

COVID-19
MISURE PER CONTRASTARE
IL CONTAGIO DA CORONAVIRUS,
PER RIDURRE I RISCHI
PER OSPITI E PERSONALE INTERNO,
PREVENIRE I CASI,
GESTIRE LE EMERGENZE



Catanzaro Lido

L'Hotel Niagara, in aggiunta alle attività ordinarie (pulizia e manutenzione di ambienti e attrezzature, etc.) e occasionali (guasti, riattivazione di impianti, etc.), in aggiunta alle linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e del protocollo nazionale accoglienza sicura redatto dalle associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali, ha deciso di dotarsi di un manuale con conseguente verifica dell'attuazione dell'autocontrollo.

Le aree di attività sulle quali queste linee guida impattano sono:

- RECEPTION: area adibita alla ricezione dei Clienti;
- AREA BAR: area attrezzata per il servizio bar;
- BAGNI COMUNI: area ad uso esclusivo del personale interno;
- SALA RISTORANTE / COLAZIONI: area attrezzata per la somministrazione dei pasti e delle prime colazioni;
- CAMERE: aree attrezzate per il pernottamento dei Clienti;

Ciò considerato, tutto il personale e tutti gli Ospiti sono tenuti a rispettare rigorosamente le misure di protezione generali anti Covid-19 raccomandate dall'OMS e dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri: distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria, compresa la raccomandazione di rimanere a casa propria e rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori (es. tosse e fiato corto). Anche se è probabile che sia gli Ospiti che il personale abbiano già familiarità con queste misure, noi vogliamo ricordarle come forma di ospitalità e cura della loro salute:

- L'**allontanamento sociale** comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli Ospiti e al personale. Prevede di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca.
- L'**igiene delle mani** prevede la pulizia frequente e a fondo con un prodotto a base di alcol o con acqua e sapone. Bisogna inoltre evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca. La disinfezione delle mani è indicata dopo lo scambio di oggetti (esempio documenti, denaro, carte di credito) con gli Ospiti. Per rendere efficace questa misura è necessario l'utilizzo di guanti e gel disinfettanti che permettono un'adeguata protezione.
- L'**igiene respiratoria** prevede di coprire la bocca e il naso con un gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o si starnutisce. Il fazzoletto usato deve essere immediatamente smaltito in un contenitore con coperchio.

In aggiunta alle misure di cui sopra, l'Hotel Niagara ha sviluppato i seguenti punti:

1) Sicurezza e formazione del personale

2) Sicurezza degli Ospiti

3) Comunicazione

4) Gestione Aree comuni

5) Camere

6) Gestione emergenze (caso di un dipendente contagiato/caso di un Ospite contagiato)

Il presente documento è stato redatto tenendo conto dei seguenti documenti:

- "*Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector*" redatto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il 31/03/2020;
- "*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri*" del 26/04/2020;
- "*Protocollo nazionale accoglienza*" sicura redatto dalle associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali del 27/04/2020;

e sarà soggetto a revisione in caso di aggiornamento delle suddette fonti e sulla base delle esperienze che saranno maturate in fase di applicazione.

1. SICUREZZA E FORMAZIONE PERSONALE

Lo staff è preparato sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli altri ed è in grado di illustrarle agli Ospiti. La Direzione effettua dei briefing informativi e formativi per monitorare l'applicazione delle direttive e apportare i miglioramenti necessari. Oltre dunque alle dotazioni raccomandate dall'OMS, l'Hotel Niagara ha messo in campo le seguenti iniziative:

1. Prima dell'apertura è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA con disinfettante clorossidante ONDAKLOR PMC e con ozono da parte di una ditta specializzata;
2. POLIZZA ASSICURATIVA rischio Covid-19 per tutti i dipendenti;
3. MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA a ogni inizio turno con annotazione su un diario giornaliero (rispettando le norme in materia di dati sensibili, conservando il registro stesso a cura della Direzione);

A tutto il personale è richiesto:

- Di indossare la mascherina in dotazione e gli altri DPI distinti per ruolo;
- Di rimanere obbligatoriamente al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali, comunicarlo al Datore di Lavoro e chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;
- Laddove, successivamente all'ingresso, durante l'espletamento della prestazione lavorativa si dovessero verificare le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, contatto con persone positive al virus, etc.) dichiararlo tempestivamente alla Direzione e ritirarsi in una camera in attesa dell'intervento dei servizi medici;
- L'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro nel fare accesso in azienda (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);
- Per gli addetti che nello svolgimento della propria attività sono oggettivamente impossibilitati a mantenere la distanza interpersonale di un metro, è richiesto l'uso delle mascherine (ad esempio durante la misurazione della temperatura ai Clienti);
- In particolare al personale di reception è richiesto inoltre di ricambiare frequentemente l'aria e tenere pulita la propria postazione:
 - mantenendo sempre il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, evitare di stringere la mano, abbracciare o baciare gli Ospiti e i colleghi di lavoro;
 - disinfettare frequentemente e sempre a inizio e fine turno tutti i piani di lavoro e le superfici con cui sono venuti a contatto, es. telefono, tastiera, mouse, pomelli, dispositivo pos, tablet, penne, matite, spillatrici...;
 - evitare lo scambio della cornetta del telefono e se necessario disinfettarla prima di passarla;
 - igienizzare le tessere-chiave e inserirle nell'apposito sacchetto di plastica sigillato prima di consegnare al Cliente
 - evitare assembramenti e ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento;

2. SICUREZZA DEGLI OSPITI

L'obiettivo della comunicazione delle misure di sicurezza che abbiamo attuato, viene perseguito comunicando sia verbalmente che attraverso cartelli, tutte le misure adottate:

- 1) Prima dell'apertura è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA con disinfettante clorossidante ONDAKLOR PMC e con ozono da parte di una ditta specializzata;
- 2) È presente un tappeto decontaminante all'ingresso: è un tappeto composto da strati adesivi rimovibili che fungono da antibatterico trattenendo batteri, microbi e polveri da contatto;
- 3) Invito a rispettare le distanze e le regole che garantiscono la sicurezza degli ospiti e la nostra, tramite cartelli posizionati nelle aree comuni e in ascensore, volantini in tutte le camere e adesivi sul pavimento che invitano a mantenere la distanza di sicurezza;
- 4) Nelle aree comuni e in Sala Ristorante sono presenti Dispenser con gel mani disinfettante;
- 5) Invito a tutti di muoversi all'interno della struttura muniti di mascherina;
- 6) Invito a utilizzare l'ascensore una sola persona per volta;
- 7) I pulsanti dell'ascensore e tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti (maniglie, corrimano, etc.) vengono puliti frequentemente in funzione del livello di utilizzo;
- 8) Il computer nell'area comune viene pulito dopo ogni utilizzo;
- 9) I cestini portarifiuti sono dotati di sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto;
- 10) Disinfezione delle aree comuni: i pavimenti dell'area ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati PMC con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata (oltre pulizia dei pavimenti con acqua e detergente);

- 11) Il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono pulite frequentemente e con maggior frequenza all'aumentare dell'afflusso degli Ospiti;
- 12) Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando detergenti adeguati;
- 13) Interdizione dall'utilizzo dei bagni comuni (gli Ospiti devono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera), allo scopo di eliminare possibili occasioni di contagio;
- 14) Biancheria da letto e bagno TRATTATA E IGIENIZZATA dal servizio lavanderia professionale;
- 15) Chiavi e telecomandi TV vengono igienizzati al momento della partenza dell'Ospite;
- 16) Apparecchio per Ozonoterapia utilizzato in tutte le camere e negli ambienti comuni: l'ozono aggredisce i vari composti organici ossidandoli ed inattivandoli (acari, batteri, funghi, muffe). L'ozono rimanente dopo la sanificazione viene riconvertito automaticamente in ossigeno. Tratta l'aria, le superfici ed i tessili con tempi di sanificazione che vanno dai 20 ai 60 minuti secondo la superficie della camera-spazio da trattare. Durante il trattamento non è consentita la presenza di nessun operatore o ospite. Ha efficacia comprovata da studi scientifici, è ecologico e non lascia residui; elimina il rischio microbiologico negli ambienti e negli impianti, migliora gli standard negli ambienti di lavorazione degli alimenti, integrando il sistema H.A.C.C.P.
- 17) Possibilità di acquistare un KIT RAPIDO ACCOGLIENZA composto da bustina gel disinfettante mani, mascherina chirurgica monouso imbustata, salvietta umidificata per la sanificazione (secondo disponibilità);
- 18) Per questo periodo si preferisce non offrire il servizio di bollitore in camera per ragioni di igiene;
- 19) È facoltà dell'Ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera;
- 20) In tutte le camere e aree comuni sono stati eliminati i tappeti e gli elementi di arredo che non prevedono cicli di pulizia quotidiani;
- 21) Gli impianti di condizionamento sono stati sanificati da una ditta specializzata. Tutti i prodotti e le attrezzature sono certificati e sono allegate le schede di prodotto al presente documento.

3. COMUNICAZIONE

L'Hotel Niagara invita gli Ospiti sia verbalmente che attraverso cartelli, volantini e segnaletica orizzontale, a rispettare le regole che garantiscono la loro e la nostra sicurezza e nei quali comunichiamo quali sono le misure che abbiamo adottato. Tali informazioni verranno posizionate nelle zone comuni, nelle camere e all'interno dell'ascensore.

- 1) Policy interne e misure di prevenzione sul rispetto delle regole di convivenza di cui la struttura si è dotata:
 - Invito a tutti di muoversi, all'interno della struttura alberghiera, indossando mascherina e guanti;
- 2) Misure di distanziamento sociale:
 - astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli ospiti e al personale;
 - utilizzo dell'ascensore limitato a un ospite per volta;
 - mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare di avvicinarsi a chiunque tossisca o starnutisca;
- 3) Pulizia delle mani:
 - pulizia regolare e a fondo con gel mani disinfettante;
 - evitare di toccarsi gli occhi, il naso e la bocca;
 - disinfezione delle mani dopo lo scambio di oggetti (soldi, carte di credito) con gli Ospiti;
- 4) Igiene respiratoria:
 - coprire la bocca e il naso con un gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o si starnutisce e smaltire immediatamente il fazzoletto;
- 5) Monitoraggio degli Ospiti che potrebbero essere malati:
 - Nel rispetto della normativa in materia di privacy, vengono monitorati gli Ospiti potenzialmente malati presenti nella struttura;

4. GESTIONE AREE COMUNI

Le aree comuni non devono prevedere la sosta degli alloggiati, se non per necessità contingenti e devono essere frequentemente areate.

1) Hall / ricevimento / bar

- La Reception è dotata di una barriera protettiva in plexiglass, è presente un cartello e una segnaletica orizzontale con indicazione di mantenere la distanza interpersonale di almeno 1 metro e di ridurre al minimo indispensabile il contatto con il personale addetto alla Reception;
- Dispenser con gel mani disinfettante;
- Ozonoterapia;

2) Bagni comuni

- È interdetto l'utilizzo dei bagni comuni: gli ospiti possono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera;
- Il personale accede al locale spogliatoio/servizi igienici unicamente ad esso dedicato;
- Ozonoterapia

3) Sala Ristorante / Colazioni

- La colazione al buffet viene sostituita da una colazione servita al tavolo dal personale addetto che indossa mascherina e guanti;
- Mise-en-place presente su ogni tavolo;
- Il Buffet è parzialmente presente ma con una funzione esclusivamente espositiva; l'accesso, infatti, è limitato al solo personale.
- I tavoli sono disposti in modo che la distanza tra lo schienale di una sedia e quello di un'altra sia superiore a un metro (salvo che per nuclei familiari o persone che condividono la stessa camera) e comunque saranno ospitate un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati e vengono puliti dopo ogni utilizzo;
- Piatti e biancheria da tavola: piatti e stoviglie vengono lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, con detersivo aggiunto al cloro;
- I tovaglioli sono in carta e le tovagliette vengono lavate con le modalità consuete;
- La pulizia quotidiana è effettuata secondo il consueto rigore dell'azienda, impiegando detersivi adeguati;
- La sala viene areata al termine di ogni servizio;
- All'ingresso della sala ristorante / colazione è presente un cartello che ricorda agli Ospiti di disinfettarsi le mani con il gel disinfettante quando entrano ed escono dalla sala dalla colazione, un erogatore di gel e un cestino per lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale.

4) Ingresso Fornitori

- Gli appaltatori e i fornitori di beni e servizi che entrano in contatto con la struttura alberghiera devono usare tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione di Covid-19. Nello specifico:
 - I fornitori esterni utilizzano l'accesso di servizio posteriore, al fine di ridurre le occasioni di contatto con il personale;
 - I fornitori per le necessarie attività di carico e scarico, dovranno attenersi alla distanza di sicurezza, indossare mascherina e guanti, e sottoporsi al controllo della temperatura prima di accedere nella struttura;
 - Va ridotto, per quanto possibile, l'accesso ai visitatori (rappresentanti, agenti, etc.) i quali dovranno sottostare alle stesse regole dei fornitori.

5. CAMERE

I servizi di pulizia, già molto rigorosi nella prassi dell'azienda, sono stati potenziati impiegando detergenti PMC adeguati:

- Prima dell'apertura è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA con disinfettante clorossidante ONDAKLOR PMC e con ozono da parte di una ditta specializzata;
- Le camere vengono arieggiate prima di procedere alla pulizia;
- Viene evitata la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera; in ogni caso, durante la pulizia delle camere l'Ospite non deve essere presente; igienizzazione degli oggetti che vengono toccati frequentemente, come maniglie, pulsanti degli ascensori, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, etc.;
- I telecomandi TV vengono igienizzati al momento della partenza dell'Ospite;
- BIANCHERIA TRATTATA (vedi relazione tecnica metodo lavaggio);
- CUSCINI, PIUMONI, MATERASSI E COPRIMATERASSI trattati con ozonoterapia;
- OZONOTERAPIA utilizzata sia nelle camere che nei corridoi;
- Possibilità di acquistare un KIT DI ACCOGLIENZA composto da una bustina gel disinfettante mani, una mascherina chirurgica monouso imbustata ed una salvietta umidificata per la sanificazione;
- tutte le superfici che possono essere state contaminate con secrezioni respiratorie o altri fluidi corporei provenienti da persone infette (ad esempio WC, lavandini, vasche da bagno) vengono disinfettate con detergenti adeguati;
- la biancheria usata viene messa in appositi sacchi per il bucato contrassegnati e maneggiati con cura per evitare l'innalzamento della polvere e la potenziale contaminazione delle superfici circostanti o delle persone;
- Il personale addetto alle pulizie è stato istruito sull'uso dei DPI e sull'igiene delle mani immediatamente dopo la rimozione dei dispositivi di protezione individuale e al termine dei lavori di pulizia e disinfezione;
- Nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne, cuscini decorativi, set bollitore, etc..

6. GESTIONE EMERGENZE

Nel caso in cui una persona presente all'interno della struttura dovesse presentare i sintomi di un'infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie), bisogna immediatamente cercare di ridurre al minimo il contatto del malato con tutti gli Ospiti e il personale della struttura. La reception e tutto lo staff dell'albergo sono formate per seguire le procedure stabilite nel piano d'azione:

1) caso di un dipendente contagiato

- Se un membro del personale segnala sintomi respiratori, il lavoratore deve immediatamente interrompere il lavoro e informare la Direzione che contatterà l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione e il medico competente). In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale. Se il dipendente comunica da casa di avere dei sintomi, dovrà rimanere a casa, cercare subito assistenza medica e seguire le istruzioni incluso l'auto-isolamento in casa fino a che i sintomi non siano definitivamente spariti.

2) caso di un Ospite contagiato

- Se un Ospite segnala sintomi respiratori, deve immediatamente informare un addetto del Ricevimento che provvederà a chiamare l'assistenza medica. In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata nella sua stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale.

Al termine dell'emergenza di entrambi i casi:

- Nella stanza in cui abbia soggiornato un caso confermato di Covid-19, per la decontaminazione non verrà coinvolto il personale interno, bensì verrà effettuata una pulizia e SANIFICAZIONE COMPLETA da parte di una Ditta specializzata.

Protocollo pulizia camera di partenza con relativi servizi igienici.

Prima di entrare nella stanza verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale. All'entrata nella camera aprire la finestra e areare prima delle operazioni di pulizia; non è consentita la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera; in ogni caso, durante la pulizia delle camere l'Ospite non deve essere presente.

Raccogliere la biancheria usata da camera e da bagno negli appositi sacchi differenziati e riporli nel carrello. Biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire a contatto. Svuotare i cestini presenti in camera e in bagno e raccogliere i vari rifiuti lasciati in giro; il sacchetto contenente i rifiuti deve essere chiuso e riposto nello scomparto rifiuti del carrello. Non utilizzare la biancheria sporca come supporto nelle operazioni di pulizia

Disinfettare telecomando TV e telefono

Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) devono essere monouso o precedentemente trattato con soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o altro trattamento di pari efficacia; non utilizzare un panno utilizzato per eliminare lo sporco per asciugare o lucidare superfici pulite.

Pulire con gli appositi prodotti la testiera del letto, armadio, comodini, scrivania, sedia, telefono, telecomando impiegando i detergenti adeguati.

Per questo periodo si preferisce non offrire il servizio di bollitore in camera per ragioni di igiene, ma se si volesse mantenere il servizio, è richiesto di pulire il bollitore e pulire e rifornire il vassoio. I bicchieri e le tazze devono essere sostituiti al cambio dell'ospite anche se non utilizzati. Allo stesso modo nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne. La Directory interna è a disposizione presso il Ricevimento Pulire il pavimento con acqua e detergente pmc adeguato alle diverse tipologie di materiale trattato.

Pulire e disinfettare internamente ed esternamente il Minibar. Pulire e disinfettare la Cassaforte e lasciarla aperta.

Pulire la porta d'ingresso da entrambi i lati e disinfettare i pomelli. Pulire porta del bagno da entrambi i lati e disinfettare i pomelli. Pulire e disinfettare tutte le superfici e i presidi del bagno impiegando i detergenti adeguati.

Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti.

È importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo

In tutte le camere sono stati eliminati i tappeti e gli elementi di arredo che non prevedono cicli di pulizia quotidiani.

Sono stati rimossi runner, cuscini decorativi e altri elementi non necessari.

Kit di Accoglienza disponibile su richiesta, composto da 1 bustina di gel disinfettante mani, 1 mascherina chirurgica monouso imbustata, 1 salvietta umidificata (in base alla disponibilità).

Al termine delle operazioni di pulizia, viene attivato il ciclo di Ozonoterapia. Durante il trattamento non è consentita la presenza di nessun operatore o Ospite

A fine turno il carrello utilizzato per il servizio alle camere deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti.

Protocollo pulizia camera di fermata con relativi servizi igienici.

All'entrata nella camera aprire la finestra e areare prima delle operazioni di pulizia. Sistemare e pulire come prassi impiegando i detergenti adeguati. A fine turno il carrello utilizzato per il servizio alle camere deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti. È importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo. Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti.

Sarà sempre facoltà dell'Ospite scegliere se durante la Sua permanenza vuole pulita la camera o preferisce che non entri nessuno.

Protocollo pulizia reception.

Indossare sempre la mascherina in dotazione e gli altri DPI. Mantenendo sempre il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, evitare di stringere la mano, abbracciare o baciare gli Ospiti e i colleghi di lavoro; disinfettare frequentemente e sempre a inizio e fine turno tutti i piani di lavoro e le superfici con cui sono venuti a contatto, es. telefono, tastiera, mouse, pomelli, dispositivo pos, tablet, penne, matite, spillatrici. Allo scopo di agevolare lo svolgimento e l'efficacia di tale operazione è opportuno rimuovere dal piano di lavoro tutti gli oggetti non indispensabili. Ricordare agli Ospiti che è interdetto l'utilizzo dei bagni comuni: gli ospiti possono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera.

Il personale accede al locale spogliatoio/servizi igienici unicamente ad esso dedicato.

Qualora gli strumenti di lavoro vengano utilizzati durante lo stesso turno da più persone, l'addetto deve lavarsi le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo l'utilizzo. Evitare lo scambio della cornetta del telefono e se necessario disinfettarla prima di passarla. Igienizzare le tessere-chiave prima di consegnare al cliente. Invitare gli Ospiti a utilizzare l'ascensore una sola persona per volta. La distanza può essere derogata in caso di persone che fanno parte dello stesso nucleo familiare o che condividono la stessa camera.

Gli addetti al ricevimento devono essere in grado di favorire l'accesso ai servizi sanitari: presso la reception devono essere disponibili i numeri di telefono da contattare in caso di necessità (numero unico di emergenza 112, guardia medica, ospedale, etc). E' raccomandata l'adozione di misure volte a evitare assembramenti e ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento. Quali, ad esempio:

- se possibile, richiedere agli Ospiti di inviare all'hotel, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché la copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo, fornendo agli Ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali.
- ove possibile, in caso di prenotazioni plurime (gruppi, gruppi familiari, etc.) invitare il capogruppo o il capofamiglia a fare da unico tramite per la procedura di check-in e per tutte le altre esigenze di contatto diretto alla reception; richiedere la rooming list entro il giorno prima dell'arrivo, le chiavi (igienizzate), insieme alle targhette per il bagaglio con il numero della camera , verranno consegnate al capogruppo o al capofamiglia che le distribuirà agli Ospiti.
- per contenere la formazione di code, è possibile ritirare il documento degli Ospiti in arrivo, consentire l'accesso alla struttura, e concludere in un secondo momento la procedura di registrazione.

Si richiama l'attenzione sull'opportunità di effettuare la comunicazione all'autorità di pubblica sicurezza con la massima tempestività, al fine di agevolare l'individuazione di persone che si siano sottratte alle limitazioni degli spostamenti finalizzate al contenimento del rischio di contagio.

Ogni qual volta sia possibile, evitare o limitare allo stretto necessario il contatto delle mani con gli oggetti degli Ospiti (ad esempio: invitare gli Ospiti a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno; visionare i documenti di identità senza toccarli; favorire pagamenti con sistemi contactless, etc.).

Per la movimentazione dei bagagli è previsto l'utilizzo dei guanti.

Accertarsi che gli appaltatori e i fornitori di beni e servizi che entrano in contatto con la struttura alberghiera usino tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione di Covid-19 che sono previste per gli Ospiti. Nello specifico:

- I fornitori esterni utilizzano l'accesso di servizio posteriore, al fine di ridurre le occasioni di contatto con il personale;
- I fornitori per le necessarie attività di carico e scarico, dovranno attenersi alla distanza di sicurezza, indossare mascherina e guanti, e sottoporsi al controllo della temperatura prima di accedere nella struttura;
- Va ridotto, per quanto possibile, l'accesso ai visitatori (rappresentanti, agenti, etc.) i quali dovranno sottostare alle stesse regole dei fornitori.

Protocollo pulizia aree comuni.

I pulsanti dell'ascensore e tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti (maniglie, corrimano, etc.) vengono puliti frequentemente. Il computer nell'area comune viene pulito dopo ogni utilizzo.

Svuotare i cestini portarifiuti, che sono dotati di sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto. I pavimenti dell'area ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata.

Il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono frequentemente e con maggior frequenza all'aumentare dell'afflusso degli Ospiti. Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni dei fornitori.

Interdizione dall'utilizzo dei bagni comuni (gli Ospiti devono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera). In tutte le aree comuni sono stati eliminati i tappeti e gli elementi di arredo che non prevedono cicli di pulizia quotidiani. E' importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo. Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti.

Pulizia dei pavimenti con acqua e detergente PMC e Ozonoterapia.

Protocollo sala colazioni / ristorante / cucina.

Alle consuete operazioni relative all'igiene alimentare conformi a tutte le normative vigenti si aggiungono le seguenti procedure:

Verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale e lavare e igienizzare le mani con gel alcolico frequentemente.

All'ingresso della sala colazioni / ristorante è presente un pannello che ricorda agli Ospiti di disinfettarsi le mani con il gel disinfettante con una concentrazione di alcol al 60-85% quando entrano ed escono dalla sala dalla colazioni / ristorante, un erogatore di gel e un cestino per lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale.

All'ingresso della sala colazioni è presente un pannello che ricorda agli Ospiti di rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona e un'altra). I Buffet, qualora presenti, avranno solo una funzione espositiva; infatti la colazione viene servita al tavolo in sala ristorante o, con una leggera differenza, in camera dal personale di sala che indossa mascherina e guanti.

Mise-en-place presente su ogni tavolo (posate, contenitore di bustine di zucchero monodose, tovaglioli di carta, contenitore rifiuti.)

Il Buffet garantisce la massima igiene di tutti gli alimenti esposti, con campane protettive per torte e confezioni monouso, ma l'accesso è limitato al solo personale.

Pinze e mestoli vengono cambiati più volte durante il servizio. Le superfici del buffet vengono pulite e disinfettate dopo ogni servizio. Piatti e stoviglie vengono lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, con detersivo aggiunto di cloro.

I tavoli sono disposti in modo che la distanza tra lo schienale di una sedia e quello di un'altra sia superiore a un metro (salvo che per nuclei familiari o persone che condividono la stessa camera) e comunque saranno ospitate un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati e vengono puliti dopo ogni utilizzo;

La pulizia quotidiana è attuata a inizio e fine servizio, secondo il consueto rigore dell'azienda, impiegando detersivi adeguati. Areare al termine di ogni servizio. Ricordare agli Ospiti che è interdetto l'utilizzo dei bagni comuni: gli Ospiti possono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera.

