

# PROTOCOLLO IGIENE E SICUREZZA



---

aggiornato al 15 Giugno 2020

## Sommario

<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
COMUNICAZIONI AI CLIENTI .....	4
<b>DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF</b> .....	<b>5</b>
REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF .....	6
<b>DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - OSPITI</b> .....	<b>7</b>
FORNITORI DI BENI E SERVIZI .....	7
<b>STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE</b> .....	<b>8</b>
REGOLE GENERALI .....	8
PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI .....	9
RECEPTION E HALL .....	9
SALA COLAZIONI, RISTORANTI, BAR .....	11
TOILETTE COMUNI .....	13
CORRIDOI E SCALE .....	13
ASCENSORI .....	13
INTERNET POINT .....	14
SALE RIUNIONI .....	14
PISCINA .....	15
PALESTRA .....	16
CENTRO BENESSERE .....	17
PROCEDURA DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE .....	17
SERVIZIO PARCHEGGIO AUTO .....	19
DEPOSITO BAGAGLI .....	19
<b>ALTRI SERVIZI</b> .....	<b>19</b>
CIBO D'ASPORTO PER GLI OSPITI .....	19
RICEZIONE DELLA MERCE E GESTIONE DELLA POSTA .....	19

## PREMESSA

La sicurezza dei nostri clienti, oltre ad essere una priorità, è ormai sinonimo di comfort e benessere, da cui non possiamo prescindere.

Oltre alla pulizia e alla manutenzione ordinarie, sono stati inseriti nuovi standard di sicurezza

Questo protocollo, redatto in data 17 Maggio 2020, tiene conto delle disposizioni e delle informazioni disponibili alla data di redazione e potrà subire le modifiche necessarie con l'evolversi della situazione.

Le misure di Igiene e Sicurezza adottate dall' hotel hanno l'obiettivo di garantire sicurezza e comfort agli ospiti e allo staff, nel pieno rispetto delle normative vigenti, delle raccomandazioni e disposizioni delle autorità sanitarie e delle associazioni di settore del turismo.

Per la redazione del presente documento ci siamo basati:

- sulle "Linee Guida per la Gestione dell'Emergenza Covid-19 nel settore ricettivo" emesse il 31 marzo 2020 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità;
- sulle Linee guida per la riapertura delle attività economiche e produttive della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 maggio 2020
- sul Rapporto ISS COVID-19 n. 19/2020 "Raccomandazioni ad interim sui disinfettanti nell'attuale emergenza COVID-19: presidi medico chirurgici e biocidi"

Questo protocollo, soggetto a eventuali e future integrazioni, si aggiunge alle disposizioni Ministeriali sulle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, al DPCM del 26 Aprile 2020 ed al DPCM del 17 maggio 2020, ed a specifiche Ordinanze Regionali alle quali gli hotel fanno riferimento per quanto non espressamente indicato nel protocollo stesso.

È necessario comunicare in forma chiara e semplice queste azioni, in modo che i clienti percepiscano che l'hotel ha a cuore la sicurezza di tutti, dallo staff ai clienti.

In base alle disposizioni le operazioni di sanificazione richiedono l'uso di disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc.), è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione, perossido di idrogeno e miscele di ammoni quaternari.

## COMUNICAZIONI AI CLIENTI

La comunicazione è fondamentale per dare visibilità alle azioni messe in campo affinché i clienti siano consapevoli delle azioni intraprese a tutela della loro sicurezza.

E' stata prevista apposita comunicazione interna, posizionata nelle aree strategiche dell'hotel (ricevimento, ascensori, sala colazioni/ristorante, bar, palestra), che informa la clientela che si stanno adottando le giuste precauzioni e intensificando le attività di pulizia e disinfezione.

Sono stati predisposti brevi documenti o poster informativi che ricordino ai clienti, come forma di ospitalità e cura della loro salute, le misure di distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria:

Il distanziamento sociale comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli ospiti e al personale. Prevede inoltre di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca.

L'igiene delle mani prevede la pulizia regolare e a fondo con un prodotto a base alcolica (60-85%) 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 (soldi, carte di credito) con gli ospiti.

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.

Sono stati predisposti cartelli con le indicazioni sui comportamenti consigliati all'ingresso di tutte le aree comuni, preferibilmente in prossimità dei dispenser di gel disinfettanti.

Il cartello con l'Informativa sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro è stato affisso in luogo immediatamente visibile a chi entra in Albergo.

---

## DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF

1. Tutto lo staff indossa mascherine protettive e guanti monouso durante i contatti interpersonali (con clienti, colleghi, fornitori, ecc.) e mantiene sempre una distanza minima di 1 metro.
2. Tutto lo staff ha a disposizione salviettine disinfettanti usa e getta oppure disinfettante spray e rotoli di carta per disinfettare le superfici delle postazioni di lavoro.
3. Dotazioni di sicurezza aggiuntive per la Reception da utilizzare per le emergenze:
  - a. Occhiali,
  - b. Grembiule di protezione (monouso),
  - c. Camice,
  - d. Sacchetto per rifiuti a rischio biologico.
4. Il personale addetto all'housekeeping e in generale alla pulizia e alla manutenzione delle camere e delle aree comuni, sia interno sia in out-sourcing, indossa mascherine protettive, guanti monouso e scarpe chiuse durante gli orari di servizio e protezioni per il viso con schermo facciale per le procedure che generano schizzi. Inoltre, ha a disposizione camici monouso e grembiuli impermeabili.

## **REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF**

1. La Direzione dell'hotel ha provveduto ad informare tutto il personale sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli altri, compresa la raccomandazione di rimanere a casa e di rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori, come tosse o fiato corto. La Direzione organizza costantemente dei briefing informativi sul COVID-19.
2. Nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e del diritto alla privacy, si consiglia di monitorare gli ospiti potenzialmente malati presenti nella struttura.
3. Il personale all'arrivo in hotel autocertifica di essersi sottoposto al controllo della temperatura corporea. Se questa risulterà superiore ai 37,5°, non potrà prendere servizio. Le persone in tale condizione saranno momentaneamente isolate e fornite di mascherine. Non dovranno recarsi al Pronto Soccorso e/o nelle infermerie di sede, ma dovranno contattare nel più breve tempo possibile il proprio medico curante e seguire le sue indicazioni.
4. Il personale è adeguatamente e costantemente informato dalla direzione in merito alle procedure di sicurezza e igiene in atto presso l'hotel per comunicare correttamente con gli ospiti.
5. È necessario tenere un registro delle azioni e delle misure importanti messe in atto riportando ad esempio la data e l'ora in cui è stato utilizzato un disinfettante o è stata effettuata una particolare procedura di disinfezione, da chi, dove, ecc.
6. Tutto il personale deve osservare le regole di igiene delle mani con la frequente pulizia delle stesse con acqua e sapone oppure con l'utilizzo di gel disinfettanti a base alcolica.
7. Il personale deve indossare l'uniforme pulita solo una volta arrivato in hotel. I propri vestiti potranno essere indossati una volta finito il turno di lavoro. Dopo ogni turno, le uniformi del personale dovrebbero essere lavate in modo da averle pronte e pulite per il turno successivo.
8. Gli spazi di lavoro dello staff, in front office e in back office, (ad esempio computer, fotocopiatrice, telefono, carrelli per la pulizia, aspirapolvere, ripiani della lavanderia e macchinari) vengono disinfettati regolarmente.
9. Tutti i dispositivi portatili di comunicazione (ad esempio telefoni, walkie-talkie, cercapersone) sono disinfettati almeno all'inizio di ogni turno e nuovamente alla fine di ogni turno.
10. Questo protocollo non intende sostituirsi alle disposizioni Ministeriali sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro né al Dpcm del 26 aprile 2020 né al DPCM del 17 Maggio 2020, né a specifiche Ordinanze Regionali.

---

## **DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - OSPITI**

1. Mascherine facciali, guanti monouso, gel disinfettante per le mani, salviette disinfettanti per le superfici sono messe a disposizione dei clienti, anche a pagamento, direttamente in camera o presso il ricevimento.
2. Dispenser di gel disinfettanti a base alcolica, sono disponibili in tutte le aree comuni:
  - a. ricevimento, hall, sala colazioni, ristorante, bar, toilette comuni. È necessario prevedere i dispenser da posizionare alla riapertura delle supplemental facilities che ad oggi dovrebbero essere chiuse non rientrando nella lista di quelle essenziali come il centro benessere
  - b. sbarco degli ascensori su tutti i piani con un cartello informativo che invita a disinfettarsi le mani alla salita e alla discesa e con l'indicazione in merito alle modalità di accesso all'ascensore.
3. Cestini con coperchio, meglio se dotati di pedale o fotocellula per l'apertura, nelle principali aree comuni.
4. È consigliato prevedere un tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel.

## **FORNITORI DI BENI E SERVIZI**

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.

---

# STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE

## **REGOLE GENERALI**

1. Aerare frequentemente tutti gli ambienti.
2. Pulire tutte le superfici, con particolare attenzione alle superfici di contatto, con detergenti a base di acqua e sapone e completare la sanificazione con disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc.), è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione, perossido di idrogeno allo 0,5% e miscela di ammoni quaternari.
3. È molto importante, soprattutto per i disinfettanti, seguire scrupolosamente le istruzioni di utilizzo indicate sulle confezioni.
4. È consigliabile utilizzare solo materiali di pulizia monouso o, in alternativa, preferire panni in microfibra da disinfettare frequentemente (es: prima di passare ad una nuova camera o ad una nuova area comune) con una soluzione di ipoclorito di sodio al 2% per 10 minuti o seguire le istruzioni del produttore.
5. L'utilizzo di sistemi di sanificazione aggiuntivi (es: trattamenti all'ozono, aerosol a secco per disinfettanti specifici), come pure gli spray disinfettanti per ambienti e tessuti, non sono al momento riconosciuti efficaci per la prevenzione della trasmissione del Covid-19 e pertanto non sono da sostituirsi all'utilizzo dei disinfettanti consigliati dal Ministero della Salute.
6. Preferire aspirapolveri e scope elettriche dotate di filtro HEPA per aspirare pavimenti, moquette, tappeti e tappezzerie nelle camere e nelle aree comuni.
7. Le attrezzature usate per la pulizia e la sanificazione delle camere e delle aree comuni (carrelli, aspirapolvere, scope, ecc) devono essere lavate e disinfettate ogni giorno.



## **PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI**

1. Attenzione speciale deve essere rivolta alla pulizia e alla disinfezione delle aree comuni (bagni, sale, corridoi, ascensori, ecc.).
2. E' stato attuato un programma documentato che assicuri che la pulizia e la sanificazione come da Standard Generali di Pulizia e Sanificazione si svolgano regolarmente e più frequentemente a seconda del numero di clienti, personale e fornitori.
3. In tutte le aree viene prestata particolare attenzione alle superfici di contatto (banco ricevimento, tastiere, internet point, pulsanti dell'ascensore, corrimano, distributori automatici, maniglie, interruttori, telefoni, cestini, penne, chiavi meccaniche o elettroniche, sciacquoni, rubinetti, wc, lavandini, ecc.).
4. Per la sanificazione delle tende si prevede l'utilizzo di macchine a vapore.
5. Sono stati eliminati tappeti e cuscini decorativi dalle sedute per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene.
6. E' stato eliminato il materiale cartaceo non necessario, inclusi i porta chiavi elettroniche se non sostituiti per ciascun cliente.
7. Cestini per i rifiuti (preferibilmente con coperchio, meglio se dotati di pedale o fotocellula per l'apertura) sono dotati di un sacchetto che deve essere cambiato almeno quattro volte al giorno o più frequentemente in base all'afflusso della clientela ed essere puliti e sanificati almeno due volte al giorno.

## **RECEPTION E HALL**

1. Gli arredi vengono lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
2. I pavimenti vengono lavati e sanificati almeno due volte al giorno. Nel periodo intercorrente tra le due operazioni di pulizia maggiore si procederà periodicamente (ogni 4-6 ore a seconda del numero di persone in hotel) al ripasso delle superfici con un panno imbevuto con un detergente idoneo.
3. Vengono disinfettate tutte le superfici del ricevimento e delle attrezzature tra un ospite e l'altro, inclusi il bancone, tablet, gli strumenti necessari alle operazioni di pagamento, le penne, la tastiera e il mouse. Per i dispositivi elettronici vengono utilizzate salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.
4. Il personale della Reception è stato sufficientemente informato sul COVID-19 in modo da poter svolgere in sicurezza i compiti assegnati e prevenire la potenziale diffusione del virus all'interno della struttura. Il personale è in grado di informare gli ospiti che chiedono delle policy interne e delle misure di prevenzione, o di altri servizi di cui potrebbero avere bisogno (per esempio, servizi medici e farmacie in prossimità).
5. Lo staff è stato formato per essere in grado di identificare gli ospiti con sintomi respiratori e per informarli sulla necessità che restino nelle loro camere fino a quando non verranno visitati da un medico

6. La Reception ha a disposizione i numeri di telefono delle autorità sanitarie, dei centri medici, degli ospedali pubblici e privati e dei centri di assistenza, da utilizzare ogni qualvolta vi sia il sospetto che un ospite sia stato contagiato.
7. Verrà informato il cliente di qualsiasi cambiamento nei servizi solitamente erogati.
8. Per promuovere le misure di distanziamento sociale sono stati applicati i seguenti sistemi:
  - adeguata segnaletica orizzontale (adesivi a terra) per ricordare agli ospiti di mantenere la distanza precauzionale di almeno 1 metro
  - parafiatì in plexiglass o resina acrilica posizionati sul banco del ricevimento
9. E' stato posizionato il POS per il pagamento in modo che il cliente possa effettuare la transazione autonomamente. Dopo ogni utilizzo sarà igienizzato con salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.
10. Viene predisposto un contenitore per le chiavi (elettroniche e tradizionali) e le penne eventualmente utilizzate dal cliente per poterle sanificare prima dell'utilizzo successivo.
11. Vengono lavate le mani con acqua e sapone e/o disinfettate con apposito gel dopo aver accolto ogni ospite.
12. E' previsto un dispenser di gel disinfettante a base alcolica sul banco del ricevimento o nei pressi dello stesso.

## **SALA COLAZIONI, RISTORANTE, BAR**

### **Misure di carattere generale**

Il personale di sala ha ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente.

1. All'ingresso della sala colazioni è previsto un distributore con fotocellula con gel igienizzante con concentrazione di alcol 70% per l'igiene delle mani, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere alla sala.
2. E' sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale, almeno 1 metro tra una persona ed un'altra
3. Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione da COVID-19, è stato predisposto all'ingresso della sala ristorante un riepilogo con le regole di buon comportamento da tenere.

### **Aree destinate alla somministrazione**

1. Per favorire il distanziamento, I tavoli devono essere posizionati in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno un metro da sedia a sedia e di almeno due metri da tavolo a tavolo salvo che per i nuclei familiari o per persone che condividono la stessa camera o unità abitativa (tavoli massimo da 4/5 persone).
  2. Gli addetti di sala, che sono a contatto diretto con gli alimenti, devono indossare la mascherina, guanti o devono lavare o igienizzare le mani con gel alcolico frequentemente. Soprattutto dopo aver sbarazzato il tavolo.
  3. Tra un cliente e l'altro si provvede alla pulizia con detergente per i tavoli nudi o alla sostituzione del tovagliato e alla pulizia e sanificazione delle sedute con prodotti a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione, perossido di idrogeno allo 0,5% o miscela di ammoni quaternari. Le tovagliette devono essere sostituite ad ogni cambio di ospite e lavate in lavastoviglie.
1. I pavimenti sono lavati e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
  2. Eventuali distributori di bevande calde e fredde o di cibi a cui possono accedere i clienti saranno puliti e sanificati più volte durante il servizio e sempre dopo ogni servizio.

## **Lavaggio di piatti e stoviglie**

1. Piatti e posate vengono lavati e disinfettati in lavastoviglie (si consiglia una temperatura di almeno 60°), compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, se c'è la possibilità che siano stati toccati dagli ospiti o dal personale, o comunque esposti al contagio. Se per qualsiasi motivo è necessario il lavaggio manuale, si devono seguire le consuete procedure (lavaggio, disinfezione, risciacquo), adottando il massimo livello di precauzioni. L'asciugatura viene effettuata con asciugamani di carta monouso.
2. Tovaglie e tovaglioli vengono lavati a cura di So.Ge.Si spa con i soliti detergenti favorendo cicli di lavaggio a temperature alte, compatibilmente con il tipo di tessuto, con l'aggiunta di comuni disinfettanti.

## **Servizio**

1. Il servizio di prima colazione è effettuato con buffet mediante somministrazione effettuata da personale incaricato
2. Gli oggetti utilizzati per un servizio (cestino del pane, prodotti per il condimento, zuccheriere monodose, etc.) non possono essere messi a disposizione di nuovi ospiti senza adeguata igienizzazione. A tale scopo si utilizzano solo monodose( zucchero, sale, olio, aceto... e pane in busta alimentare usa/getta.)

## **Servizio in camera**

1. Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera vengono trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi (vaschette mono-uso) o muniti di apposito coperchio. Durante il trasferimento è importante curare la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali e si dovrà indossare guanti e mascherina.
2. I tempi di preparazione e consegna devono essere minimizzati

## **Asporto**

1. In caso di richiesta di cibi da asporto, gli alimenti, preparati secondo le vigenti norme igienico sanitarie da personale fornito di mascherina e guanti, devono essere consegnati agli ospiti in idonei contenitori monouso, accuratamente chiusi in modo da evitare la fuoriuscita accidentale di materiale.

## **Preparazione degli alimenti**

1. Il Personale deve indossare la mascherina e i guanti. I guanti vanno cambiati, in particolare dopo aver svolto attività non legate al cibo, come l'apertura / chiusura manuale delle porte di entrata ed uscita dai locali cucina e lo svuotamento di contenitori. Quando si indossano i guanti, non bisogna toccarsi occhi, bocca e naso.
2. Ad ogni cambio di cambio di guanti, e quando i guanti vengono rimossi, occorre lavarsi le mani. Il lavaggio delle mani costituisce una barriera protettiva alle infezioni maggiore rispetto all'indossare

guanti monouso. I disinfettanti per le mani possono essere utilizzati come misura aggiuntiva ma non devono sostituire il lavaggio delle mani

3. Occorre lavare frequentemente e sanificare periodicamente tutte le superfici e gli utensili a contatto con gli alimenti.
4. Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale utilizzati dai lavoratori, si è provveduto a collocare un cestino portarifiuti dotato di pedale nell'area di lavoro o nelle immediate vicinanze. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

## **TOILETTE COMUNI**

1. I sanitari e tutti gli accessori vengono lavati e sanificati ogni 3 ore con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
2. I pavimenti vengono lavati e sanificati almeno tre volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.

## **CORRIDOI E SCALE**

1. I pavimenti vengono lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
  - a. Eventuali arredi devono vengono lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno.

## **ASCENSORI**

1. I pavimenti e le pareti vengono lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
2. Le pulsantiere interne ed esterne ed eventuali barre di sostegno vengono pulite e sanificate almeno ogni ora durante gli orari di maggiore afflusso.

## **INTERNET POINT**

Vengono pulite e sanificate la tastiera del computer, il mouse e tutte le superfici dopo l'utilizzo da parte di ciascun cliente.

## **SALE RIUNIONI**

All'interno delle aree destinate a riunioni, conferenze ed eventi, come negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale).

La distanza interpersonale dovrà essere rispettata anche durante l'accesso e il deflusso.

Per agevolare il rispetto della distanza, sono stati affissi dei cartelli informativi e/o delimitati gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segna percorso, etc.).

Quando possibile, sarà assegnato un posto fisso numerato ad ogni partecipante, da utilizzare per tutta la durata dell'evento.

Si evita l'uso di appendiabiti comuni. Il servizio guardaroba viene fornito solo se è possibile evitare il contatto tra gli oggetti dei diversi ospiti (ad esempio, mantenendo adeguate distanze o utilizzando copriabito monouso e buste portaombrelli monouso).

Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione igienico sanitaria, si rammentano i contenuti, prevedendo apposite indicazioni all'interno delle sale riunioni.

Si è provveduto a mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel alcolico con concentrazione di alcol tra 60-85% per l'igiene delle mani.

Per permettere di effettuare la presentazione senza mascherina, il podio sarà posizionato una distanza di almeno due metri da qualsiasi altra persona sul palco e dalla prima fila.

Per poter permettere loro di intervenire senza indossare la mascherina, i relatori seduti al tavolo dovranno mantenere la distanza minima di un metro tra uno e l'altro.

Si raccomanda di evitare l'uso promiscuo di microfoni mobili, mouse, tastiere, schermi touch, telecomandi, etc. Ove non sia possibile, è necessaria la pulizia con disinfettante tra un uso e l'altro.

Quando possibile, la sala sarà di sistemi per il collegamento da remoto.

Gli ambienti saranno arieggiati durante gli intervalli tra le sessioni di lavoro e sanificati dopo ogni evento.

## **PISCINA**

Si è provveduto a predisporre una adeguata **informazione** sulle misure di prevenzione.

- La densità di affollamento nelle aree solarium e verdi è calcolata con un indice di **non meno di 7 mq di superficie di calpestio a persona**. La densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di **7 mq di superficie di acqua a persona**. Si potrà pertanto accedere in vasca massimo 14 persone in contemporanea.
  - Si è provveduto a regolamentare la disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettino) attraverso percorsi dedicati in modo da garantire il distanziamento sociale di almeno 1,5 m tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi.
  - Al fine di assicurare un livello di protezione dall'infezione si provvede ad assicurare l'efficacia della filiera dei trattamenti dell'acqua e il limite del **parametro cloro attivo libero in vasca compreso tra 1,0 - 1,5 mg/l; cloro combinato  $\leq$  0,40 mg/l; pH 6.5 – 7.5**. Si fa presente che detti limiti devono rigorosamente essere assicurati in presenza di bagnanti. La frequenza dei controlli sul posto dei parametri di cui sopra è non meno di due ore. Dovranno tempestivamente essere adottate tutte le misure di correzione in caso di non conformità, come pure nell'approssimarsi del valore al limite tabellare.
  - Prima dell'apertura della vasca verrà confermata l'idoneità dell'acqua alla balneazione a seguito dell'effettuazione delle **analisi di tipo chimico e microbiologico** dei parametri di cui alla tabella A dell'allegato 1 all'Accordo Stato Regioni e PP.AA. 16.01.2003, effettuate da apposito laboratorio. Le analisi di laboratorio saranno ripetute durante tutta l'apertura della piscina a cadenza mensile, salvo necessità sopraggiunte, anche a seguito di eventi occorsi in piscina, che possono prevedere una frequenza più ravvicinata.
  - Si rispettano le consuete norme di sicurezza igienica in acqua di piscina: prima di entrare nell'acqua di vasca provvedere ad una accurata doccia saponata su tutto il corpo; è obbligatorio l'uso della cuffia; è vietato sputare, soffiarsi il naso, urinare in acqua; ai bambini molto piccoli far indossare i pannolini contenitivi.
  - Regolare e frequente **pulizia e disinfezione** delle aree comuni, docce, servizi igienici, attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature galleggianti, natanti etc.).
  - Le **attrezzature** come ad es. lettini, sedie a sdraio, ombrelloni etc. **saranno disinfettati ad ogni cambio di persona** o nucleo familiare. Diversamente la sanificazione sarà garantita ad ogni fine giornata, viene messo inoltre a disposizione tutto l'occorrente per la sanificazione in autonomia per maggiore sicurezza del cliente.
- Evitare l'uso promiscuo di oggetti e biancheria: l'utente dovrà accedere alla piscina munito di tutto l'occorrente, I teli sui lettini e sulle sdraio sono obbligatori (proprio o da affittare in reception)
- Si raccomanda ai genitori/accompagnatori di avere cura di sorvegliare i bambini per il rispetto del distanziamento e delle norme igienico-comportamentali compatibilmente con il loro grado di autonomia e l'età degli stessi

## PALESTRA

E' stata predisposta una adeguata **informazione** sulle tutte le misure di prevenzione da adottare.

- Gli accessi saranno consentiti 1 persona per volta, 2 se appartenenti allo stesso nucleo familiare o per persone che condividono la stessa camera. Gli accessi saranno controllati tramite richiesta di chiave alla reception.
  - Si è provveduto a dotare l'impianto/struttura di **dispenser con soluzioni idroalcoliche** per l'igiene delle mani dei frequentatori/clienti/ospiti in punti ben visibili, prevedendo l'obbligo dell'igiene delle mani all'ingresso e in uscita.
  - Dopo l'utilizzo da parte di ogni singolo soggetto, si provvede alla **disinfezione della macchina** o degli attrezzi usati. Vengono inoltre messi a disposizione presidi per la disinfezione in autonomia.
  - **Gli attrezzi e le macchine che non possono essere disinfettati non devono essere usati.**
  - Viene garantita la **frequente pulizia e disinfezione** dell'ambiente, di attrezzi e macchine (anche più volte al giorno ad esempio tra un turno di accesso e l'altro).
  - E' vietato condividere borracce, bicchieri e bottiglie e non scambiare con altri utenti oggetti quali asciugamani, accappatoi o altro.
  - Utilizzare in palestra **apposite calzature** previste esclusivamente a questo scopo.
  - Tutti gli **indumenti e oggetti personali** devono essere riposti dentro la borsa personale
- 
- Per quanto riguarda il **microclima** si verificano costantemente le caratteristiche di aerazione dei locali e degli impianti di ventilazione e la successiva messa in atto in condizioni di mantenimento di adeguati ricambi e qualità dell'aria indoor.
  - Viene garantita ed aumentata la frequenza della manutenzione / sostituzione dei pacchi filtranti dell'aria in ingresso (eventualmente anche adottando pacchi filtranti più efficienti);
  - in relazione al punto esterno di espulsione dell'aria, è assicurato che permane una condizione impiantistica tale da non determinare l'insorgere di inconvenienti igienico sanitari nella distanza fra i punti di espulsione ed i punti di aspirazione;
  - Verrà attivato l'ingresso e l'estrazione dell'aria almeno un'ora prima e fino ad una dopo l'accesso da parte del pubblico;
  - nel caso di locali di servizio privi di finestre, ma dotati di ventilatori/estrattori meccanici, questi vengono mantenuti in funzione almeno per l'intero orario di lavoro;
  - per quanto riguarda gli ambienti di collegamento fra i vari locali dell'edificio (ad esempio corridoi, zone di transito o attesa), normalmente dotati di minore ventilazione o privi di ventilazione dedicata, verrà posta particolare attenzione al fine di evitare lo stazionamento e l'assembramento di persone, adottando misure organizzative affinché gli stessi ambienti siano impegnati solo per il transito o pause di breve durata;
  - negli edifici dotati di specifici impianti di ventilazione con apporto di aria esterna, tramite ventilazione meccanica controllata, è stata eliminata totalmente la funzione di ricircolo dell'aria;
  - le prese e le griglie di ventilazione vengono pulite con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75%;
    - Si evita l'utilizzo di prodotti per la pulizia detergenti/disinfettanti spray direttamente sui filtri per non inalare sostanze inquinanti, durante il funzionamento.



## **CENTRO BENESSERE**

- Il centro benessere funziona su prenotazione con ingresso esclusivo di 1 ora o multipli di ora.
  - Si è provveduto a dotare l'impianto/struttura di **dispenser con soluzioni idroalcoliche** per l'igiene delle mani dei frequentatori/clienti/ospiti in punti ben visibili, prevedendo l'obbligo dell'igiene delle mani all'ingresso e in uscita.
  - Dopo l'utilizzo da parte di ogni singolo soggetto, si provvede alla **disinfezione degli ambienti e delle superfici di contatto**. Vengono inoltre messi a disposizione presidi per la disinfezione in autonomia.
  - Verrà attivato l'ingresso e l'estrazione dell'aria almeno un'ora prima e fino ad una dopo l'accesso da parte del pubblico;
- Il servizio massaggi è consentito su prenotazione. L'operatore ed il cliente, per tutto il tempo in cui devono mantenere una distanza inferiore ad 1 metro, devono indossare una mascherina a protezione delle vie aeree. L'operatore procederà ad una frequente igiene delle mani, con soluzioni idro-alcoliche(prima e dopo ogni servizio reso) e ad utilizzare camici monouso.

Il cliente deve provvedere alla doccia prima di ogni prestazione.

La postazione verrà sanificata ad ogni cambio cliente e con utilizzo di materiale usa e getta.

## **PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE**

4. Si è provveduto ad eliminare il materiale cartaceo (es: block notes, guida ai servizi) non necessario, runner, cuscini decorativi, ed altri accessori extra (es: penne, ecc) anche quelli contenuti all'interno degli armadi, per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene.
5. Camere in fermata: è prevista quotidianamente la pulizia di tutte le superfici, con particolare attenzione a quelle di maggior contatto e alla sanificazione ogni 5 giorni per i long stay. In mancanza del tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel, i pavimenti delle camere vengono sanificati tutti i giorni.
6. Camere di partenza: è prevista la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici con particolare attenzione a quelle di maggior contatto. Copri cuscini e copri materasso vengono lavati a ciascun cambio di cliente.
7. Se possibile, è prevista l'apertura delle finestre per aerare la camera prima di iniziare le procedure di pulizia e sanificazione.
8. Si procede con le attività di pulizia e sanificazione di tutte le superfici, come da Standard Generali di Pulizia e Sanificazione, prestando particolare attenzione alle zone di contatto (es: maniglie di porte e finestre, serrature, interruttori, scrivania, appendiabiti nell'armadio ripiani, bollitori, telefoni, telecomandi, televisione, radiosveglia, tiraggi per tendaggi, lampade, cestini, directory plastificata, penne, blocchetti, flusher del wc, rubinetteria, sanitari, asciugacapelli, dispenser e pavimenti) utilizzando prodotti a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti

nell'ascensore, ecc.), è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione, perossido di idrogeno allo 0,5% o miscela di ammoni quaternari.

9. Si evita di sbattere i tessuti e la biancheria.
10. La biancheria usata (lenzuola e asciugamani) verrà riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita saranno sempre separate e non verranno mai in contatto.
11. I rifiuti presenti verranno gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenente i rifiuti sarà chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello.
12. Verrà pulito e sanificato il minibar e il suo contenuto.
13. Verrà pulito e sanificato il bollitore, il vassoio, le amenities e sostituite le tazze.
14. I pavimenti verranno aspirati fino ai bordi e negli angoli prima di procedere con la pulizia e la sanificazione.
15. Per la sanificazione delle tende viene previsto l'utilizzo di macchine a vapore.
16. Verrà sostituito eventuale materiale cartaceo presente che si intende comunque lasciare.
17. I guanti monouso verranno sostituiti per ogni camera.
18. Tutti i programmi in cui gli ospiti possono rinunciare volontariamente ai servizi di pulizia dovrebbero essere sospesi per poter garantire la salute e la sicurezza del personale dell'hotel e degli ospiti ma rimane facoltà del cliente di richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.
19. Per attuare le procedure di pulizia si predispone l'utilizzo con panni in microfibra di diversi colori, rosso per il wc, giallo per i sanitari, blu per lo spolvero vetri, verde per l'igienizzazione. I panni in microfibra, così come la microfibra per il pavimento, devono essere sostituiti ad ogni cambio camera e poi custoditi in un recipiente fino al loro lavaggio a 90° in lavatrice apposita.

## **SERVIZIO DI PARCHEGGIO AUTO**

Il parcheggio dell'auto deve essere effettuato direttamente dall'ospite. Se non fosse possibile prima di accedere all'auto l'addetto al parcheggio deve indossare guanti e mascherina, areare l'abitacolo e assicurarsi che aria condizionata e riscaldamento siano spenti.

## **DEPOSITO BAGAGLI**

I bagagli custoditi nel deposito bagagli devono essere disinfettati con salviettine monouso o con disinfettante spray alla consegna e alla riconsegna al cliente.

## **ALTRI SERVIZI**

### **CIBO D'ASPORTO PER GLI OSPITI**

1. Richiedere agli ospiti e a coloro che consegnano il cibo di effettuare la consegna e il ritiro dell'ordine all'esterno della struttura.
2. Invitare gli ospiti ad effettuare il prepagamento dell'ordine in modo che la consegna possa essere effettuata all'esterno della struttura. Gli ospiti dovrebbero richiedere al momento dell'ordine posate, piatti, condimenti ecc.. monouso.
3. Non permettere che l'ordine venga consegnato direttamente dai corrieri in camera. Se necessario, chiamare l'ospite e avvisarlo che il corriere è in hotel.

### **RICEZIONE DELLA MERCE E GESTIONE DELLA POSTA**

1. Chiedere al corriere di scaricare la merce all'esterno della struttura.
2. Mantenere una distanza sociale di circa 2 metri.
3. È preferibile prepagare l'ordine o pagare online.
4. Indossare i guanti mentre si maneggia la merce.
5. Rimuovere la merce dall'imballaggio originale lasciandolo all'esterno.
6. Gettare i guanti dopo ogni consegna.
7. Se possibile, disinfettare la merce prima di portarla all'interno (es: l'imballaggio interno). Non utilizzare guanti sporchi per maneggiare la merce disinfettata.
8. Aprire la posta indossando i guanti e disinfettando qualsiasi superficie che sia venuta in contatto con il contenuto della busta. Mantenere una distanza sociale di circa 2 metri dal corriere.
9. Disinfettare qualsiasi superficie che possa essere stata toccata durante la consegna (es: maniglia della porta, penna, tasti dell'ascensore, pennino per la firma elettronica).
10. Lavarsi le mani o utilizzare un gel disinfettante dopo ogni consegna.