

PROTOCOLLO IGIENE E SICUREZZA

parte integrante del programma
“SPECIAL PROTECTION”



aggiornato al 30 aprile 2020



Sommario

PREMESSA	3
COMUNICAZIONI AI CLIENTI.....	5
DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF.....	6
REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF.....	7
DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - OSPITI.....	8
FORNITORI DI BENI E SERVIZI.....	8
STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE.....	9
REGOLE GENERALI	9
PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI.....	10
PULIZIA SANIFICAZIONE DI IMPIANTI E SERVIZI	13
PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE	14
ACCESSO AREE COMUNI E SUPPLEMENTAL FACILITIES.....	16
INGRESSO IN HOTEL.....	16
RECEPTION.....	16
SALA COLAZIONI, RISTORANTE E BAR.....	17
BAGNI COMUNI.....	18
INTERNET POINT	18
ASCENSORI	18
SALE RIUNIONI	18
PALESTRA.....	19
CENTRO BENESSERE	19
PISCINA E VASCHE IDROMASSAGGIO.....	19
AREE KIDS.....	19
ALTRI SERVIZI.....	19
MODALITA' DI CONTROLLO E VERIFICA	21



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 ai quali si devono attenere tutti gli hotel che partecipano al programma “Special Protection”.

Questo protocollo, redatto in data 30 aprile 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 dagli hotel BWH hanno l'obiettivo di garantire sicurezza e comfort agli ospiti e allo staff degli hotel del gruppo, 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 e disponibili nell’allegato A;
- sul “Protocollo Nazionale *Accoglienza Sicura* - misure di prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2 nelle strutture turistico ricettive” elaborato da una task force a cui abbiamo avuto l'onore di partecipare insieme a imprenditori e dirigenti, italiani e stranieri, espressione delle diverse categorie e tipologie di strutture turistico ricettive, con l'ausilio di consulenti in materia di igiene e sicurezza e della Croce Rossa Italiana, sotto la supervisione di un esperto in malattie infettive;
- su requisiti richiesti da Best Western International.

Questo protocollo, soggetto a eventuali future integrazioni, si aggiunge alle disposizioni Ministeriali sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, al Dpcm del 26 aprile 2020, e 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.

Vi invitiamo a seguire le indicazioni e i template per le comunicazioni on-line e off-line fornite dall'Ufficio Marketing.

Sono disponibili inoltre nuove modalità di web check-in, fast check-out e sistemi di mobile concierge (es: Chatbot Best Friend) per facilitare il rispetto delle misure di distanziamento sociale.

SI Hotels ha predisposto un catalogo per l'acquisto di forniture specifiche previste in questo manuale.

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.

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.

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

Suggeriamo anche di posizionare nelle aree più delicate, come ascensori e toilette comuni, un registro in cui vengono indicati gli orari in cui queste aree sono state pulite e il nome di chi se ne è occupato.

Affiggere 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.

I volantini ufficiali sulle pratiche igieniche di base e sul COVID-19, in diverse lingue, sono utili strumenti informativi.

Prevedere 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 deve essere affisso in luogo immediatamente visibile a chi entra in azienda.



DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF

1. Tutto lo staff deve indossare mascherine protettive e guanti monouso durante i contatti interpersonali (con clienti, colleghi, fornitori, ecc.) e cercare di mantenere sempre una distanza minima di 1 metro.
2. Tutto lo staff deve avere 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, deve indossare 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, deve avere a disposizione camici monouso e grembiuli impermeabili.

REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF



1. La Direzione dell'hotel deve 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 dovrebbe inoltre organizzare 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, prima di uscire di casa per recarsi al lavoro, deve controllare la temperatura corporea e se questa risulterà superiore ai 37,5° non potrà prendere servizio.
4. Il personale all'arrivo in hotel deve essere 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.
5. Il personale deve essere 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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) devono essere disinfettati regolarmente.
10. Tutti i dispositivi portatili di comunicazione (ad esempio telefoni, walkie-talkie, cercapersone) devono essere disinfettati almeno all'inizio di ogni turno e nuovamente alla fine di ogni turno.
11. 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 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 devono essere a disposizione dei clienti, anche a pagamento, direttamente in camera o presso il ricevimento.
2. Dispenser di gel disinfettanti a base alcolica, devono essere 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: sale riunioni, palestra, centro benessere, piscina.
 - 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 consigliabile 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.
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. Attuare 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 prestare 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 prevedere l'utilizzo di macchine a vapore. Laddove fosse possibile e non precluda l'oscuramento, perché ad esempio esiste un sistema ausiliario, smontare quelle non necessarie.
5. Eliminare tappeti, se non necessari, e cuscini decorativi dalle sedute per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene.
6. Eliminare 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) devono:
 - a. essere dotati di un sacchetto che deve essere cambiato almeno quattro volte al giorno o più frequentemente in base all'afflusso della clientela.
 - b. essere puliti e sanificati almeno due volte al giorno.

RECEPTION E HALL

1. Gli arredi devono essere 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 devono essere 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. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno ogni 4-6 ore in base all'afflusso della clientela e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
3. Disinfettare 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 utilizzare salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.

SALA COLAZIONI, RISTORANTE, BAR

1. Tra un cliente e l'altro bisogna provvedere alla pulizia con detergente per i tavoli nudi o alla sostituzione del tovagliato e alla pulizia (con panno umido o con spazzola a seconda del materiale) delle sedute.
2. Gli altri arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
3. I pavimenti devono essere lavati e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
4. Eventuali distributori di bevande calde e fredde o di cibi a cui possono accedere i clienti devono essere puliti e sanificati più volte durante il servizio e sempre dopo ogni servizio.
5. Piatti e posate devono essere 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 deve essere effettuata con asciugamani di carta monouso.
6. Tovaglie e tovaglioli devono essere lavati con i soliti detersivi favorendo cicli di lavaggio a temperature alte, compatibilmente con il tipo di tessuto, con l'aggiunta di comuni disinfettanti.

TOILETTE COMUNI

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

CORRIDOI E SCALE

1. I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno 2 volte al giorno e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
 - a. Eventuali arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno.

ASCENSORI

1. I pavimenti e le pareti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno 2 volte al giorno e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
2. Le pulsantiere interne ed esterne ed eventuali barre di sostegno devono essere pulite e sanificate almeno ogni ora durante gli orari di maggiore afflusso.

INTERNET POINT

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

SALE RIUNIONI

1. Tutte le sale meeting devono essere temporaneamente chiuse.
2. Se temporaneamente utilizzate per altri scopi (es: servizio ristorante) devono essere rispettate le procedure igiene e le modalità di accesso previste per tali scopi.

PALESTRA

Tutte le palestre devono essere temporaneamente chiuse.

CENTRO BENESSERE

Tutti i centri benessere devono essere temporaneamente chiusi.

PISCINA E VASCHE IDROMASSAGGIO

Le vasche e le piscine devono essere temporaneamente chiuse.

AREE KIDS

Tutte le aree kids devono essere temporaneamente chiuse.

PULIZIA SANIFICAZIONE DI IMPIANTI E SERVIZI



LAVANDERIA

1. Non scuotere la biancheria sporca.
2. La biancheria sporca deve essere riposta in un contenitore chiuso e deve sempre essere tenuta separata dalla biancheria pulita.
3. Lavare la biancheria utilizzando il lavaggio ad alta temperatura compatibilmente con i tessuti da lavare.
4. Si suggerisce di aggiungere un disinfettante, secondo le indicazioni del produttore, durante il lavaggio della biancheria.

TUBATURE DELL'ACQUA

1. Seguire le procedure per lo scorrimento dell'acqua calda e fredda nelle tubature come da protocollo per la prevenzione ed il controllo della legionellosi.

CONDIZIONAMENTO

1. Prestare attenzione al monitoraggio delle condizioni dei filtri, pulizia e manutenzione, e al controllo dei parametri microclimatici, incluso il mantenimento del corretto tasso di ricambio dell'aria interna, facendo riferimento a quanto indicato dai produttori.
2. Gli impianti di ventilazione meccanica controllata (VMC) dovrebbero essere tenuti accesi costantemente e in buono stato di funzionamento.
3. Pulire le griglie di ventilazione con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente.

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE



1. Assegnare preferibilmente camere senza moquette.
2. Sulla base delle conoscenze ad oggi in merito alla resistenza del virus sulle superfici, consigliamo di attendere 72 ore prima di riassegnare la camera ad un altro cliente.
3. 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.
4. È possibile ridurre il numero dei cuscini per dormire su ciascun letto e tenere i bollitori per thè e caffè a disposizione su richiesta al Ricevimento.
5. Camere in fermata: prevedere 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 devono essere sanificati tutti i giorni.
6. Camere di partenza: prevedere la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici con particolare attenzione a quelle di maggior contatto. Copri cuscini e copri materasso vanno lavati a ciascun cambio di cliente.
7. Se possibile, aprire le finestre per aerare la camera prima di iniziare le procedure di pulizia e sanificazione.
8. Procedere 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, cartellino "Non Disturbare", penne, blocchetti, flusher del wc, rubinetteria, sanitari, asciugacapelli, dispenser e pavimenti).
9. Evitare di sbattere i tessuti e la biancheria.
10. La biancheria usata (lenzuola e asciugamani) deve essere riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire mai in contatto.
11. I rifiuti presenti devono essere gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenente i rifiuti deve essere chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello.
12. Pulire e sanificare il minibar e il suo contenuto.
13. Pulire e sanificare il bollitore, il vassoio, le amenities e sostituire le tazze.
14. Per i pavimenti assicurarsi che siano stati aspirati fino ai bordi e negli angoli prima di procedere con la pulizia e la sanificazione.
15. I pavimenti in moquette devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
16. Per la sanificazione delle tende prevedere l'utilizzo di macchine a vapore.
17. Sostituire eventuale materiale cartaceo presente che si intende comunque lasciare.
18. I guanti monouso devono essere sostituiti frequentemente.
- 19.** 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.



ACCESSO AREE COMUNI E SUPPLEMENTAL FACILITIES

INGRESSO IN HOTEL



1. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso in hotel.
2. È consigliabile prevedere un tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel.

RECEPTION



1. Il personale della Reception deve essere 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 deve essere 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).
3. Lo staff deve anche essere in grado di identificare gli ospiti con sintomi respiratori e informare loro sulla necessità che restino nelle loro camere fino a quando non verranno visitati da un medico.
4. La Reception dovrebbe avere immediatamente 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.
5. Informare il cliente di qualsiasi cambiamento nei servizi solitamente erogati.
6. È necessario promuovere le misure di distanziamento sociale utilizzando almeno uno dei due sistemi di seguito:
 - a. adeguata segnaletica verticale (es: paline) o orizzontale (es: adesivi a terra) per ricordare agli ospiti di mantenere la distanza precauzionale di almeno 1 metro
 - b. parafiatati in plexiglass o resina acrilica da posizionare sul banco del ricevimento.
7. Favorire le forme di check-in alternative a quello cartaceo attraverso:
 - a. web check-in
 - b. tablet che permettano di completare il processo di registrazione che possono essere facilmente igienizzati con disinfettanti dopo ogni utilizzo.
8. Promuovere l'utilizzo di concierge digitali (es: Chatbot Best Friend) per permettere ai clienti di comunicare con il ricevimento durante il soggiorno.
9. Promuovere modalità di express check-out. (es: HotelPaymentStudio)
10. Posizionare il POS per il pagamento in modo che il cliente possa effettuare la transazione autonomamente. È preferibile optare per POS che consentano la firma digitale del

cliente. Dopo ogni utilizzo igienizzare con salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.

11. Predisporre un contenitore per le chiavi (elettroniche e tradizionali) e le penne eventualmente utilizzate dal cliente per poterle sanificare prima dell'utilizzo successivo.
12. Lavare le mani con acqua e sapone o disinfettarle con apposito gel dopo aver accolto ogni ospite.
13. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica sul banco del ricevimento o nei pressi dello stesso.

SALA COLAZIONI, RISTORANTE E BAR



1. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso della sala con l'invito all'utilizzo prima di accedere alla sala e all'uscita dalla stessa.
2. Il personale di sala e quello addetto al room service devono indossare mascherine e guanti monouso durante il servizio.
3. La sala colazioni e il ristorante sono luoghi di passaggio ed è necessario adottare tutte le misure necessarie per la tutela della clientela.
4. Suggeriamo di eliminare completamente tutti i buffet (breakfast, pranzo e cena) a favore del servizio al tavolo, del room service gratuito, dell'allestimento in room, di soluzioni grab-and-go con appositi contenitori o di servizi esterni di delivery.
5. Si raccomanda di avere un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati.
6. I tavoli devono essere disposti in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno un metro, salvo che per i nuclei familiari e per le persone che condividono la stessa camera o unità abitativa.
7. Per il servizio breakfast e per il servizio ristorante sono da preferire le seguenti soluzioni:
 - a. Servizio al tavolo. Per facilitare le operazioni si consiglia di predisporre un menu per ciascun tavolo. In alternativa, creare un QR code da posizionare sul tavolo, invitando il cliente ad inquadrarlo con il suo cellulare, il codice apre una pagina opaca del sito, evitando così qualsiasi contatto e dando maggiore sicurezza ai clienti;
 - b. Room service. Utilizzare vassoi o carrelli con contenitori chiusi. Per il breakfast si consiglia di consegnare il menu al check-in chiedendo al cliente di indicare direttamente le sue preferenze, in alternativa si potrebbe mettere in camera un QR code, o consegnarlo al check in, magari sotto il vetro della scrivania, se presente, con la stessa modalità del menu al tavolo;
 - c. In modalità "grab and go" (da asporto) assemblato dal personale di sala e consegnato direttamente al cliente in appositi contenitori, anche questa soluzione potrà essere ordinata con un QR code o in modo tradizionale;
 - d. Il servizio a buffet è ammesso anche se sono da preferire le prime due soluzioni, in quanto la terza necessita di qualche accortezza in più, specie in riferimento al comportamento del cliente e all'organizzazione dei suoi movimenti:
 - i. Buffet ridotto con l'esposizione solo di prodotti monoporzione confezionati, e distributori di bevande calde e/o fredde, tutto adeguatamente pulito e disinfettato. L'accesso al buffet da parte dei clienti deve essere regolamentato con adeguata segnaletica verticale o orizzontale per il rispetto del distanziamento sociale (almeno 1 metro). Sarà

richiesto ai clienti di indossare mascherina e guanti monouso che dovranno essere messi a disposizione dei clienti.

- ii. Buffet interamente schermato da pannelli protettivi e servito da staff dedicato che indossa mascherina e guanti monouso. L'accesso dei clienti a questa area deve sempre essere regolamentato per facilitare il rispetto del distanziamento sociale.
- iii. Buffet a self-service a condizione che gli alimenti esposti siano adeguatamente protetti come da normative HACCP e che i clienti, dotati di mascherine e guanti monouso, seguano un percorso ben definito (con adesivi a terra, paline, nastri segnapercorso, ecc). a fine percorso prevedere un cestino portarifiuti sufficientemente capiente provvisto di pedale o fotocellula. Pinze, cucchiari, mestoli e altri utensili a disposizione degli ospiti vanno sostituiti con frequenza e lasciati in contenitori separati, al fine di evitare il più possibile il contatto diretto tra le mani degli ospiti e il cibo.

BAGNI COMUNI



Invitare all'utilizzo del gel disinfettante all'entrata e all'uscita e prestare molta attenzione al rispetto della regola del distanziamento sociale.

INTERNET POINT



Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica nei pressi dell'internet point (se gli spazi sono ridotti è possibile utilizzare quello posizionato al ricevimento).

ASCENSORI



Consentire l'accesso alle singole persone o ai nuclei familiari (intesi come persone che condividono la stessa camera) e invitare all'uso del gel disinfettante alla salita e alla discesa.

SALE RIUNIONI



1. Tutte le sale meeting devono essere temporaneamente chiuse.

2. Se temporaneamente utilizzate per altri scopi (es: servizio ristorante) devono essere rispettate le procedure di igiene e le modalità di accesso previste per tali scopi.

PALESTRA



Tutte le palestre devono essere temporaneamente chiuse.

CENTRO BENESSERE



Tutti i centri benessere devono essere temporaneamente chiusi.

PISCINA E VASCHE IDROMASSAGGIO



Le piscine devono essere temporaneamente chiuse.

AREE KIDS



Tutte le aree kids devono essere temporaneamente chiuse.

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.

SERVIZI DI TRASPORTO PER GLI OSPITI (VEICOLI DI CORTESIA)

1. L'autista deve indossare mascherina e guanti monouso.
2. Tutti i veicoli utilizzati per il trasporto degli ospiti devono essere puliti e sanificati regolarmente, all'inizio e alla fine del servizio e tra un trasporto e l'altro.
3. Rimuovere tutti i sacchetti dei rifiuti dal veicolo dopo ogni viaggio.
4. Prevedere l'aspirazione, la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici: maniglie interne ed esterne delle portiere, cinture di sicurezza e relative chiusure, volante, ventole di aerazione e cruscotto, sedili, aree di deposito dei bagagli.
5. Sostituire frequentemente i filtri dell'aria dell'abitacolo di tutti i mezzi.
6. Il numero dei passeggeri deve essere limitato a una persona o a un nucleo familiare (inteso come persone che condividono la stessa camera).
7. Mettere a disposizione di tutti i clienti dispenser di gel disinfettante o salviette igienizzanti per le mani da utilizzare quando si sale e si scende dal veicolo.

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.



MODALITA' DI CONTROLLO E VERIFICA

In aggiunta ai rigorosi controlli da parte del management delle strutture, il brand verificherà l'attuazione delle procedure prescritte da remoto e onsite con:

- Format di controllo qualità virtuali ripetuti costantemente nel tempo;
- Analisi periodica dei registri delle azioni e delle misure messe in atto da ciascun hotel che devono riportare almeno la data, l'ora e il luogo in cui è stata effettuata una particolare procedura di sanificazione e il nominativo di chi se ne è occupato;
- Controlli qualità onsite, non appena sarà possibile riprendere le trasferte.