

### Introduzione

Al momento della stesura di questa linea guida (metà del mese di aprile 2020) esistono sostanzialmente due correnti di pensiero, il primo sostiene che è meglio attendere che il virus sia quasi scomparso al fine di essere innocuo per riprendere le normali attività lavorative; il secondo che sostiene che dobbiamo e possiamo imparare a convivere con il virus adottando, preventivamente, tutte quelle misure che ci consentano di avere una vita di relazione e di lavorare in sicurezza.

Per la riapertura dell'hotel dopo un periodo di chiusura, non forzata dal DPCM ma per scelta, ci siamo rifatti alle indicazioni emesse dal OMS per le strutture ricettive adottando delle linee guida affinché la sicurezza di chi opera e di chi frequenta l'hotel fosse garantita.

### LE MISURE PRINCIPALI CONSIGLIATE DALL'OMS SONO:

#### Il distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria

Anche se è probabile che gli ospiti abbiano già familiarità con queste misure, è consigliabile ricordarle ai clienti 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 regolare 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 o creme mani isolanti 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. E richiesto al cliente e ai collaboratori dell'hotel di utilizzare le mascherine.



## MISURE DI SICUREZZA ADOTTATE

### Piantane

Sono state posizionate 8 piantane con gel disinfettante e guanti monouso invitando gli ospiti a servirsene. Le piantane, secondo la posizione dove sono poste, (entrata hotel, entrata ascensori, sala ristorante, bar e piscina) hanno applicato alla loro sommità un messaggio rassicurante per il cliente

Sono state così suddivise negli spazi comuni:

- 1 piantana all'entrata dell'hotel
- 1 accesso vano ascensore in ciascun piano (4 piani)
- 1 piantana entrata sala ristorante
- 1 piantana entrata bar
- 1 piantana piscina

### Postazioni di gel mani disinfettante

Sempre nelle aree comuni, negli spazi di maggior passaggio e/o di attesa, sono stati posizionati dei dispenser di gel disinfettante per le mani e precisamente:

- sul banco della reception
- all'interno dei locali di servizio dei vari reparti
- all'ingresso bagni comuni

### Avvisi a mantenere la distanza

Fin dall'ingresso, e dove sia necessario sono posti messaggi che ricordano all'ospite il distanziamento sociale con il messaggio "proteggiamoci rispetta la distanza".

### Front office

Sul banco è stata posizionata una barriera di plexiglass con delle finestre alla base da cui si possono far passare oggetti o documenti. Tale struttura copre l'80% dell'intera lunghezza del banco e garantisce un'elevata sicurezza per l'operatore che è inoltre dotato di protezioni personali come meglio specificato più avanti.

### Sala ristorante

Per il momento, la colazione dal buffet così come la conosciamo, viene sostituita da una colazione servita al tavolo. Il cliente pertanto, una volta accompagnato al tavolo, NON potrà alzarsi dal tavolo come in passato ma sarà servito dal personale di sala. Al fine di mantenere la distanza minima di sicurezza la distanza tra un cliente e l'altro è quantificata in 1 metro

### Comunicazioni di sicurezza

Abbiamo realizzato un volantino attraverso il quale invitiamo, i nostri ospiti, a rispettare quelle regole che garantiscono la sua e la nostra sicurezza e nel quale comunichiamo quali sono le misure che abbiamo adottate. Tale volantino verrà posizionato nelle zone comuni, nelle camere e pubblicato nel sito web.



## STRUMENTI DI PROTEZIONE

### Dotazione di sicurezza personale per lo staff

Ad ogni collaboratore verrà consegnato un kit composto da:

- 2 Mascherine facciali disinfettabili
- occhiali e/o visiere protettive disinfettabili
- guanti in lattice monouso

Gel per disinfettare le mani adiacente ad ogni postazione lavorativa e saponi chirurgici nei bagni riservati allo staff

L'operatore addetto al riassetto e pulizia delle zone comuni, comprese le toilette comuni, avrà in aggiunta come dotazione dei camici/tute in tessuto non tessuto monouso.

### Dotazione di sicurezza per i clienti

Ogni cliente in camera troverà oltre al volantino con le regole da rispettare un kit composto da :

- Mascherina chirurgica monouso imbustata
- Salvietta umidificata per la sanificazione

In camera il telecomando verrà ad ogni riassetto sanificato ed imbustato

## STRUMENTI DI IGIENIZZAZIONE ADOTTATI

### Prodotti di pulizia utilizzati per le camere e zone comuni

Le pulizie delle camere ed il loro riassetto sono in carico al personale adeguatamente formato

Per la pulizia verranno usati dei panni lavabili che puliscono a fondo senza lasciare aloni. Hanno una comprovata rimozione batterica se ben strizzati fino al 99,9 % e dei panni monouso con le stesse caratteristiche che verranno sostituiti ad ogni cambio di camera.

Tutti gli ambienti sono trattati con una macchina che produce vapore a 180°

### Procedure di pulizia e sanificazione

1. Sono pulite tutte le superfici con disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di **cloro, alcol, sali quaternari di ammonio o ipoclorito di sodio** con particolare attenzione alle superfici di contatto (banco ricevimento, tastiere, internet point, pulsanti dell'ascensore, distributori automatici, maniglie, interruttori, telefoni, cestini, penne, chiavi meccaniche o elettroniche, sciacquoni, rubinetti, ecc.) almeno ogni quattro ore o più frequentemente a seconda del numero di clienti, personale e fornitori.
2. Il banco del ricevimento (inclusi tavolette pos e chiavi) è pulito con salviettine disinfettanti dopo l'utilizzo di ciascun cliente. A inizio e fine turno ogni addetto del ricevimento si fa carico di pulire tastiere e schermo, ogni 30 minuti il fattorino igienizza tutti gli ambienti del ricevimento e la hall.



## PROCEDURE OPERATIVE

### Informazioni e obblighi per i collaboratori

1. l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria
2. la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter fare ingresso o permanere in azienda e di doverlo dichiarare tempestivamente laddove, anche successivamente all'ingresso, sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti, etc) in cui i provvedimenti dell'Autorità impongono di informare il medico di famiglia e l'Autorità sanitaria e di rimanere al proprio domicilio
3. 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)
4. l'impegno a informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere ad adeguata distanza dalle persone presenti

### Modalità di ingresso in azienda

- Il personale, prima dell'accesso al luogo di lavoro viene sottoposto al controllo della temperatura corporea. Se tale temperatura risulti pari o superiore ai 37,5°, non è consentito l'accesso ai luoghi di lavoro. Le persone in tale condizione saranno momentaneamente isolate e fornite di mascherine non dovranno recarsi al Pronto Soccorso ma dovranno contattare nel più breve tempo possibile il proprio medico curante e seguire le sue indicazioni
- Il datore di lavoro informa preventivamente il personale, e chi intende fare ingresso in azienda, della preclusione dell'accesso a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell'OMS

### Modalità di accesso dei fornitori esterni

- Per l'accesso di fornitori esterni è stato individuato l'accesso di servizio posteriore, al fine di ridurre le occasioni di contatto con il personale in forza nei reparti/uffici
- Agli autisti dei mezzi di trasporto non è consentito l'accesso all'hotel e agli uffici per nessun motivo. Per le necessarie attività di approntamento delle attività di carico e scarico, il trasportatore dovrà attenersi alla rigorosa distanza di un metro e depositare la consegna fronte l'accesso. Sarà cura del personale preposto dell'hotel ricoverare la merce consegnata
- Va ridotto, per quanto possibile, l'accesso ai visitatori; gli stessi dovranno sottostare a tutte le regole aziendali, ivi comprese quelle per l'accesso ai locali aziendali



## **Addetti al Front e back office, break fast e manutenzione**

Durante l'orario di servizio è **OBBLIGATORIO** l'uso di tutti i sistemi di protezione individuali che sono stati forniti (mascherina, occhiali protettivi, guanti)

Le direttive del OMS per le aziende ricettive prevedono inoltre che vengano monitorate tutte le azioni di sicurezza che giornalmente vengono messe in pratica come:

- Un registro di tutte le attività di pulizia e sanificazioni, che devono essere svolte più volte al giorno nei punti critici quali maniglie, porte ascensori e tasti di chiamata, superfici e piani di appoggio, tavoli e sedie nelle zone comuni con indicazione dell'operatore che ha eseguito l'intervento, con quale prodotto e ora
- Dovrà essere rilevata la temperatura corporea sia il personale all'arrivo in turno, sia i clienti al momento del check in sia tutte le persone in visita quali ospiti non alloggiati.

## **Rilevamento della temperatura con termometro frontale laser**

E' compito dell'addetto al ricevimento in turno la rivelazione della temperatura corporea rilevata a:

- Tutto il personale, di ogni reparto, che si reca in azienda per iniziare il turno lavorativo prima del ingresso in hotel.
- Di tutti i clienti in arrivo PRIMA dell'operazione di check in. N.B.: nel caso un cliente/ospite soggiorni per più giorni la temperatura va misurata ogni giorno al suo rientro in hotel

In caso di temperatura corporea pari o superiore a 37,5 gradi o comunque alla presenza di una situazione che possa far sospettare un malessere fisico o il contagio al Covid va avvisata immediatamente la Direzione che provvederà ad applicare le misure previste dal OMS

Resta inteso che, al verificarsi di questa situazione, verrà preventivamente isolato, nella camera dedicata, in attesa dell'arrivo della pubblica sicurezza sanitaria allertata dalla direzione che lo prenderà in carico

**La camera e lo spazio assegnato dove è stato isolato il possibile contagiato deve essere sigillata e va impedito l'entrata a chiunque finché non viene sanificata secondo i protocolli.**



## Sala Ristorante

Il cliente nell'accedere alla sala, e comunque prima di essere accompagnato al tavolo, è invitato a disinfettarsi le mani.

Al cliente va ricordato, come già spiegato al momento del check-in, che non potrà servirsi al buffet ma che il servizio sarà al tavolo.

Sul tavolo la misee in place comprenderà tovagliolo, posateria e bicchiere.

La detergenza della posateria e dei piatti e quanto è stato a contatto con il cliente avverrà con i prodotti e nei modi consueti con l'aggiunta di pastiglie a base di cloro specifiche per lavastoviglie.

Tra un cliente e l'altro e alla fine del servizio vanno sanificati sedia e tavolo con cui è venuto in contatto l'ospite. Particolare cura dovrà essere prestata anche nella cucina con la disinfestazione di tutte le superfici e piani di lavoro



## Bar

Per quanto riguarda le distanze tra le persone viene rispettato quanto stabilito per la sala colazioni.

L'addetto che si occuperà del servizio serale dovrà adottare tutte le misure di auto protezione che sono state stabilite per il ristorante garantendo la distanza tra chi intende avvalersi del servizio.

Anche in questo caso infatti i tavoli utilizzati saranno posizionati ad una distanza tale da permettere che tra un ospite ed un altro vi siano almeno 1 metri. Ogni cliente che intenderà sedersi dovrà essere invitato, prima di ogni altra cosa, a disinfettarsi le mani.

Ogni tavolo incluse le sedie, dopo il servizio, una volta sbarazzato, dovranno essere puliti e disinfettati prima di essere riallestite per il cliente successivo.

Per il lavaggio dei piatti verrà usata l'apposita lavabicchieri/piatti presente nel back office del bar utilizzando il consueto detergente con l'aggiunta della pastiglia di cloro specifica per lavapiatti.

## Piscina

Abbiamo predisposto una adeguata **informazione** sulle misure di prevenzione. I frequentatori devono rispettare rigorosamente le indicazioni impartite dagli istruttori e assistenti ai bagnanti. Il gestore dovrà prevedere opportuna segnaletica

E' rilevata la **temperatura** corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura > 37,5 °C.

Privilegiamo l'accesso agli impianti ai clienti alloggiati mentre agli eventuali clienti esterni si richiede la prenotazione che sarà mantenuta nell'elenco delle presenze con il recapito telefonico per un periodo di 14 giorni.

Si organizzano gli spazi e le attività nelle aree spogliatoi e docce in modo da assicurare le distanze di almeno 1 metro.

Tutti gli **indumenti e oggetti personali** devono essere riposti dentro la propria borsa personale.

Abbiamo dotato l'impianto/struttura di **dispenser con soluzioni idroalcoliche** per l'igiene delle mani dei frequentatori/clienti/ospiti in punti ben visibili all'entrata, prevedendo l'obbligo di frizionarsi le mani.





E' obbligatorio fare la doccia prima del bagno con apposito sapone.

E' regolamentata la disposizione delle attrezzature (lettini prendisole e ombrelloni) in modo da garantire il distanziamento sociale di almeno 1 m tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi.

Al fine di garantire il livello di protezione dall'infezione e l'efficacia della filiera dei trattamenti dell'acqua è stabilito 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 sono rigorosamente assicurati in presenza di bagnanti. La frequenza dei controlli dei parametri di cui sopra sarà effettuata almeno ogni 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 è verificata l'idoneità dell'acqua alla balneazione a seguito delle analisi dei prelievi delle acque da parte del medico competente.

## Conclusioni

Qualora sia necessario o su modifica delle linee guida impartite dagli organi competenti, potranno essere comunicate nuove direttive reparto per reparto direttamente in azienda prima di iniziare il turno di lavoro. Successivamente saranno riportate su questo documento per il suo opportuno aggiornamento.