

MANUALE OPERATIVO

PER RENDERE L'HOTEL PIÙ SICURO



log
no

VILLAGE

SECURE CLEAN HOTEL

WE TAKE CARE

Copyright © 24 aprile 2020 by Teamwork Srl, Rimini, Italy

Revisione effettuata in data 3 giugno 2020

È vietata la riproduzione, anche parziale o ad uso interno o didattico, con qualsiasi mezzo, non autorizzata dagli autori.

Ideazione: Teamwork Srl, Rimini

Testi: Cecilia Cianfanelli, Maria Antonietta Pelliccioni, Martina Manescalchi
- Teamwork Srl, Rimini

Con il contributo di Sebastiano Tramontano

Si ringraziano per la collaborazione e le preziose informazioni Luca Cossu e
Andrea Regini di PerPulire

Secure Clean Hotel nasce per offrire consigli e strumenti necessari alle nuove esigenze di pulizia e sicurezza e per aiutare le strutture ricettive ad applicare gli standard corretti e a mantenere la fiducia degli ospiti. Quelli proposti sono suggerimenti che ciascuna realtà valuta e adatta alle proprie caratteristiche e alle disposizioni della regione di appartenenza. Le procedure e i comportamenti contenuti nella guida vanno considerati come un'integrazione alle normali attività di pulizia e controllo che ogni struttura deve già mettere in pratica.

La guida verrà aggiornata sulla base di eventuali nuove normative.

	INTRODUZIONE	p.9
	IL NOSTRO IMPEGNO PER LA TUA E LA NOSTRA SALUTE	p.11
1	PIANO D'AZIONE	p.12
	1.1 Monitoraggio e aggiornamento	p.13
	1.2 Registro delle azioni e check-list	p.14
	1.3 Responsabilità	p.14
2	LA PREVENZIONE	p.15
	2.1 Ingresso dei collaboratori in hotel	p.16
	2.2 Organizzazione del lavoro e informazioni allo staff	p.17
	2.3 Prevenzione per i collaboratori	p.18
	2.3.1 - Prevenzione per i collaboratori del reparto housekeeping	p.19
	2.3.2 - Prevenzione per i collaboratori del reparto F&B	p.20
	2.3.3 - Gestione degli spazi riservati ai collaboratori	p.20
	2.4 Società esterne e fornitori	p.22
	2.4.1 - Modalità di accesso in struttura	p.23
	2.5 La prevenzione negli ambienti e nelle aree comuni	p.24
	2.6 Cosa fare in caso di una persona malata in hotel	p.25
3	SANIFICAZIONE E SICUREZZA	p.27
	3.1 Prodotti e strumenti di sanificazione	p.28
	3.1.1 - Caratteristiche e utilizzo: ipoclorito di sodio	p.29
	3.1.2 - Caratteristiche e utilizzo: alcool	p.29
	3.1.3 - Caratteristiche e utilizzo: perossido di idrogeno	p.29

3.2	Procedure di pulizia e sanificazione delle superfici	p.30
3.3	Procedure di pulizia e sanificazione di pavimenti e moquette	p.31
3.4	Strumenti di pulizia e sanificazione	p.32
3.5	Sanificazione e igienizzazione degli ambienti	p.33
3.6	Sanificazione e gestione delle aree comuni	p.34
3.7	Sanificazione e gestione dei bagni comuni	p.36
	3.7.1 - Sanificazione	p.37
3.8	Sanificazione al ricevimento	p.38
3.9	Sanificazione e gestione dei mezzi di trasporto	p.40
	3.9.1 - Navetta	p.40
3.10	Sanificazione del deposito bagagli	p.41
3.11	Sanificazione e gestione di uffici e aree riservate ai collaboratori	p.42
3.12	Sanificazione della sala ristorante	p.43
3.13	Sanificazione del bar	p.46
3.14	Sanificazione e gestione della cucina	p.48
	3.14.1 - Cosa sanificare in cucina	p.49
3.15	Sanificazione e gestione della lavanderia	p.50
	3.15.1 - Biancheria	p.51
	3.15.2 - Gestione della biancheria in ambienti a rischio	p.53
3.16	Sanificazione e gestione delle sale meeting	p.54
3.17	Sanificazione dell'impianto di climatizzazione	p.57

4	IL RICEVIMENTO	p.59
	4.1 Safe check-in	p.60
	4.2 Safe check-out	p.63
	4.3 Kit e numeri utili	p.64
5	LE CAMERE	p.66
	5.1 Camere in partenza	p.67
	5.1.1 Cosa sanificare in camera	p.68
	5.1.2 Cosa sanificare in bagno	p.70
	5.2 Camere in fermata	p.71
	5.3 Cuscini e materassi	p.72
	5.4 Poltrone, tende, tappeti	p.72
	5.5 Elementi di decoro	p.73
6	F&B	p.74
	6.1 Regole generali	p.75
	6.2 Suggerimenti per un servizio di sala più sicuro	p.77
	6.3 Suggerimenti per un servizio al bar più sicuro	p.80
	6.4 Delivery	p.82

7	ANIMAZIONE E ATTIVITÀ RICREATIVE	p.83
7.1	Miniclub	p.84
7.2	Animazione	p.86
7.3	Aree sportive esterne	p.87
7.4	Piscina	p.88
	7.4.1 - Entrata	p.88
	7.4.2 - Balneazione	p.89
	7.4.3 - Solarium	p.89
	7.4.4 - Indicazioni generali	p.90

Per la stesura del manuale ci siamo attenuti alle linee guida di Federalberghi, al DPCM del 17 maggio 2020, alle linee di indirizzo della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e ai protocolli della Regione Emilia Romagna. Abbiamo seguito le circolari del Ministero della Salute, dell'Istituto Superiore della Sanità e le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità. Ci siamo, inoltre, attenuti alle indicazioni di Federturismo Confindustria e Politecnico di Torino e documentati su best practice, articoli e pubblicazioni italiani e internazionali relativi al Covid-19 per il nostro settore. Infine, abbiamo attinto dalla nostra esperienza di consulenti per l'ospitalità.

— INTRODUZIONE —

A prescindere dal numero di stelle e dei servizi che offre, quando scegliamo un hotel, l'importante è che sia pulito. Ognuno di noi, infatti, si aspetta di trovare una camera impeccabile, al di là della struttura prescelta e del budget a disposizione. La pulizia, in sostanza, è sempre stata data per scontata e continuerà a esserlo, ma non lo sarà quella sicura, una pulizia di cui in qualche modo non abbiamo mai sentito la necessità. Se fino a poco tempo fa *albergo pulito* significava struttura priva di macchia e di sporco visibile, adesso a questo concetto si aggiunge l'aspetto della sicurezza, ossia della rimozione dello sporco che non si vede. Oggi dobbiamo garantire non solo ambienti puliti, ma anche sanificati.

Gli esperti stanno ancora studiando il virus, ma dai dati a nostra disposizione sappiamo che il contagio da persona a persona avviene per contatto ravvicinato (tocco, stretta di mano) e per *droplet*, vale a dire le gocce di saliva nebulizzata prodotte durante uno starnuto o un colpo di tosse. Benché non ci siano prove che attestino la possibilità di contagio da una superficie contaminata, ormai sappiamo tutti che il virus può rimanere attivo, a seconda del materiale, ore e persino giorni (il Ministero della Salute parla addirittura di nove giorni, in condizioni ambientali e climatiche ideali) e che ha il potere di infettare se ci tocchiamo bocca, occhi e naso senza aver prima lavato le mani.

Gli alberghi e le strutture ricettive in generale, essendo luoghi caratterizzati da un'alta interazione tra persone, sono potenzialmente più esposti rispetto ad altre realtà a un possibile contagio. È necessario, pertanto, fare tutto il possibile per tutelare la salute di ospiti e collaboratori: in questo senso la pulizia completata da una corretta sanificazione è sicuramente tra le principali misure preventive.

È, quindi, ora di prendere l'igiene seriamente e adottare una metodologia professionale di pulizia che preveda i giusti prodotti e le giuste attrezzature.

C'è anche un altro elemento da considerare: tutte le azioni che implementeremo a livello di pulizia in hotel non saranno un'esigenza del momento, ma dureranno per molti anni a venire. Si pensa, infatti, che le persone manterranno un alto grado di sensibilità per le corrette pratiche di pulizia, attenzione che diventa necessità ancora più evidente quando si viaggia.

La pulizia e l'ordine hanno da sempre un rimando diretto con il concetto di sicurezza, bisogno fondamentale soprattutto quando siamo fuori casa in un ambiente che non è il nostro.

L'emergenza Covid-19 ha evidenziato questa necessità e igiene e sanificazione diventeranno il primo criterio di scelta di una struttura dove soggiornare.

Secure Clean Hotel nasce proprio per offrire consigli e strumenti necessari alle nuove esigenze di pulizia e sicurezza e per aiutare l'albergatore e il suo staff ad applicare gli standard corretti, mantenere la fiducia degli ospiti e migliorare la propria brand reputation.

La sicurezza è un impegno per tutti, ma è anche sinonimo di amore per l'ospitalità e cura dei propri ospiti. Comunicare le attività intraprese per garantire un soggiorno sicuro, ma al tempo stesso piacevole e rilassante, è fondamentale.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA TUA E LA NOSTRA SALUTE

È bello avverti qui e vogliamo con tutto il cuore che tu stia bene con noi!

PER QUESTO OGNI GIORNO CI IMPEGNIAMO A:

- 1 tenere i comportamenti corretti di prevenzione per garantire il rispetto dei protocolli di igiene e sicurezza
- 2 sanificare la camera a ogni partenza per assicurare all'ospite successivo un ambiente igienizzato e sicuro
- 3 pulire e sanificare gli spazi comuni più volte al giorno
- 4 garantire e far rispettare la distanza di sicurezza
- 5 sanificare più volte al giorno tutte le superfici di maggior contatto (come il banco della reception, gli ascensori e i relativi pulsanti, le maniglie, gli interruttori, i corrimano, i bagni delle aree comuni e le chiavi delle camere)
- 6 offrire dispenser igienizzanti per le mani in tutte le aree comuni
- 7 aerare costantemente tutti gli ambienti
- 8 mettere a disposizione dei nostri ospiti guanti e mascherine monouso
- 9 mantenere la giusta distanza tra i tavoli nella sala ristorante
- 10 essere accoglienti come sempre 😊

Esempio di comunicazione da inserire sul sito e all'interno dell'hotel

1

PIANO D'AZIONE

La struttura deve adottare un atteggiamento responsabile per affrontare il rischio Covid-19, prevenire e gestire i casi di contagio, in linea con la normativa e le direttive delle autorità sanitarie, locali e nazionali, e delle associazioni di settore. È, quindi, opportuno individuare le risorse (interne/esterne) per la stesura e l'applicazione di un piano d'azione che definisca procedure e comportamenti da adottare in funzione dei diversi scenari possibili, informare, formare il personale, verificare che tutti rispettino quanto stabilito, raccogliere le segnalazioni e il resoconto dei registri delle azioni, creare check-list per monitorare l'applicazione delle procedure.

- È opportuno comunicare il piano d'azione adottato sia a tutto il personale che agli ospiti

1.1 MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO

Per limitare il rischio di contagio, la struttura monitora costantemente la situazione e l'emergere di eventuali anomalie, nel rispetto delle normative sulla protezione dei dati personali e del diritto alla privacy. Il personale del ricevimento deve prendere nota di tutti gli episodi rilevanti (ad es. la richiesta di un medico o la presenza di persone con sintomi), trascrivendoli su un modulo apposito.

Le risorse preposte hanno il compito di esaminare periodicamente i registri e le check-list, per verificarne il corretto utilizzo e apportare eventuali modifiche o miglioramenti, in base alla situazione del momento e ai risultati delle attività intraprese.

È infine opportuno, per ciascun servizio (ristorante, palestra, piscina, centro benessere, ecc.), tenere l'elenco delle persone che ne hanno usufruito, per un periodo di 14 giorni¹.

¹ Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, "Nuovo coronavirus SARS-CoV-2. Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive", maggio 2020

1.2 REGISTRO DELLE AZIONI E CHECK-LIST

Per controllare e avere traccia delle attività di prevenzione adottate è opportuno:

- tenere un registro delle azioni e creare delle check-list di monitoraggio
- riportare nel registro tutte le operazioni di sicurezza e prevenzione effettuate in ogni area (data, ora, ambiente, operatore)
- formare i responsabili dei vari reparti e lo staff del ricevimento sulla compilazione dei registri delle azioni e sulla discrezione e riservatezza da tenere in caso di situazioni anomale

1.3 RESPONSABILITÀ

La corretta attuazione in tutte le sue fasi del piano d'azione predisposto, in ottemperanza a quando verrà stabilito dalle autorità sanitarie regionali o nazionali, esonererà espressamente il titolare e/o rappresentante legale, i gestori, direttori e manager (soggetti individuati tra i componenti della rete aziendale della prevenzione ai sensi del D.L. 9 aprile 2008, n.81), da ogni responsabilità derivante dal verificarsi di eventuali casi positivi all'interno della struttura ricettiva, evidenziandone la mancanza di dolo o colpa².

²INAIL, Comunicato stampa, 15 maggio 2020

2

LA PREVENZIONE

Prevenire e minimizzare una possibile diffusione del contagio: questo oggi è l'obiettivo primario di ogni hotel. Oltre a limitare i rischi per gli ospiti, mette la struttura al riparo da problemi di salute, immagine e ritorno economico. L'adozione delle corrette misure igienico-comportamentali, il rispetto della distanza interpersonale di 1 metro e l'informazione sono la prima pratica di prevenzione.

Grazie a comunicazioni scritte nelle diverse lingue e segnaletiche specifiche, collaboratori, ospiti e fornitori riceveranno le indicazioni necessarie per tutelare salute e sicurezza.

Queste le procedure da seguire per un'attività di prevenzione ottimale in hotel.

2.1 INGRESSO DEI COLLABORATORI IN HOTEL

- Misurare la temperatura ad ogni collaboratore, prima del suo ingresso in struttura³
- Se la temperatura supera i 37,5°, non può entrare in hotel. Allontanare il malato da altre persone presenti e consegnargli una mascherina, se ne è sprovvisto. Dovrà subito contattare il proprio medico curante, senza recarsi al Pronto Soccorso
- I collaboratori che negli ultimi 14 giorni sono stati a contatto con soggetti positivi al Covid-19 o che provengono da zone a rischio non possono entrare in struttura

³ Nel rispetto della tutela della privacy è vietato registrare o divulgare a terzi il risultato

2.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E INFORMAZIONI ALLO STAFF

Per una corretta prevenzione in ambito lavorativo si consiglia di:

- eliminare le riunioni in presenza e, nell'impossibilità di farlo, ridurre al minimo la partecipazione necessaria, garantendo la corretta distanza di sicurezza e l'adeguata pulizia e aerazione dei locali
- sanificare attrezzi e apparecchiature dopo l'uso e prima che siano utilizzati da un'altra persona
- distribuire i pasti in lunch box e scaglionare l'ingresso in mensa per evitare assembramenti

La struttura deve, inoltre, consegnare a ciascun collaboratore le regole stabilite dalle autorità ed esporle bene in vista all'ingresso e all'interno degli ambienti riservati allo staff.

Le informazioni devono comprendere:

- obbligo di rimanere nel proprio domicilio in presenza di febbre oltre 37,5° o di altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e le autorità sanitarie
- divieto di entrare o permanere in struttura qualora si presentino condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti, ecc.)
- rispetto di tutte le disposizioni delle autorità e del datore di lavoro per accedere in struttura (relative a distanza di sicurezza e ai comportamenti igienici corretti, a partire dal lavaggio frequente delle mani)
- impegno di informare subito il datore di lavoro in caso di sintomi influenzali durante il turno, mantenendo almeno 2 metri di distanza dalle altre persone



2.3 PREVENZIONE PER I COLLABORATORI

Ogni collaboratore deve rispettare le misure di protezione di base, che consistono in:

- lavarsi frequentemente e accuratamente le mani con acqua e sapone per almeno 40-60 secondi ogni qual volta si pensi di essere venuti a contatto con superfici/oggetti o parti del corpo contaminate e, qualora non sia possibile, disinfettare le mani con una soluzione idroalcolica⁴
- evitare di toccarsi naso, occhi, bocca senza prima aver lavato le mani
- mantenere la corretta distanza di sicurezza con ospiti, colleghi e fornitori
- indossare la mascherina in presenza dei clienti e quando non è possibile garantire la distanza interpersonale di almeno 1 metro
- evitare il contatto con le persone malate
- coprire la bocca e il naso con l'incavo del gomito o un fazzoletto monouso quando si tossisce o si starnutisce

⁴ Rapporto ISS Covid-19 n.19/2020 Versione del 25 aprile 2020, Introduzione

2.3.1 PREVENZIONE PER I COLLABORATORI DEL REPARTO HOUSEKEEPING

La pulizia inizia con l'atto semplice di lavarsi le mani, importante non solo per la salute dell'ospite, ma anche, e soprattutto, per la propria.

Per lo stesso principio, oltre al camice, è fondamentale:

- usare guanti monouso da sostituire in ogni camera
- indossare la mascherina
- indossare scarpe chiuse
- in caso di camera occupata da una persona malata, indossare anche occhiali, tuta di protezione monouso e cuffia
- disinfettare le mani prima di mettere un paio di guanti nuovi
- non toccarsi naso, occhi e bocca durante le operazioni di pulizia
- non effettuare le operazioni di pulizia e sanificazione della camera in coppia, ma da soli
- ridurre al minimo il contatto con gli oggetti dell'ospite
- non usare le spugne dell'ospite precedente per asciugare i sanitari del bagno
- non entrare in camera se l'ospite è presente, salvo diverse comunicazioni da parte della direzione

2.3.2 PREVENZIONE PER I COLLABORATORI DEL REPARTO F&B

- Far rispettare al personale la corretta distanza di sicurezza nei confronti di ospiti, colleghi e fornitori
- Fare indossare la mascherina al personale di servizio a contatto con i clienti e fare igienizzare frequentemente le mani con una soluzione idroalcolica (e comunque prima di ogni servizio al tavolo)
- Dotare lo staff di cucina di mascherine, cuffie per capelli e guanti monouso, da cambiare con la frequenza indicata dai produttori e quando vengono svolte attività non legate al cibo (apertura/chiusura manuale delle porte di entrata e uscita dai locali cucina, lo svuotamento di contenitori, ecc.)
- Nel caso in cui i locali adibiti alla preparazione degli alimenti rendano difficile mantenere le misure di distanziamento, mettere in atto misure alternative di protezione (come, ad esempio, distanziare le postazioni di lavoro, sfalsarle in modo che i collaboratori non si trovino uno di fronte all'altro, far indossare la mascherina, limitare il numero degli addetti contemporaneamente in una stessa area di preparazione, organizzare gruppi di lavoro per ridurre le interazioni tra di loro)
- Fornire ai collaboratori la giusta quantità di divise per permettere almeno un cambio al giorno

2.3.3 GESTIONE DEGLI SPAZI RISERVATI AI COLLABORATORI

- L'accesso agli spazi riservati allo staff (mensa, spogliatoi, aree fumatori, distributori di bevande e snack, ecc.) è contingentato
- Non consentire l'accesso a persone esterne, fornitori, clienti
- Prima di entrare, lavarsi le mani con acqua e sapone o disinfettarle, anche se munite di guanti
- Aerare costantemente i locali

- Ridurre il tempo di sosta al loro interno per lo stretto necessario
- Mantenere la corretta distanza di sicurezza
- Oltre alla pulizia giornaliera dei locali con gli appositi detergenti, è necessario prevederne la sanificazione periodica (comprese maniglie, interruttori, corrimano e pulsantiere)
- Evitare di condividere bicchieri e stoviglie
- Negli spogliatori, riporre sempre gli effetti personali all'interno del proprio armadietto, evitando l'uso promiscuo

2.4 SOCIETÀ ESTERNE E FORNITORI

Occorrono particolari procedure sia per coordinare il lavoro delle società esterne sia per l'ingresso, il transito e l'uscita dei fornitori (compresi, postini, autisti dei mezzi di trasporto, ecc.), basate su modalità, percorsi e tempistiche stabilite, in modo da ridurre le occasioni di contatto con il personale della struttura.

- È compito delle società esterne che operano nella struttura consegnare alla direzione le procedure di prevenzione e sanificazione relative alle loro attività. Tali protocolli saranno in linea con quelli applicati dalla struttura stessa
- Inoltre, il personale delle società esterne deve attenersi alle procedure di sicurezza e prevenzione dell'hotel relative all'accesso ai diversi spazi e locali interni

2.4.1 MODALITÀ DI ACCESSO IN STRUTTURA

- Informare i fornitori sulle misure di prevenzione adottate
- I fornitori devono concordare e rispettare l'orario di consegna, evitando contatti diretti con il personale addetto al ricevimento merci
- I fornitori che negli ultimi 14 giorni sono stati a contatto con soggetti positivi al Covid-19 o che provengono da zone a rischio non possono entrare in struttura
- Non consentire l'ingresso negli uffici e nei bagni del personale, ma eventualmente dedicare un servizio igienico specifico a fornitori ed esterni
- Se opportuno, misurare la temperatura ai fornitori con un termoscanner⁵
- Per il carico e lo scarico, gli autisti devono rispettare sempre la corretta distanza di sicurezza e indossare i dispositivi di protezione individuale
- Preferire l'invio telematico della documentazione di trasporto da parte dei fornitori
- Lo scambio di documenti con il personale va fatto dopo essersi igienizzati le mani e mantenendo sempre la corretta distanza di sicurezza
- Procedere subito allo stoccaggio della merce ricevuta e all'eliminazione degli imballaggi. Se opportuno, sanificare le merci con un prodotto a base di perossido di idrogeno allo 0,5%

⁵ Nel rispetto della tutela della privacy è vietato registrare o divulgare a terzi il risultato

2.5 LA PREVENZIONE NEGLI AMBIENTI E NELLE AREE COMUNI

- Al ricevimento, all'entrata della struttura e di ogni locale ad uso comune, posizionare dispenser di gel disinfettante idroalcolico per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore)
- Collocare all'ingresso della struttura e di tutti i locali ad uso comune le comunicazioni per gli ospiti (nelle diverse lingue) relative ai corretti comportamenti da tenere rispetto a prevenzione e sicurezza
- Far sempre indossare agli ospiti la mascherina
- Far rispettare la corretta distanza di sicurezza di almeno 1 metro tra persone che non fanno parte dello stesso nucleo familiare o gruppo di viaggiatori
- Organizzare gli spazi in funzione del distanziamento sociale, anche attraverso percorsi dedicati e l'offerta di servizi ad uso individuale
- Disinfettare ogni oggetto fornito agli ospiti, prima e dopo ogni utilizzo
- Consentire l'accesso agli ascensori nel rispetto della corretta distanza di sicurezza (prevedendo eventuali deroghe in caso di componenti dello stesso nucleo familiare/gruppo di viaggiatori) e sempre indossando la mascherina
- Incentivare l'uso delle scale, in alternativa agli ascensori
- Negli ambienti chiusi predisporre cestini portarifiuti (preferibilmente automatici o con pedale) provvisti di sacchetto di plastica resistente, per gettare mascherine e guanti usati. Smaltire i sacchetti nei rifiuti indifferenziati, in quanto dispositivi potenzialmente infetti
- Aerare costantemente i locali
- Ove possibile prevedere l'automatizzazione dei servizi (come il self check-in e self check-out, virtual concierge, comunicazioni via remoto, ecc) e delle dotazioni (porte, luci, ecc.)

2.6 COSA FARE IN CASO DI UNA PERSONA MALATA IN HOTEL

Se una persona in struttura presenta febbre e sintomi di infezione respiratoria acuta, è necessario avvertire immediatamente la direzione, ridurre al minimo il suo contatto con ospiti e staff e procedere al suo isolamento, come da normative vigenti.

- L'hotel deve avvertire subito le autorità sanitarie, contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 forniti dalla Regione o dal Ministero della Salute
- Se l'ammalato è un membro dello staff, deve immediatamente interrompere il lavoro e rimanere isolato, in attesa che venga allontanato al più presto dall'hotel, in quanto non può rimanere in struttura; se necessario, contattare i servizi medici
- Se, invece, è un ospite, deve restare nella sua camera fino all'intervento delle autorità sanitarie. Eventuali altri clienti presenti nella stessa stanza devono essere spostati in un'altra camera
- Non è consigliabile che l'ospite continui a soggiornare in struttura. Qualora il suo trasferimento non sia possibile, deve rimanere in isolamento in camera (eventualmente assistito se si tratta di un bambino o di una persona non autosufficiente). I pasti vengono serviti direttamente in stanza, su un vassoio lasciato fuori dalla porta
- Il personale deve informare la direzione della presenza di soggetti malati o con sintomi, mantenendo la massima discrezione
- Il personale che assiste il malato deve aver ricevuto la giusta formazione, indossare mascherina FFP2, guanti, occhiali e tuta o camice di protezione monouso
- In presenza di altre persone, il malato deve sempre indossare una mascherina chirurgica

- Per evitare di auto contagiarsi, sfilare per primi guanti e camice, igienizzarsi le mani, quindi togliere mascherina e occhiali. Completare l'operazione, lavandosi le mani con acqua e sapone o disinfettarle. Smaltire le diverse protezioni, trattandole come rifiuto pericoloso
- Eliminare i rifiuti dell'ospite in sacchetti a rischio biologico
- Isolare immediatamente la camera dell'ospite, che verrà riutilizzata solo dopo la sanificazione certificata da parte di un operatore qualificato

Se un collaboratore malato soggiorna in struttura, valgono le stesse disposizioni applicate nel caso degli ospiti. Per evitare il rischio di contagio, si consiglia di far dormire il personale alloggiato in camere singole.

3

SANIFICAZIONE E SICUREZZA

Igiene e pulizia sono da sempre aspetti determinanti quando si cerca un hotel, ma da ora in poi diventeranno il primo fattore di scelta. Gli ospiti chiederanno, infatti, garanzie su sicurezza e prevenzione.

3.1 PRODOTTI E STRUMENTI DI SANIFICAZIONE

La pulizia regolare, seguita da una disinfezione delle superfici e degli ambienti interni, riveste un ruolo cruciale nella prevenzione e nel contenimento della diffusione del virus.

Nel rispetto delle linee guida emanate dal Ministero della Salute⁶, la sanificazione può essere effettuata utilizzando soluzioni a base di:

- ipoclorito di sodio allo 0,1% e allo 0,5%
- alcool al 70%
- perossido di idrogeno allo 0,5%

Loano 2 Village per un piano di sanificazione rigoroso e continuo usa prodotti Diversey, leader mondiale di soluzioni per la pulizia e disinfezione.

⁶ Circolare del 22/02/2020 pagina 6 e successive circolari

3.1.1 CARATTERISTICHE E UTILIZZO: IPOCLORITO DI SODIO

È un igienizzante clorattivo con un'alta capacità sgrassante e sbiancante, consigliato per la pulizia di sanitari, piani alimentari, cucine e pavimenti in ceramica, gres, linoleum e pvc. È opportuno utilizzare la concentrazione allo 0,1% per la sanificazione delle superfici e quella allo 0,5% per i sanitari. Può danneggiare alcune superfici delicate (per esempio legno, marmo e display tv), il ferro, il metallo, l'acciaio basso legato e non è adatto al vetro in quanto lo rende opaco. I prodotti a base di cloro stabilizzato si applicano con panno, frangia o nebulizzati con un trigger (spruzzino).

3.1.2 CARATTERISTICHE E UTILIZZO: ALCOOL

È un igienizzante adatto a tutte le superfici lavabili, anche a quelle che non possono essere bagnate con rilevanti quantità di acqua (come ad esempio legno e tessuti).

Può essere utilizzato per la pulizia di arredi, sanitari, piani alimentari e cucine. Non lascia aloni su vetro, laminati, alluminio, acciaio, ceramiche e quindi può essere usato per la sanificazione di finestre, specchi, pulsantiere, ascensori, schermi tv e telefoni.

I prodotti a base alcolica si applicano con panno, frangia o nebulizzati con un trigger (spruzzino).

L'alcool è una sostanza altamente infiammabile per cui se ne sconsiglia un elevato stoccaggio.

3.1.3 CARATTERISTICHE E UTILIZZO: PEROSSIDO DI IDROGENO

È un igienizzante adatto a tutte le superfici, anche le più delicate come legno e marmo. Può essere utilizzato per la pulizia di arredi, sanitari, piani alimentari, cucine, pareti. Non lascia aloni su vetro, laminati, alluminio, acciaio, ceramiche e può essere, quindi, usato per la sanificazione di finestre, specchi, pulsantiere, ascensori, corrimano e telefoni.

È ideale anche per la sanificazione di tessuti e può essere spruzzato su poltrone, tende, tappeti e moquette.

I prodotti a base di perossido di idrogeno si applicano con panno, frangia o nebulizzati con un trigger (spruzzino).



3.2 PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE SUPERFICI

La sanificazione delle superfici può essere effettuata in due modalità:

- dopo aver completato le normali operazioni di pulizia (ossia l'operatore pulisce tutte le superfici e poi fa un secondo passaggio per igienizzarle)
- in un'unica soluzione usando prodotti detersanificanti⁷, cioè in grado di pulire e igienizzare allo stesso tempo

⁷ Verificando con il proprio fornitore o nella scheda tecnica del prodotto la compatibilità con le superfici da trattare



3.3 PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DI PAVIMENTI E MOQUETTE

Al termine delle operazioni di pulizia e sanificazione di tutte le superfici, procedere al lavaggio dei pavimenti con un detergente neutro di manutenzione a cui è stata aggiunta una pastiglia clorattiva⁸ (previa verifica con il proprio fornitore e se confermato dalla scheda tecnica). Se ne sconsiglia l'utilizzo su pavimenti molto sensibili all'acqua o non trattati.

Dopo l'aspirazione con un macchinario dotato di filtro HEPA, è consigliabile igienizzare la moquette ad ogni partenza con un prodotto a base di perossido di idrogeno nebulizzato con un trigger (spruzzino) o con il macchinario per la sanificazione degli ambienti e prevederne il lavaggio periodico con un sistema a iniezione-estrazione.

⁸ Se il pavimento non può essere trattato con il cloro (ad esempio il marmo), sanificare con un prodotto a base di perossido di idrogeno

3.4 STRUMENTI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

I prodotti di pulizia e sanificazione possono essere distribuiti sulle superfici con questi strumenti:

- panni in microfibra
- salviette monouso
- frange in microfibra
- frange monouso

Per eliminare il rischio di contaminazione da una stanza all'altra, se si opta per la microfibra, è necessario cambiare sia il kit dei panni (azzurro per gli arredi, giallo per i sanitari e rosso per il wc) che la frangia per il pavimento ad ogni camera.

3.5 SANIFICAZIONE E IGIENIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI

Per una corretta igiene, oltre a tutte le superfici, è opportuno sanificare l'intero ambiente nebulizzando una soluzione a base di perossido di idrogeno o con un trattamento mediante ozono⁹.

Al momento seppure efficace per l'eliminazione di virus, batteri e funghi, non ci sono pubblicazioni specifiche sull'efficacia del vapore secco ad alte temperature (140°C-185°C) per la prevenzione della trasmissione da SARS - CoV-2¹⁰.

Si sconsiglia l'utilizzo di detersivi profumati, sia per le superfici che per gli ambienti, in quanto, aggiungono sostanze inquinanti e degradano la qualità dell'aria indoor.

⁹ Istituto Superiore della Sanità, "Rapporto COVID-19 n.25/2020

¹⁰ Circolare della Direzione Centrale della Sanità n.850/A.P.1 -2056 del 16 marzo 2020

3.6 SANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE AREE COMUNI

Per garantire ambienti igienizzati e sicuri è opportuno:

- sanificare le aree comuni a intervalli regolari durante l'arco della giornata (si consiglia almeno 1 volta ogni 4 ore), ponendo particolare attenzione alle superfici e agli oggetti più sensibili, ossia quelli che vengono toccati con una frequenza maggiore e che sono, quindi, più a rischio di contagio come il banco della reception, gli ascensori e i relativi pulsanti, le maniglie, gli interruttori, i corrimano, i dispenser igienizzanti per le mani e i bagni
- nei bagni, mettere a disposizione degli ospiti salviette igienizzanti
- aerare costantemente gli ambienti
- sanificare i pavimenti con una soluzione a base di perossido di idrogeno. Per evitare contaminazioni dall'esterno all'interno della struttura, si consiglia di eseguire tale operazione includendo un raggio esterno di 10 metri dalla porta di ciascun ingresso
- intensificare la pulizia delle scale, perché sicuramente aumenterà la propensione a preferirle all'ascensore
- predisporre dispenser igienizzanti per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore), all'entrata della struttura, in tutte le aree comuni, nei corridoi e agli sbarchi degli ascensori e verificare che siano sempre ben riforniti
- disporre nei punti più visibili degli spazi comuni le comunicazioni per gli ospiti relative ai corretti comportamenti da tenere rispetto a prevenzione e sicurezza
- negli ambienti chiusi predisporre cestini portarifiuti (preferibilmente automatici o con pedale) provvisti di sacchetto di plastica resistente, per gettare mascherine e guanti usati. Smaltire i sacchetti nei rifiuti indifferenziati, in quanto dispositivi potenzialmente infetti

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

3.7 SANIFICAZIONE E GESTIONE DEI BAGNI COMUNI

È fondamentale sanificare e monitorare questi ambienti durante l'arco della giornata.

- Regolamentare gli ingressi, per evitare attese o assembramenti all'interno e far rispettare la distanza di sicurezza
- Predisporre all'entrata e nei punti di maggiore visibilità segnaletica con le indicazioni sui comportamenti da tenere relativi a sicurezza e igiene personale
- Invitare gli ospiti a non appoggiare i propri effetti personali sulle superfici
- Collocare all'entrata dispenser di detergente neutro e di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore)
- Mantenere la distanza di almeno 1 metro tra un lavandino e l'altro. In caso di distanze inferiori, lasciare in funzione rubinetti alternati, comunicandolo con adesivi a terra e apposita segnaletica
- Tenere monitorati i dispenser del sapone affinché siano sempre riforniti e sanificati
- Preferire carta monouso ad asciugamani elettrici
- Collocare all'interno dei bagni salviette igienizzanti per le superfici

3.7.1 SANIFICAZIONE

Per garantire ambienti igienizzati e sicuri, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare:

- a intervalli regolari, anche secondo la frequenza, con un prodotto a base di ipoclorito di sodio allo 0,1% e allo 0,5%
- tutti i sanitari e le superfici, ponendo attenzione alle parti più sensibili, ossia quelle che vengono toccate con una frequenza maggiore (come pomelli o miscelatori dei rubinetti, maniglie, chiavi e serrature, ganci, pulsanti, interruttori, impugnatura degli scopini, piani d'appoggio, ecc.)

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

3.8

SANIFICAZIONE AL RICEVIMENTO

Per garantire un ambiente igienizzato e sicuro, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare:

- la reception a intervalli regolari durante l'arco della giornata (si consiglia almeno 2 volte al giorno o in base all'affluenza), con un prodotto a base di perossido di idrogeno allo 0,5%¹¹, ponendo particolare attenzione alle superfici e agli oggetti più sensibili, ossia quelli che vengono toccati con una frequenza maggiore e che sono, quindi, più a rischio di contagio (come il banco della reception, gli ascensori e i relativi pulsanti, le maniglie, gli interruttori, i corrimano, i dispenser igienizzanti per le mani e i bagni)
- i pavimenti con una soluzione a base di perossido di idrogeno o di ipoclorito di sodio allo 0,1%¹². Per evitare contaminazioni dall'esterno all'interno della reception, si consiglia di eseguire tale operazione includendo, dove possibile, un raggio esterno di 10 metri dalla porta di ciascun ingresso
- i dispenser di gel igienizzante per le mani
- banco reception (anche tra un ospite e l'altro)
- il telefono (ad ogni cambio turno o prima dell'utilizzo da parte di un altro collaboratore)
- le tessere magnetiche/chiavi e portachiavi delle camere
- i terminali pos

¹¹ Ipoclorito di sodio allo 0,1% o alcool al 70%, in base alla compatibilità del materiale da sanificare

¹² Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'

- la tastiera e il mouse dei computer
- gli schermi touch
- le barriere protettive
- la cancelleria
- le spillatrici
- la stampante

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

Per questa procedura è disponibile la check-list in appendice

3.9

SANIFICAZIONE E GESTIONE DEI MEZZI DI TRASPORTO

3.9.1 NAVETTA

- Privilegiare mezzi di grandi dimensioni, a meno che non si debba trasportare un unico passeggero
- Informare gli ospiti sui corretti comportamenti relativi a sicurezza e prevenzione da tenere durante il trasporto (es. non parlare al conducente)
- Prevedere l'uso della mascherina sia per il conducente che per i passeggeri
- Invitare gli ospiti a sedersi sul sedile posteriore (e non accanto al conducente), lasciando il posto centrale vuoto
- Se il mezzo di trasporto è dotato di una terza fila, far salire al massimo 4 persone, mantenendo anche in questo caso il posto centrale vuoto
- Mettere a disposizione dei passeggeri gel igienizzante per le mani
- Sanificare l'abitacolo del conducente nel cambio turno tra un addetto e l'altro con una soluzione a base di perossido di idrogeno allo 0,5%, ponendo particolare attenzione alle parti che vengono toccate maggiormente (come cambio, volante, maniglie, ecc.)
- Al termine di ogni servizio, sanificare il mezzo con una soluzione a base di perossido di idrogeno allo 0,5%, ponendo particolare attenzione alle parti che vengono toccate maggiormente dagli ospiti (come maniglie, sedute, ecc.)
- Eliminare la funzione di ricircolo per evitare l'eventuale trasporto della carica microbica (batteri, virus, ecc.) nell'aria. Quando le condizioni meteo lo consentono, privilegiare la ventilazione naturale aprendo i finestrini

3.10 SANIFICAZIONE DEL DEPOSITO BAGAGLI

Per garantire un ambiente igienizzato e sicuro, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare:

- 2 volte al giorno o in base all'affluenza, con un prodotto a base di perossido di idrogeno allo 0,5%¹³, ponendo particolare attenzione alle superfici e agli oggetti più sensibili, ossia quelli che vengono toccati con una frequenza maggiore e che sono, quindi, più a rischio di contagio (come maniglie, interruttori, ecc.)
- le maniglie delle valigie al momento del ritiro e della consegna con un prodotto a base di perossido di idrogeno allo 0,5%

¹³ Ipoclorito di sodio allo 0,1% o alcool al 70%, in base alla compatibilità del materiale da sanificare

3.11 SANIFICAZIONE E GESTIONE DI UFFICI E AREE RISERVATE AI COLLABORATORI

Gli uffici e le aree riservate ai collaboratori devono essere dotati di dispenser igienizzanti per le mani. Per garantire ambienti igienizzati e sicuri, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare:

- gli uffici, i locali mensa, gli spogliatoi, le aree fumatori e i bagni almeno due/tre volte al giorno (a seconda dell'utilizzo), con un prodotto a base di perossido di idrogeno allo 0,5%¹⁴, ponendo particolare attenzione alle superfici e agli oggetti più sensibili, ossia quelli che vengono toccati con una frequenza maggiore e che sono, quindi, più a rischio di contagio (come tastiere e mouse dei computer, stampanti, cancelleria e spillatrici, maniglie, interruttori, corrimano, dispenser igienizzanti per le mani e pulsantiere)
- i pavimenti con una soluzione a base di perossido di idrogeno o di ipoclorito di sodio allo 0,1%¹⁵

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

¹⁴ in alternativa, ipoclorito di sodio allo 0,1% (allo 0,5% per i sanitari) o alcool al 70%, in base alla compatibilità del materiale da sanificare

¹⁵ Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'

3.12 SANIFICAZIONE DELLA SALA RISTORANTE

Per garantire un ambiente igienizzato e sicuro, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare¹⁶:

- i tavoli e le sedie non appena si liberano
- i cavalieri sui tavoli
- le bottiglie prima di riporle in frigo
- le superfici del buffet
- le glacette, i secchielli per il ghiaccio e i portasecchielli ad ogni utilizzo
- i menù prima di presentarli all'ospite
- i seggioloni e gli alzasedia per i bambini, prima di ogni utilizzo
- i cestini portarifiuti
- le barriere paraspruzzi
- la cassa
- la barriera di protezione alla cassa
- il terminale pos dopo ogni utilizzo

¹⁶ Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'. Al fine di non danneggiare le superfici, si consiglia, comunque, di utilizzare sugli arredi una soluzione a base di perossido di idrogeno allo 0,5% (o alcool al 70%), per i sanitari ipoclorito di sodio allo 0,5% e sui pavimenti ipoclorito di sodio allo 0,1%, previa verifica della compatibilità del materiale

- i posacenere

- i bagni

A fine servizio è opportuno igienizzare:

- le porte e le maniglie (nel caso non siano ad apertura automatica)

- le superfici del buffet

- il piano e le gambe dei tavoli

- la seduta, lo schienale e le gambe delle sedie

- i cavalieri sui tavoli

- il mobile di servizio sia all'esterno che all'interno

- il carrello di servizio

- i menù

- i dispenser di gel igienizzante

- i vetri (il calore e l'umidità tendono a favorire l'appannaggio e quindi il deposito di microorganismi)

- le posate

- i bicchieri

- le pinze da buffet

- i cestini portarifiuti

- le macchine per il caffè, i distributori di succhi e cereali e tutti i macchinari, soprattutto nelle loro parti di maggior contatto

- le barriere paraspruzzi

- la cassa

- la barriera di protezione alla cassa
- il terminale pos dopo ogni utilizzo
- il pavimento
- i posacenere
- bagni

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

Per questa procedura è disponibile la check-list in appendice

3.13

SANIFICAZIONE DEL BAR

Il bar è un luogo dove viene utilizzata una gran quantità di stoviglie e utensili, quindi è opportuno sanificarli con cura al termine di ogni turno e, se occorre, anche tra un utilizzo e l'altro. Per garantire un ambiente igienizzato e sicuro, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare¹⁷:

- il banco al termine di ogni consumazione (e in ogni sua parte a fine turno)
- i tavoli e le sedie appena si liberano
- i vassoi dopo ogni utilizzo
- i frigoriferi e le relative maniglie
- il fabbricatore del ghiaccio ad ogni fine turno (facendo particolare attenzione alle parti più esposte come lo sportello di apertura e la palettina prendi ghiaccio)
- i menù
- le stoviglie
- le posate
- le pinze
- i taglieri
- i coltelli

¹⁷ Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'. Al fine di non danneggiare le superfici, si consiglia, comunque, di utilizzare sugli arredi una soluzione a base di perossido di idrogeno allo 0,5% (o alcool al 70%), per i sanitari ipoclorito di sodio allo 0,5%, e sui pavimenti ipoclorito di sodio allo 0,1%, previa verifica della compatibilità del materiale

- la macchina del caffè, compresi i manici dei gruppi
- le spine di tutte le bevande
- gli erogatori delle bevande
- le bottigliere
- i ripiani per i bicchieri
- i contenitori dei rifiuti ad ogni cambio sacco (interni ed esterni al banco bar)
- le vetrine di esposizione degli alimenti
- i lavandini
- la rubinetteria
- la lavastoviglie
- i dispenser di gel igienizzante
- le barriere paraspruzzi
- la cassa
- la barriera di protezione alla cassa
- il terminale pos dopo ogni utilizzo
- i pavimenti
- gli ombrelloni e i posacenere
- i bagni

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

Per questa procedura è disponibile la check-list in appendice

3.14 SANIFICAZIONE E GESTIONE DELLA CUCINA

La cucina è uno spazio ristretto dove si concentrano più persone ed è fondamentale monitorare ogni azione di pulizia.

Per garantire un ambiente igienizzato e sicuro, oltre a intensificare la pulizia degli utensili che vengono usati con maggiore frequenza e da più persone e a una corretta aerazione, è opportuno:

- organizzare il lavoro in modo da limitare il contatto fisico tra i membri dello staff e, qualora non possa essere garantita la corretta distanza di sicurezza, indossare i dispositivi di protezione
- trovare alternative alle comande cartacee. Prediligere soluzioni digitali
- lavare frequentemente e sanificare periodicamente tutte le superfici e gli utensili a contatto con gli alimenti
- sanificare le superfici e gli ambienti al termine di ogni turno con una soluzione a base di ipoclorito di sodio allo 0,1%¹⁸
- mettere a disposizione dello staff igienizzanti per le mani
- posizionare nell'area di lavoro o nelle immediate vicinanze cestini portarifiuti (preferibilmente automatici o con pedale) provvisti di un sacchetto di plastica resistente per gettare i dispositivi di protezione

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

¹⁸ Verificando con il proprio fornitore o nella scheda tecnica del prodotto la compatibilità con le superfici da trattare



3.14.1 COSA SANIFICARE IN CUCINA

- i pavimenti
- le porte
- le pareti
- i piani di lavoro
- i taglieri
- i coltelli
- gli utensili
- le macchine
- i forni
- le piastre
- il girarrosto
- la friggitrice
- i lavandini e la rubinetteria
- le celle frigorifere
- gli armadi
- i ripiani per alimenti
- le vetrine per cibi
- i contenitori per rifiuti
- le lavastoviglie
- i bagni

Per questa procedura è disponibile la check-list in appendice

3.15 SANIFICAZIONE E GESTIONE DELLA LAVANDERIA

Per garantire un ambiente igienizzato e sicuro, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare¹⁹:

- tutte le superfici 2 volte al giorno, ponendo particolare attenzione alle parti più sensibili, ossia quelle che vengono toccate con una frequenza maggiore (come manopole e aperture delle lavatrici e asciugatrici, mangano, assi e ferri da stiro²⁰, comprese le impugnature, piani d'appoggio, ecc.)
- i pavimenti

¹⁹ Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'. Al fine di non danneggiare le superfici, si consiglia, comunque, di utilizzare sugli arredi una soluzione a base di perossido di idrogeno allo 0,5% (o alcool al 70%) e sui pavimenti ipoclorito di sodio allo 0,1%, previa verifica della compatibilità del materiale

²⁰ Con una soluzione a base di perossido di idrogeno allo 0,5% o alcool al 70%

3.15.1 BIANCHERIA

Come indicato nel protocollo di Assosistema Confindustria²¹ tessuti, lenzuola e indumenti usati devono essere riposti in appositi sacchetti contrassegnati, suddivisi per tipologia di biancheria e maneggiati con cura (indossando sempre i guanti) per evitare il potenziale diffondersi nell'aria del virus, con conseguente contaminazione degli operatori e delle superfici. Oltre a rimuovere sporco, macchie e odori sgradevoli, la detergenza e il lavaggio di tessuti, biancheria da letto, da tavola, da bagno e indumenti deve garantire la loro sanificazione, ovvero l'eliminazione di microrganismi potenzialmente patogeni e la riduzione della carica microbica presente sugli stessi.

- Trattare la biancheria e le spugne con processi di sanificazione termica (60° - 90°) e chimica a base di cloro o di perossido di idrogeno. L'utilizzo di temperature più basse va compensato con un aumento della componente chimica, validato e certificato
- Raccogliere la biancheria sporca in contenitori chiusi (sacchi o sacconi in carrelli) manipolandola e scuotendola il meno possibile nell'ambiente prima dell'inserimento nel contenitore stesso e dell'invio all'impresa qualificata (sia essa esterna o interna all'organizzazione) addetta al lavaggio e alla sanificazione
- Sostituire la biancheria da letto e da bagno utilizzata con biancheria sanificata da impresa qualificata, dotata di certificazione UNI EN 14065
- Tenere separate la zona della biancheria sporca da quella pulita, per evitare qualsiasi contatto o passaggio di microrganismi prima dei processi di detergenza e sanificazione
- Nelle fasi di stoccaggio (magazzini e carrelli di piano), proteggere la biancheria sanificata fino al suo utilizzo nelle camere

²¹ Assosistema Confindustria, "Protocollo sanificazione del tessile per hotel e strutture ricettive – Buone prassi di igiene, uso e sanificazione del tessile riutilizzabile", maggio 2020

Articoli	Frequenza condizioni normali	Frequenza Raccomandata
Biancheria da letto (lenzuola, federe, copripiumino, copriletti)	Ad ogni riassetto camera per cambio ospite/ con lo stesso ospite	
Biancheria da bagno (accappatoi, teli bagno, asciugamani, salviette bidet, scendibagno, etc.)	Ad ogni riassetto camera per cambio ospite/ con lo stesso ospite	
Copricuscino, coprimaterasso, eventuale piumino	In 7 giorni di utilizzo e comunque, se vi è stato almeno un utilizzo, entro 2 settimane dalla applicazione sul materasso/ guanciaie del letto	Ad ogni riassetto camera per cambio ospite. Max 7 giorni con lo stesso ospite.

Fonte: Assosistema Confindustria, "Protocollo sanificazione del tessile per hotel e strutture ricettive – Buone prassi di igiene, uso e sanificazione del tessile riutilizzabile", maggio 2020

3.15.2 GESTIONE DELLA BIANCHERIA IN AMBIENTI A RISCHIO²²

Nel caso in cui nella camera abbia soggiornato un ospite con sintomatologia Covid-19 è opportuno:

- isolare l'ambiente
- rimuovere tutta la biancheria del letto e del bagno senza scuoterla o avvicinarla al corpo
- disporla in un sacco idrosolubile, chiuso ermeticamente e ben segnalato, tenendo il piumino e la biancheria particolare in sacchi separati
- collocare il sacco idrosolubile in un ulteriore sacco in polietilene sigillato sul quale dovrà essere segnalato con pennarello la tipologia di biancheria contenuta e la sospetta diagnosi
- prevedere un ciclo di lavaggio validato e documentato, effettuato a una temperatura minima di 60 gradi per almeno 30 minuti con l'ausilio di agenti disinfettanti, prevedendo un processo certificato secondo la norma UNI EN 14065

²² Assosistema Confindustria, "Protocollo sanificazione del tessile per hotel e strutture ricettive – Buone prassi di igiene, uso e sanificazione del tessile riutilizzabile", maggio 2020

3.16 SANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE SALE MEETING

Meeting e congressi sono per loro natura eventi aggreganti e quindi espongono i partecipanti ad un rischio maggiore di contagio. Con una corretta gestione degli spazi e mettendo in atto i comportamenti più idonei è comunque possibile organizzare questo tipo di iniziative.

Per garantire ambienti sanificati e sicuri è necessario adottare le seguenti misure preventive:

- sanificare lo spazio congressuale dopo l'allestimento
- sanificare gli ambienti a intervalli regolari, durante l'evento, ponendo particolare attenzione alle superfici e agli oggetti più sensibili, ossia quelli che vengono toccati con una frequenza maggiore e che sono, quindi, più a rischio di contagio come maniglie, pulsantiere, corrimano, rubinetteria, dispenser per gel mani
- sanificare i desk di registrazione e di accoglienza
- programmare la sanificazione dei bagni con frequenza oraria o con un servizio continuo, in base al numero dei partecipanti
- sanificare i dispositivi (come computer per la proiezione, mouse, giraslide, puntatore laser, microfoni, ecc.) dopo l'uso e prima del loro utilizzo da parte di un'altra persona
- predisporre dispenser di gel igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore), all'entrata e all'interno della sala, vicino al tavolo dei relatori, nel foyer, ai desk di registrazione e di accoglienza, agli sbarchi degli ascensori, nelle aree comuni, nei bagni e verificare che siano sempre ben riforniti
- predisporre una barriera protettiva ai desk di registrazione e di accoglienza

- richiedere la preregistrazione online da parte dei partecipanti
- posizionare le sedute all'interno della sala meeting ad una corretta distanza di sicurezza
- assegnare un posto fisso numerato a ciascun partecipante da mantenere per tutto l'evento
- organizzare l'accesso e l'uscita dalla sala con ingressi diversi, indicati da apposita segnaletica (cartelli, guide e segnapercorsi)
- scaglionare gli accessi e le uscite
- aerare gli ambienti durante le pause
- far rispettare la corretta distanza di sicurezza
- prima dell'inizio dei lavori, proiettare un video sui comportamenti da rispettare
- posizionare il podio a una distanza di almeno 2 metri da qualsiasi altra persona
- garantire la distanza minima di un metro per i relatori seduti al tavolo, in modo da poter fare il loro intervento senza l'uso della mascherina
- nei bagni mettere a disposizione degli ospiti salviette igienizzanti per la sanificazione delle superfici
- far predisporre dai singoli espositori stand chiusi su 3 lati, in modo da rimanere separati da quelli vicini
- limitare l'accesso all'area espositiva e ai singoli stand, nel rispetto del rapporto 1 espositore/1 visitatore in un'area di 4 mq
- predisporre contenitori self-service per la distribuzione del materiale promozionale
- affidare ad ogni collaboratore dello staff un compito e un'area di intervento specifici in modo da ridurre i contatti

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

3.17 SANIFICAZIONE DELL'IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE

Per contenere la diffusione dell'epidemia da virus SARS-CoV-2 è fondamentale garantire un buon livello di igiene e qualità dell'aria indoor degli ambienti. L'Istituto Superiore della Sanità²³ fornisce le seguenti indicazioni:

- mantenere un'adeguata aerazione naturale e il ricambio dell'aria, anche in funzione del numero di persone presenti, della durata di permanenza e del tipo di attività svolta
- tenerli sempre in perfette condizioni, pulendo le prese e le griglie di ventilazione con panni in microfibra inumiditi con acqua e sapone oppure con alcool etilico al 75%, asciugando successivamente
- nelle camere, prese e griglie di ventilazione vanno pulite e sanificate ad ogni partenza
- se la struttura è dotata di specifici impianti di ventilazione (Ventilazione Meccanica Controllata, VMC), mantenere attivi l'ingresso e l'estrazione dell'aria 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- per aumentare il livello di protezione, è necessario eliminare la funzione di ricircolo; in questo modo, si evita l'eventuale trasporto di agenti patogeni (batteri, virus, ecc.) nell'aria
- verificare i canali di aerazione di camere e aree comuni e il tipo di pacco filtrante installato nell'impianto di condizionamento ed eventualmente sostituirlo con uno più efficiente (es. UNI EN ISO 16890:2017: F7-F9)

²³ Rapporto Istituto Superiore della Sanità Covid-19 n.5/20 pag. 9

- se la struttura è dotata di impianto di riscaldamento/raffreddamento (pompe di calore, fancoil o termoconvettori), mantenerlo spento per evitare il possibile ricircolo del virus SARS-CoV2 nell'aria. Qualora non sia possibile tenere l'impianto fermo, è necessario pulire i filtri dell'aria di ricircolo settimanalmente in base alle indicazioni fornite dal produttore e ad impianto fermo, per mantenere bassi i livelli di filtrazione/rimozione adeguati
- nei locali privi di finestre (bagni, spogliatoi, ecc.), dotati di ventilatori o estrattori, mantenere le macchine in funzione per tutto il tempo di permanenza, per ridurre le concentrazioni nell'aria
- nelle aree di passaggio (ad esempio nei corridoi e nelle zone di attesa), normalmente dotate di minore ventilazione o prive di ventilazione dedicata, evitare la permanenza delle persone, prevedendo solo il transito o brevi soste
- non spruzzare detergenti o disinfettanti spray direttamente sui filtri per non inalare sostanze inquinanti, durante il funzionamento.

4

IL RICEVIMENTO

Il ricevimento è da sempre il cuore di una struttura ricettiva, il luogo del primo e dell'ultimo saluto, in cui si forma l'impressione iniziale dell'ospite, che ne condiziona tutta l'esperienza in hotel. È fondamentale trasmettere il consueto senso di accoglienza, colmando la distanza fisica con una vicinanza emotiva fatta di sguardi e gesti calorosi, uniti a frasi di benvenuto che mettano subito la persona a proprio agio. A ciò ora si aggiunge un altro fattore ugualmente importante, la sicurezza, propria e degli altri. La garanzia di un soggiorno piacevole e sereno inizia qui, con una organizzazione perfetta e una adeguata messa in pratica dei nuovi protocolli, effettuata senza esitazione e con grande professionalità. Il messaggio che ogni hotel deve trasmettere è: qui ci prendiamo cura di te, della tua salute e del tuo benessere, affidati a noi, perché sei in buone mani.

4.1 SAFE CHECK-IN

Per ridurre i tempi di permanenza degli ospiti alla reception è consigliabile dar loro la possibilità di effettuare il check-in online prima dell'arrivo, comunicando:

- gli estremi del documento di identità (da verificare in hotel al momento della registrazione)
- l'informativa sul trattamento dei dati personali
- eventuali altri moduli richiesti dalla struttura al momento del check-in

Oltre a predisporre barriere di protezione sia sul banco della reception che tra un operatore e l'altro, si consigliano alcuni accorgimenti da mettere in atto all'arrivo:

- prima dell'ingresso, misurare la temperatura agli ospiti con un termoscanner²⁴ (o, eventualmente, richiedere un'autocertificazione sul buono stato di salute). Se una o più persone dello stesso nucleo superano i 37,5°, invitarli ad allontanarsi da eventuali altre persone presenti e consegnare una mascherina a coloro che ne sono provvisti. Quindi avvertire immediatamente la direzione e le autorità sanitarie
- regolamentare gli ingressi e, se possibile, definire due accessi, uno di entrata e uno di uscita
- far rispettare la distanza di sicurezza anche grazie a comunicazioni scritte (cartelli, adesivi e guide segnapercorsi)
- accogliere l'ospite con un caldo benvenuto, sorridendo con gli occhi e unendo parole e gesti calorosi, ma tenendosi alla corretta distanza ed evitando ogni tipo di contatto fisico

²⁴ Nel rispetto della tutela della privacy è vietato registrare o divulgare a terzi il risultato



- svolgere le consuete procedure di check-in invitando l'ospite a mostrare il documento di identità, senza toccarlo
- nei momenti di maggiore affluenza, ritirare il documento e consegnare la chiave all'ospite in modo che possa salire in camera e completare il check-in successivamente
- in caso di prenotazioni multiple invitare il capogruppo (o il capofamiglia) a fare da tramite per la procedura di check-in e per tutte le altre richieste alla reception
- consegnare tutte le chiavi e le targhette per i bagagli al capogruppo (o al capofamiglia)
- richiedere l'invio della rooming list dei gruppi entro il giorno prima dell'arrivo
- assegnare le camere a rotazione per consentire un'adeguata sanificazione delle stesse tra un ospite e l'altro
- igienizzare la tessera/chave (compreso il portachiavi) prima di darla all'ospite
- sanificare il banco della reception tra un ospite e l'altro

- effettuare il servizio porter con i guanti
- invitare gli ospiti a parcheggiare autonomamente la propria auto. Qualora questa operazione venga svolta da un collaboratore dell'hotel, è opportuno effettuare le manovre indossando mascherina e guanti, aprendo i finestrini e spegnendo l'aria condizionata
- prediligere l'uso di carte contactless, pagamenti smart o bonifico
- se possibile, utilizzare sistemi di virtual concierge
- incentivare le comunicazioni con gli ospiti in struttura via smartphone e non di persona

4.2 SAFE CHECK-OUT

- Incentivare le operazioni di self check-out e priority check-out (previa sottoscrizione delle opportune autorizzazioni “Priority check-out agreement” e “Delayed Charge Agreement”) o effettuarlo in orario concordato
- Prediligere l’uso di carte contactless, pagamenti smart o bonifico
- In caso l’ospite non abbia già saldato il conto, svolgere le consuete procedure di check-out
- Far rispettare la distanza di sicurezza anche grazie a comunicazioni scritte (cartelli, adesivi e guide segnapercorsi)
- Effettuare il servizio porter con i guanti
- Invitare gli ospiti a parcheggiare autonomamente la propria auto. Qualora questa operazione venga svolta da un collaboratore dell’hotel, è opportuno effettuare le manovre indossando mascherina e guanti, aprendo i finestrini e spegnendo l’aria condizionata
- Salutare l’ospite, sorridendo con gli occhi e unendo parole e gesti calorosi, ma tenendosi alla corretta distanza ed evitando ogni tipo di contatto fisico

4.3 KIT E NUMERI UTILI

Si consiglia di tenere a disposizione un kit che contenga:

- registro in cui annotare situazioni anomale²⁵ (ad esempio, persone che presentano sintomi respiratori o che richiedono l'intervento di un medico)
- termoscanner
- disinfettante per le mani
- disinfettante/salviette germicide per le superfici e i tessuti
- mascherine chirurgiche e FFP2
- protezioni facciali
- guanti monouso
- grembiule protettivo monouso
- tuta protettiva monouso
- sacchetti monouso per lo smaltimento dei rifiuti a rischio biologico

Inoltre, in rubrica devono esserci i numeri telefonici di:

- autorità sanitarie e centri medici locali
- ospedali pubblici e privati locali
- numeri di emergenza per il Covid-19 forniti dalla Regione o dal Ministero della Salute

²⁵ Il personale deve trattare queste informazioni con discrezione, avvertendo subito la direzione

Numero unico di emergenza protezione civile 800840840

Numero di pubblica utilità 1500-Ministero della Salute

Elenco dei numeri regionali specificamente dedicati al Covid 19:

Basilicata 800 99 66 88

Calabria 800 76 76 76

Campania 800 90 96 99

Emilia Romagna 800 033 033

Friuli Venezia Giulia 800 500 300

Lazio 800 11 88 00

Liguria 800 938 883

Lombardia 800 89 45 45

Marche 800 93 66 77

Piemonte 800 19 20 20

Provincia autonoma di Trento 800 867 388

Provincia autonoma di Bolzano 800 751 751

Puglia 800 713 931

Sardegna 800 311 377

Sicilia 800 45 87 87

Toscana 800 55 60 60

Umbria 800 63 63 63

Val d'Aosta 800 122 121

Veneto 800 462 340

5

LE CAMERE

Oggi è necessario garantire camere non solo perfettamente pulite, ma anche, e soprattutto, sanificate. Se l'ospite precedente è stato esposto al virus diventa, infatti, potenzialmente pericoloso per chiunque soggiorni successivamente nella stessa stanza, a meno che le normali operazioni di pulizia non siano state completate da un'accurata igienizzazione.

Per garantire la corretta sanificazione è opportuno intervenire anche sugli oggetti e i complementi d'arredo apparentemente non utilizzati dai clienti.



5.1 CAMERE IN PARTENZA

Per garantire un ambiente igienizzato e sicuro, sia in camera che in bagno, oltre a una corretta pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione, è opportuno sanificare tutte le superfici, i complementi d'arredo²⁶ e i sanitari²⁷ facendo particolare attenzione agli elementi più sensibili, ossia quelli che vengono toccati con maggiore frequenza.

²⁶ Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'.

²⁷ Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'.

5.1.1 COSA SANIFICARE IN CAMERA

Oltre alla corretta sanificazione di tutte le superfici e di tutti i complementi d'arredo, è necessario igienizzare:

- maniglia e/o pomello della porta d'ingresso
- serratura della porta d'ingresso
- fessura per la scheda della porta d'ingresso
- chiusura di sicurezza
- maniglia della porta della camera comunicante
- maniglie delle ante dell'armadio/cabina armadio
- maniglie dei cassetti
- cassaforte
- sportello e pulsantiera della cassaforte
- sacchetti portabiancheria
- maniglia del frigobar
- maniglia della finestra
- maniglia della porta finestra
- asta o cordino tiratenda
- pulsante di accensione della tv
- telecomando della tv
- ricevitore del telefono
- tasti del telefono
- sveglia
- smart speaker
- stazione di ricarica per i dispositivi elettronici
- telecomando del sistema di climatizzazione
- interruttori di accensione delle lampade
- interruttori di accensione della luce
- prese di corrente
- grucce

- riviste e libri (o eventualmente toglierli)
- penna/matita
- portavaligie
- bicchieri
- bollitore
- macchina per il caffè
- tazze
- cucchiaini
- cestello per il ghiaccio
- bottiglie d'acqua di cortesia
- frigobar, esternamente nelle fermate e anche all'interno nelle partenze (compresi tutti i prodotti presenti)
- cartellino 'non disturbare'
- cartellino 'si prega di rifare la camera'
- ferro da stiro (impugnatura, pulsante di accensione, pulsante del vapore, termostato, cavo e spina)
- asse da stiro
- servo muto

Per questa procedura è disponibile la check-list in appendice

5.1.2 COSA SANIFICARE IN BAGNO

Oltre alla pulizia e alla corretta sanificazione di tutti i sanitari e dei complementi d'arredo, è necessario sanificare:

- porta
- maniglie della porta
- pomelli e/o leva dei miscelatori della rubinetteria del lavabo
- pomelli e/o leva dei miscelatori della rubinetteria del bidet
- pomelli e/o leva dei miscelatori della rubinetteria della doccia
- pomelli e/o leva dei miscelatori della rubinetteria della vasca
- maniglia del box doccia
- maniglia di sicurezza della vasca
- soffione della doccia
- saltarello del lavabo
- saltarello del bidet
- piletta di scarico della doccia
- piletta di scarico della vasca
- impugnatura dello scopino del wc
- pulsante dello scarico del wc
- bicchieri
- asciugacapelli
- pesapersona
- sgabello
- interruttori
- prese

Qualora la doccia sia dotata di tenda, si consiglia la sostituzione e il lavaggio ad ogni partenza.

Per questa procedura è disponibile la check-list in appendice



5.2 CAMERE IN FERMATA

Per il riassetto delle camere è opportuno adottare le consuete procedure di pulizia con il normale detergente di manutenzione e la costante aerazione. Per ridurre i contatti tra ospiti e collaboratori e minimizzare il rischio di contagio, l’OMS suggerisce di non offrire questa opzione.

In alternativa al servizio è consigliabile:

- rifornire la biancheria e la linea di cortesia, opportunamente sigillate, dall’esterno
- fornire un kit di prodotti per l’auto sanificazione della camera e del bagno
- invitare l’ospite a contattare lo staff per il ritiro dei rifiuti

5.3 CUSCINI E MATERASSI

Materassi e cuscini devono essere sanificati con un prodotto a base di perossido di idrogeno, nebulizzato con un trigger (spruzzino) o con il macchinario per la sanificazione degli ambienti.



5.4 POLTRONE, TENDE, TAPPETI

I complementi in tessuto possono essere igienizzati con un prodotto a base di perossido di idrogeno, applicato tramite panno o nebulizzato con un trigger (spruzzino) o con il macchinario per la sanificazione degli ambienti.

5.5 ELEMENTI DI DECORO

È consigliabile eliminare dalla camera tutti gli elementi di decoro che possono essere veicolo di contagio quali:

- copriletto
- cuscini d'arredo
- scaldapiedi

Qualora si decida di lasciarli, è necessario sostituirli e lavarli ad ogni partenza.

Si consiglia, inoltre, di:

- collocare i telecomandi presenti in camera in confezioni singole monouso
- sistemare cuscini e coperte di scorta in confezioni singole monouso e provvedere al lavaggio delle federe e delle coperte in caso le buste siano state aperte
- sostituire o disinfettare tutta la cancelleria e le comunicazioni presenti in stanza ad ogni partenza
- sostituire o disinfettare bicchieri, tazze, bollitori, cucchiaini, tovagliolini, ecc. (anche se apparentemente non utilizzati)
- optare per bicchieri, tazze, cucchiaini monouso confezionati
- offrire un kit confezionato contenente tè e/o caffè e zucchero



La ristorazione in tutte le sue forme dovrà tenere ancora più in considerazione le tematiche legate a igiene e sicurezza. I luoghi dedicati alla ristorazione, inoltre, non di rado prevedono assembramenti di persone che al momento non sono consentiti né apprezzati.

Ecco, quindi, una serie di consigli e suggerimenti per gestire in maniera corretta ristorante e bar.

6.1 REGOLE GENERALI

Al fine di garantire la sicurezza di ospiti e collaboratori si consiglia di:

- regolamentare gli ingressi e, se possibile, definire due accessi, uno di entrata e uno di uscita
- prolungare gli orari di apertura del servizio, in modo da permettere a tutti gli ospiti che lo desiderano di poterne usufruire
- lavarsi frequentemente le mani con acqua e sapone o igienizzarle con una soluzione idroalcolica (almeno ad ogni servizio)
- invitare gli ospiti a disinfettarsi le mani con l'apposito gel situato all'ingresso, sia in entrata che in uscita
- far indossare la mascherina agli ospiti quando non sono seduti al tavolo
- posizionare dispenser di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore) in sala, alla cassa e nei bagni
- disporre i tavoli in modo che le sedute garantiscano la distanza tra gli ospiti di almeno 1 metro (o diversamente, in base alle normative delle singole Regioni), ad eccezione delle persone che, sotto la loro responsabilità, dichiarano di non essere soggette al distanziamento interpersonale (come da disposizioni vigenti). Tale distanza può essere ridotta solo ponendo tra i diversi tavoli barriere protettive adeguate a prevenire il contagio tramite droplet²⁸
- lavare in lavastoviglie piatti, bicchieri, posate e utensili con un prodotto specifico a base di cloro (compatibilmente con il tipo di stoviglie) e adottare la stessa procedura anche per tutto ciò che non è stato utilizzato, ma che potrebbe essere stato toccato dal personale o dagli ospiti

²⁸ DPCM 17 maggio 2020



- se per qualsiasi motivo si rende necessario il lavaggio manuale, prima di effettuarlo, mettere in ammollo le stoviglie in una soluzione con cloro (per la giusta quantità fare riferimento alla scheda del prodotto utilizzato)
- trattare il tovagliato e tutta la biancheria con processi di sanificazione termica (60° - 90°) e chimica a base di cloro o di perossido di idrogeno; in alternativa, adottare tovaglie e tovaglioli monouso²⁹
- per l'asciugatura utilizzare panni in carta monouso

²⁹ Per maggiori informazioni vedi sez. 3.15.1 "Biancheria"

6.2 SUGGERIMENTI PER UN SERVIZIO DI SALA PIÙ SICURO

- Misurare la temperatura ai clienti³⁰ che non soggiornano in hotel, con termoscanner, dopo aver chiesto loro nome e contatti per eventuali comunicazioni successive, relative alla sicurezza
- Sensibilizzare il personale di sala a evitare azioni come strette di mano, abbracci o altri atteggiamenti che implicino un contatto diretto con parti del corpo o indumenti degli ospiti
- Preferire porte di ingresso per la sala e per la cucina/lavaggio ad apertura automatica in modo da evitare ogni contatto con le mani
- Accompagnare gli ospiti al tavolo comunicando gentilmente l'organizzazione del servizio e motivando questa procedura come forma di sicurezza e prevenzione
- Assegnare preferibilmente lo stesso tavolo per l'intera durata del soggiorno
- Non consentire la consumazione a buffet, ma eventualmente prevedere l'esposizione degli alimenti all'interno di banconi chiusi da vetri o protezioni in plexiglass che verranno poi serviti al tavolo da un cameriere provvisto di guanti e mascherina
- Far rispettare agli ospiti la distanza di almeno 1 metro nello spazio di somministrazione degli alimenti
- Preferire prodotti monoporzione
- Sostituire i tradizionali menù con altri in materiale che possa essere pulito e sanificato ad ogni utilizzo. In alternativa, adottare tovagliette monouso con la lista dei piatti sovrastampata o un menù digitale a cui l'ospite può accedere usando il proprio smartphone. Per i più tradizionali, trascrivere il menù su una lavagna

³⁰ Nel rispetto della tutela della privacy è vietato registrare o divulgare a terzi il risultato



- Garantire la corretta distanza di sicurezza tra gli ospiti che non fanno parte dello stesso nucleo familiare o gruppo di viaggiatori, anche grazie a comunicazioni scritte (cartelli, adesivi e guide segnapercorsi)
- Adottare una mise en place più minimal (valutando la possibilità di utilizzare tovagliette di carta)
- Apparecchiare al momento del servizio: anche vedere il gesto serve a rassicurare gli ospiti
- Utilizzare condimenti, salse, pane, cracker, grissini in confezioni monodose e prevedere la monoporzione qualora questi alimenti siano preparati direttamente in cucina
- Creare proposte di menù veloci in modo da accelerare il servizio e ridurre il tempo di permanenza del cliente in sala
- Per limitare al massimo la contaminazione, definire i ruoli di ogni cameriere, in modo che chi sbarazza non sia lo stesso che serve ai tavoli
- Per evitare che le due figure si incrocino, prevedere due ingressi in cucina, uno in entrata e uno in uscita. In alternativa predisporre un passavivande

- Entrare in cucina solo se strettamente necessario, per evitare contaminazioni
- Come alternativa alla sala, proporre il room service o allestire altri spazi dell'hotel idonei per servire i pasti creando un protocollo efficiente e curato, con piatti coperti da cloche, bicchieri provvisti di coperchio, posateria e tovaglioli protetti. Utilizzare prodotti in mono-confezione per evitare contaminazioni aeree durante il percorso
- Sbarazzare, pulire e sanificare tavoli e sedie non appena il cliente si alza. Per l'asciugatura preferire carta monouso
- Prevedere un guardaroba per il deposito di giacche e cappotti, proteggendo gli indumenti e gli ombrelli con copriabiti e copriombrelli monouso. Disinfettare spesso il locale e le grucce ad ogni utilizzo
- Predisporre una barriera protettiva alla cassa o, in alternativa, prevedere l'uso della mascherina
- Addebitare il conto in camera agli ospiti che soggiornano in hotel o incentivare il pagamento con carte contactless e sistemi smart
- Laddove possibile, privilegiare l'utilizzo degli spazi esterni

Le procedure adottate per gli ambienti interni valgono anche per quelli esterni: mettere a disposizione degli ospiti all'ingresso dispenser di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore), posizionare i tavoli alla corretta distanza di sicurezza, sanificarli tra un cliente e l'altro, delimitare gli spazi dedicati al servizio e predisporre la segnaletica relativa ai corretti comportamenti da tenere.

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

6.3 SUGGERIMENTI PER UN SERVIZIO AL BAR PIÙ SICURO

- Regolare gli ingressi
- Posizionare dispenser di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore) all'ingresso, al banco e alla cassa
- Accogliere il cliente e accompagnarlo al tavolo, tenendo la corretta distanza di sicurezza
- Permettere le consumazioni al banco del bar solo se è garantita la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti, ad eccezione delle persone che, sotto la loro responsabilità, dichiarano di non essere soggette al distanziamento interpersonale (come da disposizioni vigenti)
- Mettere a disposizione sul banco prodotti monouso
- Servire i prodotti da forno (paste, pizze, ecc.) senza consentire ai clienti il self-service
- Utilizzare condimenti, salse, pane, cracker, grissini in confezioni monodose e prevedere la monoporzione qualora questi alimenti siano preparati direttamente in cucina
- Proporre menù che prevedano preparazioni veloci, in modo da accelerare il servizio
- Sostituire i tradizionali menù con altri in materiale che possa essere pulito e disinfettato ad ogni utilizzo. In alternativa, adottare tovagliette monouso con la lista delle proposte sovrastampata o un menù digitale a cui l'ospite può accedere usando il proprio smartphone. Per i più tradizionali, trascrivere il menù su una lavagna
- Riorganizzare gli spazi del bar anche con tavoli alti per le consumazioni veloci, in modo da mantenere la corretta distanza di sicurezza

- Lavare in lavastoviglie piatti, bicchieri, posate e utensili con un prodotto specifico a base di cloro (compatibilmente con il tipo di stoviglie) e adottare la stessa procedura anche per tutto ciò che non è stato utilizzato, ma che potrebbe essere stato toccato dal personale o dagli ospiti
- Se per qualsiasi motivo si rende necessario il lavaggio manuale, prima di effettuarlo, mettere in ammollo le stoviglie in una soluzione con cloro (per la giusta quantità fare riferimento alla scheda del prodotto utilizzato)
- Asciugare con panni di carta monouso
- Utilizzare solo cannucce in confezione singola
- Adoperare le pinze per tutte le fasi di preparazione dei cocktail
- Proporre cocktail dalle decorazioni semplici, che non prevedono un'eccessiva manipolazione
- Predisporre una barriera protettiva alla cassa o, in alternativa, prevedere l'uso della mascherina
- Addebitare il conto in camera agli ospiti che soggiornano in hotel o incentivare il pagamento con carte contactless, e sistemi smart
- Non riempire troppo il frigorifero, in modo da essere più veloci e agili nella fase di sanificazione
- Laddove possibile, privilegiare l'utilizzo degli spazi esterni

Le procedure adottate per gli ambienti interni valgono anche per quelli esterni: mettere a disposizione degli ospiti all'ingresso dispenser di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore), posizionare i tavoli alla corretta distanza di sicurezza, sanificarli tra un cliente e l'altro, delimitare gli spazi dedicati al servizio e predisporre la segnaletica relativa ai corretti comportamenti da tenere.

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

6.4 DELIVERY

Il food delivery è un servizio sempre più utilizzato, complici anche la comodità e l'immediatezza garantite dalle app. Ora si aggiungono altri due aspetti da non sottovalutare: l'abitudine ancora più radicata di ricorrervi sviluppata in questo periodo e l'aspetto della sicurezza. Il delivery può rispondere alla domanda dell'ospite che sceglie di consumare il pasto in camera e, se il ristorante è aperto all'esterno, anche a chi non soggiorna in hotel.

- Modificare il menù dedicato al delivery esterno nel caso siano presenti piatti che, durante il trasporto, possono contaminarsi o perdere le proprietà organolettiche
- Calcolare bene i tempi e le distanze. Non offrire il servizio se il tempo di trasporto può compromettere la qualità dei cibi
- Creare un menù con proposte che prevedano un processo di impiattamento veloce
- Creare un protocollo efficiente e curato, che garantisca la corretta protezione dei cibi e delle bevande, inserendoli in appositi contenitori (o sacchetti a perdere) chiusi, per assicurarne la massima protezione; imbu-stare posateria e tovaglioli e prediligere prodotti in mono-confezione
- Prediligere il pagamento con carte contactless o sistemi smart
- Dotare il personale dedicato alle consegne di guanti e mascherina e formarlo sui comportamenti da tenere nel rispetto delle norme di sicurezza

7

ANIMAZIONE E ATTIVITÀ RICREATIVE

L'animazione e le attività ricreative in generale sono servizi apprezzati dagli ospiti; in questo momento va valutata la proposta, in quanto possono creare assembramenti, quindi non garantire la corretta distanza di sicurezza.



7.1 MINICLUB

Se scegliete di aprirlo, accogliete i bambini solo se accompagnati da un adulto, che sarà responsabile della loro sicurezza, tenendoli alla corretta distanza dagli altri coetanei e da eventuali situazioni di rischio.

In alternativa si possono mettere a disposizione alcuni giocattoli preventivamente igienizzati e scelti in base all'età del bambino e su richiesta del genitore.

Qualora si scelga di mantenerlo in funzione, è consigliabile adottare le seguenti misure preventive:

- posizionare dispenser di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore) sia all'entrata che all'interno dei locali dedicati ai bambini
- invitare a disinfettarsi le mani all'ingresso, sia in entrata che in uscita
- prevedere l'animazione solo se si può garantire la corretta distanza di sicurezza

- dopo la normale pulizia, sanificare tutte le superfici³¹
- durante l'orario di chiusura sanificare l'ambiente e i giochi con una soluzione nebulizzata di perossido di idrogeno allo 0,5%

³¹ Per la scelta del sanificante più adatto fare riferimento alla sezione 'Prodotti e strumenti di sanificazione'. Al fine di non danneggiare le superfici, si consiglia, comunque, di utilizzare sugli arredi una soluzione a base di perossido di idrogeno allo 0,5% (o alcool al 70%), sui sanitari ipoclorito di sodio allo 0,5% e sui pavimenti perossido di idrogeno allo 0,5% o ipoclorito di sodio allo 0,1%, previa verifica della compatibilità del materiale

7.2 ANIMAZIONE

È consigliabile prevedere l'animazione solo se si può garantire la corretta distanza di sicurezza tra tutti i presenti. Per tale ragione il programma va concordato insieme alla direzione che lo monitora costantemente per verificare l'assenza di assembramenti durante lo svolgimento delle diverse attività.

- Valutare la possibilità di suddividere gli ospiti (sia adulti che bambini) in piccoli sottogruppi, ognuno dei quali affidato a un animatore, in modo da rendere più facile il distanziamento tra le persone
- Individuare un'area da dedicare all'intrattenimento, in cui venga garantita la corretta distanza di sicurezza sia degli animatori che degli ospiti, posizionando le sedute con il giusto spazio tra loro
- Replicare l'intrattenimento in orari diversi nella stessa giornata, in modo da regolamentare il numero degli spettatori
- Per mantenere la corretta distanza di sicurezza, coinvolgere gli adulti nelle attività dedicate ai bambini più piccoli
- Proporre un servizio di animazione privata (a pagamento)
- Individuare e delimitare le aree giochi per bambini all'aperto, indicando il numero massimo di presenze consentite, con la supervisione dei genitori³²

³² Salvo diversa disposizione regionale



7.3 AREE SPORTIVE ESTERNE

Sono consentiti tutti gli sport individuali; per gli sport a coppie e di squadra (ad esempio tennis, beach volley, calcetto, ecc.) è necessario rispettare le disposizioni delle istituzioni competenti.

Per garantire il corretto svolgimento delle attività sportive, è opportuno adottare le seguenti misure preventive:

- predisporre cartelli con le indicazioni sui comportamenti da tenere relativi a sicurezza e igiene personale
- collocare dispenser di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore) agli ingressi e nei punti più visibili delle aree sportive
- non consentire l'accesso a spalti, tribune e panchine distribuite nell'area della struttura

7.4 PISCINA

Ad oggi, non ci sono prove che il Covid-19 si trasmetta all'uomo attraverso l'uso delle piscine. Il corretto funzionamento, la manutenzione, un'adeguata disinfezione (ad esempio con cloro e bromo) e il frequente controllo dei livelli del cloro assicurano l'inattivazione del virus³⁴. Sono escluse le piscine ad usi speciali di cura, di riabilitazione e termale e quelle alimentate ad acqua di mare.

7.4.1 ENTRATA

- Regolare gli ingressi e, se possibile, definire due accessi, uno di entrata e uno di uscita
- Privilegiare gli accessi su prenotazione
- Predisporre cartelli con le indicazioni sui comportamenti da tenere relativi a sicurezza e igiene personale agli ingressi e nei punti di maggiore visibilità
- Posizionare dispenser di igienizzante per le mani (meglio se dotati di fotocellula, per evitare il contatto con l'erogatore) agli ingressi e nei punti più visibili
- Se possibile, allungare gli orari di apertura per consentire l'ingresso a un maggior numero di persone
- Consentire l'accesso solo dopo un'accurata doccia saponata su tutto il corpo

³⁴ Istituto Superiore della Sanità, 16 aprile 2020

- Organizzare le docce in modo da assicurare la distanza di almeno 1 metro e comunicandolo con adesivi a terra e segnaletica; prevedere, ad esempio, postazioni ad uso alternato o separate da apposite barriere
- Far riporre sempre gli effetti personali in una borsa

7.4.2 BALNEAZIONE

- Monitorare ogni 2 ore il giusto valore di cloro nelle piscine³⁵ e correggerlo tempestivamente, in caso non sia conforme
- Prevedere una densità di affollamento in vasca calcolando un indice di 7 mq di superficie d'acqua a persona³⁶

7.4.3 SOLARIUM

- Disporre le attrezzature (sedie a sdraio, lettini, ecc.) attraverso percorsi dedicati, in modo da garantire una distanza di almeno 1,5 metri tra persone
- Prevedere una densità di affollamento nel solarium e nelle aree verdi con un indice di non meno di 7 mq di superficie di calpestio a persona³⁷ per coloro che non fanno parte dello stesso nucleo familiare o gruppo di viaggiatori

³⁵ parametro cloro attivo libero in vasca compreso tra 1,0 - 1,5 mg/l; cloro combinato ≤ 0,40 mg/l; pH 6.5 – 7.5.

³⁶ Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, “Nuovo coronavirus SARS-CoV-2. Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive”, maggio 2020

³⁷ Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, “Nuovo coronavirus SARS-CoV-2. Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive”, maggio 2020



7.4.4 INDICAZIONI GENERALI

- Non consentire l'uso di piscine che non permettono l'applicazione delle suddette indicazioni (ad esempio le piscine gonfiabili). Monitorare in modo rigoroso le vasche per i bambini
- Convertire le piscine finalizzate al gioco acquatico in vasche per la balneazione. Le vasche torrente, toboga, scivoli morbidi sono consentiti solo se viene garantito il totale rispetto delle suddette indicazioni
- Invitare i genitori a controllare che i bambini rispettino il distanziamento e le norme igienico-comportamentali
- Sanificare le attrezzature (sedie a sdraio, lettini, galleggianti, natanti, ecc.) dopo ogni utilizzo tra un cliente e l'altro e a fine giornata
- Nella cassetta del pronto soccorso è opportuno aggiungere sacchetti per rifiuti monouso a rischio biologico e tuta protettiva monouso³⁸

Per mantenere traccia delle attività svolte, si consiglia, inoltre, di tenere un registro delle azioni eseguite indicante data, ora, locale sanificato, nome dell'operatore.

³⁸ oltre alla normale dotazione prevista dal D.M. n.388 del 15/7/2003



welevel.
ACADEMY

ATTESTATO

DI PARTECIPAZIONE

Consegnato a

Anna Carminati

ha completato con successo il percorso formativo

“SECURE CLEAN HOTEL”

Mauro Santinato
Presidente Teamwork

Antonio Miano
Amministratore welevel.academy

4.06.2020



welevel.
ACADEMY

ATTESTATO

DI PARTECIPAZIONE

Consegnato a

Elena Porzio Rossi

ha completato con successo il percorso formativo

“SECURE CLEAN HOTEL”

Mauro Santinato
Presidente Teamwork

Antonio Miano
Amministratore welevel.academy

4.06.2020



welevel.
ACADEMY

ATTESTATO

DI PARTECIPAZIONE

Consegnato a

Maria Elena Turrini

ha completato con successo il percorso formativo

“SECURE CLEAN HOTEL”

Mauro Santinato
Presidente Teamwork

Antonio Miano
Amministratore welevel.academy

4.06.2020