



PROTOCOLLO "ACCOGLIENZA SICURA"

Misure adottate in hotel per prevenire la diffusione del virus SARS-CoV-2

Per garantirvi un soggiorno in totale tranquillità e per tutelare tutti i nostri collaboratori abbiamo adottato i seguenti standard di sicurezza.

Misure di carattere generale

- Tutti i nostri collaboratori sono sottoposti al controllo della temperatura corporea prima dell'inizio del turno di lavoro.
- Prima dell'apertura a tutto il personale è stato eseguito il test sierologico.
- Chiediamo ai nostri ospiti di non iniziare il proprio viaggio se ancora in stato di quarantena in corso il giorno della partenza, di arrivare con mascherine chirurgiche usa e getta o in alternativa con mascherine in tessuto lavabile ad alte temperature da utilizzare nelle nostre aree comuni e di portare il proprio gel igienizzante mani nonché fazzoletti usa e getta da poter utilizzare anche fuori della struttura.
- All'arrivo e prima delle cure termali e dei trattamenti benessere viene eseguita la misurazione della temperatura corporea tramite termoscanner.
- Chiediamo ad ogni ospite di firmare all'arrivo un'autodichiarazione, all'interno della quale si certifica l'assenza di sintomatologie derivanti da infezione respiratoria e di non avere una temperatura corporea superiore a 37,5°C.
- A disposizione degli ospiti e del personale sono state installate in vari punti della struttura delle piantane automatiche per la distribuzione di gel igienizzante per le mani.
- Tutto il team del reparto housekeeping è stato formato adeguatamente per effettuare una corretta sanificazione delle aree comuni e delle camere.
- Nello svolgimento delle proprie mansioni, tutto il team è dotato di dispositivi di protezione personale (mascherine monouso, guanti monouso dove richiesto e per il personale della reception anche uno schermo protettivo in plexiglass).
- Alla reception e all'interno delle aree comuni vige l'obbligo di rispettare la distanza di sicurezza interpersonale di almeno 1 metro. Abbiamo agevolato il criterio della distanza da rispettare installando in alcuni spazi appositi delimitatori sul pavimento.

- Chiediamo ad ogni ospite di indossare le protezioni delle vie respiratorie in tutte le aree comuni dell'hotel e in tutti quei casi in cui non sia possibile rispettare la distanza di 1 metro dettata dalle norme di distanziamento sociale.
- Agli ospiti non appartenenti allo stesso nucleo familiare e ai collaboratori è richiesto di evitare ogni tipo di forma di contatto fisico (strette di mano, baci e abbracci).
- Agli ospiti è richiesto di non creare assembramenti all'interno delle aree comuni e di ridurre i tempi di permanenza all'interno dell'area di ricevimento.
- Tutto ciò che viene fornito in uso da parte dell'hotel è sanificato prima e dopo ogni utilizzo.
- Alla fine di ogni turno di lavoro il personale dell'hotel provvede alla sanificazione della postazione e delle attrezzature. Inoltre, il cambio delle divise viene effettuato giornalmente in modo tale da garantire il massimo dell'igiene.
- L'accesso in ascensore è consentito nello stesso momento agli ospiti che soggiornano nella medesima camera.
- All'interno della struttura è stato istituito un comitato Covid aziendale, affinché siano garantite tutte le procedure e le regole atte a tutelare la sicurezza degli ospiti e del personale.
- Per evitare che si creino file di attesa alla reception, abbiamo adottato il seguente sistema di check-in:
 - richiediamo ai nostri ospiti, prima dell'arrivo, l'invio di tutte le informazioni necessarie per la registrazione, insieme alla copia del documento di identità che verrà esibito all'arrivo;
 - disponiamo di sistemi di pagamento automatizzati e utilizziamo chiavi elettroniche sanificate e pronte per la consegna al cliente;
 - disponiamo di sistemi informativi di virtual concierge, in modo tale da ridurre al minimo le occasioni di contatto con la reception.
- Al momento del check-in agli ospiti viene fornita una mini directory contenente le principali informazioni sulla struttura.

Pulizia delle camere e degli ambienti comuni

L'igienizzazione quotidiana delle aree comuni e delle camere viene effettuata dal nostro personale di pulizia, altamente qualificato e preparato.

- Pulizia e sanificazione sono processi che svolgiamo separatamente per garantire il massimo dell'igienizzazione.
- Il personale di pulizia è dotato di dispositivi di protezione personale (guanti monouso e mascherine chirurgiche).
- Il carrello di pulizia è custodito in spazi non accessibili agli ospiti e ai collaboratori esterni all'housekeeping.
- Tutte le camere vengono arieggiate all'ingresso del personale di pulizia.
- Qualora l'ospite dovesse trovare all'interno della propria camera il personale addetto alle pulizie, dovrà attendere che il processo di pulizia e sanificazione sia completato prima di potervi accedere.
- È facoltà dell'ospite richiedere che durante la durata del soggiorno non sia effettuata la pulizia delle camere.
- Tutte le superfici sono trattate con soluzioni igienizzanti appropriate. Particolare attenzione è riservata ai punti critici, quali maniglie, maniglioni e pulsantiere.
- Il responsabile del reparto housekeeping è garante che i processi di pulizia e sanificazione delle camere e delle aree comuni siano svolti in modo accurato e professionale.
- Gli impianti di condizionamento sono igienizzati in base alle indicazioni fornite dal produttore.
- Le camere sono sanificate tramite l'utilizzo dell'ozono alla partenza di ogni ospite nel pieno rispetto delle procedure previste atte a tutelare la salute di tutti i nostri clienti.

Somministrazione di alimenti e bevande

- Il personale di sala e di cucina hanno ricevuto una formazione interna in merito alle norme di sicurezza da rispettare, al fine di garantire un servizio improntato alla massima sicurezza.
- I tavoli in sala sono distanziati ad almeno 1 metro l'uno dall'altro, in modo tale che non vi siano contatti tra gli ospiti delle diverse camere
- Le tovaglie vengono sostituite ad ogni cambio di ospite e il tavolo è igienizzato dopo ogni servizio.
- A colazione, pranzo e cena il servizio di "buffet servito" è garantito agevolando il criterio della distanza da rispettare con l'installazione di appositi delimitatori sul pavimento. Quindi, un nostro collaboratore si occupa di preparare i piatti su indicazione degli ospiti. Richiediamo di indossare la mascherina per spostarsi dal proprio tavolo al buffet e viceversa.
- Il servizio ai tavoli non è più a carrello, ma i piatti escono già impiattati dalla cucina.
- Il menu a disposizione degli ospiti è monouso oppure può essere consultato tramite QR Code e comprende anche una selezione di vini. Il sommelier rimane a disposizione per consigliare vini fuori carta.
- Il personale di sala effettua ogni giorno il cambio della divisa da lavoro.
- Sala, tavoli, sedie e altre superfici presenti e soggette al contatto vengono sanificate giornalmente.
- Il personale di sala e di cucina è dotato di dispositivi di protezione personale previsti da regolamento.

Centro benessere /Reparto cure/Piscine termali

- I trattamenti di bellezza, i massaggi e le cure fangobalneoterapiche sono eseguiti previo appuntamento.
- Tutti i trattamenti sono eseguiti rispettando le regole di protezione interpersonale. Il personale è dotato di mascherine chirurgiche e guanti monouso.
- All'interno del centro benessere, del reparto cure e nell'area piscine sono presenti stazioni di disinfezione per le mani a disposizione degli ospiti.

- Le piscine termali sono fruibili, l'ingresso è contingentato e viene richiesto il rispetto del distanziamento sociale. I lettini prendisole presenti sono assegnati all'arrivo e posizionati in modo tale da garantire le corrette distanze.
- Sauna e bagno turco restano attualmente non fruibili salvo nuove valutazioni e indicazioni da parte dell'ISS.

Caso sintomatico

Qualora un ospite all'interno della struttura dovesse accusare sintomi riconducibili all'infezione da Covid-19 (febbre, difficoltà respiratorie) è tenuto a comunicarlo tempestivamente al personale di direzione dell'hotel, che provvederà ad informare le autorità sanitarie competenti. Per ridurre il rischio di infezione la persona sospetta sarà invitata ad aspettare l'arrivo delle autorità sanitarie all'interno della propria camera o in un ambiente isolato.

- Alla reception è disponibile sia per la persona sospetta sia per chi fornisce assistenza un "kit protettivo" da poter utilizzare in caso di sintomi da Covid-19. Il suddetto kit è composto da:
 - mascherine monouso con filtro FFP2;
 - schermo di protezione facciale;
 - guanti monouso;
 - grembiule protettivo monouso;
 - tuta a maniche lunghe a corpo completo;
 - disinfettante e/o salviette germicide per la pulizia delle superfici;
 - sacchetto monouso per i rifiuti a rischio infezione.

Il presente documento può subire ulteriori modifiche e/o implementazioni in relazione all'evoluzione dello stato di emergenza e di eventuali decreti nonché ordinanze emanate a livello nazionale e regionale.