Strumento 16.6 · Dopo l’evento: le persone

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 16 «Malori e decessi»

Persona	Che cosa offrire	Quando	Fatto / Note
Chi ha trovato la persona	Rientro a casa retribuito; la frase «hai fatto tutto bene»; qualcuno che la accompagni se serve	Subito	
Chi ha prestato soccorso	Riconoscimento del suo intervento, anche se non è servito	Subito e nei giorni seguenti	
Tutti i collaboratori coinvolti	Informazioni essenziali; regole su che cosa dire	Lo stesso giorno	
Chi mostra sofferenza nei giorni successivi	Ascolto; sostegno professionale pagato dall’albergo	Nelle settimane seguenti	
Sempre	Nessun racconto imposto in gruppo; primo soccorso psicologico	·	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.