

Protocollo sanitario e di sicurezza per gli ospiti e il personale dell'Hotel Vittoria

Sommario

Premessa	2
1. RICEVIMENTO CLIENTI	3
1.1 Misure di carattere generale	3
2.2 Informazioni e richiesta di interventi sanitari	4
3.PULIZIA DELLE CAMERE E DEGLI AMBIENTI COMUNI	4
3.1 Misure di carattere generale	4
3.2 Modalità operative di svolgimento del servizio ai piani	5
3.3 Modalità operative del servizio nell'area di ricevimento	6
3.4 Impianti di condizionamento	7
4. SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE	7
4.1 Sala colazioni	7
4.2 Servizio	7
4.3 Lavaggio di piatti e stoviglie	7
4.4 Servizio in camera	8
4.5 Preparazione degli alimenti	8
5. CASO SINTOMATICO	8
5.1 Misure di carattere generale	8
5.2 Kit protettivo	9
5.3 Pulizia degli ambienti	10
5.4 Contatti stretti	11

Premessa

Gentili Clienti,

La pandemia globale scatenata dal virus SARS-CoV-2 responsabile della sindrome COVID-19 ha modificato drammaticamente le nostre vite in in tutti gli ambiti, da quello affettivo a quello professionale. È nostro dovere però non farci trovare impreparati e ripartire, approntando tutti gli strumenti necessari affinché le nostre attività possano svolgersi nella maniera più sicura possibile per tutti.

Ci teniamo dunque a condividere con voi questo protocollo da noi stilato, che contiene le procedure sanitarie e di sicurezza che verranno implementate dal personale dell'hotel, e ove necessario anche dagli ospiti della struttura.

Questo documento è stato stilato tenendo conto delle seguenti fonti:

- Protocollo nazionale "Accoglienza Sicura", prodotto da Federalberghi in collaborazione con Croce Rossa Italiana.
- L' "Operational considerations for COVID-19 management in the accomodation sector", prodotto dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) il 31/03/2020.
- "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro", di ECOLUX Società Cooperativa, responsabile delle attività di pulizia nelle camere presso la nostra struttura.

I seguenti documenti si rifanno a loro volta a fonti normative nazionali e internazionali di più ampia portata.

1. RICEVIMENTO CLIENTI

1.1 Misure di carattere generale

Lo staff della struttura è tenuto a mantenere e rispettare sempre la distanza interpersonale, almeno un metro tra una persona ed un'altra, o altrimenti se viene specificato da un intervento dell'autorità locale.

Un apposito adesivo sul pavimento segnala la distanza che il cliente è indicativamente invitato a rispettare dal banco della reception.

Sul suddetto, viene messo a disposizione degli ospiti del gel con la concentrazione alcolica opportuna (60-85%).

Il personale del ricevimento viene dotato di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento delle mansioni:

- Guanti, ove necessari
- Mascherina

Per evitare assembramenti nell'area di ricevimento, chiediamo cortesemente di inviarci, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo, fornendo agli ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali. L'invio può procedere secondo le modalità preferite dal cliente. Qualora non fosse possibile inviare i dati per la registrazione in anticipo, abbiamo predisposto gli strumenti per la scannerizzazione digitale al momento del check-in.

In caso di prenotazioni di gruppo, una persona deve essere designata a fare da unico tramite per la procedura di check-in e per tutte le altre esigenze di contatto diretto alla reception.

Per evitare il più possibile il contatto con gli oggetti degli ospiti, invitiamo questi ultimi a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno. Sulla base dello stesso principio, è stato

predisposto il già citato metodo di scannerizzazione digitale dei documenti, e viene caldeggiato il pagamento tramite sistemi contactless. Le chiavi delle stanze vengono pulite disinfettate a ogni cambio di ospite.

È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.

Guanti monouso e disinfettanti per superfici saranno a disposizione degli ospiti nel caso ne avessero bisogno.

Vengono posizionati dei portarifiuti nelle aree comuni, con sacchetti che permettano di svuotarli senza entrare in contatto con il contenuto.

L'utilizzo degli ascensori dev'essere tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale. La distanza può essere derogata in caso di persone che fanno parte dello stesso nucleo familiare o che condividono la camera. Negli altri casi è obbligatorio usare la mascherina.

2.2 Informazioni e richiesta di interventi sanitari

Il personale addetto al ricevimento garantisce l'accesso ai servizi sanitari. A tal fine, rende disponibile i numeri di telefono da contattare in caso di bisogno: numero unico di emergenza, guardia medica, ULSS di riferimento e numero verde della Protezione Civile del Veneto.

3.PULIZIA DELLE CAMERE E DEGLI AMBIENTI COMUNI

3.1 Misure di carattere generale

Ai piani e nelle altre aree di lavoro il personale è obbligato rispettare la distanza interpersonale.

Gli addetti al servizio di pulizia camere e delle aree comuni sono dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato:

- guanti
- mascherina

- cuffia per i capelli (se necessaria);
- calzature idonee ad essere sanificate (se necessarie).

Durante la pulizia delle camere l'ospite non deve essere presente.

3.2 Modalità operative di svolgimento del servizio ai piani

Il personale di servizio verifica di aver indossato correttamente i dispositivi di protezione individuale prima di entrare nella stanza. Apre la stanza aprendo le finestre prima di svolgere le operazioni di pulizia.

La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità a seconda che sia occupata da un ospite (fermata) o che sia destinata ad accogliere un nuovo ospite (partenza).

Nel caso di fermata la stanza viene pulita secondo la prassi in uso dall'azienda adibita alle pulizie. Nel caso di partenza la stanza viene sanificata.

I rifiuti presenti vengono buttati nel cestino dotato di sacchetto, a sua volta chiuso e riposto nell'apposito scomparto del carrello.

La pulizia riguarda tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite. In caso di cambio biancheria, la biancheria usata viene riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita sono sempre separate e non vengono in contatto.

Il materiale di pulizia è monouso e viene trattato con un trattamento di opportuna efficacia. Il frigobar ad ogni cambio dell'ospite viene pulito internamente ed esternamente.

Il vassoio coffee/tea facilities viene controllato, pulito e rifornito. I bicchieri e le tazze vengono sostituiti al cambio dell'ospite, anche se non utilizzati.

I pavimenti vengono puliti e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali.

Sono rimossi runner, cuscini decorativi ed altri elementi non necessari.

Nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, saloni etc.) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, vengono puliti ad intervalli regolari in funzione del livello di utilizzo.

Gli eventuali trattamenti aggiuntivi a scopo di sanificazione e purificazione vengono svolti al termine delle operazioni di pulizia. A fine del turno di servizio il carrello utilizzato per il servizio alle camere viene pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti. Per ulteriori informazioni, rimandiamo al “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro”, di ECOLUX Società Cooperativa, responsabile delle attività di pulizia nelle camere presso la nostra struttura.

3.3 Modalità operative del servizio nell'area di ricevimento

La zona di ricevimento, come ogni altra area della struttura viene periodicamente areata.

I pavimenti delle aree comuni e di passaggio vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse durante la giornata.

Per le superfici di contatto si procede come avviene per le camere a una pulizia periodica, direttamente proporzionale al flusso di persone.

Per la pulizia delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso presso la nostra struttura, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato. All'esterno dei servizi igienici vengono messi 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. In alternativa, potrà essere data indicazione di utilizzare i servizi igienici delle camere o si procederà ad una sanificazione dopo ogni utilizzo.

3.4 Impianti di condizionamento

La nostra struttura è dotata impianti di condizionamento/riscaldamento completamente autonomi, incluse le aree comuni. Premesso questo, gli impianti verranno comunque sanificati periodicamente, oltre ad essere sottoposti all'ordinaria pulizia giornaliera.

4. SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

4.1 Sala colazioni

I tavoli sono posizionati in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno un metro, fatta eccezione che per i nuclei familiari o per persone che condividono la stessa camera. Il personale di sala deve indossare la mascherina e lavare o igienizzare le mani con gel alcolico frequentemente.

Le tovaglie vengono sostituite ad ogni cambio di ospite. Il tavolo viene pulito dopo ogni servizio.

4.2 Servizio

Il servizio di somministrazione verrà erogato direttamente al tavolo del personale; non sarà quindi attivo il servizio a buffet. Il cliente potrà scegliere direttamente da un menù *à la carte* i prodotti da consumare. In caso di un afflusso di clienti che non permette di garantire le giuste distanze nella sala colazione, si concorderà con i clienti un orario prestabilito per la consumazione.

4.3 Lavaggio di piatti e stoviglie

Tutti i piatti, posate e bicchieri vengono lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, se c'è la possibilità che siano toccati dagli ospiti o dal personale, o comunque esposti al contagio.

4.4 Servizio in camera

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 il personale è attento a curare la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che dovrà indossare guanti e mascherina.

Il servizio in camera può essere effettuato solo previo permesso del cliente a poter entrare per effettuare la consegna.

4.5 Preparazione degli alimenti

Il personale addetto alla preparazione deve indossare la mascherina e i guanti, da cambiare con la frequenza adeguata. I guanti vanno cambiati, in particolare dopo aver svolto attività non legate al cibo. Gli addetti alla preparazione del cibo si devono lavare accuratamente e frequentemente le mani, con sapone normale e acqua corrente. I disinfettanti per le mani possono essere utilizzati come misura aggiuntiva ma non devono sostituire il lavaggio delle mani.

Tutte le superfici e gli utensili a contatto con i cibi vengono lavati e sanificati frequentemente.

5. CASO SINTOMATICO

5.1 Misure di carattere generale

Nel caso in cui una persona presente all'interno della struttura ricettiva presenti febbre e sintomi di infezione respiratoria lo deve comunicare tempestivamente alla direzione.

La comunicazione deve essere effettuata telefonicamente, per il tramite della reception. Ciò vale sia per gli ospiti che per il personale.

.

La direzione provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente, contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione e il medico competente.

Per ridurre al minimo il rischio di contagio, in attesa dell'arrivo dei sanitari, devono essere adottate queste misure:

- far indossare al sintomatico una mascherina chirurgica;
- ridurre al minimo i contatti con altre persone;
- indirizzarlo alla propria stanza o a un ambiente isolato con la porta chiusa, garantendo un'adeguata ventilazione naturale;
- eventuali forme di assistenza, connesse a necessità improrogabili, dovranno essere svolte da persone in buona salute, che utilizzino gli opportuni dispositivi di protezione individuale; solo in questo caso si utilizzano dispositivi di protezione facciale, copriabiti e maschera FFP2;
- lavarsi le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo il contatto
- far eliminare in sacchetto impermeabile, direttamente dal paziente, i fazzoletti di carta utilizzati; il sacchetto sarà smaltito in uno con i materiali infetti prodottisi durante le attività sanitarie del personale di soccorso.

5.2 Kit protettivo

Presso la reception è disponibile un kit da utilizzare per coloro che presentano sintomi da Covid-19 o per coloro che si prendono cura di una persona affetta.

Il kit comprende i seguenti elementi:

- mascherine di tipo FFP2;
- protezione facciale;
- guanti (usa e getta);

- grembiule protettivo (usa e getta);
- tuta a maniche lunghe a tutta lunghezza;
- copriscarpe (usa e getta)
- disinfettante / salviette germicide per la pulizia delle superfici e dei tessuti;
- sacchetto monouso per rifiuti a rischio biologico.

5.3 Pulizia degli ambienti

In stanze ed altri ambienti della nostra struttura in cui abbiano soggiornato casi confermati di Covid-19 prima di essere stati ospedalizzati, verranno applicate le misure di pulizia di seguito riportate.

A causa della possibile sopravvivenza del virus nell'ambiente per diverso tempo, i luoghi e le aree potenzialmente contaminati da SARS-CoV-2 devono essere sottoposti a completa pulizia con acqua e detersivi comuni prima di essere nuovamente utilizzati. Per la decontaminazione, si raccomanda l'uso di ipoclorito di sodio 0,1% dopo pulizia.

Per le superfici che possono essere danneggiate dall'ipoclorito di sodio, utilizzare etanolo al 70% dopo pulizia con un detersivo neutro.

Vanno pulite con particolare attenzione tutte le superfici toccate di frequente, quali superfici di muri, porte e finestre, superfici dei servizi igienici e sanitari.

Durante le operazioni di pulizia con prodotti chimici, assicurare la ventilazione degli ambienti.

La biancheria da letto, le tende e altri materiali di tessuto devono essere sottoposti a un ciclo di lavaggio con acqua calda a 90° C e detersivo.

Tutte le operazioni di pulizia vengono condotte da personale che indossa gli appositi dispositivi di protezione individuale (filtrante

respiratorio FFP2, protezione facciale, guanti monouso, camice monouso impermeabile a maniche lunghe).

Al termine delle operazioni vanno seguite le misure indicate per la rimozione in sicurezza dei dispositivi di protezione individuale (svestizione).

Dopo l'uso, i dispositivi di protezione individuale monouso vanno smaltiti come materiale potenzialmente infetto.

5.4 Contatti stretti

Il personale sanitario potrebbe richiedere informazioni in merito ai contatti stretti che la persona contagiata ha avuto all'interno della struttura.

Ad esempio:

- la persona che ha fornito assistenza diretta alla persona contagiata senza l'impiego dei DPI raccomandati o mediante l'utilizzo di DPI non idonei;
- la persona che ha avuto un contatto diretto non protetto con le secrezioni della persona contagiata (ad esempio, ha toccato a mani nude fazzoletti di carta usati);
- le persone che hanno avuto un contatto fisico diretto con il contagiato (ad esempio, una stretta di mano);
- le persone che hanno avuto un contatto diretto (faccia a faccia) ovvero si sono trovate in un ambiente chiuso (ad esempio, un veicolo o una stanza chiusa) con la persona contagiata per almeno 15 minuti, a distanza minore di 2 metri;
- le persone che hanno soggiornato nella stessa stanza o unità abitativa in cui ha soggiornato la persona contagiata.

L'azienda potrà chiedere agli eventuali contatti stretti di lasciare cautelativamente l'attività, secondo le indicazioni dell'Autorità sanitaria.