

Una guida pratica e chiara per l'albergatore sulla gestione del problema "bed bugs" da tutti i punti di vista. Una guida che può risolvere molti problemi, far risparmiare soldi e preoccupazioni ed evitare di perdere clienti grazie ai consigli di esperti formatori in tema di housekeeping e comunicazione, corredati da esempi concreti e testimonianze reali.

Con il contributo di:

Rentokil
Gli Esperti del Pest Control

AcarZeroTM

ZeroBugsTM

A letto con il nemico. Prevenzione ed eliminazione delle cimici dei letti (e di altri ospiti indesiderati)

ADAVA

A letto con il nemico

Prevenzione ed eliminazione delle cimici dei letti
(e di altri ospiti indesiderati)

**MANUALE
PRATICO PER
L'ALBERGATORE**

 **adava**

© Teamwork Srl Rimini

Questo manuale è stato realizzato dalla società Teamwork Srl di Rimini per conto dell'ADAVA, Associazione degli Albergatori Valle d'Aosta.

È vietata la riproduzione, anche parziale o ad uso interno o didattico, con qualsiasi mezzo, non autorizzata dagli autori.

Ideazione e testi a cura di Teamwork Srl di Rimini

Autrice dei testi: Martina Manescalchi - Teamwork Srl

Progetto grafico: Elisa Cimatti - Teamwork Srl

Hanno collaborato alla realizzazione: Valentina Carini di Rentokil Initial Italia SpA, Fabio Formenti e Andrea Campaner di Simmons.



ADAVA Associazione degli Albergatori Valle D'Aosta

Corso Lancieri d'Aosta, 32
11100 Aosta
Tel. +39 0165 44008
www.adava.it



Teamwork Srl

via Macanno, 38/G
47923 Rimini
Tel. +39 0541 57474
www.teamwork-rimini.com



AcarZero™ ZeroBugs™

Simmons

Via Desio, 47/49
20813 Bovisio Masciago (MB)
Tel. +39 0362 6481
www.simmons.it
www.acarzero.com
www.zerobugs.it

Rentokil

Gli Esperti del Pest Control

Rentokil Initial Italia SpA

Via del Mare, 65
00040 Pomezia (RM)
Tel. +39 06 911871
www.rentokil.it

Indice

Premessa	5
Introduzione	7
1. Bed bug: se la conosci la eviti. Identikit della cimice dei letti	9
1.1. Chi sono e da dove vengono	10
1.2. Le mete preferite dalle bed bugs	11
1.3. Come fare a riconoscerle?	13
1.4. Come crescono e si riproducono le cimici dei letti	14
2. Da bed bug a hospitality bug: quali i rischi per l'hotel?	16
2.1. Welcome to New York	17
2.2. I reali effetti sulla salute	19
2.3. Come un piccolo insetto può rovinare per sempre un'intera struttura	22
2.4. Case histories: a loro è successo	23
3. Prevenire è meglio che disinfestare	27
3.1. Oggetti e suppellettili a rischio	28
3.2. Come ispezionare e pulire l'ambiente	29
3.3. Sei consigli indispensabili	33
3.4. Buone pratiche da consigliare agli ospiti	34
4. A mali estremi, estremi rimedi: guida alla disinfestazione	36
4.1. L'invasione degli ultracorpi: come riconoscerla	37
4.2. Cose da fare subito...	38
4.3. ...e cose da non fare mai!	38
4.4. Who You Gonna Call? Ghostbusters! - Come scegliere l'impresa di disinfestazione giusta ed evitare danni	39
4.5. Rentokil, l'esperto in tema di bed bugs	40

5. Nonsolocimici. Ma anche acari, zecche e compagnia bella	44
5.1. Nascosti tra la polvere (non di stelle)	44
5.2. I vampiri più piccoli del mondo	46
6. Si fa presto a dire insetto: come gestire la comunicazione con gli ospiti e non perdere la faccia	49
6.1. Come controllare il panico e rassicurare i clienti	50
6.2. Un insetto contro la brand reputation: come rispondere alle recensioni	51
6.3. Esempi di comunicazione efficace (e indolore)	54
Conclusioni	57
Bibliografia	59
Note	61

Premessa

La trentennale esperienza a contatto con il mondo dell'ospitalità mi ha insegnato quanto poco basti a rovinare la reputazione di un hotel.

Oggi, con la visibilità offerta dai portali di recensioni online e, in generale, dal mondo del web, la situazione è ulteriormente cambiata. Se da una parte le strutture godono di una visibilità enorme rispetto al passato, dall'altra sono continuamente sotto giudizio degli ospiti. E all'ospite, purtroppo, a volte basta poco per decidere di condividere un'esperienza considerata negativa. Esperienza che, a sua volta, sarà visionata da moltissimi altri utenti che la considereranno un metro di giudizio nella scelta della struttura stessa.

Cosa può essere più spiacevole per l'ospite di un hotel, che trovare compagni di stanza indesiderati? La presenza di insetti, cimici e parassiti è sempre percepita come sintomo di scarsa igiene. Noi addetti ai lavori sappiamo che le cose non stanno esattamente così e che spesso certi inconvenienti possono verificarsi anche in situazioni di assoluta pulizia. È però molto difficile far cambiare idea agli ospiti che si trovino, per esempio, di fronte alla presenza - quando non a un'infestazione - di insetti. Il tutto aggravato e amplificato se nella camera sono presenti dei bambini. E non è soltanto una questione di reputazione: capita che le infestazioni di un certo tipo possano avere delle conseguenze sulla salute umana. Insomma, l'argomento è di grande rilevanza da più punti di vista ed è per questo che l'albergatore deve essere perfettamente padrone della situazione nelle sue tre fasi principali: prevenzione, gestione del problema, soluzione.

Da qui, e dopo aver fatto fronte a tante e variegate problematiche legate alle infestazioni, è nata l'esigenza di mettere a disposizione di tutti gli addetti ai lavori un manuale pratico per la gestione del problema. Un manuale che aiuti innanzitutto a capire la natura e l'origine di un'infestazione.

stazione e, in secondo luogo, ad affrontare il problema nella maniera più opportuna e indolore sia per l'albergatore che per l'ospite.

Un manuale nel quale si potranno trovare tante informazioni, suggerimenti, esempi e consigli per evitare e affrontare infestazioni di insetti e... cattive recensioni, realizzato grazie alla collaborazione di due importanti marchi da sempre in prima linea sul fronte dell'igiene e della prevenzione: Rentokil e Simmons, a cui vanno i miei più sentiti ringraziamenti per aver contribuito a dar vita a uno strumento che certamente potrà evitare molti disguidi e difficoltà agli operatori dell'ospitalità.

Buona lettura!

Mauro Santinato
Presidente Teamwork

Introduzione

Bed bug. Cimice dei letti. Cimice del viaggiatore. La *Cimex Lectularius*, cioè il parassita che si annida nelle valigie dei turisti e, conseguentemente, tra le lenzuola degli alberghi, ha molte denominazioni e la sua presenza, in termini di casi accertati, è in costante aumento anche in Italia.

E se non rappresenta un pericoloso rischio per la salute, lo è invece per la reputazione degli hotel. Molte strutture si sono infatti trovate a dover recentemente fronteggiare questo problema, con tutto ciò che ne consegue: panico tra i clienti, denunce, rovina della reputazione, ingenti (e spesso inutili) spese per la disinfestazione quando non addirittura chiusura dell'hotel.



Il fenomeno, che negli Stati Uniti è emergenza già da almeno un decennio, in Italia è ancora poco conosciuto e troppo spesso trattato con superficialità rispetto a quelle che sono realmente le potenziali ricadute sulle strutture ricettive.

Per questo nasce "A letto con il nemico", una guida pratica e chiara per l'albergatore sulla gestione del problema "bed bugs" da tutti i punti di vista. Si parte dalla descrizione fisica della cimice fino ad arrivare alla gestione della comunicazione in caso di infestazione.

Il testo passa in rassegna tutte

le fasi della problematica - che può essere letale per la struttura - e ha come primo obiettivo quello di informare l'albergatore sull'entità del problema, sui rischi che si corrono e sulle possibili soluzioni.

Una guida pronta all'uso e accessibile a tutti, perché spesso le peggiori difficoltà vengono ulteriormente aggravate proprio da disinformazione e inesperienza.

Conoscere, quindi, prima di tutto. E capire cosa fare e cosa dire.

Una guida che può risolvere molti problemi, far risparmiare soldi e preoccupazioni ed evitare di perdere clienti grazie ai consigli di esperti formatori in tema di housekeeping e comunicazione, corredati da esempi concreti e testimonianze reali.

1. Bed bug: se la conosci la eviti. Identikit della cimice dei letti

«Un insetto. Sì, un insetto. L'incubo, nella vita quotidiana.»
Franz Kafka, da *La Metamorfosi*, 1915

Non vola. Non salta. Non striscia. Cammina, quasi sempre di notte. Si nutre di sangue. Può resistere circa un anno e mezzo in assenza di cibo. E chi è convinto che sia possibile trovarla soltanto in qualche squallido motel sperduto nelle periferie dell'Ohio, si sbaglia di grosso. Le infestazioni da *Emittero Cimicide Cimex Lectularius*, comunemente noto come cimice dei letti o bed bug, sono infatti in forte aumento in tutta Europa.

L'incremento nel numero di viaggiatori internazionali rispetto al passato, dovuto all'abbattimento delle frontiere, per esempio, ha contribuito ad aumentare la possibilità di diffusione delle cimici - diventate rare a partire dagli anni Cinquanta - spesso trasportate involontariamente dagli stessi viaggiatori insieme ai loro bagagli. Conseguentemente, sono cresciute le richieste di intervento ed è aumentato l'interesse pubblico sull'argomento. Inutile dire che la cimice rappresenta un pericolo enorme per le strutture ricettive. L'infestazione in hotel si diffonde infatti molto velocemente, con la movimentazione di bucato, mobili, ospiti e attrezzatura per la pulizia, oltre che per lo spostamento naturale delle cimici stesse.

Se escludere e prevedere le infestazioni è pressoché impossibile, è invece possibile gestire il rischio e minimizzare l'esposizione alle cimici, oltre che minimizzare il pericolo, che per l'hotel è rappresentato in grossa misura dalle lamentele degli ospiti, con conseguenti esiti disastrosi sulla reputazione della struttura e, nella peggiore delle ipotesi, azioni legali, ai quali vanno aggiunti gli alti costi per la risoluzione della problematica e la perdita in termini di fatturato.

Un bel guaio, insomma, al quale però si può far fronte. Il primo passo? Conoscere il nemico nel dettaglio e non farsi trovare impreparati.

1.1. Chi sono e da dove vengono

Le cimici dei letti sono ectoparassiti ematofagi temporanei dei vertebrati omeotermi. Cosa significa? Significa che si nutrono del sangue di uccelli e mammiferi e che vivono sul corpo dell'ospite esclusivamente per il periodo necessario al loro nutrimento. Per il resto del tempo, invece, si insediano in microambienti vicini all'ospite stesso. È infatti piuttosto comune trovarle nelle tane di animali, nei nidi degli uccelli e nelle case, con particolare predilezione per i materassi.

Le cimici adulte presentano un colore identificabile tra il bruno e il rossiccio, simile alla ruggine, e la loro grandezza va dai 5 ai 7 millimetri.

Sono insetti dal corpo piatto, ovale e lucido, dotato di occhi e piccole antenne, mentre il torace presenta due espansioni laterali. L'addome è la parte più sviluppata di tutto il corpo, sia in lunghezza che in larghezza. Non sono presenti ali nella parte posteriore del corpo, mentre quelle anteriori sono molto piccole e squamose, a testimonianza del fatto che, originariamente, questi insetti erano in grado di volare e procurarsi il cibo; perdendo questa funzionalità, hanno poi ripiegato sul sangue umano come nutrimento.

La sua provenienza è probabilmente asiatica e pare essere diventata un parassita inizialmente dei pipistrelli annidati all'interno delle caverne dove risiedeva l'uomo primitivo. Questo le ha permesso poi di sviluppare una notevole capacità di adattamento e di seguire la specie umana nel corso di tutta la sua evoluzione e civilizzazione, diffondendosi in tutto il mondo. Tracce di bed bug si trovano negli scritti risalenti all'epoca dell'antica Grecia, dove veniva e viene tuttora chiamata *κορίδις* (*koriðs*) e dell'antica Roma, dove prese il nome di *cimex*.

Nel corso degli ultimi due conflitti mondiali, a causa delle scarse condizioni igieniche, sono state riportate testimonianze di massicce infestazioni, specie all'interno dei campi e degli ospedali militari.

In seguito, grazie al generale miglioramento delle condizioni igieniche, la presenza dell'insetto si è ridotta notevolmente.

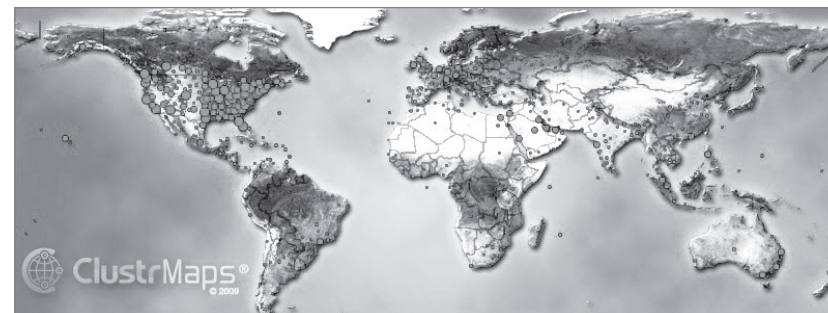
Soltanto negli ultimi dieci anni le bed bugs sono tornate all'attacco, complici il sempre più assiduo spostamento umano da un continente all'altro,

l'incrementarsi di viaggi e soggiorni all'estero, la diffusione di suppellettili e vestiti di seconda mano, la sempre maggiore resistenza sviluppata dagli insetti stessi.

Le infestazioni sono partite dallo stato di New York per estendersi poi in tutti e cinque continenti. E non accennano a fermarsi.

1.2. Le mete preferite dalle bed bugs

Se a New York possiamo parlare già da diversi anni di psicosi da bed bugs, il Vecchio Continente non può affatto considerarsi al sicuro. Anzi. Fino a qualche anno fa la presenza dell'insetto in Europa era limitata agli ambienti più sporchi e degradati, mentre oggi l'aumentare di viaggi e spostamenti nel mondo ha messo a rischio anche luoghi puliti, igienizzati e insospettabili. In particolar modo le strutture ricettive, a cui l'inquilino indesiderato accede annidandosi tra le pieghe dei vestiti e nei bagagli degli ospiti che, a loro volta, se lo portano dietro da treni e aerei, nella maggior parte dei casi. Nessuno è immune, dunque, come possiamo constatare dalla mappa che rivela la presenza di bed bugs nel mondo, pubblicata sul sito dailykos.com.



Gli Stati Uniti d'America risultano dunque il luogo in cui le bed bugs sono - di gran lunga - maggiormente presenti.

Di seguito l'elenco delle città più colpite nel mondo:

- New York
- Philadelphia
- Detroit
- Cincinnati
- Chicago
- Denver
- Colombo
- Dayton
- Washington DC
- Los Angeles

Si consiglia pertanto di prestare particolare attenzione nei confronti di ospiti provenienti da queste città, nei limiti del possibile.

Se nella top ten mondiale abbiamo soltanto città statunitensi, vediamo che la nazione più colpita in Europa è la Gran Bretagna.



In Italia, secondo il sito registry.bedbugs.net, uno dei più influenti portali per la segnalazione della problematica - utile anche per verificare se un determinato hotel abbia avuto segnalazioni circa la presenza di cimici - sono stati registrati 260 casi. La mappa riportata dallo stesso portale mostra chiaramente come le regioni del centro siano state le più colpite.

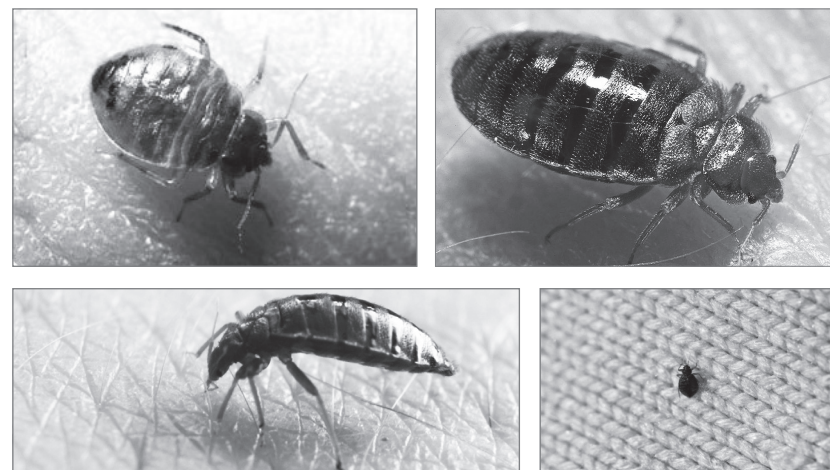
I portali www.bedbugregistry.com e www.registry.bedbugs.net rappresentano risorse molto importanti e utili per segnalare casi di infestazione e ricevere informazioni su hotel in tutto il mondo. Basterà inserire il nome della struttura di interesse per essere informati su eventuali casi di bed bugs. Il portale di recensioni alberghiere www.raveable.com, all'interno delle schede di tutti gli hotel recensiti, specifica se l'albergo abbia mai ricevuto segnalazioni in merito.

1.3. Come fare a riconoscerle?

È possibile che nella fase iniziale dell'infestazione le cimici non siano perfettamente visibili a occhio nudo. Il fatto di non riuscire a vederle, non significa che non siano presenti, in quanto l'infestazione si sviluppa in vari stadi.

La cimice adulta è ben visibile sia per dimensioni che per il caratteristico colore rossastro. Appena nata, invece, presenta un colorito semi trasparente o marrone molto chiaro e la dimensione è quella di un seme di papavero. È comunque facile confonderle con altri piccoli insetti come le ninfe degli scarafaggi, gli scarafaggi dei tappeti e i coleotteri ptinidi.

Ecco alcune immagini che mostrano la cimice da diverse angolazioni:



Tra gli indicatori più comuni della presenza di bed bugs, l'odore misto tra acre e dolciastro emanato dalle secrezioni ghiandolari dell'animale e la presenza di piccole tracce di sangue e di feci sotto forma di minuscole macchie nere su lenzuola, cuscini e pavimenti.

1.4. Come crescono e si riproducono le cimici dei letti

Il ciclo di sviluppo delle bed bugs è suddiviso in 3 stadi distinti:

1. uova,
2. ninfa,
3. forma adulta.

Le uova misurano circa un millimetro, hanno un colore biancastro e tendono a privilegiare le superfici rugose e disomogenee. La femmina è in grado di deporre da una a cinque uova al giorno nell'arco di due-tre mesi e generalmente dà alla luce un totale di due o trecento figli nel corso di una vita, ma può arrivare anche a cinquecento. Il tempo di maturazione delle uova dipende dalla temperatura dell'ambiente circostante. In genere si schiudono nel giro di dieci giorni dal momento della deposizione in ambienti con una temperatura di 20°C e di circa cinque giorni a 35°C. A contatto con temperature superiori ai 37°C, invece, le uova non riescono a schiudersi e in tre mesi perdono completamente vitalità. Con una temperatura media passano circa cinque settimane dalla schiusura dell'uovo al raggiungimento della maturità sessuale, cioè lo stadio adulto.

La tipologia di inseminazione è denominata extragenitale traumatica. La femmina è dotata di una fenditura ventrale chiamata organo di Ribaga che il maschio perfora introducendo gli spermatozoi nella cavità emocelica, attraverso la quale si sposteranno fino a raggiungere gli ovidotti da fecondare.

Le cimici si nutrono di sangue e sono tendenzialmente attive nel procacciarsi cibo a partire dalla tarda sera anche se possono provare ad alimentarsi in altre ore della giornata, qualora ne sussista la possibilità. Raggiungono la vittima spostandosi lungo pavimenti e superfici ma anche lasciandosi cadere dal soffitto. Ad attrarle sono il calore corporeo e il diossido di carbonio esalato tramite la respirazione.

Una volta a contatto con la preda, la cimice ne perfora la pelle e ne estrae il sangue, solitamente colpendo le zone più esposte come viso, collo, braccia e gambe. Nel frattempo inietta la propria saliva che contiene sostanze anticoagulanti anestetiche, dopodiché si alimenta per circa cinque minuti

prima di tornare al proprio nascondiglio. La puntura viene avvertita con una sensazione di prurito sulla zona interessata dopo alcuni minuti, ma talvolta passano anche delle ore.

La particolarità di questo animale è che può sopravvivere fino a un anno e mezzo senza alimentarsi. Nonostante ciò, cerca di nutrirsi ogni cinque-dieci giorni. In carenza di cibo, entra in una sorta di letargo che le consente di sopravvivere a lungo.

Le cimici ben alimentate che si trovano all'improvviso in assenza di nutrimento, invece, non sopravvivono alla fame per più di nove mesi.

2. Da bed bug a hospitality bug: quali i rischi per l'hotel?

Le bed bugs rappresentano un grosso rischio per il settore turistico e a pagarne il prezzo più alto sono soprattutto le strutture ricettive, che rischiano su molti fronti: reputazione, danni economici, riduzione drastica del fatturato, risarcimenti, alte spese di disinfestazione, fino alla chiusura. Il problema non è infatti circoscritto esclusivamente al periodo del soggiorno, ma legato alla possibilità che gli ospiti si portino letteralmente a casa gli insetti, con conseguente infestazione anche dei propri immobili.

In Italia il fenomeno è stato finora sottovalutato. Molti albergatori nemmeno conoscono - o conoscono solo a grandi linee - il problema e le conseguenze alle quali vanno incontro.

La verità è che la cimice dei letti non può essere trattata come un qualunque altro parassita.

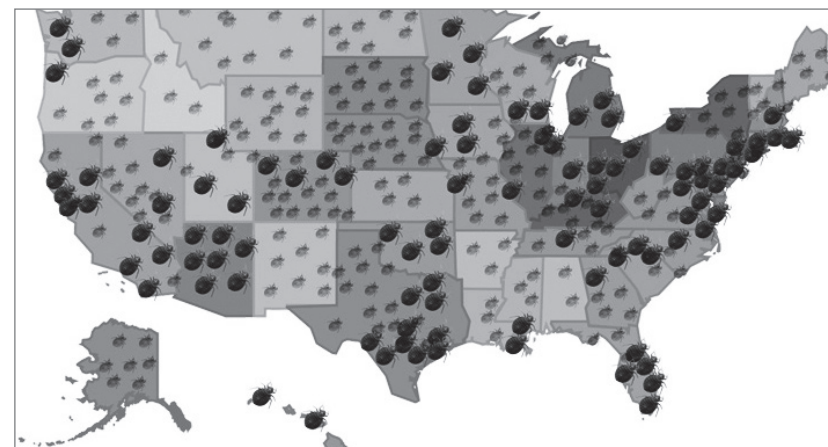
Premesso che la pulizia professionale degli ambienti è uno degli aspetti principali e fondamentali nel settore dell'ospitalità tanto da essere spesso data per scontata, va detto che il trattamento delle bed bugs richiede procedimenti particolari di cui tutto il reparto housekeeping dell'hotel (chi si occupa della pulizia ai piani e delle aree comuni) deve essere a conoscenza.

Un'accurata igiene spesso non basta. Il personale e i titolari devono essere in grado di riconoscere la presenza di bed bugs anche al primo stadio dell'infestazione, devono sapere come comportarsi in caso di infestazione già in corso, gestire il rapporto con il cliente e preservare la reputazione della struttura.

Tutto il personale dell'albergo deve essere quindi messo a conoscenza della pericolosità che potrebbe rappresentare un'infestazione di bed bugs per l'hotel e per loro stessi. Oltre al rischio ovvio di portare gli insetti nelle proprie case, rischiano anche il posto di lavoro, dettato dalla possibile chiusura o da un forte calo del fatturato che costringerebbe alla riduzione del personale.

Non esistono formule infallibili e nessuno può garantire l'immunità dalle cimici dei letti, ma è possibile prevenire il problema, tenerlo sotto controllo e gestirlo nel modo migliore possibile per limitarne i danni alla struttura e agli ospiti. Innanzitutto conoscendo e analizzando nel dettaglio l'entità dei rischi a cui l'hotel è quotidianamente esposto.

2.1. Welcome to New York



La psicosi legata alle cimici negli Stati Uniti, e in particolare a New York, si protrae da oltre dieci anni a questa parte. Da tempo gli statunitensi sono alle prese con ondate più o meno importanti di questi piccoli insetti che si annidano nelle strutture dei letti, nei divani e nei materassi e spesso anche nelle aree maggiormente affollate come ristoranti, uffici, ospedali, ostelli, metropolitane, cinema e teatri. Il problema è comunque diffuso in gran parte degli Stati Uniti, tanto che l'agenzia federale Environmental Protection Agency ha indetto un summit nazionale sull'emergenza bed bugs.

Tra i più illustri ad aver ospitato gli spiacevoli inquilini, l'Empire State Building, i grandi magazzini Bloomingdale's, l'ufficio del procuratore di

Brooklyn, il Lincoln Center e le sedi di Time Warner Manhattan, oltre a un negozio di Hollister a Soho, uno di Abercrombie & Fitch nel Financial District e uno di Victoria's Secret nell'Upper East Side. Nemmeno il colosso di Mountain View è restato immune: nel Settembre 2010, infatti, le bed bugs hanno infestato una parte degli uffici di Google a Manhattan che ha dovuto chiudere per disinfestazione. A darne la notizia, uno dei dipendenti di Google con un tweet: "Jeepers, I am not immune to the bedbug panic. Bedbugs have been found at work"⁽¹⁾.

Per prevenire il fenomeno, sensibilizzare e rendere consapevoli i turisti e la cittadinanza del rischio, il Dipartimento di Salute e Igiene Mentale di New York City ha pubblicato e diffuso una guida al riconoscimento e al trattamento delle bed bugs, a uso e consumo di tutta la popolazione ma in particolare ai gestori di hotel, negozi e locali pubblici.

La National Pest Management Association parla di emergenza dal 2005, ma le istituzioni non dichiarano lo stato di calamità naturale in quanto il morso della cimice, di per sé, non rappresenta un reale rischio per la salute né è in grado di veicolare epidemie di alcun genere. Mentre infatti la disinfestazione contro scarafaggi e topi è assicurata gratuitamente a ogni condominio della Grande Mela, la disinfestazione delle cimici è a carico di famiglie ed esercenti e liberarsene può costare molto caro.

La psicosi da bed bugs ha messo in crisi anche molte agenzie immobiliari. Nel 2009 è stata infatti firmata una legge che impone ai padroni di casa di segnalare, al momento della vendita o della stipula del contratto di affitto, la presenza di cimici all'interno dell'immobile. Questo rende molto difficile raggiungere accordi in questo senso, dal momento che moltissime sono le abitazioni che, almeno una volta, hanno subito l'invasione degli insetti. Per chi vive a New York, insomma, oramai le bed bugs sono una realtà e le autorità sostengono che i cittadini dovranno abituarsi a tenerne conto nella loro routine: lavaggi di biancheria più frequenti, controlli periodici delle case, attenzione nei luoghi pubblici (in particolare nelle stanze d'albergo).

(1) Ed Pilkington, "Google building infested by bed bugs", The Guardian (3 Settembre 2010).

Inutile dire che il fenomeno rischia di mettere in crisi anche il turismo e quando si cerca un hotel a New York è diventato molto comune andare a cercare sui portali di recensione o sulle tante risorse online dedicate a questa problematica se l'albergo in questione abbia mai avuto problemi o segnalazioni. Il rischio non è tanto quello di trovarli in hotel, quanto quello di portarli a casa, con tutto ciò che ne consegue. Non dimentichiamo infatti che alle bed bugs piace volare gratis e che numerose sono state le segnalazioni che hanno riguardato più importanti compagnie aeree, senza esclusione delle business class.

Negli Stati Uniti il fenomeno è talmente comune da aver ispirato nel 2010 un cortometraggio, diventato popolarissimo, in cui la protagonista, Isabella Rossellini, interpreta, appunto, una cimice dei letti.

2.2. I reali effetti sulla salute

Fortunatamente le punture delle cimici dei letti non costituiscono un pericolo per la salute fisica dei malcapitati, salvo in caso di particolari allergie. Vediamo come si presentano le lesioni sul corpo umano e quali effetti fisici e psicologici ne conseguono:

- Il tipo più comune di lesione è rappresentato da un'eruzione cutanea con ferite piatte e localizzate di colore rosso. Generalmente sono molto pruriginose e possono presentarsi allineate in gruppi di tre, ognuno dei quali denominato, rispettivamente, breakfast, lunch e dinner (colazione, pranzo e cena)
- Sono piuttosto comuni anche lesioni rosse e molto piccole, caratterizzate da gonfiore
- In casi rari sono state riscontrate piaghe ampie e rosse, molto pruriginose
- Nei soggetti con un alto grado di sensibilità alla saliva delle bed bugs, si possono manifestare noduli contenenti sangue o fluido
- Le punture delle cimici possono causare forti irritazioni e pruriti.

Generalmente guariscono nel giro di pochi giorni, ma in qualche caso durano anche alcune settimane. Tenzialmente è sufficiente una pomata per lenire pruriti e arrossamenti e rivolgersi al medico soltanto in presenza di infezioni

- Da non sottovalutare l'aspetto psicologico. La preoccupazione per l'infestazione in corso e la paura di essere punti può provocare insonnia e stati di ansia anche duraturi

Le parti del corpo più colpite:

- viso
- collo
- mani
- braccia
- parte inferiore delle gambe

La puntura delle bed bugs può presentarsi molto simile a quella delle zanzare, con la differenza che le lesioni provocate dalle cimici durano maggiormente nel tempo e che l'effetto può anche non presentarsi immediatamente. È infatti possibile che passino alcuni giorni prima che il corpo umano avverta i sintomi tipici della puntura.

Le punture delle cimici non hanno il punto rosso al centro come quelle delle pulci, mentre hanno in comune con queste ultime il fatto di apparire tendenzialmente allineate. Ciò accade o perché l'insetto è stato interrotto nel momento del pasto e si è spostato per proseguire il suo buffet, o perché ha fatto più di un tentativo alla ricerca di un punto dove trovare più sangue.

Le persone possono avere reazioni differenti, dipende da molti fattori come il tipo di pelle, l'ambiente e il tipo specifico di cimice. Le reazioni allergiche, che causano nausea e generale malessere, sono piuttosto rare. Per circa il 50% dei casi non si registrano sintomi e questo ne rende difficile l'individuazione.

Stress, ansia e insonnia sono invece le conseguenze psicologiche più

frequenti. Chi ha subito punture da parte delle cimici o ne sospetti la presenza, può sviluppare una vera e propria fobia nei confronti dell'insetto. Questi stati d'animo hanno in alcuni casi causato un'eccessiva sollecitazione delle zone colpite, portando le vittime a grattare le punture in maniera eccessiva, fino all'autolesionismo e al sopraggiungere di infezioni. In altri casi l'ossessione da bed bugs ha spinto all'utilizzo scriteriato di disinfettanti e pesticidi nocivi per la salute.



Questo insetto può colpire ripetutamente, per cui molteplici segni sulla pelle potrebbero rappresentare un indicatore della loro presenza, anche

in assenza di fastidio e pruriti. Alcuni soggetti, infatti, non reagiscono in alcun modo alle punture delle cimici dei letti. Non solo, ma anche per coloro in cui si manifesti una reazione, segni e sintomi possono comparire in pochi minuti o dopo diversi giorni. Due persone che dividono lo stesso letto e che vengono morse nello stesso momento, possono reagire in maniera completamente diversa.

Questa vasta eterogeneità di conseguenze fisiche rende molto difficile diagnosticare, dal semplice insorgere di rigonfiamenti sulla pelle, la presenza delle cimici che per essere confermata ha bisogno di altre prove tangibili. È necessario considerare le circostanze in cui questi morsi si sono verificati. Un segnale importante della presenza di cimici è svegliarsi ripetutamente per diverse mattine di seguito con dei morsi sul corpo che non avevamo prima di andare a dormire.

Di fatto, in conclusione, la puntura delle bed bugs è fastidiosa ma non ha conseguenze sulla salute né è in grado di trasmettere alcuna malattia.

2.3. Come un piccolo insetto può rovinare per sempre un'intera struttura

Sembrerà impossibile, ma questi esserini di piccolissime dimensioni sono in grado di mettere in grave difficoltà anche il migliore degli hotel.

Vediamo di seguito cosa può succedere:

- Si compromette la reputazione della destinazione turistica, con evidenti conseguenze sul fatturato delle strutture ricettive interessate
- Si inducono gli ospiti ad andarsene immediatamente, cancellare prenotazioni, chiedere risarcimenti
- Si comunica l'idea di scarsa igiene
- Si mette seriamente a rischio la brand reputation: gli ospiti potrebbero lasciare recensioni negative che convinceranno altri potenziali ospiti a non scegliere quella determinata struttura
- Si causano problemi con il personale e un impatto negativo sul rappor-

to di lavoro, oltre alle possibili sanzioni per violazione delle normative in materia di sicurezza e salute

- Si costringe l'hotel alla chiusura per disinfestazione, dando così origine a un duplice danno per la struttura: disdetta di prenotazioni e ingenti spese per le attività di sanificazione degli ambienti.

Ognuna di queste attività ha come conseguenza la perdita di fatturato sia nel breve che nel lungo periodo. Perciò non soltanto sapere come affrontare il problema, ma anche e soprattutto come prevenirlo, diventa una indispensabile priorità per qualunque struttura ricettiva.

2.4. Case histories: a loro è successo

Uno dei tanti rischi a cui un hotel può andare incontro a causa delle bed bugs è quello di finire sul giornale, con tutta la risonanza e cattiva pubblicità che ne conseguono.

Riportiamo di seguito due articoli riferiti a due diverse strutture - di cui ometteremo il nome - che ben esemplificano le spiacevoli conseguenze in cui è possibile incorrere.

A letto con le cimici in albergo⁽²⁾

In piena notte due sorelle veneziane sono state svegliate dalle cimici, i loro letti erano pieni. Un urlo e via, eppure stavano in un albergo a tre stelle. Una di loro ha subito anche una decina di punture, ora hanno presentato una querela per lesioni.

Erano al *** Hotel di Trieste: era stata la loro azienda a mandarle in trasferta nel capoluogo giuliano e, naturalmente, si era assunta l'onere di pagare albergo e ristorante. Dormivano nella stessa stanza e quella del 12 novembre dello scorso anno è stata una notte da incubo: «Mia sorella mi ha svegliato con un urlo, aveva il corpo pieno di piccoli insetti neri, lei

(2) "A letto con le cimici in albergo" pubblicato su Nuova Venezia (22 Maggio 2008).

si era svegliata a causa del prurito e, infatti, il giorno dopo aveva più di una puntura sul viso e sul corpo ed era tutta gonfia» racconta la più giovane delle due; ha 43 anni, l'altra poco meno di 50. Lei, per fortuna, non era stata ancora punta ma il suo lenzuolo era pieno di puntini neri che si muovevano.

Hanno immediatamente chiamato la reception, era mezzanotte e il direttore non c'era e il portiere ha mandato al piano un facchino, che ha appurato che le due donne non raccontavano frottole. Nel frattempo loro hanno chiamato il 118 e poco dopo in albergo è arrivato un medico, il quale - dopo averle visitato - ha controllato i letti e ha parlato di zecche. Il giorno dopo l'Asl triestina ha spedito all'Hotel *** i tecnici del Dipartimento di prevenzione: naturalmente sui due letti non c'era più neppure un insetto, ma una delle due sorelle veneziane avevano avuto un'intuizione.

In un sacchettino di plastica ne avevano chiuse due e grazie a quei due esemplari i sanitari hanno potuto dare il loro responso: si era trattato di un'invasione di cimici ematofaghe, cioè mangiatrici di sangue. Insetti che escono dalle loro tane, come del resto fanno gli scarafaggi e altre specie, solo quando c'è buio. Nei documenti Asl si legge che la loro presenza sarebbe stata causata dalle condizioni igienico-ambientali.

Nonostante questo la direzione dell'albergo, dal quale le due signore veneziane se ne sono andate la mattina successiva, ha incredibilmente declinato qualsiasi responsabilità. «Il direttore - racconta una delle due - mi ha addirittura detto che le cimici le avevamo portate noi». A quel punto hanno deciso di rivolgersi a un legale e l'avvocato si è mosso in due direzioni: ha innanzitutto presentato una querela per lesioni alla Procura della Repubblica di Trieste e, in secondo luogo, ha avviato una causa civile per chiedere il risarcimento dei danni.

E i danni, senza dubbio, ci sono stati, innanzitutto quelli fisici che avrebbero comportato un'assenza dall'ufficio per più di una settimana di una delle due sorelle, inoltre il disagio di cambiare l'albergo e, infine, la paura di quella notte.

Presumibilmente, la discussione davanti al giudice tra i legali delle due parti verterà sull'esistenza o meno del nesso causale tra la presenza degli insetti nei due letti e quello che gli addetti dell'albergo avrebbero

dovuto fare per evitarlo. Probabilmente, un atteggiamento più disponibile da parte dell'hotel e della sua società assicuratrice avrebbe evitato sia il procedimento penale sia la causa civile.

Cimici nelle stanze, hotel chiuso dall'Asl⁽³⁾

Secondo quanto si legge sul suo sito internet, il *** è un «accogliente hotel 3 stelle, inaugurato nel 1990, situato nella zona residenziale di Careggi, a pochi minuti dal centro storico e commerciale di Firenze». Ma tanto accogliente non devono averlo trovato i 27 studenti spagnoli in gita scolastica nella nostra città che, dopo essere andati a letto tranquilli al termine di un'intensa giornata dedicata alle bellezze artistiche fiorentine, hanno avuto un brutto risveglio: si sono ritrovati con una serie di pustole pruriginose sulla pelle causate dalle cimici dei letti. I malcapitati si sono allora rivolti al ***, a due passi dalla struttura ricettiva, che si trova in via ***, e hanno denunciato l'accaduto.

Da qui è scattata l'ispezione del servizio di igiene pubblica dell'Asl di Firenze che, come conferma il direttore del Dipartimento di prevenzione, Giuseppe Petrioli, ha rilevato l'infestazione di cimici, disponendo la chiusura dell'albergo fino a quando non sarà bonificata la struttura. Conclusa la disinfestazione, la ditta specializzata incaricata dovrà produrre una certificazione che sarà poi consegnata all'Asl. Solo allora l'Hotel *** potrà riaprire.

Secondo quanto fanno sapere dallo stesso albergo, la struttura dovrebbe essere in grado di tornare ad accogliere i clienti verso il 10 luglio. Ma forse non basterà la disinfestazione a rendere il soggiorno piacevole ai futuri clienti. I commenti lasciati negli ultimi dieci mesi su TripAdvisor da chi ha pernottato al *** - che per metà luglio vende una doppia a 80 euro a notte - non sono propriamente quelli, infatti, di turisti soddisfatti. «Bagno vecchissimo e fortemente maleodorante, rumorose le stanze, pessima la qualità della prima colazione», scrive fasteb59. «Pessimo», titola il suo commento

(3) Monica Pieraccini, "Cimici nelle stanze. Hotel chiuso dall'Asl", La Nazione ed. Firenze (25 Giugno 2011).

antuan³¹, che prosegue: «Stanze sporche, bagno vergognoso, invasioni di zanzare, polvere per terra, nel materasso, nelle lenzuola, nelle coperte...».

I due casi presi in esame mostrano in maniera esaustiva le varie sfaccettature del danno che un hotel può subire a causa di un'infestazione da bed bugs. Non soltanto i clienti che lasciano la struttura e le cause intentate agli hotel, ma anche (e soprattutto) incalcolabili danni per l'immagine.

Come si vede nel secondo caso, il giornale non si fa scrupoli nel riportare anche le recensioni negative pubblicate su TripAdvisor. C'è da dire che in entrambi i casi gli albergatori e il personale non hanno saputo gestire affatto il problema e questo ha certamente rappresentato l'elemento scatenante le polemiche. Essere pronti e preparati a un evento del genere è la chiave per ridurre i danni al minimo.

3. Prevenire è meglio che disinfestare

«Gli elefanti fanno una gran fatica ad adattarsi.
Le blatte sopravvivono a tutto.»
Peter Drucker

Risarcimenti. Disinfestazioni. Danni all'immagine. Crollo della brand reputation. Cause legali. Chiusura. Vale davvero la pena rischiare tutto questo, quando è possibile prevenire? Certamente no. E se le bed bugs sono in grado di proliferare anche in ambienti correttamente igienizzati, esistono procedure e accorgimenti per ridurre il rischio, rendendo gli spazi dell'hotel inospitali per questi insetti e tecniche efficaci per riconoscerli al primo segnale, prima che l'infestazione si propaghi.



Le cimici dei letti possono entrare annidandosi nei mobili usati, in valigie o indumenti e spostandosi lungo tubature e cavi di collegamento, ma una

pulizia e un'ispezione regolari dell'albergo, compresa l'aspirazione dei materassi, possono aiutare a prevenire o a scoprire un'infestazione nelle sue fasi iniziali. Innanzitutto un ambiente ordinato consentirà un'ispezione più precisa e contribuirà a ridurre il numero di luoghi in cui le bed bugs possono nascondersi.

Le cimici dei letti possono diffondersi verso l'esterno al ritmo di una stanza ogni 7 settimane in ogni direzione, prima che gli ospiti se ne accorgano.

Il fatto di non avere mai avuto problemi con le cimici non mette nessuno al riparo dal problema. Basta un solo ospite che le abbia prese in un altro luogo pubblico o in un mezzo di trasporto, un mobile usato o un dispositivo elettrico di recupero per trovarsi letteralmente infestati. Inutile dire che crepe e fessure di ogni genere sono tra i primi luoghi da ispezionare e, se possibile, chiudere e sigillare.

Vediamo tutti gli accorgimenti utili per scongiurare al massimo il pericolo di un'infestazione e tutti gli spiacevoli inconvenienti a essa correlati.

3.1. Oggetti e suppellettili a rischio

Premesso che quasi ogni mobile e oggetto presente in hotel è da considerarsi a rischio, ecco un elenco completo di oggetti ricchi di fessure che possono diventare rifugi particolarmente appetibili per le bed bugs durante il giorno e che quindi devono essere tenuti particolarmente sotto controllo:

- televisori
- telecomandi
- vani batteria (di telefoni, computer e altri apparecchi elettrici)
- telefoni, smartphone e cordless
- lampade
- poltrone e divani

- sveglie
- computer
- giocattoli
- animali di peluche
- scatole di cartone (specie se dentro gli armadi o sotto i letti)
- contenitori di gioielli
- muri di mattone
- libri e riviste
- fessure delle porte
- plafoniere
- rivelatori di fumo
- condizionatori
- sedie a rotelle
- termosifoni
- testate dei letti
- reti e materassi
- cornici
- moquette
- tappeti
- tende.

3.2. Come ispezionare e pulire l'ambiente



Per verificare la presenza di cimici è importante monitorare l'eventuale presenza dei piccoli insetti, delle loro uova e di minuscole macchie di sangue e di escrementi su lenzuola e coperte. Questi sono i primi campanelli d'allarme.

Può essere utile cominciare controllando nel dettaglio un'area di 3-6 m circa intorno ai letti, cioè la distanza che le bed bugs per-

corrono normalmente. Sarà anche importante tenere un registro scritto di tutte le camere dell'hotel e degli spazi considerati a rischio.

Cosa serve:

- torcia elettrica
- lente di ingrandimento
- aspirapolvere idoneo dotato di filtro Hepa e di bocchette
- carta da gioco o scheda magnetica
- carta assorbente
- registro

Cosa controllare:

- fessure e crepe nei mobili della camera da letto
- reti, lenzuola e coperte
- testiere dei letti
- guanciali
- cuciture dei materassi (da entrambe le parti)
- crepe dell'intonaco
- punti in cui si stacca la carta da parati
- giunture e fori delle viti
- cornici di porte e finestre
- specchi
- piattine delle prese elettriche
- tv, telecomandi, condizionatori, orologi, telefoni e ogni dispositivo elettronico
- tutti gli oggetti appesi
- battiscopa

La prima cosa da fare sarà controllare tutti gli elementi citati sia a occhio nudo che, laddove serva - per esempio nelle fessure - aiutandosi con una lente d'ingrandimento e una torcia elettrica. Macchie di sangue e feci e presenza visibile delle cimici sono ovviamente i primi segnali da tenere in

considerazione, ma non basta. Dopo aver utilizzato l'aspirapolvere per la pulizia del materasso, pulire il filtro Hepa e controllare accuratamente l'eventuale presenza di cimici. Occorrerà controllare bene tutte le cuciture dei materassi e togliere i cassetti dai mobili per ispezionarli accuratamente. Facendo scorrere lungo le fessure dei cassetti una scheda magnetica (tipo bancomat, ma può andare bene anche un vecchio biglietto dell'autobus) o una carta da gioco, oppure utilizzando l'aria calda di un phon, sarà possibile verificare la presenza di bed bugs.

In caso di rinvenimento di questi - ma anche di altri - insetti, la soluzione migliore è assicurarsi che siano completamente usciti insieme a ogni eventuale residuo, raccogliarli e schiacciarli con della carta assorbente e smaltirli al di fuori dell'hotel. Le bed bugs possono infatti sopravvivere e proliferare anche, e soprattutto, dentro cestini, bidoni e sacchetti dell'aspirapolvere! Svuotare subito tutti gli armadi, smontare le tende e togliere la biancheria dai letti e dai bagni. Sigillare indumenti, lenzuola, coperte, tende e asciugamani in sacchi di plastica e lavarli almeno a 60° in lavatrice, o a secco. Liberare gli spazi da tutto ciò che può essere d'ingombro alla pulizia. Eliminare tutto il materiale che non è possibile pulire e sanificare, per esempio carta e cartone: chiudere il tutto in sacchi di plastica e portarlo direttamente in discarica facendo molta attenzione agli spostamenti per evitare che le cimici si disperdano nell'ambiente dando così origine a nuovi centri d'infestazione.

A questo punto, anche se sono state espulse dall'hotel le cimici trovate e ogni altra traccia visibile, sarà bene far visionare gli ambienti da un esperto di disinfestazione per fugare ogni dubbio. E registrare tutte le attività ed eventuali azioni intraprese in una scheda.

Per quanto riguarda la prevenzione sui letti, la soluzione più comunemente adottata da chi ha raggiunto la consapevolezza del rischio è quella di avvolgere completamente il materasso e il guanciale in una fodera-barriera realizzata con un tessuto generalmente accoppiato/spalmato con una pellicola di vario materiale, impermeabile, che impedendo il passaggio delle cimici dei letti costituisce così un effetto barriera che però non favorisce la corretta aerazione e traspirazione dell'umidità dal materasso e dal

guanciaie.

Da oggi, su materassi e guanciali, è possibile intervenire con una innovativa soluzione preventiva e complementare nella lotta contro le cimici dei letti, senza l'utilizzo di sostanze chimiche potenzialmente dannose, in grado di assicurare il perfetto equilibrio tra efficacia, rispetto dell'ambiente e salvaguardia della salute.

I nuovi prodotti ZeroBugs™ (coprimaterassi, coprighanciaie e topper) sono realizzati con uno speciale tessuto ipoallergenico, elastico e traspirante, sottoposto ad un esclusivo trattamento contro le cimici dei letti che, utilizzando oli essenziali estratti dalle piante e principi attivi vegetali, gli conferisce efficaci performance insetticide contro le cimici dei letti.

Il trattamento genera un insetticida vegetale, biodegradabile e completamente inodore, che rispetta l'ambiente perché di origine naturale; ciò significa che le fodere ZeroBugs™, oltre a proteggere materassi e guanciali, sono in grado di svolgere anche un'efficace azione insetticida. Test di laboratorio ne dimostrano l'efficacia insetticida nei confronti delle cimici dei letti, che muoiono entro 72 ore dal contatto con le fodere ZeroBugs™. Il tessuto di queste fodere ha caratteristiche tecnologiche e naturali performanti: risulta morbido, elastico, traspirante e termoregolante grazie alla sua composizione che contiene un'elevata percentuale di una fibra naturale derivata dalla cellulosa con struttura combinata in nano fibrille. Questa fibra ha la proprietà termica di raffreddarsi quando fa caldo e di riscaldarsi quando fa freddo; inoltre assorbe e dissipa l'umidità dieci volte più del cotone.

Le fodere ZeroBugs™, oltre a costituire un elemento fondamentale e rivoluzionario nella battaglia quotidiana contro le cimici dei letti, contemporaneamente svolgono anche la funzione di protezione igienica del materasso e del guanciaie.

È possibile inoltre evitare la risalita degli infestanti mediante l'utilizzo di apposite protezioni per i piedi del letto che permettono la cattura degli infestanti e ne impediscono la risalita fino al materasso.

3.3. Sei consigli indispensabili

Ecco sei suggerimenti pratici da applicare sempre:

1. **Incoraggiare gli ospiti a riferire l'eventuale presenza o sospetto di bed bugs.** Fornire consigli alla reception, lasciare delle brochure informative nelle camere non sarà percepito come allarmismo, anzi, gli ospiti si sentiranno protetti e rassicurati nel constatare tanta solerzia e consapevolezza del problema. E certamente dormiranno sonni più tranquilli
2. **Formazione, formazione... e ancora formazione.** Fare in modo che tutto lo staff sia in grado di affrontare il problema e non venga in alcun caso colto impreparato è un dovere verso gli ospiti dell'hotel e può evitare tante spiacevoli situazioni. Dalle cameriere ai piani al barman, tutti devono essere in grado di riconoscere una possibile infestazione e di gestire eventuali segnalazioni da parte degli ospiti. Sono pertanto consigliati corsi di formazione specifica in housekeeping, comunicazione e brand reputation
3. **Sigillare eappare il più possibile buchi e fessure** aiuta a ridurre gli spazi in cui si possono annidare le bed bugs, limitando così la possibilità che si spostino da un ambiente all'altro
4. **Non utilizzare mai bombolette insetticida o pesticidi** se non dietro consiglio di un esperto certificato. Non solo possono essere nocivi per la salute, ma è molto probabile che peggiorino lo stato dell'infestazione
5. **Non cedere mai al panico**, ricordando che è molto facile confondere punture e tracce di bed bugs con quelle di altri insetti più innocui. Prima di tutto occorre accertarsi che si tratti effettivamente di cimici dei letti e, in ogni caso, il compito dello staff è quello di rassicurare l'ospite e mostrare di avere la situazione sempre sotto controllo
6. **Prevenire è possibile grazie alle fodere ZeroBugs™** che offrono protezione continua a materassi e guanciali da questi sgraditi ospiti e nel contempo ne provocano una rapida eliminazione (entro 72 ore) senza l'utilizzo di sostanze chimiche.

3.4. Buone pratiche da consigliare agli ospiti

Il fatto che le cimici non si diffondano, in generale, è nell'interesse di tutti. Soprattutto è nell'interesse degli albergatori.

Fornire agli ospiti dei consigli utili per difendersi ed evitare di correre rischi anche in altri hotel, quindi, non è soltanto un importante gesto di prevenzione, ma sarà anche percepito come un atteggiamento di attenzione e rispetto da parte degli ospiti stessi.

Il consiglio è quindi quello di far trovare in camera del materiale informativo sulle precauzioni da prendere in viaggio. In alternativa, inviare via email o consigliare di leggere una particolare sezione del vostro sito dedicata all'argomento. Restituirte così un'immagine attenta, consapevole e previdente della vostra struttura, conquistando la fiducia dell'ospite, che si sentirà rassicurato e al centro delle vostre attenzioni.

Quali sono gli accorgimenti più utili da suggerire (e da tenere) durante un viaggio?

Fase di prenotazione

- Informatevi e approfondite l'argomento
- Controllate i portali di recensioni online e verificate che non siano riportate segnalazioni di casi di infestazioni o problematiche legate alle bed bugs. Se sono presenti molte segnalazioni, eliminatelo dalla scelta
- Nel caso siano una sola o comunque poche segnalazioni, verificate anche il comportamento tenuto dal personale e se il problema sia stato risolto o meno
- Valutate il numero di casi segnalati in relazione al numero di camere
- Scrivete alla direzione chiedendo rassicurazioni e informandovi su come venga gestita un'eventuale problematica di questo tipo
- Consultate i portali www.bedbugregistry.com e www.registry.bedbugs.net per verificare gli hotel che abbiano avuto segnalazioni. Valutate con attenzione anche il periodo a cui risale la segnalazione.

Fase di soggiorno in una destinazione ad alto rischio di infestazioni: come comportarsi per non correre rischi?

- Ispezionate la camera e i mobili per verificare l'assenza delle tracce più evidenti della presenza di cimici: piccole macchie di sangue, escrementi, insetti vivi. In caso di presenza di una o più di queste tracce, informate immediatamente la direzione dell'hotel
- I bagagli sono gli elementi più esposti. Occorrerà quindi proteggerli con particolare attenzione. Innanzitutto evitando di appoggiarli a terra, ma tenendoli sempre sopra un piano rialzato (per esempio su una sedia, un tavolo o una poltrona)
- Non appoggiate bagagli e vestiti sopra il letto
- Cercate di tenere possibilmente i vestiti e gli effetti personali all'interno delle valigie
- Tenete borse e valigie avvolte in un telo di plastica
- Spostate il letto dalla parete
- Rimboccate le lenzuola e fate in modo che le coperte non tocchino mai il pavimento
- Ispezionate i bagagli prima del check-out
- Non fatevi prendere dalla paranoia nella fase di ricerca né dal panico in caso di presenza di bed bugs: fatevi cambiare la camera, chiedete che siano presi provvedimenti ma ricordatevi anche che potrebbe trattarsi di un caso isolato e che comunque la vostra salute non è in pericolo. Rovinarsi la vacanza non servirà a nulla.

Il ritorno a casa

- Ispezionate nuovamente i bagagli (è possibile che siate entrati in contatto con le cimici anche una volta lasciato l'hotel, per esempio in altri locali o nei mezzi di trasporto), possibilmente prima di portarli dentro casa
- In caso di presenza - reale o sospetta - di cimici, lavate tutti gli indumenti ad alte temperature e consultate uno specialista.

4. A mali estremi, estremi rimedi: guida alla disinfestazione

Purtroppo tutti gli accorgimenti che abbiamo elencato, per quanto utili, non possono metterci completamente al riparo da un attacco di bed bugs. Basta un ospite che li abbia addosso e li porti in hotel, un po' di distrazione da parte dello staff e il gioco è fatto.

Il momento della disinfestazione è ovviamente quello da scongiurare in ogni modo, in quanto costringe la struttura a un minimo periodo di chiusura della stanza infestata (e le bed bugs non guardano in faccia alla stagionalità... anzi, anche solo per motivi statistici è più probabile trovarsele fra le lenzuola nei periodi di maggiore occupazione) e a investimenti economici non banali. Per questo l'ideale sarebbe scegliere una ditta di fiducia con la quale tenersi in contatto, da chiamare in casi di dubbio, per ricevere consigli mirati e per far ispezionare ciclicamente l'hotel (almeno le zone considerate più a rischio). Non basta però aprire la mappa di Google - o le Pagine Gialle, per i tradizionalisti - e chiamare l'azienda di disinfestazione più vicina. Innanzitutto non tutte le imprese del settore sono specializzate nell'eliminazione di bed bugs, inoltre il numero delle attività di questo genere stanno crescendo a dismisura e non tutte, come accade per ogni categoria, sono purtroppo affidabili. Occorrerà quindi saper scegliere quella più adatta alle esigenze specifiche dell'hotel su più livelli: logistica, know-how, prezzo e riconosciuta efficacia.

In questo capitolo spiegheremo le caratteristiche da tenere in considerazione per trovare la ditta giusta, ma anche come riconoscere un'infestazione e come gestirla nell'immediato. Le tracce di cui abbiamo parlato nel capitolo precedente, infatti, pur rivelando la presenza di cimici in hotel, non sono per forza segni di un attacco vero e proprio, che ha caratteristiche ben precise. Prima dell'arrivo dei professionisti, poi, ci sono azioni da mettere in pratica (e da evitare) nell'immediato, oltre agli ospiti da gestire. È l'Ora X, la situazione in cui nessun albergatore si vorrebbe mai trovare. Ma può succedere. E allora tanto vale gestirla nella migliore maniera possibile per tutti: struttura, ospiti e staff. E per le tasche degli albergatori.

4.1. L'invasione degli ultracorpi: come riconoscerla

Se macchie di sangue e feci, il reclamo di un ospite e la presenza di qualche insetto possono testimoniare inconfutabilmente la presenza o il passaggio, è anche vero che non bastano a dichiarare lo stato di calamità. Possono infatti essere sufficienti le tecniche suggerite al capitolo 3 e la supervisione di un esperto, in quanto l'infestazione potrebbe non essere ancora in atto o soltanto in una fase iniziale.

Una cimice non fa primavera, insomma. Più allarmanti sono invece altri fattori che devono costringerci a intervenire immediatamente (spesso anche drasticamente) in quanto segnali del fatto che un attacco, più o meno massiccio, sia già in atto:

- Presenza nell'aria di un odore dolciastro, simile a quello della mandorla ma con l'aggiunta di sentori leggermente nauseanti
- Reclami più frequenti da parte degli ospiti
- Prove di morsi sulla pelle
- Ninfe di cimici, simili per colore, forma e grandezza, a semi di papavero e lunghe circa un millimetro
- Tracce di escrementi e sangue molto diffuse
- Presenza di resti di mute
- Presenza di uova. Queste hanno caratteristiche facilmente riconoscibili: color crema, leggera curvatura, lunghezza di circa un millimetro.



4.2. Cose da fare subito...

Una volta verificata l'infestazione in atto, provvedete immediatamente a scegliere e chiamare una ditta di disinfestazione, se non ne avete già una di fiducia a cui rivolgervi. Nel frattempo, seguite queste semplici (ma ferree) regole:

- Assicuratevi che l'accesso alla camera infestata sia proibito
- Non rimuovete niente dalla stanza
- Trasferite gli ospiti in un'altra camera, assicurandosi che portino con loro esclusivamente gli effetti personali, lasciando in camera il bagaglio
- Se la stanza è già stata pulita, l'aspirapolvere deve essere immediatamente rimosso dall'area e isolato
- Vuotare e gettare via (preferibilmente in area esterna alla struttura o nella vasca da bagno) il contenuto dell'aspirapolvere precedentemente utilizzato
- Qualunque altra attrezzatura utilizzata nella camera infestata deve essere accuratamente controllata per verificare eventuale presenza di infestanti
- Rassicurate gli ospiti.

4.3. ...e cose da non fare mai!

Alla stessa maniera, farsi prendere dal panico e cominciare a mettere in pratica qualsiasi tipo di attività senza le adeguate conoscenze, può arrecare più danni che benefici. I rischi sono di complicare il lavoro di disinfestazione professionale, propagare l'infestazione ad altri ambienti, danneggiare (anche psicologicamente) gli ospiti e, nella migliore delle ipotesi, perdere tempo che potrebbe essere investito nella gestione del rapporto con gli ospiti stessi.

Ecco tutto ciò che, una volta verificata l'infestazione in atto, dovete asso-

lutamente evitare di fare:

- Il fai da te a base di insetticidi comuni, alcol o cherosene. Non funzionano con questo genere di insetti e possono soltanto propagarne la diffusione (ma anche un incendio!)
- Trasportare mobili, vestiti e oggetti vari da una stanza all'altra
- Gettare oggetti e mobili: a seguito di una disinfestazione professionale potranno essere recuperati. Comunque non buttare via niente senza prima averlo sigillato nella plastica
- Sedersi su letti infestati e, più in generale, entrare in contatto fisico con gli arredi degli spazi dove sono presenti le cimici
- Mettere esageratamente in allarme gli ospiti.

4.4. Who You Gonna Call? Ghostbusters! - Come scegliere l'impresa di disinfestazione giusta ed evitare danni

La scelta della ditta di disinfestazione è una fase molto delicata, specie se avviene nel momento in cui è stata già verificata l'infestazione. Il suggerimento è perciò quello di individuare un'azienda di fiducia prima che il problema si verifichi, per effettuare controlli periodici e per avere un referente a disposizione a cui rivolgersi per ogni genere di dubbio.

Selezionando l'azienda a monte, inoltre, avrete il vantaggio di poterlo fare con tranquillità, valutando più proposte e parametri. Nel momento del panico da bed bugs, infatti, si corre il rischio di procedere frettolosamente alla scelta dettata dalla massima urgenza e di rivolgersi semplicemente alla più vicina, alla più veloce o alla più economica, senza valutare altri importanti fattori.

Vediamo quali elementi occorre tenere presenti.

Innanzitutto non fidarsi delle ditte che affermano di poter controllare le cimici dei letti con una sola visita o che sia possibile contenere l'infestazione, che invece deve essere completamente debellata. Per questo è importante disciplinare le fasi dell'intervento, in modo da poterle facilmen-

te monitorare. La parte di ispezione e le modalità con cui viene effettuata sono fondamentali.

Diffidare fortemente di chi propone trattamenti solo a base di insetticidi: la maggior parte di questi, infatti, ha solo un effetto di lavaggio e deterzione che non implica necessariamente l'eliminazione di cimici e uova, anzi, può contribuire alla propagazione. L'obiettivo del servizio di disinfestazione delle bed bugs è quello di ispezionare e intervenire con appositi sistemi meccanici e biocidi per garantire il controllo dell'infestazione rilevata: scegliete la ditta in base a referenze attendibili e assicuratevi che abbia la licenza.

Come si comporta una ditta affidabile:

- ispeziona gli ambienti prima di farvi un preventivo o iniziare qualsiasi trattamento pesticida
- consegna una relazione scritta sull'ispezione effettuata
- elabora un piano di intervento per eseguire il trattamento
- si occupa di prevenire ulteriori infestazioni
- raramente è la più economica
- esegue visite frequenti fino al completamento del lavoro
- è formata da uno staff di qualificati professionisti con esperienza nel settore specifico
- vi informa sulle tecniche di prevenzione
- vi tratta con rispetto e discrezione

4.5. Rentokil, l'esperto in tema di bed bugs

In caso di infestazione da cimici dei letti è necessario l'intervento di un professionista qualificato. Rentokil assicura un intervento immediato, grazie ad una presenza capillare sul territorio: non appena viene comunicata una situazione di emergenza, viene effettuato un sopralluogo accurato dell'hotel per verificare il grado di infestazione presente e vengono stimati

i tempi e stabilita la migliore tipologia di intervento.

L'albergatore dovrà occuparsi dell'organizzazione logistica e della preparazione della camera, che dovrà essere effettuata in base alle precise indicazioni dello specialista Rentokil.

Le azioni contro le infestazioni da bed bugs possono avvenire con due metodologie diverse: il trattamento chimico e il trattamento a caldo. Secondo gli studi di settore queste sono le tipologie di trattamento più efficaci.

Trattamento chimico tradizionale

Nel caso venga individuata un'infestazione, i tecnici Rentokil effettueranno un'ispezione immediata della camera dove si è rilevata la presenza di cimici dei letti. Subito dopo verrà effettuato il primo trattamento con irradiazione di insetticida.

A distanza di sette giorni, verranno effettuate altre due visite e verrà ripetuto il trattamento di disinfestazione, in modo da poter uccidere tutte le cimici adulte.

A seguito dell'ultimo intervento la camera sarà ispezionata accuratamente per controllare se persiste la presenza di uova. Nel caso venisse rilevata la presenza di cimici dopo il terzo trattamento, dovranno essere concordati ulteriori trattamenti.

Durante il periodo dei trattamenti la camera deve rimanere chiusa e non può ospitare nessuno.

Dopo l'ultimo intervento la camera deve rimanere chiusa per l'intera giornata così da lasciar agire l'insetticida. Infine sarà necessario arieggiare la camera per eliminare i residui chimici all'interno.

Come visto precedentemente, le cimici si muovono attraverso le condutture dell'aria, le fessure nei muri o vengono trasportate da valige, carrelli delle pulizie e biancheria. È importante quindi che tutte le stanze vicine siano accuratamente ispezionate e sottoposte a trattamento in caso di rilevamento di cimici. Bisogna ragionare tridimensionalmente e seguire

il protocollo denominato “cubo”, quindi controllare accuratamente non solo le stanze adiacenti sullo stesso piano ma anche al piano inferiore e superiore rispetto alla camera infestata. In queste camere verrà effettuato un solo intervento di disinfestazione il primo giorno e dovranno comunque rimanere chiuse tutto il giorno per lasciare agire il prodotto.

Trattamento a caldo

Il trattamento a caldo è riconosciuto come il più efficace e veloce metodo di disinfestazione contro le cimici dei letti. L'utilizzo del calore, anche all'interno di strutture di piccole dimensioni, è un metodo efficace ed ecosostenibile per l'eliminazione degli insetti infestanti, oltre a rivelarsi economicamente vantaggioso, in quanto la camera è riutilizzabile già il giorno dopo il trattamento.

L'intervento consiste nel portare la temperatura della camera tra 56° e 60° e mantenerla per un periodo superiore a 4 ore, con effetti letali sulla maggior parte degli insetti in tutti gli stadi di riproduzione.

Rentokil consiglia di scegliere il trattamento a caldo Entotherm© di Rentokil per trattare in modo veloce ed efficace le camere infestate, in modo che siano subito disponibili e sicure.

I principali aspetti che rendono il trattamento a caldo preferibile rispetto agli altri metodi sono:

- Impatto ambientale molto basso: utilizzare il calore è una tecnica totalmente ecologica, che non espone ad alcun rischio;
- Efficacia garantita, su qualsiasi superficie e per qualsiasi grado di infestazione;
- Nessun costo per smaltimento o sostituzione di materassi e mobilio, in quanto non subiranno danni e saranno riutilizzabili dopo il trattamento;
- Risoluzione del problema con un solo intervento e un solo giorno di chiusura della stanza.

Prevenire è meglio che curare

Gli interventi di disinfestazione chimici o a caldo, come abbiamo detto, sono i più efficaci. Ma come sappiamo la prevenzione è fondamentale per non incorrere nella proliferazione delle infestazioni e nella necessità di effettuare interventi.



Rentokil consiglia all'albergatore di effettuare le seguenti azioni preventive:

- Ispezioni proattive: i tecnici Rentokil possono effettuare visite periodiche nelle stanze dell'albergo per ispezionare approfonditamente gli ambienti e prevenire la proliferazione di infestazioni;
- Formazione del personale: un esperto Rentokil può effettuare una giornata di formazione del personale, affinché possa eseguire le ispezioni durante la pulizia giornaliera e segnalare immediatamente le infestazioni;
- Protocollo di gestione delle infestazioni: durante la formazione Rentokil può fornire al personale un protocollo da seguire in caso di rilevamento di infestazione, affinché vengano prese tutte le precauzioni possibili per evitare la diffusione in altri locali e camere dell'albergo.

La stretta collaborazione tra il personale dell'albergo e Rentokil è fondamentale per gestire efficacemente ogni situazione e avere la sicurezza della risoluzione del problema.

5. Nonsolocimici. Ma anche acari, zecche e compagnia bella

Nel momento in cui si scelgono le soluzioni per affrontare il problema è importante accertarsi che le competenze professionali dei partner non si limitino alle bed bugs: le aziende scelte come punto di riferimento dovranno infatti essere in grado di fornire soluzioni anche per altre tipologie di problematiche comuni. Oltre alle cimici, infatti, la struttura ricettiva può essere soggetta a molte altre infestazioni.

Vediamo nei paragrafi che seguono le più comuni e le tecniche per tenerle sotto controllo.

5.1. Nascosti tra la polvere (non di stelle)

Nel corso degli ultimi decenni si è assistito a un enorme incremento delle allergie e, tra quelle più comunemente diffuse, vi è la cosiddetta allergia agli acari della polvere che è una delle forme allergiche più diffuse. Gli acari sono responsabili del 75% delle allergie respiratorie. Si tratta di insetti microscopici che vivono nei materassi, nei tappeti, in coperte e poltrone e che si nutrono principalmente di desquamazioni animali e umane. L'allergia agli acari della polvere è dovuta all'inalazione di particelle presenti nelle loro feci, alle uova depositate e alle loro secrezioni ghiandolari che, liberandosi nell'aria, vengono inalate. L'allergia si può manifestare con sintomi di natura infiammatoria: pruriti nasali, riniti, congiuntiviti, infiammazioni della gola o portare a difficoltà respiratorie di varia natura, fino all'asma.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità raccomanda la limitazione della permanenza dei soggetti allergici in ambienti nei quali siano presenti tappeti, moquette, tendaggi, coperte, divani o mobili imbottiti e ogni altro manufatto tessile o imbottito, perché i materiali che li costituiscono sono fibrosi/cavernosi e rappresentano l'ambiente ideale per la colonizzazione,

lo sviluppo e la proliferazione delle colonie di acari della polvere. Gli acari della polvere trovano il loro habitat ideale soprattutto nella camera da letto, all'interno di materassi, guanciali e coperte.

Il soggetto allergico è costretto a rimuovere dagli ambienti in cui si trova a soggiornare tutto ciò che possa costituire situazione ideale per lo sviluppo degli acari della polvere e/o a coprire o rivestire con materiali isolanti e in grado di trattenere gli allergeni, tutto ciò che non può rimuovere.

Anche l'attività di intensa e profonda pulizia con aspiratori e volta alla rimozione della polvere, oltre a non poter essere svolta di continuo, necessita di particolari aspiratori in commercio dotati di potenza calibrata, per non deteriorare i materassi, con azione ciclonica e dotati di filtro Hepa (High Efficiency Particulate Air) in grado di intercettare particelle aventi dimensione fino a 0,3 micron (3 millesimo di millimetro) affinché, con l'aria emessa durante il processo di aspirazione, non rilascino nell'ambiente anche gli allergeni appena rimossi con il processo di aspirazione medesimo.

Molti pensano che il vapore sia il miglior metodo per igienizzare il materasso e liberarlo dagli acari: ciò in realtà è assolutamente da evitare per almeno due motivi. Anzitutto perché il vapore, penetrando all'interno del materasso, determina un aumento di temperatura e di umidità ricreando, paradossalmente, le condizioni ottimali per la proliferazione degli acari e altri microorganismi, con effetti disastrosi per il riposo, la salute e il materasso stesso. In più, l'eccessiva umidità e il calore del vapore deteriorano i componenti del materasso.

L'adozione di tutte queste precauzioni può alleviare ma non risolvere il problema all'origine: anche laddove il materasso e/o il guanciale venissero racchiusi in fodere di tessuto speciale avente una trama così fitta da non consentire il passaggio degli allergeni, e quand'anche venissero pulite e aspirate di continuo, queste non possono impedire che gli acari continuino a riprodursi e a proliferare al loro interno. Ciò, in qualche misura, continua a rappresentare un fattore di rischio.

È noto infine un livello superiore dell'opera di bonifica che consiste nel trattare i prodotti da bonificare con sostanze biocide, cioè sostanze chimiche contenenti uno o più principi attivi aventi come scopo l'eliminazione degli organismi nocivi, sotto forma di schiume, gel, spray aerosol, additivi acaricidi per detersivi. Tuttavia, dovrebbe essere prestata particolare attenzione all'utilizzo delle sostanze biocide e alla tutela dei gruppi vulnerabili della popolazione, quali le donne incinte e i bambini, poiché certe sostanze possono creare rischi per l'uomo, gli animali e l'ambiente a causa delle loro proprietà intrinseche e delle relative modalità d'uso.

Di recente però si è scoperto come sia possibile ridurre la concentrazione di acari della polvere anche senza l'utilizzo di sostanze chimiche o biocidi, attraverso l'uso di innovativi dispositivi acaricidi emittenti onde sonore nel campo degli ultrasuoni, che producono un effetto di bonifica progressivo in ambienti colonizzati. Attivati in ambienti sani, invece, questi dispositivi ne prevengono da subito la formazione. Assolutamente innocue per le persone (anche portatori di pace-maker o di altri apparecchi) e gli animali domestici le onde ultrasoniche emesse non possono essere percepite dall'orecchio umano ma producono un effetto di grande disturbo sugli acari della polvere, provocandone la riduzione degli accoppiamenti e la diminuzione dell'appetito, ottenendo una riduzione significativa sia della popolazione che conseguentemente degli elementi allergizzanti. I dispositivi acaricidi AcarZero™ sono specifici per materassi, guanciali e ambienti con efficacia dimostrata da sperimentazione scientifica.

5.2. I vampiri più piccoli del mondo

Le zecche sono parassiti ematofagi di molti animali e dell'uomo, e possono essere pericolosi agenti di trasmissione di malattie infettive. Si attaccano al cuoio capelluto, ai vestiti, ai peli degli arti e possono aspettare anche un giorno intero prima di mordere e iniziare a succhiare il sangue. Preferiscono alcune zone specifiche della cute, come l'inguine o la pelle

sotto le ascelle, dietro il collo, le orecchie o le ginocchia.

Le zecche, prima di iniziare a succhiare il sangue, sono minuscole, tanto che non è semplice vederle a occhio nudo. Oltretutto il loro morso non provoca né dolore né prurito, quindi è particolarmente difficile capire in breve tempo di essere stati morsi. Di particolare interesse per gli **hotel pet-friendly**, in quanto facilmente trasmissibili da animali, è importante che la struttura sia in grado di rispondere con prontezza ed efficacemente a qualsiasi problematica legata alle zecche.

Le zecche comuni sono dure, presentano uno scudo sulla parte superiore dei loro corpi e hanno lunghi apparato boccale.

Le zecche adulte hanno un colore rosso-marrone. Sono lunghe solo pochi millimetri, ma arrivano a un centimetro dopo aver succhiato il sangue della preda.

Il ciclo vitale della zecca prevede 3 fasi:

1. larva
2. ninfa
3. adulto.

Le zecche sono diffuse in gran parte dell'Europa, anche le parti dell'Asia e del Nord Africa e sono molto comuni nelle aree rurali, con picchi di diffusione durante i mesi caldi.

Le zecche sono pericolose?

Sì, possono esserlo. In particolare, la cosiddetta zecca dei boschi, con la sua puntura può trasmettere malattie infettive alcune delle quali, come la malattia di Lyme, possono avere serie conseguenze se non vengono curate tempestivamente.

Cosa non fare in caso di puntura?

Non usare metodi impropri di estrazione quali il caldo (brace di sigaretta, fiammiferi, aghi arroventati) o sostanze come petrolio, benzina, trielina, ammoniac, acetone, ecc. Tali metodi "irritano" la zecca e aumentano il

rischio di infezione.

Non toglierla con le mani o schiacciarla con le dita: potrebbe contagiare attraverso piccole lesioni della pelle o per schizzi di sangue.

Nel caso in cui un ospite dell'hotel venga morso da una zecca, rivolgersi immediatamente a un medico e individuare con la massima tempestività una affidabile ditta di disinfestazione.

Cosa fare per prevenirne l'infestazione?

AcarZeroBugs™ WALL rappresenta la soluzione ideale, atossica ed ecologica, per combattere nelle camere la presenza di zecche e pulci senza l'utilizzo di sostanze chimiche potenzialmente dannose. Il funzionamento avviene mediante emissione continua di onde meccaniche sonore, non percepibili dall'orecchio umano, assolutamente innocue per le persone (anche per portatori di pace-maker o di altri apparecchi) e gli animali domestici.

La loro azione continuativa consente di ridurre progressivamente la concentrazione di zecche e pulci nell'ambiente in cui il dispositivo è installato e nel contempo riducono la possibilità di infestazione.

L'efficacia di questo dispositivo è garantita e dimostrata da sperimentazioni scientifiche.

6. Si fa presto a dire insetto: come gestire la comunicazione con gli ospiti e non perdere la faccia

«Hai mai sentito parlare della diplomazia degli insetti?»

David Cronenberg, dal film *La Mosca*, 1986

Come abbiamo visto, uno dei danni principali che le cimici dei letti - e in generale qualunque tipo di infestazione - sono in grado di arrecare alle strutture alberghiere è legato alla reputazione e alla reazione dei clienti. Abbiamo però anche visto che gran parte di queste conseguenze dipendono dal modo in cui l'hotel risponde all'emergenza. In particolare, i due casi che abbiamo riportato di alberghi finiti sui giornali dimostrano come la negligenza degli albergatori che hanno tenuto atteggiamenti ostili nei confronti delle segnalazioni e sono stati poco inclini a mostrare empatia verso gli ospiti, abbia poi determinato cause legali, richieste di risarcimento e grande clamore. Oltre, ovviamente, a non aver risolto il problema. Problema che si comincia a risolvere, invece, proprio con la consapevolezza e l'informazione.

Sapere che la presenza di bed bugs può non dipendere necessariamente dalle condizioni igieniche della struttura, che è possibile prevenirli e che le loro punture non sono nocive per la salute costituisce già un importante deterrente per non reagire in maniera negativa nei confronti di una segnalazione alla quale, anzi, dovremmo mostrare gratitudine.

Ricapitolando, per gestire al meglio quello che chiameremo l'affair bed bugs in tutte le sue possibili fasi (dalla paura preventiva dell'ospite al momento della prenotazione fino all'eventuale infestazione) è necessario:

- Conoscere il problema e le reali conseguenze
- Prevenire con controlli e pulizie
- Proteggere in modo adeguato materassi, guanciali e letti
- Scegliere una ditta di disinfestazione che ci aiuti a capire (e, nel caso, a risolvere) la situazione

- Formare il personale
- Ascoltare gli ospiti e rassicurarli
- Gestire la comunicazione.



6.1. Come controllare il panico e rassicurare i clienti

Una delle principali conseguenze delle infestazioni sono le ripercussioni psicologiche sugli ospiti che si sono ritrovati nell'incresciosa situazione di imbattersi negli sgradevoli compagni di stanza.

La formazione dello staff, in questo senso, è fondamentale. Sia che si tratti di una segnalazione isolata, sia che ci troviamo letteralmente sotto attacco, ai professionisti dell'ospitalità è richiesta una risposta misurata, esauriente e rassicurante.

Come comportarsi in caso di segnalazione

Se il cliente chiama la reception o interpella un membro dello staff dichiarando di aver trovato delle cimici in camera, la risposta migliore che si può dare è quella di intervenire immediatamente. Spiegate innanzitutto che non si è mai verificato un problema del genere nel vostro hotel, ma che sapete bene di cosa si tratta e siete padroni della situazione. Mostratevi realmente empatici e disposti a darvi da fare al massimo per trovare una soluzione. Spiegate che non esistono pericoli reali per la salute, ma offrite subito un cambio di stanza e mandate subito qualcuno a ispezionare la camera. Convocate infine un esperto e fatelo parlare (anche telefonicamente) con il malcapitato, che si sentirà così rassicurato e avrà la percezione di essere tenuto in gran considerazione dallo staff dell'hotel. In ulti-

mo, deve essere il direttore stesso - non il receptionist, non la cameriera - a interfacciarsi con l'ospite ascoltandolo e affrontando l'argomento con grande delicatezza e comprensione.

Come comportarsi in caso di infestazione

Il momento in cui viene accertata l'avvenuta infestazione è molto delicato. Anche in questo caso deve essere lo stesso direttore a comunicare direttamente con gli ospiti e anche in questo caso vanno fornire tutte le indicazioni riguardo alle conseguenze sulla salute e al perfetto stato d'igiene in cui si trova la struttura. Non farsi mai prendere dal panico e dimostrarsi sempre padroni della situazione. Gli ospiti non devono percepire il fatto che anche voi potete essere spaventati o preoccupati o, peggio, che non avete idea di come risolvere il problema. Se alcuni ospiti mostrano segni di punture, mettete a loro disposizione qualche membro del personale che provveda ad aiutarli a lavare e tamponare le parti colpite con acqua calda e a dargli suggerimenti su come alleviare il prurito, spiegando che le tracce dei morsi spariranno nel giro di pochi giorni. Fornite loro tutti gli strumenti necessari per capire che il problema si può risolvere. Siate molto chiari sul fatto che state dando a questa situazione la priorità assoluta, raccontategli come i professionisti della disinfestazione interverranno per debellare i bed bugs e che loro non corrono alcun pericolo. Anche in questo caso è consigliabile metterli direttamente in contatto con un esperto della stessa ditta, per rassicurarli ulteriormente.

E poi, ovviamente, scusatevi e offrite loro il servizio lavanderia.

6.2. Un insetto contro la brand reputation: come rispondere alle recensioni

Forse basterebbero questi screenshot presi dal portale di recensioni turistiche più famoso al mondo - TripAdvisor - per dare un'idea della misura in cui la presenza di bed bugs può nuocere all'hotel in termini di reputazione.

“Attenti alle "cimici da letto”



All'apparenza l'hotel è molto carino: vista spettacolare, aria condizionata, bagni puliti. Note dolenti: frigobar sempre vuoto, arredamento antidiluviano e presenza di "misteriosi insettini" nei materassi. Il proprietario, pur a conoscenza della situazione, ci ha semplicemente fatto cambiare le lenzuola quando gli abbiamo fatto notare che c'era uno strano insetto sul cuscino e delle macchie di sangue sul copriletto. La notte stessa ci siamo svegliati letteralmente circondati da questi animaletti (che poi abbiamo scoperto essere "cimici da letto", insetti che generalmente non si attaccano all'uomo o ai vestiti ma succhiano sangue per vivere) e abbiamo passato 5 ore all'esterno dell'hotel ad attendere l'arrivo del proprietario la mattina successiva, non essendo presente alcun recapito per contattarlo durante la notte. Scoperta la cosa, al rifiuto di pagare siamo stati cacciati con scortesia. Altamente sconsigliato.

“Attenzione presenza di cimici del letto”



Ho soggiornato in questo resort per circa 15 giorni, e dopo circa 2 notti io e mio marito ci siamo svegliati con il corpo totalmente ricoperto di strane punture di insetto., nonostante usassimo il repellente. Una volta insinuato il dubbio in noi che non fossero zanzare, abbiamo provato a spruzzare del veleno intorno al letto. Dopo delle ore abbiamo trovato sui cuscini 3 piccolissimi animaletti, i quali, fatti vedere da un Dottore nelle vicinanze ha confermato il nostro timore. Fatto presente alla Direzione, ci hanno cambiato la camera ma senza scandalizzarsi troppo. Dopo circa 2 giorni la nostra vecchia camera era di nuovo occupata. Bilancio delle nostre ferie: 127 punture di cimici mio marito ed io 89, sette giorni di cortisonici ed antistaminici, 250 euro spese per il Dott. (Che il resort non ci ha voluto restituire) al rientro a casa lavaggio di tutta la biancheria a 60 gradi (buttato via 3 paia di scarpe e 2 valigie). Chi avesse dubbi su tutto ciò che ho raccontato, ho documentato tutto con svariate foto. Un consiglio spassionato, non andateci, anche perché temo che non abbiano capito la gravità dell'accaduto e quindi che non siano capaci di risolverlo.

“cimici dei letti!!!”



Vi consiglio di non soggiornare in questo hotel, non tanto per il servizio (tutto sommato accettabile per il prezzo) ma quanto per un piccolo problema che mi sono portata pure a casa: le cimici dei suoi letti o moquette, non so bene.

Ho notato delle piccole punture dopo un paio di giorni in cui mi trovavo lì ma al momento non ci ho fatto caso, pensando fossero zanzare o piccoli insetti.. ma il problema me lo sono portato anche a casa!! Sono tornata da due giorni e ogni mattino mi sveglio con punture, facendo una ricerca su internet ho scoperto che è a causa di cimici, che devo aver portato attraverso i vestiti o valigie!!

Quindi state lontani da questo posto!! Leggendo altre recensioni, purtroppo troppo tardi, ho saputo che anche altri ospiti hanno avuto questo problema e anche di peggio!!!

“Scappate via... i letti sono pieni di cimici e piattole!”



Avevo scelto questo hotel per il prezzo e la posizione. Anche se l'addetta era molto simpatica e collaborativa, una delle mie amiche ha avuto un gravissimo problema su tutto il corpo a causa dei morsi delle cimici e delle piattole. È dovuta andare dal medico e comunque i morsi le sono rimasti per diverse settimane! A parte questo, la strada in cui è situato è parecchio rumorosa! Di notte c'è sempre gente che urla, non si può proprio riposare!!! È stata una delle mie peggiori esperienze di alberghi! Non tornerò MAI E POI MAI qui, e voi, per favore, non rovinatemi le vacanze!

Premesso che se sarete in grado di gestire la situazione dal vivo, nel momento in cui si presenta il problema, molto difficilmente gli ospiti vi lasceranno una recensione del genere, è importante che sappiate dare delle risposte esaurienti anche e soprattutto per i potenziali ospiti che andranno a consultare le recensioni in fase di pianificazione del soggiorno.

Ecco 10 regole d'oro per rispondere in maniera efficace e limitare i danni

che una recensione del genere può arrecare all'immagine dell'albergo:

1. Chiedere subito scusa per l'inconveniente
2. Spiegare che l'igiene e la pulizia sono le priorità della struttura e che la presenza di cimici può non dipendere da questi due fattori
3. Dimostrare di conoscere a fondo l'argomento (meglio di loro, ma senza arroganza)
4. Chiarire come avete affrontato il problema e aiutato gli ospiti
5. Spiegare che è stata fatta intervenire immediatamente una ditta di professionisti
6. Dimostrare di non aver sottovalutato affatto il problema
7. Raccontare come il fatto di avere avuto un'esperienza del genere abbia sensibilizzato tutto lo staff nei confronti dei bed bugs
8. Ribadire che la situazione è sottoposta a continuo monitoraggio
9. Sottolineare che il problema è stato risolto, che nell'hotel non c'è traccia di bed bugs
10. Scusarsi ancora.



6.3. Esempi di comunicazione efficace (e indolore)

L'atteggiamento e la sensibilità dimostrati dallo staff saranno fondamentali per la brand reputation dell'hotel. Meno gli ospiti si sentiranno lasciati a se stessi, meno probabilità avrete di trovare brutte sorprese sui portali di recensioni. E, soprattutto, eviterete che vengano chiamate le forze dell'ordine e che il vostro finisca sui giornali. Dipende tutto da come saprete reagire e comunicare il problema.

Di seguito, riportiamo un'email-tipo da inviare agli ospiti che abbiano segnalato la presenza di bed bugs in hotel.

Gentile Signor (nome),

sono (nome), proprietario dell'hotel (nome).

Sono rimasto sorpreso e mortificato nell'apprendere che abbiate trovato delle cimici in camera! Qui lavoriamo con grande impegno e passione per garantire ai nostri ospiti il soggiorno migliore possibile e condivido questo obiettivo con tutti i miei collaboratori.

Dopo la sua segnalazione, ho coinvolto le cameriere ai piani che hanno immediatamente controllato la vostra stanza e al momento non hanno trovato alcun insetto.

Naturalmente ho contattato subito l'azienda (nome) specializzata nella disinfestazione di questi animali, in modo da essere certi che eventuali cimici, nella sua camera o in altre stanze, vengano completamente eliminate.

La presenza di cimici non dipende dalla pulizia (se così fosse, sarebbe tutto più semplice!) e non sono considerati animali pericolosi per gli esseri umani; tuttavia, se ci si gratta, si possono provocare piccole escoriazioni che rischiano di creare infezione.

Questi insetti non sono facilmente controllabili e gestibili (è un po' come se volessimo eliminare completamente le zanzare) in quanto vengono trasportati dai viaggiatori sui loro abiti e dentro le valigie. Per questo li troviamo nei luoghi pubblici, in treno, nei metro, nei taxi, a teatro, al cinema, nei grandi magazzini, su bus e navette, insomma in tutti i luoghi dove passa un'elevata quantità di persone. Esiste perfino un database che indica le zone nel mondo dove si registra la maggiore presenza di cimici (registry.bedbugs.net) e la stessa New York ha la mappa delle cimici sui suoi metro (www.bedbugregistry.com/metro/nyc).

A causa di tutto ciò, i migliori alberghi internazionali hanno deciso di inserire un programma specifico di controllo delle cimici dei letti, programma che è già presente anche qui all'hotel (nome).

Mi dispiace tantissimo per quanto è successo! La prego di accettare le mie scuse sincere. Ciò che ora posso fare, oltre a intervenire per eliminare l'eventuale presenza delle cimici, è... (proposta)

Mi auguro di averla nuovamente come nostro graditissimo ospite.

Le invio i miei migliori saluti.

(Firma)

In caso di telefonata a un ospite che abbia riscontrato il problema delle cimici dei letti nella vostra struttura, sarà fondamentale mostrare sincera comprensione, mantenere un tono della voce che esprima coinvolgimento, esprimere dispiacere e non usare mai toni allarmati e, soprattutto, spiegare che le cimici non sono in alcun modo pericolose, né in grado di veicolare malattie di alcun genere.

Conclusioni

Comunicare con gli ospiti le problematiche legate a bed bugs, acari e altri ospiti indesiderati, non è da considerarsi un tabù. Non significa che necessariamente la struttura in questione sia soggetta a problematiche di questo genere, né tantomeno che la pulizia e l'igiene siano in qualche modo trascurate. Tutelarsi, cercare di prevenire e aiutare gli ospiti a difendersi dagli insidiosi insetti rappresenta invece un gesto di grande civiltà e attenzione, così come prendere tutte le precauzioni necessarie e individuare un'azienda di fiducia che aiuti a fugare i dubbi in proposito e a evitare infestazioni di ogni genere. Non solo si risparmieranno soldi e tempo, ma riusciremo anche a comunicare agli ospiti la consapevolezza di certe dinamiche e una grande attenzione nei loro confronti anche dopo il check-out. Ignorare i problemi e nascondere la testa sotto la sabbia non farà che alimentare i problemi stessi e dare risonanza alle loro, spesso spiacevoli, conseguenze.

Bibliografia

- Catchpole H., Woods V., *It's True! There Are Bugs in Your Bed*, Annick Press, 2006
- Donovan D., *Bed Bugs Gone Completely Wild!*, Ibbra, 2014
- Eisenberg J., *The Bed Bug Survival Guide: The Only Book You Need to Eliminate or Avoid This Pest Now*, Grand Central Publishing, 2011
- Harbottle B., *The Bugs in Darwin's Bed*, G2 Rights, 2004
- Maestre R.H., *The Bed Bug Book: The Complete Guide to Prevention and Extermination*, Skyhorse Publishing, 2011
- Scott Linde MR, *Bite Back LL: Confessions of a Bed Bug Killer*, Enterprises, 2013
- Servadei A., Sergio Zangheri, Luigi Masutti, *Entomologia generale ed applicata*, Padova, CEDAM, 1972
- Teamwork Rimini, *La qualità del servizio ai piani*, Teamwork, Rimini, 2002
- The New York City Department of Health and Mental Higyene, *Preventing and Getting Rid of Bed Bugs Safely - A Guide for Property Owners, Managers and Tenants*, NYC Health, 2012
- Tremblay E., *Entomologia applicata Volume II Parte I*. 1a ed. Napoli, Liguori Editore, 1981

Note

