

Come gestire una situazione di emergenza nelle strutture ricettive

Si definisce emergenza ogni situazione in cui il personale e i mezzi disponibili in un determinato territorio risultino insufficienti all'attuazione di un efficace intervento. Si tratta di avvenimenti improvvisi e imprevedibili, che richiedono un'azione decisa e immediata e che possono essere dovuti a cause epidemiche, naturali o tecnologiche.

Nella mia esperienza, soprattutto all'estero, ho assistito a vari episodi in cui l'azienda o la struttura alberghiera non aveva previsto adeguatamente tutte le possibili situazioni a rischio restando così sprovvista di risorse quando poi l'evento è arrivato. Ricordo un episodio in Francia in cui l'allarme è scattato alle 3 di notte in un hotel appartenente a una nota catena alberghiera. La **gestione dell'emergenza** era alquanto inadeguata, i vigili del fuoco erano presenti ma non sapevano cosa fare. Nessuno del personale alberghiero sapeva dare informazioni precise e i clienti dell'hotel vagavano nella hall (dunque non nel punto di raccolta designato) oppure ritornavano nelle loro camere senza aver ricevuto istruzioni. E' chiaro che tutta la parte organizzativa doveva venire rivista.

Ogni azienda ha il compito di individuare e **formare un adeguato numero di addetti alle emergenze**, tenendo presente la dimensione dell'attività, i turni lavorativi e la tipologia delle lavorazioni che vengono svolte, in particolare per attività all'estero, dove i meccanismi di gestione delle emergenze possono essere notevolmente differenti rispetto alla

situazione del nostro paese.

Il datore di lavoro, nell'elaborare il piano e le **procedure di emergenza**, deve prevedere tutti i possibili scenari ipotizzabili. Deve inoltre comunicare le rispettive **misure di soccorso** da attuare in ogni caso specifico e descrivere la modalità di chiamata ai numeri di emergenza. Spesso infatti la situazione di panico non permette a chi chiama di fornire le esatte indicazioni per attivare il soccorso. Può capitare in alcuni casi che siano state fatte più chiamate contraddittorie.

In fase di stesura della procedura è quindi necessario che venga descritto anche il processo di chiamata agli enti di soccorso, precisando:

- La lingua parlata e compresa
- l'identità della persona incaricata alla chiamata, (la quale deve essere a conoscenza dei rischi presenti nell'ambiente per dare le adeguate indicazioni);
- il numero telefonico dal quale si chiama;
- nome dell'azienda;
- luogo ed indirizzo da raggiungere;
- la tipologia di incidente in corso;

- l'eventuale presenza di sostanze chimiche presenti;
- il numero di lavoratori coinvolti.

Il datore di lavoro deve provvedere ad una **adeguata informazione, formazione ed addestramento sulle procedure operative indicate nel piano di emergenza**, come previsto dagli artt.36 e 37 del D.Lgs.81/08 in Italia e dalle normative in vigore presso i paesi stranieri in cui si svolgono le attività. Il datore di lavoro deve altresì mettere nelle giuste condizioni il lavoratore designato come addetto alle emergenze. Costui dev'essere in grado di riconoscere le eventuali criticità dell'emergenza rapportate all'ambiente di lavoro, in modo da avere la prontezza di agire mettendo se stesso e gli altri al sicuro.

Dal momento che il rischio zero non esiste, agire sui comportamenti, sulla **formazione del lavoratore, sulle procedure e sulla cultura della sicurezza aziendale** può consentire al datore di lavoro di ridurre drasticamente la possibilità di crearsi di una situazione di emergenza.

Prevedere una simulazione di emergenza periodica (annuale in tutte le aziende dove sia presente un numero di lavoratori superiore a 10 e/o aziende soggette a rilascio del CPI da parte dei VVF), rientrante tra gli addestramenti previsti dagli articoli sopra citati, può evidenziare comportamenti adottati che potrebbero comportare possibili scenari infortunistici.

In particolare gli alberghi con oltre 200 posti letto sono classificati come strutture ad elevato rischio incendio e,

come tali, gli addetti antiincendio, nominati dal datore di lavoro, dovranno frequentare un **corso di formazione** della durata di almeno 16 ore di cui una parte di teoria e una parte di pratica. Inoltre le prove effettuate, coinvolgendo tutto il team di lavoro, possono creare o migliorare una maggiore coesione del gruppo ed aumentare la fiducia tra colleghi.

Forte di molti anni di esperienza all'estero in paesi considerati difficili, il sottoscritto offre adeguata consulenza e programmi formativi ad hoc alle aziende italiane del settore per prevenire e gestire al meglio le possibili problematiche di natura emergenziale.