

La sicurezza delle strutture alberghiere e ricettive

parte I

di **Andrea Natale** - Business Development Manager ADT Fire & Security

Per la costruzione di una struttura alberghiera, oltre ad uno studio approfondito degli elementi architettonici, si vagliano numerosi aspetti anche a livello normativo-preventivo, come il massimo affollamento raggiungibile dalla struttura. E' essenziale anche progettare: dislocazione, dimensione e materiale delle porte, in modo che consentano una rapida uscita; la lunghezza e larghezza delle vie di fuga (percorso che deve assolutamente essere senza ostacoli); i corridoi e le scale protetti contro gli effetti di un incendio; le scale esterne, le barriere architettoniche di accesso/deflusso e i punti di passaggio obbligato. Un altro fattore da non trascurare è l'età della struttura: le alternative variano da locali ancora in fase di progettazione a quelli già esistenti, dove si spazia dalle costruzioni recenti agli edifici storici. Gli edifici di questo tipo sono molto complessi; ne consegue che anche i rischi per le persone (ospiti e personale) e la struttura sono molteplici: tra questi, la possibilità che si verifichino incendi, esplosioni, attentati, sabotaggi, vandalismo, esalazioni di gas, calamità naturali, mancanza di energia elettrica e sinistri indotti di ogni genere; oppure aggressioni e furti a danno degli indivi-

dui. Quindi, più esatta e puntuale sarà la progettazione delle vie d'esodo, più elevata sarà la probabilità di stendere un efficiente piano d'emergenza.

ADT Fire & Security (www.adtitaly.com, www.tycofis.it). annoverano tra i fattori determinanti e imprescindibili per una generale incolumità all'interno di un ho-



tel un adeguato livello di formazione ed informazione di tutte persone che orbitano intorno ad una struttura di questo tipo (visitatori, personale di servizio dedicato, dipendenti e personale di servizio anche solo stagionale), il rispetto di tutte le procedure (quali i piani di sicurezza, le schede di notifica e l'abilitazione degli accessi), la possibilità di identificazione in ogni momento di chi è, è stato o addirittura potrebbe essere presente nella struttura (mediante banche dati anagrafiche dei clienti, black list).

Il tutto, ovviamente, può e deve avvenire senza che vengano trascurati gli alti canoni di ospitalità e cortesia, essenziali specialmente nel settore alberghiero. Le strutture ricettive hanno infatti la prerogativa di essere sempre aperte ed accoglienti, ma non possono trascurare la sicurezza.



Riuscire a mettere in pratica questa norma è essenziale ma non sempre semplice, perché bisogna far sì che le misure di sicurezza interferiscano il meno possibile con la routine della struttura alberghiera. Inoltre, una delle maggiori difficoltà nell'illustrare alle organizzazioni alberghiere la stretta correlazione tra produttività e sicurezza risulta essere l'impossibilità di avere dati equiparabili: mentre i risultati del business sono immediati ed oggettivi, l'unico indice per la sicurezza è l'assenza di eventi negativi. Accade così che le organizzazioni tendano a trascurare questo aspetto per lunghi periodi, per poi trovarsi a constatarne l'importanza solo ad incidente accaduto.

Questo genere di strutture è frequentato, per la maggior parte, da persone di scarsa familiarità con l'ambiente che le circonda. Per questo la comunicazione acustica e visiva deve essere studiata ad hoc, affinché sia efficace ed efficiente: in caso di necessità, un messaggio


immediato e facilmente comprensibile deve allertare adulti, bambini, anziani e persone di ogni nazionalità.


Nella progettazione di un complesso alberghiero si deve tener conto dei comportamenti che potrebbero crearsi in caso di pericolo. Durante un'evacuazione, ad esempio, le persone tendono ad uscire dalla porta da cui sono entrate anche quando le uscite di emergenza sono ben segnalate. La scarsa familiarità con gli spazi porta gli individui ad evitare un'uscita che non conoscono poiché non sanno dove li porterà; questo anche perché gli ospiti si focalizzano raramente sulle misure di sicurezza. La componente emotiva legata al panico e i comportamenti gregari, inoltre, inducono il singolo a seguire la massa, così che le vie di fuga alternative vengono trascurate o male utilizzate.

Nelle situazioni di emergenza l'effetto panico dà luogo ad ansia ed agitazione, che crescono esponenzialmente in caso di incendio per la presenza di fattori termici (calore), tossici (fumo) e psicologici

(mancanza di visibilità). Una situazione di panico, poi, potrebbe far scaturire azioni distruttive e asociali causate da tensione emotiva, credulità, suggestionabilità che talvolta sfociano in comportamenti irrazionali. Fortunatamente, però, non è raro che, anche nelle situazioni di pericolo, si verifichino comportamenti di altruismo e cooperazione. Da non sottovalutare inoltre la componente emotiva legata al panico e al concetto "Faster is slower": più le persone si dirigono velocemente verso l'uscita, più procedono lentamente perché si accalcano, si spingono, si calpestando; e chi cade diventa un ostacolo.

Dal punto di vista normativo, esistono una serie di leggi nazionali legate ad aspetti organizzativi e di prevenzione incendi. Da un'interrogazione orale O-0066/2007 della Commissione Europea sulla sicurezza antincendio negli al-

berghi (<http://www.securindex.com/url.asp?id=19>)  emerge che soltanto negli ultimi tre anni almeno 60 persone hanno perso la vita in incendi divampati in alberghi sprovvisti di impianti di estinzione automatica a pioggia sprinkler, mentre non sono registrate vittime negli hotel che ne sono dotati. I deputati sottolineano, inoltre, che è dal 1986 che la Commissione discute in merito alla questione della sicurezza antincendio negli alberghi, ma che «non è stata ancora adottata alcuna decisione definitiva». I deputati chiedono l'adozione di norme comuni in materia che prevedano l'obbligo di installare questi dispositivi in tutti i nuovi hotel e lungo le uscite di quelli già esistenti.

Il Decreto legge 9/4/94 (<http://www.securindex.com/url.asp?id=20>)  Art. 16 ad esempio, obbliga le strutture ricettive con più di 25 posti letto ad

annotare in un apposito registro tutti gli interventi e i controlli effettuati allo scopo di mantenere in efficienza gli impianti antincendio. Inoltre, è necessario assicurarsi che nell'esercizio siano state prese tutte le precauzioni necessarie per predisporre vie di evacuazione sicure, chiaramente indicate, che restino aperte e siano libere da ogni ostruzione; è anche fondamentale garantire la stabilità dell'immobile in caso d'incendio almeno per il tempo necessario a che gli occupanti possano uscire incolumi; si deve limitare accuratamente la presenza o l'uso di materiali altamente infiammabili nei rivestimenti delle pareti, del soffitto e del pavimento e nelle decorazioni interne; ci si deve accertare che impianti come quello elettrico, del gas e di riscaldamento presentino un buon livello di sicurezza e di funzionamento; si deve predisporre ed assicurare il corretto funzionamento di mezzi adeguati per allarmare gli occupanti, affiggere in ogni locale solitamente occupato dagli ospiti o dal personale le istruzioni di sicurezza e la piantina dei locali con l'indicazione delle vie di evacuazione; bisogna disporre ed assicurare la manutenzione dei mezzi di soccorso di primo intervento (estintori, manicotti, ecc.); assicurare un adeguato livello di addestramento e formazione del personale. In questo tipo di strutture complesse e a potenziale rischio, un approccio tecnologico integrato si definisce in base alla qualità di sistemi di sicurezza quali il controllo accessi, i sistemi di gestione camera, le soluzioni per la sicurezza dei beni, un piano di evacuazione di emergenza, i sistemi di diffusione sonora, la videosorveglianza, la rivelazione automatica degli incendi e di spegnimento degli stessi e le infrastrutture di comunicazione digitale.

Segue sul prossimo numero...

