



## PROTOCOLLO DI SICUREZZA CONTRO DIFFUSIONE SARS-COV 2

Il presente protocollo è redatto tenendo conto delle indicazioni fornite dalla Federalberghi nel protocollo “Accoglienza sicura” del 27 aprile 2020 e in ottemperanza alla Ordinanza della Regione Campania n. 51 del 24 maggio 2020, relativa alla sicurezza nelle strutture alberghiere.

Le indicazioni qui fornite riguardano sia gli ospiti che il personale e sono passibili di aggiornamenti in base all’evoluzione dello scenario epidemiologico sia in senso più permissivo che restrittivo.

E’ vivamente consigliato scaricare l’ App “**Immuni**” realizzata dal Ministero della Salute, presente sia sul Play Store che su App Store

### **Misure Principali e Ricevimento**

#### **ARRIVO IN HOTEL**

All’arrivo in “area” Hotel gli ospiti dovranno attendere all’esterno lo svolgimento delle operazioni preliminari di check-in.

Per chi giunge in proprio, il parcheggio dell’eventuale autovettura è effettuato dall’ospite in quanto il parcheggio non è custodito.

### **E’ OBBLIGATORIO L’USO DELLA MASCHERINA IN TUTTE LE AREE COMUNI E COMUNQUE SIN DAL PRIMO ACCESSO.**

#### **ACCESSO ALLA RECEPTION**

Onde evitare assembramenti, l’accesso alla reception, sarà preceduto dalle prenotazioni on line con pagamenti elettronici con sistemi automatizzati di check-in e check-out, per cui si procederà a chiamata diretta dell’ospite.

Ove ciò non fosse possibile, al primo accesso, specie per i gruppi, un solo ospite, possibilmente non soggetto pregresso Covid, raccoglierà tutte le credenziali (prenotazioni-voucher, carte identità degli occupanti il bus e dopo esser stato sottoposto al rilievo della temperatura all’ingresso con termoscanner qualora risulti negativo al test, si recherà alla reception ove si provvederà al censimento di ogni singola posizione e con l’informativa sul trattamento dei dati personali;

Una volta censite le posizioni, sarà ammesso l’accesso degli ospiti alla reception uno per volta previa rilievo della temperatura per ogni ospite mediante termoscanner fisso o manuale posto all’ingresso della struttura.

L’ospite che risulterà negativo al primo controllo potrà entrare nella hall dell’albergo.



## **L'ACCESSO NON È CONSENTITO IN CASO DI TEMPERATURA MAGGIORE DI 37,00 °C**

In tale caso verrà immediatamente contattato il numero Covid più prossimo e l'ospite dovrà essere gestito dalla struttura sanitaria locale, previa le seguenti misure indicate nell'ultimo paragrafo **GESTIONE DI UN CASO SINTOMATICO SOSPETTO COVID.**

## **ACCESSO NORMALE IN ALBERGO A SEGUITO DI MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA CON RISULTATO INFERIORE A 37,00 gradi**

Come sopra indicato sarà garantito l'accesso uno per volta alla reception ove sono allocati cartelli che forniscono indicazioni sulle misure di prevenzione, **comprensibili anche per i clienti di altra nazionalità (inglese).**

Pur mantenendo il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza è vietato stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro.

E' garantito il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno un metro in tutte le aree comuni e la divisione dei percorsi all'interno della struttura con particolare attenzione alle zone di ingresso e uscita mediante segnalazione del percorso da compiere per accedere alla reception, al bar e alle camere.

La struttura è prevista di ampi spazi esterni con giardini, bar all'aperto, zone di relax, ristorazione e ricreazione ove è garantito il distanziamento.

Dopo il censimento verrà effettuata comunicazione dei nominativi degli ospiti all'autorità di pubblica sicurezza con la massima tempestività, al fine di agevolare l'individuazione di persone che si siano eventualmente sottratte alle limitazioni degli spostamenti finalizzate al contenimento del rischio di contagio.

L'Hotel è munito di ascensori ai piani e l'accesso agli stessi, è sottoposto al controllo e gestione del personale che fornirà le indicazioni necessarie per raggiungere le camere assegnate con i relativi bagagli a mano, mentre quelli diversi verranno gestiti dal personale.

L'utilizzo degli ascensori è regolato in modo tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale di almeno un metro, pur con la mascherina, prevedendo accesso **max di una persona per volta** con deroga soltanto in caso di componenti dello stesso nucleo familiare. Tali indicazioni sono scritte sul cartello posto a fianco all'ascensore in salita al piano terra.

I documenti di identità saranno mostrati e visionati senza toccarli; sono favoriti i pagamenti con sistemi contactless; etc.).

Le chiavi delle stanze sono pulite (o sostituite, ove ritenuto) ad ogni cambio dell'ospite.

Negli spazi comuni (es. reception, corridoi, pianerottoli, atri, ascensori) sono messi a disposizione degli ospiti distributori di gel o soluzioni con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, sono collocati cestini portarifiuti dotati di pedale nelle aree comuni. Ogni cestino è dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.



### **SISTEMAZIONE NELLE CAMERE**

Una volta compiuto il check-in l'ospite, munito di mascherina, verrà avviato agli ascensori per raggiungere la camera assegnata.

Le camere sono provviste di bagno in camera con doccia, ventilazione naturale e anche con condizionatori sanificati.

Nelle camere NON dovranno essere lasciati effetti personali sui lettini non utilizzati. E' auspicabile, per quanto possibile, che gli oggetti e il vestiario non siano tenuti sparsi in camera.

### **Assistenza agli ospiti e richieste di interventi**

Gli addetti al ricevimento, in caso di necessità favoriranno l'accesso ai servizi sanitari.

### **RISTORAZIONE**

I locali ristorazione sono allocati sia all'aperto che al chiuso, per cui in una prima fase, salvo esigenze specifiche, e trattandosi di periodo estivo, si opterà per l'utilizzo dei locali all'aperto che consentono il distanziamento previsto dalla normativa, mt 1. spalla e spalla, il distanziamento tra tavoli e soprattutto una migliore ventilazione, comunque con uso mascherina in pausa pranzo, essendo le strutture esterne in grado di gestire anche tutti gli ospiti dell'albergo, anche in condizione di tutto esaurito.

Le consumazioni avverranno con servizio al tavolo compresa la colazione, che a richiesta, potrà essere anche effettuata in camera con supplemento.

Tutte le aree di ristorazione sono dotate di dispositivi per il lavaggio delle mani con soluzione idroalcolica. E' vivamente consigliato il lavaggio frequente specie se si sosta nelle aree comuni più di 15 minuti.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si evidenzia che sono collocati cestini portarifiuti dotati di pedale nelle aree comuni. Ogni cestino è dotato di un sacchetto che si svuota senza entrare in contatto con il contenuto.

### **ACCESSO ALLA PISCINA**

L'accesso al bagno in piscina è limitato ad un numero di persone/ora onde garantire a tutti l'accesso, per cui in prossimità della stessa sono allocati i cartelli con il numero massimo di persona/ora in base alle presenze in albergo.

Al momento sono vietati tuffi, giochi acquatici e oggetti personali al seguito.

Sarà vietato portare sulla piscina bevande e cibi introdotti dall'esterno.

Il camminamento sul bordo della stessa prima del bagno sarà consentito solo con appositi sandali e non a piedi scalzi.



**H O T E L**  
**Z A R R O**  
**PULIZIA DELLE CAMERE E DEGLI AMBIENTI COMUNI**

### **Definizioni**

La pulizia quotidiana è effettuata secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati al materiale trattato.

## **PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE**

### **Misure di carattere generale**

Gli addetti al servizio di pulizia e rifacimento delle camere e di pulizia dei saloni e delle aree comuni sono dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato: – guanti;– mascherina.

Per quanto possibile, è evitata la presenza contemporanea di più persone nella medesima camera. Gli orari delle pulizie mediamente per le camere cominciano alle ore 10,00.

### **Modalità operative di svolgimento del servizio ai piani**

Prima di entrare nella stanza il personale deve verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale.

Areare la stanza aprendo le finestre, prima di intraprendere le successive operazioni di pulizia.

La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità a seconda che sia già occupata da un ospite (fermata) o che sia destinata ad accogliere un nuovo ospite (partenza). Nel caso di fermata, la stanza sarà pulita secondo la prassi in uso nell'azienda. Nel caso di partenza la stanza sarà sanificata, anche con proprio personale opportunamente istruito.

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.

La pulizia deve riguardare tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, eventuali suppellettili, *amenities*, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassetti.

In caso di cambio biancheria, la biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) deve essere riposta in un contenitore chiuso, separato dal carrello della biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire in contatto.

Il personale eviterà o limiterà allo stretto necessario il contatto delle mani con gli oggetti degli ospiti, in quanto ogni contatto prolungato può essere pericoloso.

Le valigie saranno prelevate con guanti protettivi.

È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie NON faccia ingresso in camera. Per la movimentazione dei bagagli, (ARRIVI E PARTENZE) è prescritto l'utilizzo dei guanti. Sia in caso di utilizzo dei guanti che non, il personale provvederà alla periodica e frequente igiene delle mani attraverso l'utilizzo di acqua e sapone (necessaria in caso di mani visibilmente sporche) o attraverso l'utilizzo di gel alcolici.



IMPORTANTE

### **Modalità operative del servizio nell'area di ricevimento e bar**

La zona di ricevimento e bar, come ogni altra area della struttura in cui sono presenti diverse persone SOLO munite di mascherina, verrà periodicamente areata.

I pavimenti dell'area di ricevimento e quelli delle altre zone vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali almeno due volte al giorno e comunque con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata.

Per il mobilio e tutte le superfici di contatto si assicura, come per le camere, una pulizia periodica, tanto più ravvicinata quanto maggiore è l'afflusso di ospiti. Pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti vengono puliti almeno due volte al giorno e comunque ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte della clientela lo richieda.

Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

All'esterno dei servizi igienici degli spazi comuni si trovano a disposizione distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, con l'indicazione di igienizzare le mani prima dell'accesso e anche all'uscita.

### **Servizi igienici a disposizione degli ospiti**

I servizi igienici a disposizione degli ospiti si trovano nel corridoio a piano terra di accesso ai piani e sono sanificati come per legge.

All'ingresso è installato dispenser di gel igienizzante o soluzione idralcolica, oltre ad un cartello contenente il richiamo alle norme comportamentali, nonché un foglio di lavoro che riporti distintamente gli orari dei passaggi delle pulizie;

- gli utenti ed il personale in transito negli spazi comuni/zone di passaggio dovranno sempre indossare i DPI, anche quando non siano impegnati nelle ordinarie operazioni di igiene personali;
- l'utilizzo dei servizi dovrà avvenire nel rispetto delle misure di distanziamento e sicurezza, evitando ogni possibile assembramento; pertanto, l'accesso al gruppo servizi sarà consentito quando i lavandini o le cabine docce e wc siano disponibili, così da evitare inutili soste negli spazi comuni/zone di passaggio, garantendo in ogni momento il rispetto del distanziamento sociale;



### **Microclima**

Per quanto riguarda il microclima, le caratteristiche di aerazione dei locali e degli impianti di ventilazione consente condizioni di mantenimento di adeguati ricambi e qualità dell'aria indoor.

In tutti gli ambienti di uso comune:

- è garantita periodicamente l'aerazione naturale nell'arco della giornata in tutti gli ambienti comuni perché dotati di numerose aperture verso l'esterno, dove sono presenti postazioni di lavoro, personale interno o utenti esterni;
- i condizionatori sono a norma sia in entrata che in uscita dell'aria; per le aree di uso comune si consiglia un uso moderato in quanto sono dotate di numerose prese d'aria naturale di grandezza superiore alla norma.
- per quanto riguarda gli ambienti di collegamento fra i vari locali dell'edificio (ad esempio corridoi, zone di transito o attesa), è vietato lo stazionamento e l'assembramento di persone;
- Relativamente agli impianti di riscaldamento/raffrescamento le prese e le griglie di ventilazione verranno pulite con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75%;
- Verrà evitato di utilizzare e spruzzare prodotti per la pulizia detergenti/disinfettanti spray direttamente sui filtri per non inalare sostanze inquinanti, durante il funzionamento.

### **SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE**

Per favorire il distanziamento, possono essere utilizzate per la somministrazione altre aree interne ed esterne alla struttura ricettiva, normalmente destinate ad altri usi. Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera vengono trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio. Durante il trasferimento verrà curata la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che indosserà guanti e mascherina.

Il buffet non è consentito.

E' consentito esclusivamente il servizio con la modalità di prelievo che viene attraverso la consegna del cibo e bevande da parte di un operatore con prelievo da parte di questo delle pietanze indicate dal consumatore tra quelle esposte che saranno adeguatamente protette con superfici sanificabili, igienizzabili e non porose.