

cimex lectularius: il nemico tra le lenzuola

La recente pubblicazione, a cura di Teamwork, del bel manuale pratico "A letto con il nemico" ci offre l'occasione per tornare a parlare di uno dei nemici giurati degli albergatori: la cimice dei letti, o "bed bug", una compagna che nessuno vorrebbe mai trovarsi tra le lenzuola...

di Antonio Bagnati

Un manuale per gli hotel!

Così si legge nel ricco manuale pratico per gli albergatori "A letto con il nemico. Prevenzione ed eliminazione delle cimici dei letti (e di altri ospiti indesiderati)", recentemente dato alle stampe da Teamwork, società di Rimini che vanta un'esperienza trentennale nel mondo alberghiero. "Proprio la nostra esperienza -spiega **Mauro Santinato** di Teamwork- ci ha insegnato quanto sia semplice e rapido rovinare la reputazione che un hotel si è costruito lentamente e con grande impegno e fatica. Oggi, con la visibilità offerta dai portali di recensioni online e, in generale, dal 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. Con tutto quello che ne consegue".

Mettiamoci nei panni dell'ospite...

E d'altra parte, mettendosi nei panni dei clienti, poche cose possono rovinare un soggiorno quanto la presenza, nella stanza, di ospiti indesiderati. Ecco il senso della pubblicazione, che fa seguito al riemergere, anche in Italia, di un problema spesso sottovalutato. Tanto più che l'incremento del numero di viaggiatori internazionali rispetto al passato ha contribuito ad aumentare la possibilità di diffusione delle cimici spesso trasportate involontariamente dagli stessi viaggiatori insieme ai loro bagagli. "Negli Usa -confida Santinato- il problema è presente ormai da diversi anni, e le linee-guida in questo senso sono già presenti, molto precise



e seguite. Purtroppo lo stesso non può dirsi qui da noi, dove molti albergatori prendono la cosa alla leggera salvo poi pentirsene quando è troppo tardi".

Perdita di immagine e costi economici

Proprio a loro è dedicato questo manuale operativo, snello e agevole, il più aggiornato ad oggi in Italia sulle cimici dei letti nel mondo alberghiero. In una sessantina di pagine la pubblicazione illustra e spiega esaurientemente, riuscendoci molto bene, cosa fare per riconoscere, prevenire e nel caso affrontare questo nemico silenzioso ma agguerritissimo. Se escludere e prevedere le infestazioni è pressoché impossibile, è infatti 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.

Ripassiamo un po' di entomologia

Si parte con l'identikit delle cimici dei letti, ectoparassiti ematofagi



temporanei dei vertebrati omeotermi, cioè insetti 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. 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 (che sembrano venire dall'Asia) erano in grado di volare e procurarsi il cibo; perdendo questa funzionalità, hanno poi ripiegato sul sangue umano come nutrimento. Con un ciclo di sviluppo diviso in tre fasi o stadi (uova, ninfa, adulto), le bed bugs si riproducono al ritmo di una-cinque uova al giorno nell'arco di due-tre mesi. 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 dello stadio adulto. 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. Attenzione a un altro "dettaglio": questi animali possono sopravvivere oltre un anno senza alimentarsi, grazie a una sorta di letargo che permette loro di sopravvivere a lungo. Attenzione quindi: non sempre il pericolo è scomparso come sembra...

**Stare all'occhio...
ma anche al... naso!**

D'accordo, ma la sua presenza come si riconosce, possibilmente prima di ricevere le ovvie lamentele da parte degli ospiti? Spesso nella fase iniziale dell'infestazione le cimici non sono perfettamente visibili a occhio nudo. Il fatto di non riuscire a vederle, tuttavia, 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

C'È SEMPRE UNA ROSSA FATTA APPOSTA PER TE.



KILO, PER ESEMPIO!

LA PIU' PICCOLA LAVAPAVIMENTI CON UN VERO SEDILE.

KILO è la lavapavimenti professionale più compatta del mercato e "unica" per scelte tecniche originali e soluzioni innovative. Unisce la maneggevolezza ed il **costo contenuto** della lavapavimenti con operatore a terra con l'**alta produttività** e la comodità di quella con operatore a bordo.

ECOMONDO Rimini 3-6 Novembre PAD 05 STAND 051



scopri KILO



motoscope & lavasciuga

quella di un seme di papavero. Ma attenzione anche alle prove “olfattive”: tra gli indicatori più comuni della presenza di bed bugs, infatti, c'è l'odore misto tra acre e dolciastro emanato dalle secrezioni ghiandolari, e la presenza di piccole tracce di sangue e di feci sotto forma di minuscole macchie nere su lenzuola, cuscini e pavimenti.

Niente danni permanenti, ma...

Una cosa che gli albergatori devono sapere, anche per tranquillizzare i propri ospiti negli sfortunati casi di apparizione di questi insetti, è che le punture delle cimici dei letti non costituiscono un effettivo pericolo per la salute fisica dei malcapitati, salvo in caso di particolari allergie. L'effetto estetico non è il massimo, però, e il fastidio è innegabile: 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. A volte la lesione può gonfiarsi o dare luogo a vere e proprie piaghe.

Ce n'è abbastanza, insomma, per far imbestialire anche il cliente più affezionato, quindi attenzione.

L'importanza della prevenzione (che inizia dall'igiene)

A questo punto è doveroso chiedersi che fare: dopo aver raccontato alcune case histories italiane (tutti hotel molto belli e accoglienti, con ottime valutazioni online), il manuale ribadisce l'importanza della prevenzione. La pulizia degli ambienti, ovviamente, è il requisito indispensabile: le cimici dei letti possono entrare annidandosi nei mobili usati, in valigie o indumenti e spostarsi 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 al rimo di una stanza ogni 7 setti-

mane in ogni direzione, e molto spesso gli ospiti se ne accorgono quando l'infestazione ha già raggiunto livelli di guardia.

Ecco il catalogo delle zone a rischio

Ecco un elenco di oggetti ricchi di fessure che possono diventare rifugi particolarmente appetibili per le cimici durante il giorno e da tenere quindi sotto controllo: televisori; telecomandi; vani batteria; telefoni, smartphone e cordless; lampade; poltrone e divani; sveglie; computer; giocattoli; animali di peluche; scatole di cartone; contenitori; libri e riviste; fessure delle porte; plafoniere; rivelatori di fumo; condizionatori; termosifoni; testate letto; reti e materassi; cornici; moquette; tappeti; tende.

Prevenire e intervenire

Qui inizia quello che è il “cuore” della pubblicazione, ovvero le metodologie di prevenzione e di intervento: innanzitutto 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. Sarà anche importante tenere un registro scritto di tutte le camere e spazi dell'hotel, con particolare attenzione ai posti più a rischio. La prima cosa da fare sarà controllare tutti gli elementi citati sia a occhio nudo che, laddove serve 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 per ispezionarli accuratamente, fessure comprese.



Alcuni consigli indispensabili



Affidarsi ad un'impresa seria e capace

In caso di rinvenimento, la soluzione migliore è assicurarsi che siano completamente uscite insieme a ogni eventuale residuo, raccoglierte, schiacciarle con della carta assorbente e smaltirle 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 in una scheda. Altrettanta attenzione va posta per letti e cuscini: a questo proposito, sul mercato sono presenti soluzioni ad hoc.

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.

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. Sigillare e tappare 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.

Non cedere mai al panico: il compito dello staff è quello di rassicurare l'ospite e mostrare di avere la situazione sempre sotto controllo.

La disinfestazione: a che impresa

Accorgimenti importanti, che tuttavia possono non bastare. Ecco allora che arriva il momento della disinfestazione: l'ideale è 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. Occorre però saper scegliere quella più adatta alle esigenze specifiche dell'hotel su più livelli: logistica, know-how, prezzo e riconosciuta efficacia. Il manuale precisa anche, in modo sintetico ma chiaro, quali sono gli indizi per verificare l'affidabilità della ditta. Mentre arriva l'impresa occorre comunque:

- assicurarsi che l'accesso alla camera infestata sia proibito;
- non rimuovere niente dalla stanza;
- trasferire 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, rimuovere l'aspirapolvere dall'area e isolarlo;
- vuotare e gettare via il contenuto dell'aspirapolvere precedentemente utilizzato;
- qualunque altra attrezzatura utilizzata nella camera infestata deve essere accuratamente controllata per veri-

ficare eventuale presenza di infestanti. Ci penserà poi l'impresa a fare il resto, utilizzando i tradizionali trattamenti chimici o innovativi sistemi a caldo.

Padroneggiare il problema

C'è poi un ultimo aspetto da tenere in considerazione, ed è quello della rassicurazione del cliente. Nel manuale sono presenti esempi di recensioni disastrose su TripAdvisor, e tutte sottolineano un aspetto: l'incompetenza del gestore della struttura, o la sua tendenza a "fregarsene" o comunque a sottovalutare la rilevanza del problema. Spesso, infatti, il gestore si lascia prendere dal panico e manifesta reazioni nervose, scontrose o scomposte perché teme "grane": dall'ospite che si rifiuta di pagare ad altre ripercussioni sul piano economico, di immagine o addirittura legale. Ecco, è proprio quello da non fare: il cliente deve essere sempre rassicurato ma, soprattutto, il gestore dell'hotel non deve mai dare l'impressione di non padroneggiare la situazione. Anche per questo conoscere il problema è fondamentale: occorre dargli la giusta dimensione, sapere con quali "nemici" si ha a che fare e saper intervenire subito in modo efficace e sicuro. Niente panico, quindi, ma nemmeno superficialità.