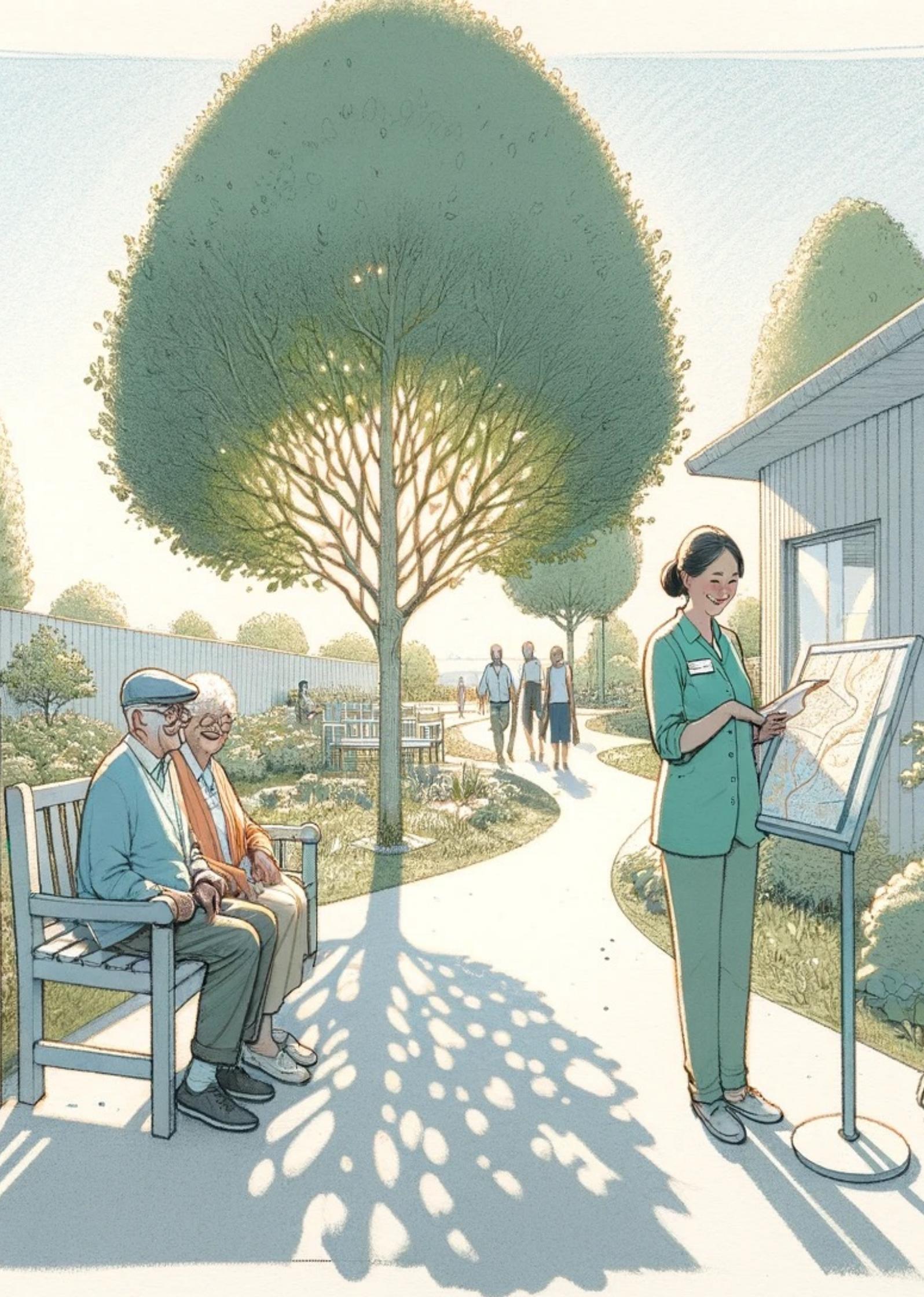
Hotéis, agências de viagens, operadores de turismo e outras empresas do setor turístico são parceiros vitais na criação de experiências inclusivas. Trabalhar em conjunto com essas empresas permite a partilha de melhores práticas e o desenvolvimento de pacotes turísticos e acomodações que atendam às necessidades específicas de pessoas com demência e outros grupos com necessidades especiais.

Redes de apoio com ONGs

ONGs que trabalham com direitos humanos, acessibilidade e inclusão podem ser um forte aliado na promoção do turismo inclusivo. Essas organizações podem ajudar a sensibilizar para a importância da inclusão no turismo, além de oferecer recursos e apoio para a implementação de práticas inclusivas.

Pontos Chave

- **Parcerias Estratégicas com Organizações de Saúde e Educação:** A colaboração com organizações especializadas em demência e instituições acadêmicas é crucial. Estas parcerias permitem adaptar ambientes e atividades turísticas para aumentar a acessibilidade e contribuem com formação especializada para profissionais do turismo, incorporando técnicas de comunicação eficaz e abordagens empáticas.
- **Incentivos e Regulamentações Governamentais:** O apoio governamental através de legislação e incentivos fiscais é essencial para impulsionar a implementação de padrões de acessibilidade no turismo. Além disso, o governo pode desempenhar um papel significativo na promoção de campanhas de sensibilização que fomentem a inclusão no sector.
- **Alicerce entre de Empresas Turísticas e ONGs:** A cooperação com hotéis, agências de viagem, operadores turísticos e ONGs focadas em direitos humanos e inclusão é fundamental. Estas parcerias ajudam a partilhar melhores práticas e a desenvolver ofertas turísticas que respondam às necessidades de pessoas com demência e outros grupos com requisitos especiais, promovendo um turismo verdadeiramente inclusivo.





To-Do List a ter em conta
nos momentos pré, durante e pós

Viagem



Cuidadores

Estude de que forma a demência afeta a viagem e a capacidade de desfrutar de novas experiências.

Considere o estadió da demência, verifique as suas principais necessidades e analise de que forma isso pode impactar a viagem (p.e., capacidade de desfrutar de novas experiên-

Escolha destinos conhecidos pela inclusão e acessibilidade (p.e., Reino Unido). Opte por um destino que não sejam excessivamente estimulante ou confuso.

Procure por hospedagens que se sensibilizem para a inclusão e para a acessibilidade, com especial interesse na comodar hóspedes com demência.

Opte por modos de transporte confortáveis e menos stressantes (p.e., evitar meios de transporte com muita movimentação). Considere viagens diretas sempre que possível.



Cuidadores

Considere atividades que correspondam aos interesses e capacidades da pessoa com demência. Considere o melhor horário para a sua realização (p.e., final da manhã).

Durante as atividades, incorpore tempo suficiente para o descanso e relaxamento.

Inclua objetos familiares e reconfortantes que possam ajudar a pessoa a se sentir mais segura.

Prepare uma pasta com documentos médicos, informações de contato de emergência e detalhes da viagem.

Informe antecipadamente os hotéis, companhias aéreas e operadores turísticos sobre as necessidades especiais da pessoa a cuidado.



Cuidadores

Solicite serviços de assistência especiais disponíveis, como prioridade no embarque ou acompanhamento em aeroportos.

Formule um plano de Emergência, considere possíveis desorientações ou mudanças de comportamento.

Tente manter a rotina habitual tanto quanto possível para minimizar a confusão.

Esteja atento às necessidades e ao bem-estar da pessoa de forma continuada, ajustando os planos conforme necessário.

Após Viagem: Reserve um tempo para refletir sobre a viagem, considerando o que funcionou bem e o que pode ser melhorado para futuras viagens.



Assegure-se que os recursos humanos possuam conhecimento básico sobre demência e como esta pode influenciar o comportamento e as necessidades dos hóspedes.

Providencie formação regular para todos os colaboradores do hotel sobre como comunicar e interagir com pessoas com demência de forma respeitosa e eficaz.

Prepare-se para oferecer um check-in sereno e personalizado para hóspedes com demência. A paciência e o entendimento são fundamentais.

Garanta que o ambiente do hotel seja seguro e confortável, com sinalização clara e áreas para descanso tranquilas.

Disponibilize quartos que sejam fáceis de navegar, e livres de obstáculos. Considere a proximidade com os elevadores e a disponibilidade de quartos no rés-do-chão.



Ofereça serviços como assistência alimentar e orientação no hotel, se necessário.

Providencie um ponto de contacto específico para cuidadores e hóspedes com demência que possam necessitar de assistência adicional.

Proponha atividades de lazer adequadas para pessoas com demência, como jardins calmos ou sessões de música relaxante.

Comunique qualquer informação importante de forma clara e concisa, tanto verbalmente quanto por escrito, utilizando linguagem simples.

Esteja aberto ao feedback dos cuidadores sobre como melhorar a estadia do hóspede e faça ajustes conforme necessário.



Desenvolva e forme a equipa em protocolos de emergência específicos para hóspedes com demência, incluindo proce-

ssegure-se de que a privacidade e a dignidade dos hóspedes sejam sempre respeitadas.

Após a partida do hóspede, realize uma avaliação interna para identificar o que funcionou bem e o que pode ser melhorado para futuras visitas.

Mantenha um relacionamento com os cuidadores e hóspedes após a estadia para incentivar visitas futuras e receber feedback contínuo.





Conclusão

Num mundo marcado por desafios sem precedentes, a demência surge como uma questão crítica que transcende barreiras geográficas e sociais, afectando uma parcela substancial da população mundial. Reconhecida como uma crise de saúde pública de grande magnitude, a demência exige uma resposta coordenada e compassiva que inclui também o sector turístico.

O turismo, tradicionalmente associado à ideia de liberdade e descoberta, enfrenta o desafio de adaptar-se para ser acessível às pessoas cuja capacidade de explorar está limitada por condições cognitivas. Esta realidade evidencia a falta de medidas de inclusão e acessibilidade nas legislações globais e directrizes do sector turístico, um paradoxo considerando a urgência com que outras condições de acessibilidade são abordadas.

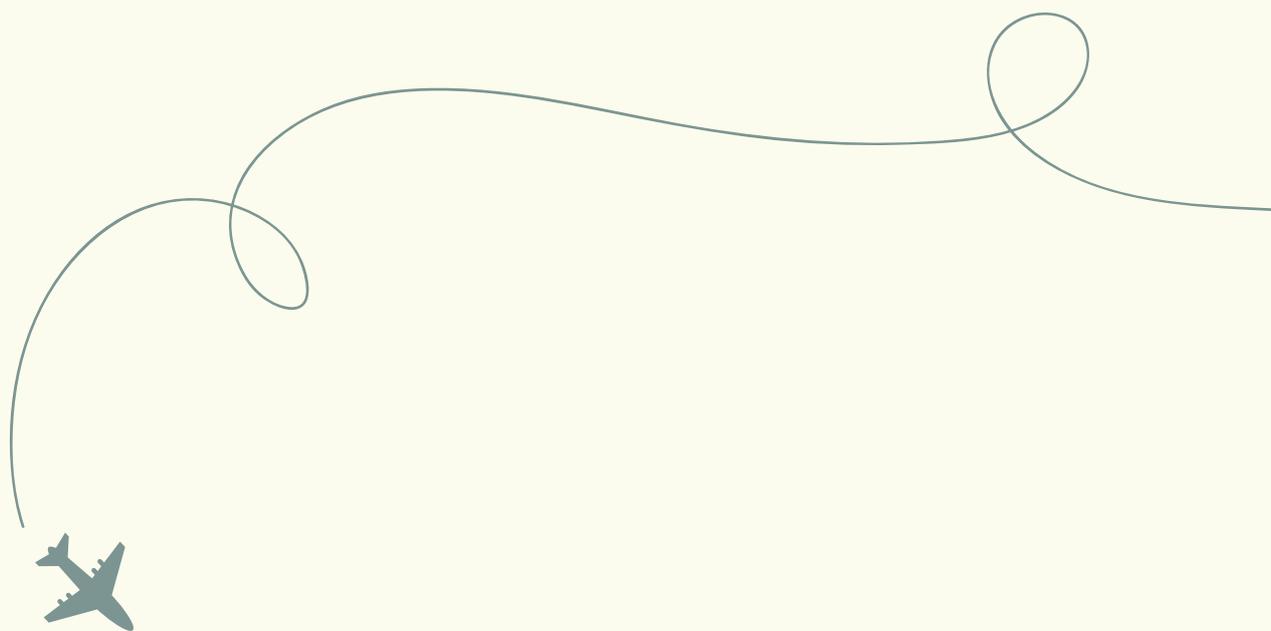
A implementação de um turismo verdadeiramente inclusivo para pessoas com demência não só melhoraria significativamente a qualidade de vida desses indivíduos e dos seus cuidadores, mas também criaria oportunidades económicas importantes para os destinos que adoptam essa abordagem. As práticas inclusivas em destinos turísti-

cos podem atrair um segmento de mercado em crescimento e reforçar o compromisso com a responsabilidade social e a sustentabilidade.

Face a esta realidade, é imperativo que profissionais do turismo, cuidadores e empreendedores reconheçam a demência como um fenómeno de escala global que exige uma reavaliação das práticas correntes. Investir em turismo acessível e inclusivo é uma necessidade premente e uma questão de ética que, se bem atendida, enriquecerá tanto os visitantes quanto os anfitriões.

Este guia foi meticulosamente concebido para fornecer orientações específicas e valiosas a diversos grupos que interagem com pessoas que vivem com demência, permitindo planear e realizar viagens seguras e confortáveis, e garantindo que as experiências turísticas sejam acessíveis e enriquecedoras para todos.





Bibliografia

1. Tam, M.T., J.A. Dosso, and J.M. Robillard, The Impact of a Global Pandemic on People Living with Dementia and Their Care Partners: Analysis of 417 Lived Experience Reports. *J Alzheimers Dis*, 2021. 80(2): p. 865-875.
2. Martin, A., S. O'Connor, and C. Jackson, A scoping review of gaps and priorities in dementia care in Europe. *Dementia (London)*, 2020. 19(7): p. 2135-2151.
3. Nichols, E., et al., Estimation of the global prevalence of dementia in 2019 and forecasted prevalence in 2050: an analysis for the Global Burden of Disease Study 2019. *The Lancet Public Health*, 2022. 7(2): p. e105-e125.
4. Kotti, A., *Dementia Care during a Healthcare Crisis*. 2021.
5. Connell, J. and S. Page, Tourism, ageing and the demographic time bomb - the implications of dementia for the visitor economy: a perspective paper. *Tourism Review*, 2019. ahead-of-print.
6. Mihalic, T. and D. Fennell, In pursuit of a more just international tourism: the concept of trading tourism rights. *Journal of Sustainable Tourism*, 2015. 23: p. 188-206.
7. Hung, L., et al., Creating Dementia-Friendly Communities for Social Inclusion: A Scoping Review. *Gerontology and Geriatric Medicine*, 2021. 7: p. 23337214211013596.
8. Stasiulis, E., et al., The Paradox of Dementia and Driving Cessation: "It's a Hot Topic," "Always on the Back Burner". *Gerontologist*, 2020. 60(7): p. 1261-1272.
9. Grand, J.H., S. Caspar, and S.W. Macdonald, Clinical features and multidisciplinary approaches to dementia care. *J Multidiscip Healthc*, 2011. 4: p. 125-47.
10. Quirke, M., et al., Environmental Design for People Living with Dementia. *Encyclopedia*, 2023. 3(3): p. 1038-1057.
11. Bressan, V., et al., Supporting the Community to Embrace Individuals with Dementia and to Be More Inclusive: Findings of a Conceptual Framework Development Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2022. 19(16): p. 10335.

12. Connell, J. and S.J. Page, Case study: Destination readiness for dementia-friendly visitor experiences: A scoping study. *Tourism Management*, 2019. 70: p. 29-41.
13. Bauer, I., Caregivers of travelers with dementia - a neglected travel population. *Journal of travel medicine*, 2019. 26.
14. Scheyvens, R. and R. Biddulph, Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 2017. 20: p. 1-21.
15. Rebelo, S., M. Patuleia, and Á. Dias, Inclusive Tourism: Assessing the Accessibility of Lisbon as a Tourist Destination. *Tourism and Hospitality*, 2022. 3(2): p. 466-495.
16. Gonçalves-Pereira, M., et al., The prevalence of dementia in a Portuguese community sample: a 10/66 Dementia Research Group study. *BMC Geriatrics*, 2017. 17(1): p. 261.
17. Santana, I., et al., [The Epidemiology of Dementia and Alzheimer Disease in Portugal: Estimations of Prevalence and Treatment-Costs]. *Acta Med Port*, 2015. 28(2): p. 182-8.
18. Teles, S., et al., Willingness to institutionalize a relative with dementia: a web-platform assessment with the Portuguese adapted version of the Desire-to-Institutionalize Scale. *Front Med (Lausanne)*, 2023. 10: p. 1277565.
19. Grothe, J., et al., Social Isolation and Incident Dementia in the Oldest-Old-A Competing Risk Analysis. *Front Psychiatry*, 2022. 13: p. 834438.
20. Oliveira Moreira, C., Portugal as a tourism destination: Paths and trends. *Méditerranée*, 2018.