



## LINEE GUIDA E OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19

### IGIENE E SICUREZZA IN HOTEL - TUTTO CIO' CHE E' GIUSTO SAPERE E CHE VA FATTO

*Benvenuto ad Ischia, benvenuto nei Dimhotels! Lavorare nel rispetto delle regole igienico-sanitarie e in spazi ampi, vivibili e igienizzati per noi non è certo una novità del momento. Lo abbiamo sempre fatto! Oggi, naturalmente, per i motivi che tutti conosciamo, abbiamo dovuto intensificare queste attenzioni, affinché ciascuno dei nostri Ospiti possa trascorrere il proprio soggiorno nella massima serenità e nella certezza di trovare le condizioni ideali a veder tutelata la propria salute e la propria sicurezza. Confidiamo nella Sua attenzione e, soprattutto, nella Sua collaborazione. Grazie e buon soggiorno!*

#### IL SUO SOGGIORNO:

**La camera:** igienizzata e sicura. Oltre alle scrupolose operazioni di pulizia da sempre previste dagli elevatissimi standard DimHotels, la sua camera le viene consegnata dopo una completa operazione di igienizzazione. Il nostro personale di servizio potrà entrarvi solo munito di guanti puliti e mascherina, nel rispetto dei protocolli di sicurezza e le linee guida operative vigenti sottoposte al controllo delle autorità sanitarie locali. La distanza di sicurezza: Le chiediamo di rispettare in ogni ambiente comune la distanza di sicurezza di almeno un metro da tutti gli altri ospiti che non siano del suo stesso nucleo familiare. Si rivolga ai nostri collaboratori senza alcun timore, ma sempre mantenendo la distanza di sicurezza. Per accedere ai servizi dei vari reparti dell'hotel (reception, bar, spa), si avvicini alle zone di contatto indicate, sempre mantenendo la distanza di un metro. Lo staff sarà munito di mascherina, occhiali o visiera. Per le varie consumazioni o servizi extra, per la stagione 2020 non sarà obbligatorio firmare il buono di addebito. Sarà possibile regolare il conto la sera prima del giorno di partenza.

**L'igiene personale:** Mantenga una perfetta igiene delle mani, lavandole spesso e a lungo con acqua e sapone. Usi sempre i distributori di gel sanificante che troverà segnalati all'interno dell'hotel, del reparto cure, della spa, del bar e delle piscine. Eviti di toccarsi con le mani occhi, naso e bocca. Utilizzi, quando necessario, i dispositivi di protezione individuale. Quando accede al reparto cure o alla spa, sia all'accoglienza che durante l'attesa, indossi sempre la mascherina che le è stata fornita nel kit cortesia. Per alcuni trattamenti è previsto che si possa togliere la mascherina. Il personale che si prende cura di lei le indicherà quando potrà toglierla e quando dovrà rimetterla. In piscina, al ristorante e al bar potrà togliere la mascherina, ma sempre rispettando le distanze di sicurezza. Occupi sempre il posto che le è stato assegnato dai nostri collaboratori. Al ristorante e al bar si accomodi al suo tavolo in attesa di essere servito, oppure chiedi (senza alcun supplemento) di essere servito in camera. Il nostro personale La assisterà, come e più di sempre, con sua proverbiale cortesia e professionalità. L'uso della mascherina, in questo periodo, non va interpretato come una fastidiosa restrizione, bensì come vera e propria "buona abitudine". Porti pazienza! E magari, per sentirsi ancor più in sicurezza, la utilizzi anche quando non è obbligatoria. Non abbandoni nei luoghi comuni le mascherine o i fazzoletti usati! Usi gli appositi contenitori che troverà, ben visibili, a sua disposizione. Questo consentirà uno smaltimento dei rifiuti corretto e sicuro. Quando si toglie la mascherina, non la appoggi mai su tavoli o sedie, ma la riponga nel suo sacchetto, in borsa o in tasca.

**ALLA SPA:** Segua le istruzioni pubblicate al reparto cure e alla reception della spa. All'arrivo in reparto, Le saranno consegnate delle mascherine, che dovrà indossare nel corso della Sua permanenza in reparto, salvo quando il personale che La assiste nei trattamenti Le segnalerà che può starne senza. Come sempre, la visita medica occorrerà a verificare che non ci siano controindicazioni ai trattamenti e alle terapie a cui si accinge a sottoporsi, ma anche ad accertare che non vi siano sintomi sospetti nelle sue condizioni di salute. Tra i controlli, è prevista la misurazione della temperatura corporea con scanner contactless. Il personale della spa, come sempre, saprà poi dedicarsi a Lei con la massima disponibilità e professionalità, consigliandole i trattamenti più adatti alle Sue esigenze. Oltre alle rituali operazioni di pulizia tra un trattamento e l'altro, l'intero reparto viene igienizzato ogni giorno durante gli orari di chiusura al pubblico. Tutti i trattamenti del reparto verranno effettuati esclusivamente con accesso individuale alle cabine.

**Piscine e sauna:** Il bagno in piscina termale è di per sé estremamente sicuro, se si considera la temperatura dell'acqua dalla fonte termale. A ciò va aggiunta l'azione dei nostri processi di filtraggio, clorazione e disinfezione di ciascuna piscina. Vale la stessa considerazione anche per la sauna (che è attiva ad una temperatura superiore ai 65°C, il cui accesso è individuale o in compagnia esclusivamente di componenti del proprio nucleo familiare) e per il percorso Kneipp (dove va rispettata la distanza di sicurezza di 1 metro). Attività sportive in piscina (come, ad esempio, i corsi di acqua gym), continueranno regolarmente, ma mantenendo le distanze di sicurezza tra i partecipanti. Le aree circostanti piscine e vasche termali sono già attrezzate in modo da garantire il rispetto delle distanze sociali.



**DIMHOTELS**  
DAL 1957

**Cucina, bar e ristorante:** *E' forse superfluo rassicurarla sul fatto che tutto il nostro personale utilizzi guanti e mascherine durante ogni fase di lavorazione, sia interna ai reparti che a contatto con gli Ospiti. Come e più di sempre, i cibi e gli ingredienti sono utilizzati e conservati nell'assoluto rispetto delle norme e dei protocolli igienico-sanitari. La restrizione delle normative vigenti non ha impedito ai nostri Chef di cucina di studiare nuovi gustosissimi menu, garantendo -se non migliorando- i nostri già elevati standard qualitativi ai pasti. La novità rilevante è costituita dal servizio diretto al tavolo, essendo proibito il servizio al buffet. La ricettività di sala ristorante e bar è stata disposta in modo da rispettare le distanze sociali. Contiamo di riuscire ad evitare tempi d'attesa, anche dilatando gli orari di servizio e, se necessario, ricorrendo ad un efficiente sistema di prenotazione preventiva. Sempre per garantirLe la massima sicurezza possibile, potrà richiedere di consumare i pasti in camera, senza pagare alcun supplemento. Nelle belle giornate ischitane, faremo di tutto per ampliare alle aree esterne dei nostri hotels le zone di servizio di bar e ristorante.*

**Se non si sente bene...** *: Siamo sicuri che il Suo soggiorno sarà piacevole e salutare per il corpo e per la mente. Dobbiamo però rammentarLe che qualora accusasse sintomi come tosse, difficoltà respiratorie, stati febbrili o simili, avrà l'obbligo di raggiungere immediatamente la Sua camera, insieme ai Suoi accompagnatori/familiari, restandovi ed evitando contatti con altri Ospiti. Dovrà inoltre contattare immediatamente la reception, direttamente o, se impedito, tramite chi la accompagna e indossare immediatamente la mascherina, prima che venga raggiunto dal nostro personale che le presterà tutta la necessaria assistenza. Se accesa, dovrà inoltre spegnere l'aria condizionata. Il personale medico del Suo hotel La assisterà subito e nel migliore dei modi.*

**Un invito che è anche un obbligo:** *Con notevoli sacrifici e anche tanto coraggio, pur di garantirLe la continuità dei nostri servizi alberghieri e il piacere di una vacanza ad Ischia, abbiamo adottato provvedimenti particolarmente restrittivi per la nostra attività: tra tutti, la notevole riduzione del numero di Ospiti per ciascun hotel, al fine di facilitare il rispetto della distanza sociale e di garantire ambienti interni ed esterni meno affollati. Il buon senso di tutti aiuterà sia il personale sia i nostri Ospiti a considerare queste misure quali indispensabili per la sicurezza e il rispetto di chiunque soggiorni o lavori nei nostri hotels. Tuttavia, non va dimenticato che le misure di sicurezza e le regole di comportamento vanno considerate assolutamente obbligatorie e che comportamenti poco collaborativi o intolleranti di esse saranno oggetto di segnalazione obbligatoria alle Autorità competenti, in quanto violano le disposizioni normative poste in essere dallo Stato, anche attraverso gli Enti e le Autorità locali, a seguito dell'emergenza Covid\_19. Pertanto, contiamo sulla Sua comprensione e, soprattutto, sulla Sua collaborazione.*