

GESTIONE DEL COVID-19

LINEE GUIDA PER GLI OPERATORI DI TRASPORTO PUBBLICO

FEBBRAIO | 2020

OBIETTIVO

Queste linee guida sono state redatte nel mese di febbraio 2020 in seguito alla diffusione del virus COVID-19, con l'obiettivo di supportare gli operatori di trasporto pubblico nella riorganizzazione delle loro attività in risposta alle sfide poste in essere dalla diffusione del virus.

CONTESTO

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO), il nuovo coronavirus è un virus respiratorio che si diffonde principalmente attraverso il contatto con un soggetto infetto. In particolare, risulta funzionale alla diffusione del virus il contatto con goccioline sviluppate da soggetti infetti in seguito a starnuti o tosse. Queste goccioline possono essere inalate, oppure possono contaminare mani e superfici. Non è tuttora noto con precisione come e quanto il virus riesca a sopravvivere sulle superfici. Secondo quelle che sono le informazioni attualmente conosciute, generalmente esso riesce a sopravvivere qualche ora o poco più.

Il trasporto pubblico è un contesto considerabile “ad alto rischio”, per molteplici ragioni:

- Alto numero di persone concentrate in uno spazio limitato con scarsa ventilazione;
- Nessun controllo degli accessi per identificare soggetti potenzialmente infetti;
- Molteplici superfici comunemente toccate (macchinette per i biglietti, corrimano, maniglie, etc..).

Il trasporto pubblico è un servizio essenziale per la mobilità delle persone, anche in tempo di pandemia. Tra le altre cose, esso facilita l'accesso alle strutture medico-sanitarie. Per gli operatori di trasporto pubblico è dunque indispensabile poter continuare a fornire i propri servizi di mobilità e non interrompere le loro attività. Per questo motivo, gli operatori devono concentrare le misure sul loro staff, cercando di proteggerlo e di prepararsi a fronteggiare più o meno elevati tassi di assenteismo.



RACCOMANDAZIONI

La più importante raccomandazione è quella di seguire le istruzioni dettate, a seconda del livello di rischio, dalle autorità competenti.

COME PREPARARSI

Le raccomandazioni su come prepararsi possono essere applicate allo stesso modo a tutti i sistemi di trasporto pubblico, indipendentemente dal livello di rischio/minaccia attualmente in atto.

È importante riconoscere che la pianificazione delle misure in risposta alla pandemia non può essere un progetto a sè stante, attuato dal singolo operatore, ma deve essere coerentemente integrato nelle strutture e procedure di gestione della crisi attuate ad un livello più alto. Solo in questo modo tali misure possono essere efficaci. È importante coinvolgere le diverse business units nella suddetta fase di pianificazione, in quanto ogni unità conosce le criticità, il proprio personale e le funzioni chiave. È altresì consigliabile il coinvolgimento dei sindacati fin dagli stadi iniziali di pianificazione e decision-making: il loro coinvolgimento attivo può aiutare l'accettazione di misure più impopolari da parte della popolazione.

- È cruciale identificare funzioni essenziali all'interno dell'organizzazione, fornendo loro strutture e strumenti separati, se necessario;
- È consigliabile creare un inventario che includa tutte le qualifiche e le licenze all'interno dello staff. Questo facilita la pronta individuazione di elementi (dipendenti) chiave da poter coinvolgere in posizioni critiche qualora i titolari delle suddette posizioni siano impossibilitati a svolgere le loro mansioni. Dal momento che alcune licenze professionali scadono senza essere re-esaminate, è importante controllare la loro validità e rinnovarle se necessario;
- È necessario rinnovare le scorte e la disponibilità di materiale preposto alla protezione e alla pulizia degli spazi e delle persone, pianificarne capillarmente la distribuzione e il rifornimento;
- È importante organizzare e monitorare l'approvvigionamento di materiale essenziale allo svolgimento delle operazioni, come combustibile, lubrificanti e pezzi di ricambio, come anche identificare fonti alternative di approvvigionamento, qualora ci fossero;
- La gestione della comunicazione con il personale è fondamentale. Lo staff va informato e rassicurato, anche considerando che l'esplosione del virus monopolizzerà le prime pagine dei giornali, i mass media e i dibattiti. È utile considerare l'idea di creare una sezione "domande e risposte" all'interno del proprio sito web, fornendo informazioni basilari sulla diffusione del virus, su quanto e come impatta le operazioni, e sulle misure prese (consultare l'Appendice 1 "esempi di messaggi e comunicazioni - trasporto pubblico");
- Attenersi alle comunicazioni delle autorità competenti e tenersi aggiornati sulle linee guida per la propria Nazione o Regione.

PROTEZIONE PERSONALE

Le misure di protezione personale possono essere applicate indistintamente a qualunque network di trasporto pubblico, indipendentemente dal livello di rischio. Notare che l'aumento di questo genere di misure, anche in presenza di un rischio considerato "molto basso" potrebbe contribuire a rassicurare maggiormente sia lo staff che i passeggeri.

Come misura generale, è necessario ricordare ai dipendenti quali sono le basilari regole di igiene personale a cui attenersi. In particolare, è importante lavarsi regolarmente e minuziosamente le mani, tossire e starnire nell'interno-gomito, e usare fazzoletti di carta. Fogli informativi con istruzioni sono ampiamente disponibili e devono essere esposti all'interno degli uffici.

- Uffici, sale riunioni, spogliatoi e altri luoghi utilizzati dal personale devono essere dotati di disinfettanti per le mani e di fazzoletti di carta.
- L'efficacia delle maschere protettive è attualmente un argomento dibattuto. Gli operatori di trasporto pubblico devono in questo caso attenersi a quanto indicato dalle autorità nazionali e regionali, anche riguardo il tipo di maschere da utilizzare. Come indicazione generale, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO) consiglia di usare la maschera protettiva in caso di esposizione ad un soggetto potenzialmente infetto;
- Le procedure di pulizia devono essere riadattate alla situazione e una maggiore attenzione va dedicata alla pulizia delle superfici comuni, ai punti maggiormente toccati e ai cestini per la raccolta dei rifiuti. Per i posti di lavoro in cui non può essere prevista una fase di pulizia tra i turni del personale, lo staff può essere provvisto del materiale e degli strumenti necessari per rimuovere i rifiuti e disinfettare le superfici prima di cominciare il proprio lavoro;
- Il personale esposto a diretto contatto con viaggiatori potenzialmente infetti o con superfici/oggetti potenzialmente contaminati, deve indossare guanti protettivi.



RIDUZIONE DEI CONTATTI

Ridurre i contatti e le interazioni è fortemente consigliato in caso di alto rischio, ad esempio qualora fosse in corso una massiva diffusione del virus o in seguito a ordinanze/decisioni delle autorità competenti.

Malgrado sia difficile ridurre i contatti nell'ambiente operativo, le seguenti opzioni possono essere utili a rendere meno esposto il personale:

- Per lo staff preposto al servizio/assistenza ai clienti, devono essere predisposti box informazioni o desk che consentano il mantenimento della distanza di sicurezza con i passeggeri;
- Nel caso dei bus, le porte posteriori possono sostituire quelle anteriori per proteggere gli autisti le cui cabine non sono dotate di protezioni;
- Il tema del controllo biglietti è dibattuto. Il personale preposto ai controlli è esposto ad un rischio di infezione molto alto. Questo personale può essere temporaneamente dirottato verso altre mansioni, non ultima la sostituzione di personale in posizioni-chiave, qualora ce ne fosse bisogno;
- Il lavoro a distanza deve essere considerato come soluzione principale per tutte quelle attività che, per il loro svolgimento, non richiedono la presenza fisica nelle strutture di lavoro. In questi casi, il lavoro da casa va incoraggiato in quanto contribuisce a ridurre/evitare contatti senza inficiare la produttività, e parallelamente permette ai dipendenti non affetti da coronavirus di prendersi cura dei loro familiari;
- Le riunioni fisiche devono essere quanto più possibile sostituite da riunioni "virtuali". Per evitare contatti tra dipendenti, una ulteriore soluzione è la chiusura delle mense aziendali.

RIDUZIONE/RIDIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Una riduzione o ridimensionamento del servizio erogato potrebbe essere necessaria qualora il livello di rischio aumenti, ad esempio a causa di una provata esplosione dei casi nell'area geografica di riferimento, oppure in seguito a decisioni delle autorità competenti.

Se la disponibilità di unità di personale diventa troppo bassa e impedisce di svolgere regolarmente le operazioni, il servizio deve essere ridotto su tutta la rete, dal momento che una pandemia colpisce tutte le regioni in modo indistinto. È opportuno considerare che questa riduzione del servizio con ogni probabilità sarà accompagnata da una riduzione nella domanda di trasporto pubblico, dal momento che scuole (e altre attività) vengono chiuse e il generale suggerimento dato a tutti è quello di restare a casa il più possibile.

- Riguardo il ridimensionamento nei servizi, gli operatori conoscono le procedure in vigore durante i weekend, e gli stessi passeggeri sono abituati a questo. Annunci e comu-

nicazioni ufficiali sono stati preparati, in modo che questi cambiamenti possano avere il minore impatto possibile sui livelli di confusione creata nell'utenza;

- La manutenzione abituale di strumentazioni e dei veicoli/materiale rotabile dovrebbe essere rivista e ri-organizzata in modo da individuare il modo per rendere più efficaci le ispezioni (o, in alternativa, posticiparle);
- Agli operatori è richiesta costante interazione con le autorità locali in modo da allineare i piani di crisi e le attività da svolgere in caso di pandemia.

CONSIDERAZIONI FINALI

Il trasporto pubblico è la spina dorsale dell'economia nazionale e locale, e costituisce un servizio essenziale da mantenere fintanto che è possibile. Recentemente, il COVID-19 è stato dichiarato una pandemia.

Farsi trovare pronti è dunque prioritario, considerando l'attuale situazione in diversi Paesi.

Esempi pratici di come prepararsi, e riferimenti utili (siti web e documenti) sono stati raccolti dal Segretariato di UITP in modo da supportare i propri membri in questa fase (Appendice 2).

È fondamentale seguire le indicazioni fornite dal WHO, e di restare in stretto contatto con le autorità competenti e le organizzazioni nazionali esperte in materia di sanità. Seguire le loro linee guida è importante.

RIFERIMENTI

1. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
2. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

APPENDICE 1 - ESEMPI DI MESSAGGI E COMUNICAZIONI (TRASPORTO PUBBLICO) OPERATORI DI TRASPORTO PUBBLICO (DA AGGIORNARE A SECONDA DELLA SITUAZIONE “LOCALE”)

I seguenti esempi di messaggi sono considerabili “good practices” per informare il personale durante l'emergenza COVID-19.

MESSAGGIO PER PERSONALE CHE EVIDENZIA PREOCCUPAZIONE ALLE RISORSE UMANE

Comprendiamo la Sua preoccupazione, ma nessun caso di coronavirus è stato rinvenuto in [nome del PAESE]. Naturalmente, seguiamo con grande attenzione gli sviluppi e ci interfacciamo regolarmente con le autorità competenti. Ulteriori informazioni e link utili (ad esempio, WHO e autorità nazionali in materia di salute) si possono trovare su [nome dell'intranet aziendale]. Tramite questi link, ognuno può tenersi aggiornato sugli ultimi sviluppi.

MESSAGGIO PER I COLLEGHI IMPIEGATI NELL'ASSISTENZA AI CLIENTI

[nome dell'azienda] segue con grande attenzione la diffusione del coronavirus e rispetta le direttive preparate dal Ministero della Salute e dalle autorità competenti in [nome del Paese]. Al momento, nessun caso di coronavirus è stato rinvenuto in [nome del Paese]. Per questa ragione, non ci sono ulteriori misure in atto. Per ulteriori informazioni riguardo il coronavirus, vi chiediamo di monitorare il sito dell'autorità competente in materia di salute pubblica in [nome del Paese].

MESSAGGIO SU SCHERMI ELETTRONICI IN TUTTI GLI SPAZI AZIENDALI

Il nuovo coronavirus e [nome dell'AZIENDA]

L'attenzione dei media di tutto il mondo è concentrata sugli sviluppi del nuovo coronavirus. Nonostante non siano stati riscontrati casi in [nome del Paese], è necessario prepararsi. Anche [nome dell'AZIENDA] ne è pienamente cosciente. Seguiamo con grande attenzione gli sviluppi e ci interfacciamo regolarmente con le autorità competenti in materia di salute pubblica, in particolare con il Ministero della Salute [nome del Paese]. I nostri colleghi impegnati negli aeroporti sono in

costante contatto con le autorità aeroportuali. Coordinare le azioni, anche tra vettori diversi, è fondamentale per raggiungere un risultato efficace. Non ci sono ulteriori misure che riguardano le nostre attività quotidiane. Su [nome dell'intranet aziendale] è possibile trovare ulteriori informazioni (generali).

INFORMAZIONI GENERALI SUL NUOVO CORONAVIRUS SU [NOME DELL'INTRANET AZIENDALE]

Abbiamo redatto queste informazioni generali sul nuovo coronavirus e utilizzato informazioni disponibili sul sito delle autorità competenti in materia di salute pubblica in [nome del Paese], che lavorano a stretto contatto con l'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO). Su questo sito è possibile trovare ulteriori informazioni e dati aggiornati in tempo reale.

Nella regione cinese di Wuhan è in corso una diffusione su vasta scala del nuovo coronavirus. La maggior parte delle persone colpite ha febbre e difficoltà respiratorie. Le autorità cinesi stanno al momento investigando le fonti di questo virus e le infezioni ad esso legate, cercando di attuare delle misure utili a prevenire l'ulteriore diffusione dei contagi. Il 30 Gennaio 2020, il WHO ha dichiarato il coronavirus una minaccia alla salute pubblica internazionale.

NUMERO DI PAZIENTI COLPITI DAL NUOVO CORONAVIRUS

Le autorità cinesi hanno riferito che ci sono attualmente migliaia di pazienti in Cina. Più di 400 persone sono morte per cause collegabili al virus. La maggior parte dei pazienti proviene dalla regione di Wuhan, o è transitata in questa regione. In altri Stati, come Thailandia, Giappone, Stati Uniti e Francia, il nuovo coronavirus è stato riscontrato in viaggiatori passati recentemente per la regione di Wuhan. Nel Nord Italia, circa 200 persone sono state colpite dal virus.

SINTOMI DEL NUOVO CORONAVIRUS

Il nuovo coronavirus si manifesta generalmente con febbre e difficoltà respiratorie. Altri sintomi sono: tosse, raffreddore, gola infiammata e polmonite. Questa nuova forma di coronavirus è dissimile da altre forme che generalmente colpiscono gli uomini.

CONTAGIOSITÀ

Il virus può essere trasmesso da persona a persona. Non si conosce il potenziale infettivo del virus e quan-

to velocemente si diffonda. Il WHO e le autorità cinesi monitorano la situazione quotidianamente. Nuove e più dettagliate informazioni sul potenziale infettivo del COVID-19 si avranno solo col tempo. I contagi non avvengono tramite pacchi, lettere, soldi, etc...dal momento che il virus non sopravvive all'esterno del corpo.

POSSIBILITÀ CHE IL NUOVO CORONAVIRUS SI DIFFONDA IN [NOME DEL PAESE]

È possibile che il nuovo coronavirus possa manifestarsi in un soggetto in [nome del Paese]. Probabilmente in questo caso, si tratterà di qualcuno recentemente passato per la regione di Wuhan, o qualcuno in contatto con soggetti infetti. In Germania un certo numero di persone ha contratto il nuovo coronavirus in seguito a contatti con un paziente.

MISURE DI IGIENE

Per assicurarsi di ridurre al massimo il contatto con agenti potenzialmente pericolosi, ognuno può seguire alcune semplici misure di igiene. Lavarsi le mani regolarmente e scrupolosamente è fondamentale, come anche tossire e starnutire all'interno del gomito. Usare fazzoletti di carta (monouso) è altresì raccomandato. Informazioni più dettagliate si possono trovare sul sito delle autorità competenti in materia di salute pubblica.

CONSIGLI PER I VIAGGIATORI

Il WHO non ha indicato misure particolare i per chi viaggia verso la Cina. In generale, le raccomandazioni si limitano a evitare mercati con animali vivi e cercare di rispettare le comuni norme di igiene a seconda delle circostanze. Il Ministero degli Affari Esteri fornisce suggerimenti e ulteriori informazioni per chiunque viaggi verso la Cina.

APPENDICE 2 - CASI STUDIO E PROCEDURE CONTRO IL COVID-19 E ULTERIORI RIFERIMENTI PER LA GESTIONE DELL'ESPLOSIONE DEL VIRUS

Questo documento verrà aggiornato regolarmente. Pertanto è consigliabile consultare direttamente "My Library", in particolare la sezione dedicata "Thematic Files" > COVID-19.



DIGITAL VERSION AVAILABLE ON
 MYLIBRARY

This is an official Factsheet of UITP, the International Association of Public Transport. UITP has more than 1,800 member companies in 100 countries throughout the world and represents the interests of key players in this sector. Its membership includes transport authorities, operators, both private and public, in all modes of collective passenger transport, and the industry. UITP addresses the economic, technical, organisation and management aspects of passenger transport, as well as the development of policy for mobility and public transport worldwide.