

PIANO COVID-19

DESCRIZIONE DELLE REVISIONI

Vers. Rev.	Data	Oggetto
0	12/06/2020	Emissione della procedura

Procedura emessa da: S. Cicalò

Autorizzata da: CDO

Sommario

- 1. Introduzione 7
 - 1.1. Panoramica generale..... 7
 - 1.2. Quadro normativo..... 7
 - 1.3. Autore del piano e dei protocolli 8
 - 1.4. Applicabilità del piano 8
 - 1.5. Obiettivi del piano..... 8
 - 1.5.1. Obiettivo primario 9
 - 1.5.2. Obiettivo secondario..... 9
 - 1.6. Aggiornamenti e revisioni del piano 9
 - 1.7. Contenuto del piano..... 9
 - 1.8. Divulgazione e custodia del piano 9
 - 1.9. Definizioni e terminologia del piano 10
- 2. Riferimenti normativi e informazioni generali..... 10
 - 2.1. Linee guida OMS – 30 marzo 2020 10
 - 2.1.1. Come avviene la trasmissione di Covid-19..... 10
 - 2.1.2. Caratteristiche del settore turistico alberghiero 10
 - 2.1.3. Come deve comportarsi la direzione della struttura in 6 punti..... 11
 - 2.1.3.1. Allineamento protocollo intervento con le autorità sanitarie locali..... 11
 - 2.1.3.2. Mobilitazione delle risorse 11
 - 2.1.3.3. Supervisione..... 11
 - 2.1.3.4. Registro delle azioni 11
 - 2.1.3.5. Comunicazione 11
 - 2.1.3.6. Formazione e informazione 11
 - 2.1.4. Come gestire l'accoglienza, il check in e i servizi di portineria 12
 - 2.1.4.1. Informazione e comunicazione..... 12
 - 2.1.4.2. Disponibilità di kit di emergenza al ricevimento..... 12
 - 2.1.4.3. Misure di distacco sociale, di pulizia e igieniche..... 12
 - 2.1.4.4. Monitoraggio di ospiti probabilmente ammalati 13
 - 2.1.4.5. Disinfezione dell'acqua di balneazione 13
 - 2.1.4.6. Macchine per lavaggio biancheria e lavastoviglie..... 13
 - 2.1.4.7. Impianti di climatizzazione e ventilazione meccanica 13
 - 2.1.4.8. Dispenser e erogatori di sapone, gel disinfettante 13
 - 2.1.5. Ristorazione, sale da pranzo e ambienti bar 13
 - 2.1.5.1. Informazione e comunicazione..... 13
 - 2.1.5.2. Buffet e macchine erogatrici 13
 - 2.1.5.3. Lavaggio di piatti, posate e biancheria da tavola 13

2.1.5.4.	Distribuzione degli spazi e distanziamento.....	14
2.1.6.	Pulizie delle camere e degli ambienti	14
2.1.6.1.	Pulizia e disinfezione.....	14
2.1.6.2.	Monitoraggio di ospiti malati.....	14
2.1.7.	Disponibilità dei materiali	15
3.	Gestione dei casi Covid-19 in strutture ricettive	15
3.1.	Raccomandazioni generali	15
3.2.	Gestione di un caso di lavoratore contagiato	15
3.3.	Gestione di un caso di ospite contagiato	16
4.	Tracciamento dei contatti	16
5.	Ospiti non affetti da virus	16
6.	Protocollo Nazionale 'Accoglienza Sicura' - Federalberghi.....	17
6.1.	Ricevimento	17
6.1.1.	Misure di carattere generale	17
6.1.2.	Assistenza agli ospiti e richieste d'intervento	18
6.1.3.	Back of the house	19
6.1.4.	Accesso da parte di fornitori esterni	19
6.2.	Housekeeping e pulizia aree comuni	19
6.2.1.	Definizioni	19
6.2.2.	Misure di carattere generale	19
6.2.3.	Modalità operative di svolgimento del servizio ai piani	19
6.3.	Ricevimento	20
6.4.	Impianti di condizionamento	20
6.5.	Sanificazione periodica	21
6.6.	Food & Beverage.....	21
6.6.1.	Definizioni	21
6.6.2.	Misure di carattere generale.....	21
6.6.3.	Aree destinate alla somministrazione.....	21
6.6.4.	Servizio.....	21
6.6.5.	Lavaggio di piatti e stoviglie	22
6.6.6.	Lavaggio della biancheria da tavola	22
6.6.7.	Servizio in camera.....	22
6.6.8.	Asporto.....	22
6.6.9.	Preparazione degli alimenti.....	22
6.6.10.	Accesso dei fornitori esterni.....	23
6.7.	Informazioni a collaboratori e ospiti	23

6.7.1.	1 Misure di carattere generale	23
6.7.2.	Tipologie di dispositivi di protezione individuale (DPI).....	24
6.7.3.	Disponibilità dei DPI	24
6.7.4.	Verbale di consegna dei DPI.....	24
6.8.	Caso sintomatico	24
6.8.1.	Misure di carattere generale	24
6.8.2.	Kit protettivo	25
6.9.	Pulizia degli ambienti	25
6.10.	Contatti stretti.....	26
6.11.	Persone non coinvolte.....	26
7.	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26 aprile 2020.....	26
8.	Piano di autocontrollo Covid-19, azioni e misure.....	28
8.1.	I 5 pilastri.....	28
8.2.	Principio generale del piano Covid-19.....	28
8.3.	Organigramma e modalità di espletamento.....	28
8.4.	Misure preventive	30
8.4.1.	Ospiti.....	30
8.4.2.	Collaboratori.....	30
8.4.3.	Fornitori di beni e servizi.....	30
8.4.4.	Analisi dell'ambiente di lavoro e delle attività.....	30
8.4.5.	Comportamento generici di protezione dei collaboratori.....	31
8.5.	Protocolli operativi per la gestione di ambiti e attività.....	31
8.5.1.	Descrizione delle attività a rischio specifico.....	31
8.5.2.	Metodologia per la valutazione del rischio	31
8.5.3.	Matrix utilizzata per la determina del rischio	33
8.5.4.	Valutazione del rischio da Covid-19 per attività e misure specifiche	33
8.5.4.1.	Spostamento del personale dal domicilio al posto di lavoro e viceversa.....	33
8.5.4.2.	Accesso collaboratori al posto di lavoro.....	34
8.5.4.3.	Accesso del collaboratore al ricevimento e alla direzione.....	34
8.5.4.4.	Caso sospetto di un collaboratore sintomatico	35
8.5.4.5.	Caso sospetto in ospite sintomatico.....	35
8.5.4.6.	Protocollo ClubRes caso sintomatico in struttura (ospite o collaboratore)	36
8.5.4.7.	Reception /accettazione ospite	37
8.5.4.8.	Servizio accompagnamento in camera	38
8.5.4.9.	Housekeeping.....	38
8.5.4.10.	Gestione biancheria pulita e sporca, manipolazione rifiuti	39

8.5.4.11.	Cucina.....	39
8.5.4.12.	Servizio ristorante.....	40
8.5.4.13.	Servizio bar.....	41
8.5.4.14.	Gestione piscine e regolamentazione accessi all'area.....	42
8.5.4.15.	Limitazione di accesso alle piscine Dolomiti ClubRes	42
8.5.4.16.	Gestione aree relax.....	43
8.5.4.17.	Accesso all'area fitness.....	44
	Trattamenti estetici, massaggi, balneoterapia e sauna	45
8.5.4.18.	Utilizzo della spiaggia in concessione	45
8.5.4.19.	Accesso al marina.....	46
8.5.4.20.	Gestione spazi comuni collaboratori (mensa, spogliatoi ecc.)	47
8.5.4.21.	Uffici (front office, back office, booking, direzione, ecc.).....	48
8.5.4.22.	Alloggi team.....	49
8.5.4.23.	Navette e auto aziendali	49
8.5.4.24.	Accesso fornitori esterni (beni e servizi)	50
8.5.4.25.	Manutenzioni	51
8.5.4.26.	Manutenzioni agli impianti VMF, condizionamento, deumidificazione, areazione	51
8.5.5.	Procedure per l'applicazione di misure igienico sanitarie di pulizia	53
8.5.5.1.	Pulizia e igienizzazione uffici e reception	53
8.5.5.2.	Pulizia e igienizzazione bancone bar, sala bar, aree comuni e di attesa.....	54
8.5.5.3.	Pulizia e igienizzazione sala ristorante.....	54
8.5.5.4.	Pulizia e igienizzazione sala cucina	54
8.5.5.5.	Pulizia e igienizzazione cabina di trattamento e saune	54
8.5.5.6.	Pulizia e igienizzazione piscine	55
8.5.5.7.	Pulizia e igienizzazione servizi igienici (strutture ricettive)	55
8.5.5.8.	Pulizia e igienizzazione servizi igienici (Approdo e Baita Tonda)	55
8.5.5.9.	Pulizia e igienizzazione ascensori, corridoi, locali di servizio	55
8.5.5.10.	Pulizia e igienizzazione camere.....	56
8.5.5.11.	Pulizia e igienizzazione spogliatoi e servizi igienici del personale.....	56
8.5.5.12.	Pulizia e igienizzazione lavanderia.....	56
8.5.5.13.	Impianti di areazione e condizionamento aria, UTA.....	56
8.5.5.14.	Modalità utilizzo dispenser per l'igienizzazione delle mani	56
8.5.5.15.	Tabella dei prodotti di pulizia e di igienizzazione utilizzati	57
8.5.5.16.	Procedura di validazione e controllo delle procedure di sanificazione.....	57
8.5.5.17.	Procedura di gestione della formazione dei collaboratori.....	58
8.5.5.18.	Procedura di smaltimento DPI.....	59

1. Riferimenti e fonti 59

 1.1. Approfondimenti 59

2. Allegati 60

REGISTRO AZIONI E MISURE ANNOTAZIONI PER LA REVISIONE PIANO E DEI PROTOCOLLI..... 61

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

1. Introduzione

1.1. Panoramica generale

Il quadro normativo nazionale e dei diversi territori prevede la riapertura delle strutture ricettive a partire dalla cosiddetta fase 2. Questo documento determina la linea guida di metodi e procedure di autocontrollo da adottare per tutte le strutture appartenenti al gruppo Dolomiti ClubRes comprese le strutture turistiche e le gestioni di ristorazione gestiti in affitto d'azienda e rappresenta uno strumento atto a prevenire e contrastare eventuali rischi o problematiche derivanti dal virus denominato Covid-19. Il comparto alberghiero è una realtà complessa e sono coloro che operano quotidianamente nel settore che possono conoscere tutte le dinamiche di contatto sociale tra ospiti, collaboratori, fornitori e altri aventori esterni. L'unione delle esperienze, raggiunta con un confronto con i direttori del gruppo utile allo sviluppo del presente documento, oltre che l'analisi rispetto ai punti di vista dei principali esponenti di categoria mi ha supportato nella definizione delle procedure che vanno applicate e sono allineate agli standard nazionali e internazionali. Le strutture del nostro gruppo sono pratiche dal mio ingresso a seguire differenti manuali di autocontrollo per l'HACCP, antilegionella, trattamento acqua di balneazione, sicurezza sul lavoro, antincendio, gestione sinistri ecc.. Il presente piano Covid-19 può quindi facilmente integrarsi all'interno di un sistema di prevenzione collaudato e funzionante. Nella prima parte del piano sono raccolte le norme e indicazioni di categoria e diversi enti di tipo sanitario e governativo, nella seconda parte sono pubblicate le modalità di attuazione del piano Covid-19 e i protocolli dettagliati che comprendono le azioni e misure definite.

1.2. Quadro normativo

Attualmente la normativa di riferimento sia nazionale che regionale, così come le linee guida internazionali sono in continua evoluzione. Ciò è dovuto all'incompleta conoscenza scientifica del virus e all'andamento epidemiologico di Covid-19 che determina un susseguirsi di direttive e ordinanze spesso in contraddizione. In assenza di una normativa specifica univoca, per la redazione del presente manuale si è fatto riferimento a quanto disponibile e visto. Come fisiologico e anche per tale ragione il manuale subirà modifiche ed integrazioni ottemperando così a future disposizioni normative che dipendono dalle normative territoriali in taluni casi in contraddizione alle linee guida nazionali.

Strumenti normativi e linee guida di riferimento:

- LEGGE N. 27 del 24 aprile 2020 – conversione in legge del DL N. 18 del 17 marzo 2020;
- DPCM del 10 aprile 2020 – Ulteriori disposizioni attuative del Decreto Legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza da Covid-19, applicabili all'intero territorio nazionale;
- DPCM del 01 aprile 2020 – Disposizioni attuative del Decreto Legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza da Covid-19, applicabili all'intero territorio nazionale;
- DPCM del 22 marzo 2020 – Disposizioni attuative del Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza da Covid-19, applicabili all'intero territorio nazionale;
- DECRETO LEGGE del 17 marzo 2020 n. 18 – Cura Italia;
- DPCM dell'11 marzo 2020 – Ulteriori disposizioni attuative del Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza da Covid-19, applicabili all'intero territorio nazionale;
- DPCM del 09 marzo 2020 - Ulteriori disposizioni attuative del Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza da Covid-19, applicabili all'intero territorio nazionale;
- DPCM dell'08 marzo 2020 - Ulteriori disposizioni attuative del Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza da Covid-19, applicabili all'intero territorio nazionale;

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

- Circolare del Ministero della Salute N. 5443 del 22 febbraio 2020: Covid-19. Nuove indicazioni e chiarimenti;
- Istituto Superiore di Sanità – Rapporto ISS COVID – 19 N.5/2020 (23 marzo 2020) – Indicazioni ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell’infezione da virus SARS–CoV–2;
- Interim Guidance, 31 march 2020 – World Health Organization – Operational considerations for Covid-19 management in the accomodation sector;
- Interim Guidance, 07 april 2020 – World Health Organization – Covid-19 and food safety: guidance for business;
- Interim Guidance, 16 april 2020 – World Health Organization – Consideration in adjusting public health and social measures in the context of Covid-19;
- Governo/parti sociali – Protocollo per contrastare la diffusione del Coronavirus negli ambienti di lavoro – 14 marzo 2020;
- Governo/parti sociali – Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro – 24 aprile 2020;
- INAIL – documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS–CoV–2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione – 23 aprile 2020;
- Ordinanza del presidente della Giunta Regionale Toscana n. 38 del 18 aprile 2020 – misure di contenimento sulla diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro;
- Protocolli di autocontrollo per la sicurezza igienico – sanitaria per l’erogazione delle prestazioni termali nel periodo post – Covid-19;
- DPCM 26 aprile 2020 e allegati.

1.3. Autore del piano e dei protocolli

Dopo un confronto rispetto al contenuto e l’attuazione il presente manuale è stato redatto dal referente Covid-19 gruppo Stefano Cicalò e viene attuato dopo una verifica dell’RSPP Massimo Taufer. La valutazione o la revisione del rischio ha periodicità annuale e/o a ogni volta che ci sia motivo di considerare che la situazione possa essersi modificata.

1.4. Applicabilità del piano

La presente procedura viene attuata in tutte le strutture del gruppo Dolomiti ClubRes e più specificatamente nelle gestioni delle strutture Centro Vacanze Verona (Fiemme), Adler (Moena), Al Sole (Canazei), Sporting e Relais (S. Martino di Castrozza), Alaska e Alpine (Folgaria), Baia Caddinas (Golfo Aranci) oltre che per la gestione della struttura di ristorazione Baita Tonda alle pendici del Cermis (Fiemme) come specificato nell’organigramma.

1.5. Obiettivi del piano

Le disposizioni contenute nel presente piano si applicano ai sensi della normativa nazionale e regionale nonché alle linee guida nazionali e internazionali, relative alla gestione delle strutture turistico-ricettive e alla gestione di spiagge e marine in concessione. Il documento riunisce, aggiorna e integra le indicazioni riportate nelle linee-guida nazionali e nelle normative in continua evoluzione in conseguenza di nuove acquisizioni scientifiche nel campo della conoscenza dell’epidemia da Covid-19. Tali disposizioni riguardano le linee guida da applicare alla tutela igienico-sanitaria e alla sicurezza degli ospiti, avventori e fruitori oltre che dei lavoratori delle rispettive strutture.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

Il presente piano è stato redatto con l'obiettivo di individuare, nell'attività specifica dell'azienda, ogni punto che potrebbe rivelarsi critico, dal punto di vista del rischio di contagio da Covid-19 individuando le misure di prevenzione e protezione da affiancare all'applicazione di tutte le norme vigenti in materia di igiene e sicurezza delle strutture ricettive fra cui il D. Lgs. 81/08, antincendio, HACCP, autocontrollo piscine, autocontrollo per la prevenzione della legionellosi, ecc.). Ciò premesso il piano persegue i seguenti obiettivi:

1.5.1. Obiettivo primario

Identificare un manuale di procedure di autocontrollo, allineato con le autorità sanitarie locali, per tutelare e guidare l'attività delle singole strutture che riporti le procedure e indicazioni su come affrontare eventuali emergenze, procedure e criticità nei diversi scenari che potrebbero presentarsi;

1.5.2. Obiettivo secondario

Identificare una modalità univoca internamente al gruppo e riferita alla sicurezza sanitaria come avvenuto per i restanti ambiti di autocontrollo che si leghi a una comunicazione univoca e un piano formativo e informativo che permetta una maggiore efficacia degli aggiornamenti riferiti ai collaboratori.

Esistono tre grandi gruppi di persone che sono interconnesse all'interno delle strutture ricettive del gruppo:

- Ospiti e clienti, coloro di cui non è possibile avere uno storico dal punto di vista sanitario;
- Personale assunto del quale vengono raccolte informazioni sanitarie;
- Figure esterne come fornitori, liberi professionisti e imprese di servizio esterne alle quali sono affidati servizi o forniture, consulenze, manutenzioni, consegne – questo gruppo raccoglie tutte le persone che lavorano attorno alla struttura ma non a sua diretta dipendenza.

1.6. Aggiornamenti e revisioni del piano

Il piano viene aggiornato periodicamente sulla base delle normative vigenti ed è soggetto di revisioni in base a quanto emergerà in fase di applicazione. Alla prima pagina è riportata l'informazione riferita agli aggiornamenti periodici del piano, l'ultima sezione del documento contiene fogli vuoti nei quali vanno segnati gli interventi eseguiti e ogni nota utile all'ottimizzazione delle procedure introdotte – questa parte viene compilata dal direttore di struttura e comunicata periodicamente al responsabile per la revisione del piano.

1.7. Contenuto del piano

Il presente piano, coerentemente alle direttive di legge, comprende le linee guida e le modalità operative per:

- Panoramica leggi e norme d'indirizzo attuate da diversi enti e istituzioni
- Informazioni generali sul SARS-CoV-2 / Covid-19;
- Individuazione dei "fattori di rischio";
- Analisi del rischio;
- Individuazione dei punti critici di controllo (punti in cui si possono verificare dei rischi);
- Individuazione delle misure di prevenzione e protezione;
- Modalità di controllo dell'efficacia delle misure preventive.

1.8. Divulgazione e custodia del piano

Il piano viene pubblicato nella versione approvata nella cartella condivisa al link predisposto nel quale vengono salvate tutte le procedure del gruppo in un'apposita sezione riferita all'ambito 81/08.

1.9. Definizioni e terminologia del piano

Nel presente piano si fa riferimento alle seguenti definizioni:

SARS-CoV-2: Nuovo ceppo di Coronavirus che non è stato precedentemente identificato nell'uomo. È il virus che causa l'attuale epidemia;

COVID – 19: È la malattia provocata dal nuovo Coronavirus "CO" sta per corona, "VI" per virus, "D" per disease e "19" indica l'anno in cui si è manifestata;

CASO SOSPETTO: Una persona con sintomatologia respiratoria acuta (insorgenza improvvisa di almeno uno dei seguenti sintomi: febbre, tosse, dispnea) che ha richiesto o meno il ricovero in ospedale;

FATTORE DI RISCHIO: L'agente responsabile del rischio;

MISURA PREVENTIVA: Ogni soluzione adottabile per controllare un rischio;

MONITORAGGIO: Ogni sequenza pianificata di osservazioni o misure atte alla valutazione della controllabilità di un PCC;

PCC (Punto Critico di Controllo): È una fase di processo, una zona, un impianto dove può essere applicata una procedura di controllo con conseguente prevenzione, riduzione o totale eliminazione dei rischi;

PC (Punto Critico): Ogni fase, operazione, procedura o macchina, in corrispondenza della quale si può determinare una condizione di rischio;

PERICOLO: Fonte di possibili lesioni o danni alla salute delle persone;

PIANO AUTOCONTROLLO: Manuale delle procedure da seguire per la riduzione o l'eliminazione dei rischi;

RISCHIO: Combinazione di probabilità e gravità di possibili lesioni o danni alle persone;

STANDARD IGIENICO: Entità massima tollerabile del fattore di rischio;

VALUTAZIONE DEI RISCHI (ANALISI DEI RISCHI): Valutazione globale delle probabilità e delle gravità di possibili lesioni o danni alla salute delle persone per scegliere le adeguate misure di sicurezza.

2. Riferimenti normativi e informazioni generali

2.1. Linee guida OMS – 30 marzo 2020

I seguenti punti sono un estratto di quanto comunicato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità in merito alle procedure da attuare all'interno delle strutture ricettive per la gestione della pandemia Covid-19.

2.1.1. Come avviene la trasmissione di Covid-19

Secondo le prove attuali, il virus Covid-19 viene trasmesso tra le persone attraverso goccioline respiratorie (in particolare quando si tossisce, ma anche semplicemente parlando). Il contatto diretto con una persona infetta o un contatto indiretto (toccare una superficie o un oggetto che è stato contaminato da secrezioni respiratorie) e quindi toccare la propria bocca, naso o occhi è un altro percorso di trasmissione. Sebbene le maggior parte delle persone infette sviluppino sintomi lievi, anziani e/o persone con altre condizioni mediche e possono richiedere un ricovero rapido. Le misure di prevenzione includono l'igiene regolare e approfondita delle mani, il distanziamento sociale, e comportamenti come evitare il contatto di occhi, naso e bocca. In aree pubbliche, la pulizia e la sanificazione di oggetti e superfici frequentemente toccati può contribuire a ridurre il rischio d'infezione.

2.1.2. Caratteristiche del settore turistico alberghiero

Strutture ricettive sono luoghi in cui gli ospiti soggiornano in stretta convivenza e dove c'è un alto grado di interazione tra ospiti e lavoratori. Sono questi aspetti, l'alloggio degli ospiti insieme ai servizi e ciò che comporta questa vicinanza (cibo e bevande, pulizia, organizzazione delle attività, ecc.) – e l'interazione specifica per questi ambienti (ospite-ospite, ospite-personale, personale-personale) che richiedono un'attenzione specifica.

Ogni membro del personale deve rispettare rigorosamente le misure di protezione di base contro il Covid-19 raccomandate dall'OMS, come l'igiene delle mani, la distanza fisica, evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca, praticare l'igiene orale e prestare attenzione ai consigli di rimanere a casa e consultare un medico se si accertano sintomi di malattia o si riscontrano casi sintomatici all'interno del nucleo familiare o di convivenza.

2.1.3. Come deve comportarsi la direzione della struttura in 6 punti

2.1.3.1. Allineamento protocollo intervento con le autorità sanitarie locali

Il management team, in allineamento con l'autorità sanitaria locale deve stabilire una linea che determini eventuali interventi nel caso di emergenze che dovessero presentarsi, viene stabilito l'invio del piano alle autorità sanitarie locali per informazione delle misure intraprese per prevenire casi gestire efficacemente i eventuali emergenze fino all'intervento dell'autorità sanitaria e mitigare l'impatto tra ospiti e personale, comprese pulizie e disinfezione delle stanze occupate da eventuali infetti.

2.1.3.2. Mobilitazione delle risorse

Il management team dovrebbe mettere a disposizione risorse umane ed economiche sufficienti per garantire che il piano d'azione possa essere attuato in modo rapido ed efficace. Il piano d'azione dovrebbe prevedere la fornitura di attrezzature e procedure, sviluppato con informazione alle autorità sanitarie locali, per l'eventuale gestione di casi sospetti e loro possibili contatti.

2.1.3.3. Supervisione

L'attuazione del piano d'azione e l'efficacia delle misure intraprese dovrebbero essere valutate frequentemente per verificare la conformità, identificare e correggere le lacune e adattare il piano all'esperienza pratica. Un team di crisi che coinvolge i membri di ogni reparto di risorse può supportare la direzione nell'attuazione del piano d'azione e nell'identificazione tempestiva delle rettifiche richieste. È necessario essere attenti a qualsiasi aumento insolito dell'assenteismo dei lavoratori, in particolare quelli dovuti a infezioni respiratorie acute, possibilmente causate da Covid-19.

2.1.3.4. Registro delle azioni

Si consiglia di tenere un registro delle azioni e delle misure di rilievo eseguite e di registrarle in modo dettagliato (ad esempio misura con data e ora). Questo registro o questi moduli facenti parte del sistema di autocontrollo formano parte integrante del sistema e vengono utilizzati per controllare e migliorare le azioni implementate.

2.1.3.5. Comunicazione

La comunicazione tra il management e i collaboratori, diretta o differita tramite capoarea, deve essere gestita per eseguire una politica d'informazione e sensibilizzazione e per mantenere un controllo e governo dell'operatività. Le linee guida del piano definiscono le modalità comportamentali dei collaboratori, documenti operativi come i protocolli delle riunioni riferiti alle azioni del piano ne confermano l'espletamento. I regolamenti affissi sottolineano i comportamenti da tenere nelle diverse sfere di rischio, i sistemi informativi ritraggono le pratiche da tenere per il contrasto al rischio Covid-19. Vanno tenute liste aggiornate dei contatti dei collaboratori corredate da numeri telefonici di emergenza.

2.1.3.6. Formazione e informazione

La direzione deve informare i collaboratori rispetto alle misure da adottare e alle misure tendenti a una protezione e prevenzione della salute del team e degli ospiti, compresa la raccomandazione di rimanere a casa e consultare un medico nell'eventualità di disturbi respiratori, come tosse o mancanza di respiro.

La direzione deve organizzare a inizio stagione o periodicamente nel caso di elevata volatilità del personale incontri di aggiornamento, informazione e sensibilizzazione riferiti a tutte le misure di protezione intraprese per contrastare il rischio di Covid-19. La formazione forma la base per lo sviluppo di procedure specifiche.

2.1.4. Come gestire l'accoglienza, il check in e i servizi di portineria

2.1.4.1. Informazione e comunicazione

Il personale della reception deve essere sufficientemente informato su Covid-19 in modo da poter svolgere in modo sicuro i compiti assegnati e prevenire il rischio di diffusione del virus nell'eventualità si presenti. Dovrebbe essere in grado di dare informazioni agli ospiti rispetto loro richieste e istruirli in merito alle misure preventive adottate e ai servizi che sono accessibili incluse le modalità di somministrazione delle stesse oltre che informazioni generali riferite ai servizi resi dalla sanità pubblica (esempio farmacie, medici di guardia...). Devono anche essere in grado di consigliare gli ospiti con sintomi respiratori rispetto al comportamento da tenere avviando le procedure previste dal piano e informando in linea più generale sui comportamenti da tenere (igiene, distanziamento ecc.). Il personale della reception, se possibile, dovrebbe non essere composto da persone di età superiore a 55 anni o con fragilità di salute. I collaboratori del ricevimento devono prendere ogni precauzione, compreso il distanziamento fisico. Al ricevimento devono essere rese accessibili agli ospiti e su loro richiesta informazioni ufficiali e aggiornate sulla situazione aggiornata dell'emergenza epidemiologica e in particolare su eventuali sviluppi nelle loro aree di transito o viaggio. Il ricevimento deve essere informato sull'occupazione delle singole unità abitative e le persone ivi alloggiate come su eventuali alloggi occupati da collaboratori. Vanno tenuti in evidenza i numeri da attivare nel caso di emergenza per una sollecita informazione nel caso questa si dovesse presentare.

2.1.4.2. Disponibilità di kit di emergenza al ricevimento

Va conservata al ricevimento la seguente dotazione di emergenza composta dai seguenti mezzi:

- 1) Disinfettante germicida;
- 2) Mascherine chirurgiche, mascherina FFP2 per casi di emergenza;
- 3) Scudo visivo;
- 4) Guanti usa e getta;
- 5) Camice protettivo a maniche lunghe, tutta lunghezza;
- 6) Sacchetto rifiuti monouso.

2.1.4.3. Misure di distacco sociale, di pulizia e igieniche

Le misure di distacco sociale, insieme all'igiene frequente delle mani formano le misure cardinali del sistema di prevenzione. Anche se è presumibile che gli ospiti abbiano familiarità con le misure, queste vanno ricordate come gesto di ospitalità. Il distanziamento sociale include l'astenersi da abbracci e strette di mano nelle diverse sfere di rischio (ospite-personale, personale-personale, ospite-ospite). Va mantenuto il distanziamento minimo di 1m e di evitare la vicinanza a persone che tossiscono o starnutino. L'igiene delle mani viene favorita con un invito a un lavaggio regolare o una sanificazione prima di accedere in ambienti con una più elevata densità di persone presenti. Va evitato di toccare occhi, naso e bocca. La disinfezione delle mani viene particolarmente indicata dopo la condivisione di oggetti sul posto di lavoro, il pagamento o la manipolazione di oggetti ricevuti da terzi (fornitura, presa in consegna, ritrovamento...). La mascherina deve essere indossata correttamente e toccata meno possibile coprendo interamente naso e bocca. Va usato il gomito o un fazzoletto ripiegato quando si tossisce o starnutisce. Ogni dispositivo di protezione utilizzato o fazzoletto va smaltito immediatamente in un portarifiuti idoneo con coperchio.

2.1.4.4. Monitoraggio di ospiti probabilmente ammalati

Pur osservando le normative in relazione alla protezione dei dati personali e il diritto alla privacy, è consigliabile monitorare eventuali ospiti malati o potenzialmente malati. Il ricevimento dovrebbe annotare elementi e avvenimenti di rilievo di cui si viene a conoscenza come la richiesta di visite mediche. Queste informazioni, da trattare con assoluta discrezione, supportano l'ospite con un'adeguata consulenza facilitando la diagnosi precoce e la gestione rapida e efficiente di casi sospetti entrando, nell'emergenza in contatto con le autorità sanitarie locali.

2.1.4.5. Disinfezione dell'acqua di balneazione

È necessario mantenere la concentrazione di cloro attivo nell'acqua di balneazione entro i livelli raccomandati dalle norme e gli standard internazionali ai limiti superiori della gamma (1-1,5ppm).

2.1.4.6. Macchine per lavaggio biancheria e lavastoviglie

Va verificato da parte del servizio tecnico il corretto funzionamento delle macchine con particolare riferimento alla temperatura e al corretto dosaggio di agenti chimici per la pulizia e la disinfezione.

2.1.4.7. Impianti di climatizzazione e ventilazione meccanica

Anche se Covid-19 non viene trasmesso dall'aria, ma da persona a persona attraverso piccole goccioline, occorre prestare attenzione, come in circostanze normali, al monitoraggio della condizione dei filtri e al mantenimento del corretto tasso di sostituzione dell'aria interna.

2.1.4.8. Dispenser e erogatori di sapone, gel disinfettante

Devono essere effettuati controlli regolari per garantire il corretto funzionamento dei dispenser di sapone e delle soluzioni disinfettanti, degli asciugamani, degli erogatori di asciugamani di carta e dispositivi simili. Gli erogatori difettosi vanno prontamente riparati o sostituiti. Nei controlli va posta particolare attenzione agli erogatori di gel disinfettante nelle diverse aree delle strutture con particolare attenzione ai punti critici come servizi, back of the house, ingresso alle aree con più elevata frequenza.

2.1.5. Ristorazione, sale da pranzo e ambienti bar

2.1.5.1. Informazione e comunicazione

Il punto cardinale per una gestione corretta in termini sanitari è rappresentata dall'igiene personale dei collaboratori (lavaggio regolare delle mani). Vengono utilizzate soluzioni sanificanti per una veloce disinfezione durante il lavoro conformemente alle normative igienico sanitarie. Gli ambiti vengono dotati di un erogatore di gel disinfettante da posizionare nella zona d'ingresso all'ambito.

2.1.5.2. Buffet e macchine erogatrici

Presso i buffet, gli ospiti dovrebbero evitare di maneggiare il cibo. Se necessario, sostituire le pinze e i mestoli più frequentemente, lasciando sempre questi elementi in contenitori separati. Pulire e disinfettare le superfici a buffet dopo ogni servizio. Le macchine da caffè, le macchine per bevande e altri distributori, in particolare le parti più a contatto con le mani degli utenti, devono essere puliti e disinfettati almeno dopo ogni servizio e più spesso se necessario.

2.1.5.3. Lavaggio di piatti, posate e biancheria da tavola

Devono essere utilizzate le procedure abituali. I piatti, le posate e i bicchieri devono essere lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi tutti gli elementi esposti al contatto di ospiti e collaboratori, anche se non utilizzati. Nel caso di lavaggio manuale devono essere seguiti i passi di lavaggio, disinfezione e risciacquo con il massimo livello di precauzione, l'asciugatura va fatta con asciugamani di carta usa e getta.

Tovaglie e tovaglioli vanno lavati nelle modalità consuete, negli allegati sono raccolte le certificazioni di sanificazione delle imprese fornitrici del servizio di lavanderia.

2.1.5.4. Distribuzione degli spazi e distanziamento

Le sale vengono predisposte con un ampio distanziamento fra i tavoli in ragione di una superficie per tavolo per 4 ospiti pari a 10mq. I tavoli devono essere disposti in modo tale che la distanza dal retro di una sedia al retro della sedia sia di oltre 1m e che gli ospiti seduti uno di fronte all'altro vengano accomodati (se non appartenenti allo stesso nucleo) a una distanza di min. 1m.

2.1.6. Pulizie delle camere e degli ambienti

2.1.6.1. Pulizia e disinfezione

Anche in assenza di casi di Covid-19 vengono impostate modalità di pulizia e igienizzazione per un aumento della sicurezza igienico-sanitaria. È stata approntata e introdotta un'apposita procedura di pulizia e sanificazione con frange colorate impregnate, condivisa con i direttori per un avvio del metodo di pulizia e sanificazione a partire dall'apertura delle strutture e avvio gestione. La procedura pone particolare attenzione all'applicazione di misure di pulizia e disinfezione nelle aree comuni (camere e appartamenti, servizi, ambienti comuni, corridoi ecc.) come misura preventiva generale. Il sistema introdotto pone particolare attenzione alla pulizia periodica (min. 4 volte/gg) degli oggetti che vengono frequentemente toccati come es. maniglie, pulsanti dell'ascensore, corrimano, interruttori ecc.. Il personale addetto alle pulizie deve essere formato di conseguenza. Il piano comprende nell'apposita sezione riferita al protocollo d'intervento nell'eventualità di contagio una modalità speciale di pulizia e disinfezione per le situazioni in cui fossero ospiti malati o dipendenti che soggiornano in struttura. La procedura di pulizia descrive nel dettaglio tutte le operazioni che vengono scrupolosamente seguite e la modalità di gestione dei rifiuti solidi come le indicazioni rispetto all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale. Per aree critiche (servizi, arredi bagno ecc.) particolarmente esposti al rischio Covid-19 la procedura ha implementato i seguenti elementi:

- Pulizia delle superfici lavabili dei servizi, spazi pubblici con soluzione disinfettante domestica contenente 0,1% di ipoclorito di sodio;
- Aggiornamenti dei collaboratori rispetto alle pratiche di pulizia e sanificazione;
- Attenzione ai sistemi di stoccaggio e dosaggio nel caso di utilizzo di prodotti concentrati;
- Quando l'uso di candeggina non è adatto (plastica, legno, telecomandi, pulsanti...) vanno utilizzati agenti disinfettanti a base di alcol min. 70% o come previsto dalla procedura di perossido d'idrogeno min. 0,5%;
- La pulizia delle superfici e dei ripiani va eseguita con carta tessuto usa e getta;
- La biancheria sporca va trasportata sempre in borse speciali maneggiate con cura per evitare eventuali contatti con vettori contaminanti;
- Vanno fornite le istruzioni per il lavaggio in cicli caldi (70° C) con detergenti abituali;
- Smaltimento degli articoli usa e getta in portarifiuti dotati di coperchio;
- Addestramento dei collaboratori nel corretto utilizzo dei dispositivi DPI, nell'igiene delle mani e alla corretta rimozione dei DPI al termine del turno di lavoro;
- Ventilazione degli ambienti sottoposti a pulizia e accesso alle unità abitative non contemporanea alla presenza di ospiti.

2.1.6.2. Monitoraggio di ospiti malati

Gli addetti al housekeeping tengono informato il ricevimento di eventuali eventi di rilievo riscontrati come il riscontro di ospiti ammalati trattando queste informazioni con la necessaria discrezione.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

2.1.7. Disponibilità dei materiali

Il personale addetto alle pulizie deve essere formato sull'uso e dotato dei dispositivi di protezione personale individuale, come sotto riportato:

- Guanti
- Mascherine chirurgica (reception/sala e bar/cucina/housekeeping) e FFP2 (trattamenti SPA)
- Abiti usa e getta
- Copriscarpe

Se vengono effettuate misure di sanificazione con nebulizzatori o getti a spruzzo è indicato l'utilizzo di visiere o scudi facciali. I detergenti e sanificanti devono essere presenti in misura sufficiente e distribuiti con gli appositi sistemi di dosaggio. Viene concessa agli ospiti la possibilità di rinunciare volontariamente senza titolo di risarcimento ai servizi di pulizia e igienizzazione con un'informazione diffusa su apposite informazioni, in tale eventualità vengono sospesi tutti gli accessi nelle rispettive unità abitative e ogni servizio rispondendo alla richiesta e garantendo massima salute e sicurezza personale di addetti e ospiti.

3. Gestione dei casi Covid-19 in strutture ricettive

3.1. Raccomandazioni generali

Se un ospite o un collaboratore sviluppa sintomi d'infezione respiratoria acuta, si devono immediatamente compiere sforzi per ridurre al minimo il contatto della persona malata con terzi. Va subito seguita l'indicazione data dal piano di azione per l'emergenza epidemiologica in struttura. Il caso sintomatico va separato da ogni altra persona, va dotato di mascherina, scudo facciale e guanti e va mantenuta una distanza minima di 2m. Se la situazione lo richiede e la persona malata non viene trasferita in una struttura sanitaria, la direzione della struttura deve prendere le misure idonee a contrastare il rischio epidemiologico. Per affrontare queste situazioni è auspicabile ridurre i contatti sociali del paziente e farlo seguire da un solo addetto idoneamente addestrato. Il malato va isolato in un'unità abitativa dotata di bagno e diviso da eventuali suoi compagni di vacanza che vanno anch'essi messi in quarantena. Il caso sintomatico deve indossare una mascherina chirurgica e portare una visiera in occasione di presenza di una persona nell'unità nella quale alloggia. Ogni dispositivo utilizzato dal malato va gettato in un portarifiuti con coperchio in un sacco di nylon per lo smaltimento di rifiuti a rischio biologico. Il personale che è stato a contatto con il paziente deve igienizzarsi e porsi in quarantena fiduciaria rispettando idonee misure di igiene personale. Nel caso in cui il malato non potesse indossare una maschera va evitato ogni contatto diretto. Il collaboratore che entra in contatto con il malato deve disporre di maschera FFP 2, guanti, camicie in nylon tutta lunghezza a maniche lunghe e copriscarpa oltre che uno scudo facciale o un occhiale protettivo (Kit emergenza). Dopo l'uso i DPI vengono rimossi con cura e attenzione e smaltiti in un circuito separato di rifiuti indifferenziati, segue una scrupolosa disinfezione personale. Tutti gli oggetti con i quali il malato è stato in contatto vanno riposti in un sacco di nylon e conservato fino all'arrivo dell'autorità sanitaria al quale viene consegnato.

3.2. Gestione di un caso di lavoratore contagiato

Se un membro del team segnala sintomi respiratori, deve interrompere immediatamente il lavoro, rivolgersi al proprio medico e seguire le sue indicazioni. Viene separato dagli altri sino dalla prima fase per evitare rischi di contagio e circoscrivere al massimo la sfera dei contatti del malato. Il lavoratore va quindi isolato in una camera mentre si attende l'intervento del personale medico o il trasporto del caso sintomatico alla sua abitazione.

Il lavoratore sintomatico deve essere equipaggiato di una maschera FFP 2 che deve essere indossata se ci sono altre persone nella stanza oppure quando viene accompagnato attraverso ambiti con altre persone.

Il personale che manifesta sintomi deve rimanere a casa e consultare il proprio medico, è assolutamente sconsigliato che il malato si rechi sul posto di lavoro.

I casi sintomatici sospetti devono seguire le indicazioni del proprio medico, compresa la raccomandazione di quarantena fiduciaria in auto-isolamento a casa fino a che i sintomi vengono superati. Nota: Per un paziente Covid-19 il tempo di guarigione di una forma lieve di malattia può durare fino a un mese.

3.3. Gestione di un caso di ospite contagiato

Nel caso di un caso epidemiologico in struttura non è consigliato che resti alloggiato nel complesso turistico. In una prima fase il paziente va isolato seguendo tutte le precauzioni del caso fino all'intervento dell'autorità sanitaria locale che viene allertata per il trasporto del paziente in una struttura ospedaliera. La stanza in struttura nel quale viene fatto osservare l'isolamento temporaneo non viene resa accessibile a terzi, eventuali compagni di camera vengono messi in isolamento in una camera separata.

Dopo l'uscita dell'ospite con un'attenzione scrupolosa per evitare eventuali rischi di contagio a danno di terzi la direzione dell'hotel organizza, dotando gli addetti alla pulizia dei DPI idonei, alla sanificazione dell'unità – se possibile questa operazione viene rimandata di ca. 24h rispetto all'orario di uscita del paziente.

La stanza e ogni ambito nel quale ha soggiornato il paziente vengono disinfettati con una concentrazione maggiore di principio sanificante pari al 0,5% di ipoclorito di sodio.

Se la struttura viene obbligata ad ospitare l'ospite malato o il caso sospetto in struttura l'autoisolamento va sorvegliato. Le visite del medico devono essere organizzate nel luogo in cui è alloggiato il malato, evitando inutili e rischiosi spostamenti in struttura o all'esterno. Malati di Covid-19 vengono alloggiati in autoisolamento da soli, tranne nel caso di bambini, il malato non può ricevere visitatori, il cibo viene fornito in camera nella quale non possono accedere esterni, va inoltre evitata ogni condivisione di mezzi, strumenti, dotazioni con terzi. Va identificato un unico addetto al servizio che oltre a rispettare un distanziamento raddoppiato rispetto al normale (min. 2m) adotta le misure precauzionali indossando i DPI idonei e svestendosi in un ambiente idoneo e separato con la possibilità di smaltimento sicuro degli indumenti e dispositivi indossati. Donne incinte e soggetti fragili non possono effettuare i servizi a un sintomatico o caso sospetto.

4. Tracciamento dei contatti

Il tracciamento dei contatti con identificazione degli stessi e stesura della lista deve iniziare immediatamente dopo la diagnosi del caso positivo. L'OMS definisce un contatto come pericoloso nel caso in cui questo avvenga in modo ravvicinato nei 2 giorni precedenti la diagnosi del caso e nei 14 giorni che seguono l'insorgenza dei sintomi:

- Contatto ravvicinato faccia a faccia con il malato a una distanza inferiore a 1m per un periodo superiore a 15min;
- Contatto fisico diretto con un caso risultato positivo;
- Assistenza diretta di un paziente Covid-19 senza l'utilizzo dei DPI idonei;
- Altre situazioni, come indicato dal DUVR.

Nel comparto turistico i contatti pericolosi sono inoltre compagni di camera / appartamento o ospiti che sono stati in contatto stretto con il malato oltre che collaboratori che si sono avvicinati oltremodo o hanno condiviso ambienti da lui utilizzati (servizi). Se la gravità dei sintomi o il numero elevato dei contatti avuti evidenzia un rischio più esteso devono essere subito informate le autorità sanitarie locali per una valutazione più approfondita di una messa in quarantena dell'intera struttura. L'OMS raccomanda che tutti i contatti di pazienti affetti da Covid-19 vengano messi in quarantena fiduciaria per 14 giorni.

5. Ospiti non affetti da virus

Gli ospiti non affetti dal virus sono persone considerate a basso rischio secondo le linee guida dell'OMS. Dovrebbero disporre delle informazioni utili per riconoscere eventuali sintomatologie e essere al corrente delle misure preventive rispetto al comportamento da tenere.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

Questi soggetti fuori dalla sfera di contatto 'pericoloso' con i casi affetti vengono invitati a automonitorarsi in merito all'insorgenza di sintomi Covid-19, tra cui febbre, tosse, difficoltà respiratorie che si manifestano entro 14 giorni dalla diagnosi del caso infetto. Oltre all'autoisolamento fiduciario questi soggetti informeranno le autorità sanitarie locali.

Gli appaltatori di servizi esterni in più stretto contatto con ospiti e collaboratori vengono informati sui rischi esistenti tramite comunicazione del DUVRI e istruiti a seguire sistemi di lavoro sicuri e disporre di strumenti di protezione individuale.

6. Protocollo Nazionale 'Accoglienza Sicura' - Federalberghi

Segue un estratto delle linee guida emanate da Federalberghi nel documento denominato Protocollo Nazionale "Accoglienza Sicura" in merito alle procedure da attuare all'interno delle strutture ricettive per la gestione della pandemia Covid-19:

6.1. Ricevimento

6.1.1. Misure di carattere generale

Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano familiarità con le misure di prevenzione da adottare, è opportuno rammentare i contenuti, prevedendo apposite indicazioni e regolamenti da affiggere internamente alla struttura. In ogni ambito è obbligatorio rispettare la distanza interpersonale prevista di 1m o maggiori se così previsto dalla normativa locale. Per agevolare il distanziamento va utilizzata una segnaletica a pavimento che indica frecce o linee segna percorso, zone di attesa, di avvicinamento o di fermata per garantire il mantenimento delle distanze di rispetto e sicurezza previste. Se possibile, vanno differenziati i percorsi di entrata da quelli di uscita. Mantenendo il tono di cordialità vanno tuttavia evitati contatti personali con ospiti e collaboratori, strette di mano o abbracci. Occorre mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, se possibile per ogni postazione del ricevimento.

Gli addetti al ricevimento sono dotati di dispositivi di protezione individuale che vengono loro consegnati:

- guanti (se necessari);
- mascherina.

E' necessario usare protezioni delle vie respiratorie nei luoghi confinati aperti al pubblico. Per gli addetti che nello svolgimento della propria attività sono oggettivamente impossibilitati a mantenere la distanza interpersonale di 1m, è richiesto l'uso delle mascherine.

È inoltre raccomandata l'adozione di misure volte ad evitare assembramenti e a ridurre il tempo di permanenza nell'area del ricevimento, quali ad esempio:

- - richiedere agli ospiti di inviare all'hotel, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento d'identità che sarà esibito all'arrivo, fornendo agli ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali;
- ove possibile, utilizzare sistemi automatizzati di registrazione ed autorizzazione all'accesso (self check-in, chiavi elettroniche, ecc.), ferma restando la necessità di verificare l'identità dell'ospite utilizzando il documento d'identità e di acquisire l'autorizzazione all'addebito della carta di credito;
- in caso di prenotazioni plurime (gruppi, gruppi familiari ecc.) invitare il capogruppo o il capofamiglia a fare da unico tramite per la procedura di check-in e per tutte le altre esigenze di contatto diretto alla reception; richiedere la rooming list entro il giorno prima dell'arrivo; le chiavi,
- insieme a delle targhette per il bagaglio con il numero della camera, verranno consegnate al capogruppo o al capofamiglia che le distribuirà agli ospiti;
- per contenere la formazione di code, è possibile ritirare il documento degli ospiti in arrivo, consentire l'accesso alla struttura, e concludere in un secondo momento la procedura di registrazione;

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

- ove possibile, utilizzare sistemi di virtual concierge o sistemi simili di servizio informativo digitale all'ospite in modo tale da ridurre al minimo le occasioni di contatto con il ricevimento;
- favorire il ricorso alle procedure di priority check-out e self check-out, ferma restando la necessità di richiedere la sottoscrizione delle relative autorizzazioni (cosiddetti "Priority Check-Out Agreement" e "Delayed Charge Agreement"). Si richiama l'attenzione sull'opportunità di effettuare la comunicazione all'autorità di pubblica sicurezza con la massima tempestività, al fine di agevolare l'individuazione di persone che si siano sottratte alle limitazioni degli spostamenti finalizzate al contenimento del rischio di contagio.

Ogni qual volta sia possibile, evitare o limitare allo stretto necessario il contatto delle mani con gli oggetti degli ospiti (ad esempio: invitare gli ospiti a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno; visionare i documenti d'identità senza toccarli; favorire pagamenti con sistemi contactless ecc.). Le chiavi delle stanze devono essere pulite o sostituite ad ogni cambio dell'ospite. La pulizia deve interessare anche il portachiavi. È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera. Per la movimentazione dei bagagli è previsto l'utilizzo dei guanti.

Per gli altri lavoratori l'utilizzo dei guanti non è obbligatorio. Sia in caso di utilizzo dei guanti che non, è fondamentale l'igiene personale delle mani tramite periodici lavaggi con acqua calda e sapone per un periodo prolungato superiore a 40" o una sanificazione accurata con gel disinfettante.

Dopo il lavaggio delle mani è necessario asciugarle accuratamente. I gel alcolici per l'igiene delle mani devono essere utilizzati periodicamente, anche nel caso d'impiego di guanti. Mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici vanno messi a disposizione degli ospiti che ne facciano richiesta, eventualmente anche a pagamento. Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nelle aree comuni. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo 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 necessario utilizzare la mascherina. I pulsanti degli ascensori devono essere puliti frequentemente.

È consigliabile che il parcheggio dell'autovettura sia effettuato da parte dell'ospite. Qualora ciò non fosse possibile, prima di accedere all'autovettura dell'ospite l'addetto al servizio di parcheggio deve indossare guanti e mascherina, areare l'abitacolo e assicurarsi che l'aria condizionata sia spenta.

Ogni oggetto (es. vetture, biciclette, computer, canoe, attrezzi o macchinari fitness ecc.) reso disponibile e in uso agli ospiti della struttura, dovrà essere sanificato prima e dopo ogni utilizzo. Gli addetti al servizio devono tenere pulita la propria postazione e provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia dei piani di lavoro e delle attrezzature come telefono, tastiera, mouse, schermo touch, pos, penne, spillatrici ecc.. Allo scopo di agevolare lo svolgimento e l'efficacia di tale operazione, è opportuno rimuovere dal piano di lavoro tutti gli oggetti non indispensabili. Qualora gli strumenti di lavoro vengano utilizzati durante il medesimo turno da più persone, l'addetto deve lavarsi le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo l'utilizzo. Si deve evitare lo scambio della cornetta del telefono e fare attenzione affinché questa venga disinfettata nel caso che venga utilizzata da un nuovo operatore.

6.1.2. Assistenza agli ospiti e richieste d'intervento

Gli addetti al ricevimento devono essere in grado di entrare in contatto con le autorità sanitarie locali. A questo fine, presso la reception devono essere disponibili i numeri di telefono da contattare nel caso di emergenza: numero unico di emergenza (112), guardia medica, ospedale più vicino, ecc.. La direzione della struttura ricettiva può attivare una linea dedicata con le autorità sanitarie locali per la segnalazione tempestiva di eventuali problematiche di carattere sanitario e più specificamente epidemiologico. Le istruzioni riguardanti il comportamento da tenere in presenza di persone con febbre e/o sintomi respiratori sono contenute nell'apposita sezione del documento.

6.1.3. Back of the house

Negli ambienti c.d. back of the house occorre provvedere all'organizzazione degli spazi e alla sanificazione di spogliatoi e aree utilizzate in condivisione. In generale, in tutti gli ambienti dove sono presenti postazioni di lavoro deve essere garantito un buon ricambio d'aria aprendo con maggiore frequenza le finestre e porte finestra. Per le operazioni di pulizia di tali ambienti si applicano le procedure definite.

6.1.4. Accesso da parte di fornitori esterni

Al fine di limitare il contatto con collaboratori e ospiti gli appaltatori e i fornitori di beni e servizi che entrano nella struttura devono seguire il percorso e le modalità definite nonché ogni precauzione prevista di sicurezza e di prevenzione.

6.2. Housekeeping e pulizia aree comuni

6.2.1. Definizioni

La pulizia quotidiana è effettuata secondo la prassi definita dalla procedura di pulizia, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. La sanificazione dell'ambiente è la somma di tutte le operazioni atte a rendere salubre gli ambienti mediante interventi di detergenza e disinfezione, ad esempio con una soluzione di ipoclorito di sodio diluita allo 0,1% o con alcool etilico al 70% per le superfici aggredibili dalla candeggina. Pulizia e sanificazione possono essere svolte separatamente o essere condotte con un unico processo utilizzando prodotti che hanno duplice azione; è importante rimuovere il sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo.

6.2.2. Misure di carattere generale

Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione igienico sanitaria, è opportuno rammentare i contenuti, affiggendo l'apposito cartello negli spazi comuni ai piani. Ai piani e nelle altre aree di lavoro è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno 1m tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale).

Mantenendo il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, evitare di stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro. Negli spazi comuni ai piani (corridoi, pianerottoli, atri ascensori...) sono messi a disposizione degli ospiti distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani. Gli addetti al servizio housekeeping e pulizia 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).

Quando possibile, è opportuno evitare la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera. In ogni caso, durante la pulizia delle camere l'ospite non deve essere presente.

6.2.3. Modalità operative di svolgimento del servizio ai piani

Prima di entrare nella stanza verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale. Areare la stanza aprendo le finestre, se presenti, prima di intraprendere le successive operazioni di pulizia. La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità a seconda che sia già occupata da un ospite (fermata) o che sia destinata ad accogliere un nuovo ospite (partenza). Nel caso di fermata la stanza sarà pulita secondo la prassi in uso nell'azienda. Nel caso di partenza la stanza sarà sanificata. Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

I rifiuti presenti devono essere gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenente i rifiuti deve essere chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello.

La pulizia deve riguardare tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, eventuali suppellettili, amenities, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassette. In caso di cambio biancheria, la biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) deve essere riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire in contatto.

Non utilizzare la biancheria sporca come supporto nelle operazioni di pulizia della stanza (ad esempio: non utilizzare asciugamani o tappetini doccia utilizzati nelle operazioni di pulizia del bagno). Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) deve essere monouso o precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 0,1% per 10min o con altro trattamento di pari efficacia; non usare un panno utilizzato per eliminare lo sporco per asciugare o lucidare superfici pulite. Se il frigorifero è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite pulire le confezioni integre presenti nel frigorifero, quindi pulire internamente ed esternamente il frigorifero. Il vassoio coffee/tea facilities viene controllato, pulito e rifornito. I bicchieri e le tazze devono essere sostituiti al cambio dell'ospite, anche se non utilizzati. I pavimenti vengono puliti e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali. Quando possibile, è opportuno evitare di dotare le stanze o gli altri ambienti della struttura di tappeti o di elementi di arredo che non sopportano cicli di pulizia quotidiani. È altresì consigliabile rimuovere 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, quali maniglie, maniglioni, pulsantiere etc. devono essere puliti ad intervalli regolari in funzione del livello di utilizzo. Eventuali portarifiuti vanno svuotati e puliti. 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 deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti.

6.3. Ricevimento

La zona di ricevimento, come ogni altra area della struttura in cui sono presenti diverse persone deve essere periodicamente areata. I pavimenti dell'area di ricevimento e quelli delle altre zone vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali almeno due volte al giorno, e comunque con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata. Per il mobilio e tutte le superfici di contatto si procede come avviene per le camere a una pulizia periodica, tanto più ravvicinata quanto maggiore è l'afflusso di ospiti. Pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti vengono puliti almeno due volte al giorno e comunque ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte della clientela lo richieda. Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. All'esterno dei servizi igienici degli spazi comuni dovranno essere 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.

6.4. Impianti di condizionamento

Gli impianti di condizionamento devono essere puliti a impianti spenti, in base alle indicazioni fornite dai produttori e/o dai responsabili incaricati della manutenzione. Per la pulizia delle prese e delle griglie di ventilazione sono usati panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente.

6.5. Sanificazione periodica

Gli ambienti di lavoro, le postazioni con le relative dotazioni e le aree comuni vengono sottoposti a sanificazione periodica.

6.6. Food & Beverage

6.6.1. Definizioni

La pulizia quotidiana è effettuata secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. La sanificazione dell'ambiente è l'attività che riguarda il complesso di procedure e operazioni atte a rendere salubre un determinato ambiente mediante interventi di detergenza e successiva disinfezione, ad esempio con una soluzione di ipoclorito di sodio diluita allo 0,1% o con alcool etilico al 70% per le superfici che possono essere danneggiate dalla candeggina, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. Pulizia e sanificazione possono essere svolte separatamente o essere condotte con un unico processo utilizzando prodotti che hanno duplice azione; è importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo.

6.6.2. Misure di carattere generale

Il personale deve aver ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente. Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione da Covid-19, è opportuno rammentarne i contenuti, prevedendo apposite indicazioni all'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande.

All'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande (sala colazioni, bar, sala ristorante, ecc.), come negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno 1m tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale). Per agevolare il rispetto della distanza, si suggerisce di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, ecc.).

Occorre mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel alcolico con concentrazione di alcol tra 60-85% per l'igiene delle mani, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere al ristorante/bar. Occorre evitare l'uso di appendiabiti comuni. Il servizio guardaroba viene fornito solo se è possibile evitare il contatto tra gli oggetti dei diversi ospiti (ad esempio, mantenendo adeguate distanze o utilizzando copriabito monouso e buste portaombrelli monouso).

6.6.3. Aree destinate alla somministrazione

Per favorire il distanziamento, possono essere utilizzate per la somministrazione altre aree interne ed esterne alla struttura ricettiva, normalmente destinate ad altri usi. I tavoli devono essere posizionati in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno 1m, salvo che per i nuclei familiari o per persone che condividono la stessa camera o unità abitativa. Gli addetti di sala, che sono a contatto diretto con gli alimenti, devono indossare la mascherina e devono lavare o igienizzare le mani con gel alcolico frequentemente. Le tovaglie devono essere sostituite ad ogni cambio di ospite. Nel caso siano utilizzati coprimacchia al di sopra delle tovaglie, è sufficiente sostituire quest'ultimi. Quando non è previsto l'utilizzo di tovaglie che coprono l'intera superficie del tavolo, il tavolo va pulito dopo ogni servizio.

6.6.4. Servizio

È preferibile che il servizio di somministrazione venga erogato dal personale, munito di attrezzatura adeguata, possibilmente con servizio al tavolo e menu a la carte, o breakfast box/lunch box.

Gli oggetti utilizzati per un servizio (cestino del pane, prodotti per il condimento, zuccheriera monodose ecc.) non possono essere messi a disposizione di nuovi ospiti senza adeguata igienizzazione. È possibile adottare soluzioni alternative quali ad esempio prodotti monouso.

Il servizio a buffet può essere effettuato solo se può essere garantito il distanziamento ed evitato l'affollamento (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segna percorso, ecc.). Gli alimenti esposti nel buffet vanno adeguatamente protetti. Nel caso non sia possibile installare protezioni anti droplet, gli ospiti, così come gli addetti alla somministrazione, devono essere dotati di mascherine. Pinze, cucchiari, mestoli e altri utensili a disposizione degli ospiti vanno sostituiti con frequenza e lasciati in contenitori separati, al fine di evitare il più possibile il contatto diretto tra le mani degli ospiti e il cibo. Qualora il funzionamento delle macchine dispensatrici di bevande non sia curato dagli addetti, occorre mettere a disposizione degli ospiti gel alcolico, con ferma indicazione di igienizzare le mani prima di utilizzarle. Per evitare di cambiare frequentemente gli utensili a disposizione degli ospiti, o di disinfettare frequentemente gli altri oggetti esposti al contatto, possono essere forniti agli ospiti guanti monouso (es. in polietilene), fermo restando l'invito ad igienizzare le mani prima dell'ingresso in sala.

Ad ogni servizio è necessario pulire e disinfettare tutte le superfici del buffet. Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale utilizzati dagli ospiti, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nell'area di somministrazione o nelle immediate vicinanze. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

6.6.5. Lavaggio di piatti e stoviglie

Tutti i piatti, posate e bicchieri devono essere 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. Nel caso in cui non fosse possibile il lavaggio in lavastoviglie, nell'eseguire quello manuale occorre procedere con lavaggio, disinfezione e risciacquo, usando il massimo livello di precauzione, asciugando con carta monouso.

6.6.6. Lavaggio della biancheria da tavola

Tovaglie e tovaglioli devono essere lavati con le modalità consuete.

6.6.7. 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 è importante curare la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che dovrà indossare guanti e mascherina. I tempi di allestimento e consegna devono essere minimizzati.

6.6.8. Asporto

In caso di richiesta di cibi da asporto, gli alimenti, preparati secondo le vigenti norme igienico sanitarie da personale fornito di mascherina e guanti, devono essere consegnati agli ospiti in idonei contenitori monouso, accuratamente chiusi in modo da evitare la fuoriuscita accidentale di materiale.

6.6.9. Preparazione degli alimenti

Gli addetti alla preparazione di alimenti devono aver ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente. Devono indossare la mascherina e i guanti secondo le istruzioni sotto, da cambiare con la frequenza indicata dai produttori. I guanti vanno cambiati, in particolare dopo aver svolto attività non legate al cibo, come l'apertura / chiusura manuale delle porte di entrata ed uscita dai locali cucina e lo svuotamento di contenitori.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

Quando si indossano i guanti, non bisogna toccarsi occhi, bocca e naso. Ad ogni cambio di cambio di guanti, e quando i guanti vengono rimossi, occorre lavarsi le mani.

Il lavaggio delle mani costituisce una barriera protettiva alle infezioni maggiore rispetto al indossare guanti monouso. I lavoratori del settore alimentare si devono lavare accuratamente e frequentemente le mani, con sapone normale e acqua corrente calda. I disinfettanti per le mani possono essere utilizzati come misura aggiuntiva ma non devono sostituire il lavaggio delle mani.

Nel caso in cui i locali adibiti alla preparazione degli alimenti rendano difficile mantenere le misure di distanziamento, occorre mettere in atto misure alternative per proteggere i lavoratori. Ad esempio:

- postazioni di lavoro sfalsate in modo che i lavoratori non si trovino uno di fronte all'altro;
- fornire dispositivi di protezione individuale come mascherine, cuffie per i capelli, guanti monouso, tute pulite e scarpe da lavoro antisdrucchiolo; quando i lavoratori indossano i DPI è possibile ridurre la distanza tra di loro;
- distanziare le stazioni di lavoro, che causerebbe però il rallentamento dei tempi di preparazione;
- limitare il numero dei lavoratori addetti contemporaneamente ad un'area di preparazione di alimenti;
- organizzare il personale in gruppi di lavoro per ridurre le interazioni tra i gruppi.

Occorre lavare frequentemente e sanificare periodicamente tutte le superfici e gli utensili a contatto con gli alimenti. Al fine di agevolare il o smaltimento dei dispositivi di protezione individuale utilizzati dai lavoratori, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nell'area di lavoro o nelle immediate vicinanze. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

6.6.10. Accesso dei fornitori esterni

Al fine di limitare e controllare ogni contatto dei collaboratori con fornitori di beni e servizi che entrano nella struttura alberghiera viene loro dedicata una procedura che preveda preferibilmente percorsi dedicati e l'attuazione delle precauzioni di sicurezza e dei sistemi di prevenzione della diffusione di Covid-19.

6.7. Informazioni a collaboratori e ospiti

6.7.1. 1 Misure di carattere generale

L'azienda informa i collaboratori e chiunque acceda agli spazi aziendali circa le disposizioni impartite dalle Autorità e le misure da adottare al fine di limitare il rischio di trasmissione di Covid-19. E' altresì opportuno rammentare ai collaboratori ed agli ospiti le misure di prevenzione igienico sanitaria, nonché le indicazioni e le prescrizioni relative alle varie aree della struttura o alle varie attività. Le relative comunicazioni possono essere realizzate con varie modalità, quali ad esempio cartelli informativi o schermi nella hall e negli spazi comuni, il sito internet della struttura ricettiva, le televisioni in camera, la posta elettronica, i sistemi di messaggistica, i social network, ecc.

6.7.2. Tipologie di dispositivi di protezione individuale (DPI)

DPI	SCOPO	MASCHERINA	GUANTO *	
Mascherina	Riduzione del rischio di emissione di droplets			
Guanti	Protezione delle mani da rischio biologico e chimico	usa e getta	usa e getta	
Copricapo	Protezione capo	COPRICAPO	COPRISCARPE	
Copri Calzari	Protezione scarpe			
Camice Monouso / Grembiule	Protezione operatore	monouso	monouso	
Schermo di Protezione Facciale / Occhiali	Protezione occhi	MASCHERA FFP2 **	CAMICE O GREMBIULE **	OCCHIALI DI PROTEZIONE
Maschera FFP2	Protezione delle vie respiratorie da contaminanti esterni			
		non riutilizzabile	monouso	igienizzabile ***

6.7.3. Disponibilità dei DPI

L'adozione delle misure di igiene e dei dispositivi di protezione individuale indicati nel presente piano, vista l'attuale situazione di emergenza, è evidentemente legata alla disponibilità in commercio. Per questi motivi:

- le mascherine dovranno essere utilizzate in conformità a quanto previsto dalle indicazioni dell'OMS;
- data la situazione di emergenza, in caso di difficoltà di approvvigionamento e alla sola finalità di evitare la diffusione del virus, potranno essere utilizzate mascherine I a cui tipologia corrisponda alle indicazioni dall'autorità sanitaria; in particolare, ai sensi dell'articolo 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 26 aprile 2020, possono essere utilizzate mascherine di comunità, ovvero mascherine monouso o mascherine lavabili, anche auto-prodotte, in materiali multistrato idonei a fornire una adeguata barriera e, al contempo, che garantiscano comfort e respirabilità, forma e aderenza adeguate che permettano di coprire dal mento al di sopra del naso;
- è favorita la preparazione da parte dell'azienda del liquido detergente secondo le indicazioni dell'OMS (https://www.who.int/gpsc/5may/Guide_to_Local_Production.pdf)

6.7.4. Verbale di consegna dei DPI

All'atto dell'assunzione andrà sottoscritto dal lavoratore un verbale di consegna DPI che include una spiegazione sulle modalità d'uso degli stessi che il collaboratore firma per ricevuta istruzione e dispositivo.

6.8. Caso sintomatico

6.8.1. Misure di carattere generale

Nel caso in cui una persona presente all'interno della struttura ricettiva (ospite, collaboratore ecc.) presenti febbre e sintomi d'infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie) lo deve comunicare tempestivamente alla direzione. Se la persona che presenta i sintomi è un dipendente o un collaboratore, dovrà interrompere immediatamente l'attività lavorativa. La comunicazione deve essere effettuata telefonicamente, per il tramite della reception (per gli ospiti) o dell'ufficio del direttore (per dipendenti, collaboratori). La direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione) e il medico competente.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

Al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa dell'arrivo dei sanitari, dovranno essere adottate le seguenti misure:

- fargli indossare 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;
- escludere l'impianto di ricircolo dell'aria, se possibile;
- 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 accuratamente le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo il contatto con la persona o con l'ambiente di permanenza; prestare particolare attenzione alle superfici corporee che sono venute eventualmente in contatto con i fluidi (secrezioni respiratorie, urine, feci) del malato;
- far eliminare in sacchetto impermeabile, direttamente dal paziente, i fazzoletti di carta utilizzati; il sacchetto sarà smaltito in uno con i materiali infetti prodotti durante le attività sanitarie del personale di soccorso.

Se un dipendente o un collaboratore comunica da casa di avere dei sintomi o sospetta infezione da Coronavirus, dovrà rimanere a casa e cercare subito assistenza medica. In caso di diagnosi di Covid-19 il lavoratore seguirà le istruzioni ricevute dal personale medico, incluso l'auto-isolamento in casa fino a che i sintomi non siano definitivamente spariti.

6.8.2. Kit protettivo

Presso la reception dovrebbe essere 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.

6.9. Pulizia degli ambienti

In stanze ed altri ambienti della struttura ricettiva 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. Qualora non sia possibile il lavaggio a 90° C per le caratteristiche del tessuto, aggiungere il ciclo di lavaggio con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio.

Tutte le operazioni di pulizia devono essere 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, seguire le misure indicate per la rimozione e la sicurezza dei dispositivi di protezione individuale (svestizione). Dopo l'uso, i dispositivi di protezione individuale monouso vanno smaltiti come materiale potenzialmente infetto.

6.10. 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 locale.

6.11. Persone non coinvolte

La direzione aziendale, d'intesa con l'autorità sanitaria, valuterà le modalità di eventuale informazione delle persone non coinvolte.

7. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26 aprile 2020

I seguenti punti sono un estratto di quanto comunicato nel decreto relativo alle ulteriori disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020 n° 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale. Di seguito la sintesi delle misure contenute nel nuovo decreto, applicabili dal 4 al 17 maggio 2020:

- il protocollo tra Governo e parti sociali per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro, sottoscritto il 14 marzo 2020 ed integrato il 24 aprile 2020 conferma la possibilità da parte del datore di lavoro di sottoporre a controllo della temperatura corporea il personale prima dell'accesso al luogo di lavoro e, nel caso si riscontrino la sintomatologia indicata, di non consentirne l'accesso;
- è ancora vietata ogni forma di assembramento di persone in luoghi pubblici e privati; il sindaco può disporre la temporanea chiusura di specifiche aree in cui non sia possibile assicurare altrimenti il rispetto del divieto. L'accesso del pubblico ai parchi, alle ville e ai giardini pubblici è condizionato al rigoroso rispetto del divieto di assembramento e dell'obbligo di mantenere la distanza di sicurezza interpersonale di un metro;
- viene confermata la sospensione delle manifestazioni organizzate, eventi e spettacoli di qualsiasi natura, ivi compresi quelli di carattere culturale, ludico, sportivo, religioso e fieristico, svolti in ogni luogo, sia pubblico sia privato. L'apertura dei luoghi di culto è condizionata all'adozione di misure organizzative tali da evitare assembramenti di persone, tenendo conto delle dimensioni e delle caratteristiche dei luoghi, e tali da garantire ai frequentatori la possibilità di rispettare la distanza tra loro di almeno un metro.

- Continuano ad essere sospese le cerimonie civili e religiose, ma sono ora consentite le cerimonie funebri con l'esclusiva partecipazione di congiunti e, comunque, fino a un massimo di quindici persone, con funzione da svolgersi preferibilmente all'aperto, indossando protezioni delle vie respiratorie e rispettando rigorosamente la distanza di sicurezza interpersonale di almeno un metro. È confermata inoltre la sospensione dei servizi di apertura al pubblico dei musei e degli altri istituti e luoghi della cultura;
- è differita a data successiva al 17 maggio ogni attività convegnistica e congressuale; sono adottate, in tutti i casi possibili, nello svolgimento di riunioni, modalità di collegamento da remoto, comunque garantendo il rispetto della distanza di sicurezza interpersonale di un metro;
- restano sospese le attività di palestre, centri sportivi, piscine, centri natatori, centri benessere, centri termali (fatta eccezione per le prestazioni rientranti nei livelli essenziali di assistenza), centri culturali, centri sociali, centri ricreativi;
- si conferma la sospensione delle attività dei servizi di ristorazione (fra cui bar, pub, ristoranti, gelaterie, pasticcerie), ad esclusione delle mense e del catering continuativo su base contrattuale, che garantiscono la distanza di sicurezza interpersonale di almeno un metro. Resta consentita la ristorazione con consegna a domicilio nel rispetto delle norme igienico-sanitarie sia per l'attività di confezionamento che di trasporto, e, a decorrere dal 4 maggio prossimo, viene consentita la ristorazione con asporto fermo restando l'obbligo di rispettare la distanza di sicurezza interpersonale di almeno un metro, il divieto di consumare i prodotti all'interno dei locali e il divieto di sostare nelle immediate vicinanze degli stessi. Analogamente, deve ritenersi sempre consentita la somministrazione di alimenti e bevande all'interno degli alberghi per le sole persone alloggiate;
- per i datori di lavoro viene ribadita la possibilità di ricorrere alla modalità di "lavoro agile" e si raccomanda loro di promuovere la fruizione dei periodi di congedo ordinario e di ferie;
- le imprese le cui attività non sono sospese rispettano i contenuti del protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro sottoscritto il 14 marzo 2020 e integrato il 24 aprile 2020 fra il Governo e le parti sociali di cui all'allegato 6 del decreto;
- per le attività produttive sospese è ammesso, previa comunicazione al Prefetto, l'accesso ai locali aziendali di personale dipendente o terzi delegati per lo svolgimento di attività di vigilanza, attività conservative e di manutenzione, gestione dei pagamenti nonché attività di pulizia e sanificazione. È consentita, previa comunicazione al Prefetto, la spedizione verso terzi di merci giacenti in magazzino nonché la ricezione in magazzino di beni e forniture;
- ai fini del contenimento della diffusione del virus, è fatto obbligo sull'intero territorio nazionale di usare protezioni delle vie respiratorie nei luoghi chiusi accessibili al pubblico, inclusi i mezzi di trasporto e comunque in tutte le occasioni in cui non sia possibile garantire continuamente il mantenimento della distanza di sicurezza. Si evidenzia che prima della pubblicazione in Gazzetta Ufficiale era circolato un testo contenente una diversa definizione di luogo chiuso. Non sono soggetti all'obbligo di proteggere le vie respiratorie i bambini al di sotto dei sei anni, nonché i soggetti con forme di disabilità non compatibili con l'uso continuativo della mascherina ovvero i soggetti che interagiscono con i predetti. A tal fine, possono essere utilizzate mascherine di comunità, ovvero mascherine monouso o mascherine lavabili, anche auto-prodotte, in materiali multistrato idonei a fornire una adeguata barriera e, al contempo, che garantiscano comfort e respirabilità, forma e aderenza adeguate che permettano di coprire dal mento al di sopra del naso. L'utilizzo delle mascherine di comunità si aggiunge alle altre misure di protezione finalizzate alla riduzione del contagio (come il distanziamento fisico e l'igiene costante e accurata delle mani) che restano invariate e prioritarie;
- sono ribadite le prescrizioni e limitazioni già contenute nel DCPM 10 aprile 2020 per le persone in ingresso nel territorio italiano, con alcune lievi modifiche della previgente disciplina.

In conclusione, per quanto di specifico interesse, il nuovo decreto conferma la possibilità per gli alberghi (attività con codice Ateco 55.1) di continuare a svolgere la propria attività, nel rispetto delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro individuate dal protocollo tra Governo e parti sociali del 14 marzo 2020, integrato il 24 aprile 2020. Al riguardo, per il nostro settore, la task force costituita da Federalberghi ha redatto uno specifico protocollo, nel quale, tenendo conto delle richiamate prescrizioni, sono individuate le particolari procedure e cautele che le aziende turistico ricettive possono adottare in vista del ritorno alla normale attività.

8. Piano di autocontrollo Covid-19, azioni e misure

8.1. I 5 pilastri

Il piano di autocontrollo Covid-19 fonda le sue basi su 5 pilastri essenziali che sono:

- La sanificazione e l'attenzione sull'igiene nelle strutture;
- I protocolli d'azione e flussi di comportamento;
- I dispositivi di prevenzione individuale;
- La divulgazione dell'informazione ad ogni livello (clienti, team, fornitori);
- Il supporto della tecnologia.

8.2. Principio generale del piano Covid-19

Sulla base delle norme descritte nella prima parte del documento il piano di autocontrollo, delle misure e delle azioni adottato definisce una serie di elementi operativi attuati per individuare i punti di rischio e porre in atto le misure idonee per un controllo e una gestione efficace del rischio sanitario evidenziato. Ogni reparto delle strutture appartenenti al gruppo ha caratteristiche differenti, le procedure attuate tengono in considerazione le specifiche e adattano a esse le modalità di espletamento dell'operatività.

In questo contesto vengono anche prese in considerazione eventuali interferenze esterne, intese come l'interazione della struttura e dei suoi operatori con altri lavoratori come fornitori di servizi o merci o imprese di manutenzioni esterne. Per una maggiore sensibilizzazione e informazione oltre alle documentazioni previste ex lege come il DUVRI è stato trasmesso alle imprese appaltatrici dei servizi di housekeeping e pulizia ambientale anche il presente documento per informarli delle misure in atto e allineare le pratiche alle modalità qui definite. Le linee guida rispetto all'attuazione del piano vengono definite dal Responsabile Operativo del gruppo incaricato del coordinamento delle misure per la prevenzione e il controllo da Covid-19.

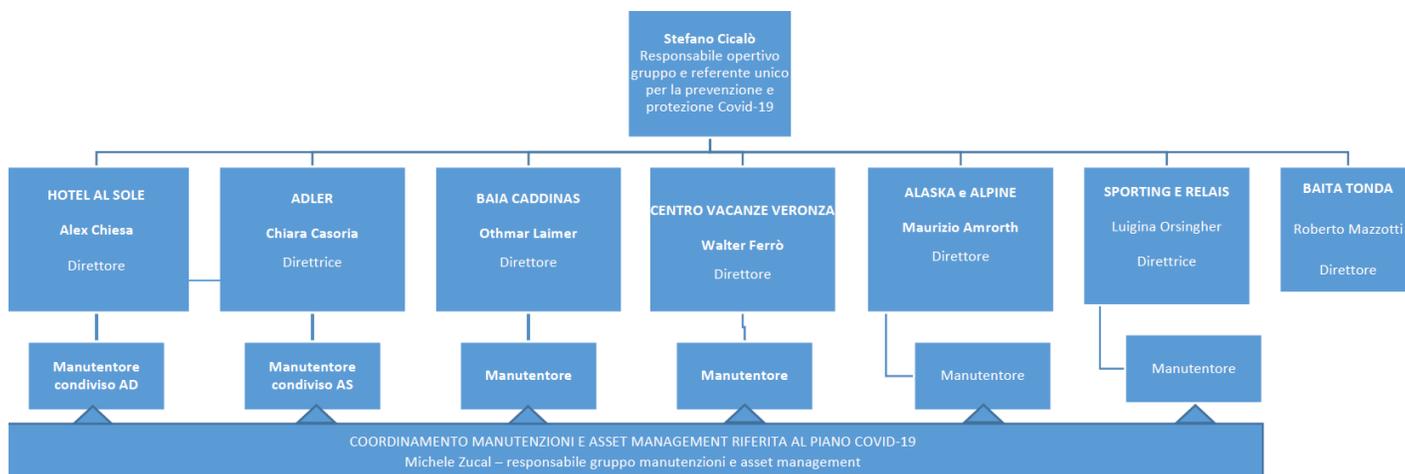
8.3. Organigramma e modalità di espletamento

Il sistema messo in atto viene coordinato e supervisionato dal Responsabile gruppo Covid-19 - i direttori delle singole strutture sono incaricati d'implementare nella gestione operativa le misure e azioni previste dal piano e indicate dal Responsabile gruppo Covid-19 che ne definisce le modalità. A cascata vengono dai direttori coinvolti i capoparea rispetto alle azioni e misure previste per applicare nell'operatività quotidiana le misure e azioni e diffondere l'informazione a tutti i collaboratori. Le competenze primarie rispetto alle modalità di espletamento del piano Covid-19 sono riportate a seguire:

- a) Responsabile gruppo Covid-19: Stefano Cicalò, responsabile del coordinamento e dell'aggiornamento dei direttori rispetto alle misure e azioni previste dal piano;
- b) I direttori di struttura coadiuvati dal management locale e dai capo area coordinano le attività dei vari reparti assicurando che vengano applicate le procedure igienico-sanitarie di prevenzione e che siano presenti in misura adeguata i materiali necessari per l'implementazione del piano. Inoltre propongono modifiche e corredano il documento di annotazioni utili a un suo continuo sviluppo procedendo a informare il Responsabile gruppo Covid-19 e il RSPP;

- c) Il Responsabile della Prevenzione e Protezione (RSPP) integra il Documento di Valutazione del Rischio aziendale per la parte relativa al rischio biologico ed è responsabile, in coordinamento con il Responsabile gruppo Covid-19, della formazione del personale riguardo al rischio specifico del Covid-19 nell'ambiente di lavoro. La figura dell'RSPP intrattiene il rapporto con i medici del lavoro designati e aggiorna ogni documentazione anche riferita alle informazioni e firme dei medici del lavoro;
- d) Il medico del lavoro competente è responsabile della salute dei lavoratori e della loro idoneità allo svolgimento del lavoro loro assegnato. Vigila, in coordinamento con l'RSPP sulla corretta applicazione delle misure preventive descritte nel piano e ne propone eventuali modifiche o integrazioni – viene continuamente aggiornato in merito dall'RSPP;
- e) Il referente gruppo manutenzioni vigila sugli interventi manutentivi riferiti alle infrastrutture e agli impianti di trattamento acqua e aria riferendosi nel caso di criticità, anomalie o problematiche che dovessero riscontrarsi al Responsabile gruppo Covid-19.

Il sistema organizzativo messo in atto è raffigurabile con il seguente organigramma:



Una copia del presente piano è custodita presso la centrale amministrativa del gruppo mentre una copia in formato stampa viene custodita nelle singole unità operative del gruppo. E' a disposizione di ogni autorità competente e viene trasmessa alle autorità sanitarie locali per un allineamento preliminare.

L'adozione del piano prevede in primo luogo la formazione rispetto alle pratiche da attuare che vengono in diversi casi gestite in co-responsabilità con l'intero organico aziendale formato dal gruppo di controllo composto dalle figure summenzionate e costituito nella pratica dall'intero team in un sistema di autocontrollo condiviso:

- Responsabile gruppo Covid-19;
- Direttore di struttura e management (Rooms Division Manager, Caporicevimento);
- RSPP.

Il suddetto gruppo procederà considerando:

analisi, in ogni fase del processo, dei rischi e pericoli per la salubrità degli ambienti;

- individuazione, per ogni fase del processo, dei Punti di Controllo;
- definizione dei limiti critici, per garantire la sicurezza;
- definizione dei sistemi di monitoraggio dei limiti critici;
- definizione delle azioni correttive da intraprendere in caso di anomalie;
- riesame periodico dei punti critici e delle procedure di controllo e di sorveglianza.

Le Procedure di controllo, applicabili all'interno dell'operatività delle singole strutture riguardano quindi:

- verifica dei contatti all'interno della struttura;
- controlli sull'igiene dei collaboratori e luoghi di lavoro;
- verifica delle modalità di accesso e lavoro dei fornitori;
- formazione del personale.

8.4. Misure preventive

Per ognuna delle categorie e sfere di contatto sono state previste misure che comprendono la raccolta delle informazioni rispetto alle condizioni di salute e una corretta informazione delle regole oltre che un controllo rispetto all'osservazione delle stesse:

8.4.1. Ospiti

Per agevolare le procedure di check-in e come misura anti-assembramento all'arrivo dell'ospite sono stati acquistati per l'avvio a inizio stagione strumenti di pre-check-in per l'acquisizione dei dati personali e una più facile acquisizione e lavorazione dei dati personali. Sono stati inoltre trattati in diverse riunioni con i direttori ulteriori modalità anti-assembramento e distanziamento sociale nell'evenienza di un arrivo simultaneo che vanno trattati tramite l'accesso diretto in camera (nel caso che fosse pronta) o l'allontanamento con ricontatto per uno slittamento del check-in (graduatoria cronologica con raccolta lista contatti telefonici). L'informazione rispetto al regolamento interno, alle norme e alle misure avviene con i dispositivi predisposti (segnaletica, sistemi digitali, sito).

8.4.2. Collaboratori

I collaboratori vanno sensibilizzati e formati sin dall'assunzione rispetto al piano d'azione Covid-19. Inoltre vanno verificate le condizioni fisiche e di salute che vanno tenute sotto controllo a tutela di eventuali soggetti fragili. I collaboratori coinvolti nei sistemi di autocontrollo e partecipi degli stessi vanno continuamente formati, aggiornati e monitorati rispetto al loro stato. Il registro introdotto per un costante controllo dello stesso rappresenta uno strumento essenziale per il controllo del loro stato di salute.

8.4.2.1. Dotazione di mascherine per la protezione individuale

Oltre a questa misura i collaboratori vengono dotati dei dispositivi di protezione individuale che come previsto nei protocolli devono essere uniformi in ambito servizio, nel 'back of the house' fuori dalla vista degli ospiti i collaboratori possono, se preferiscono, ripiegare su maschere proprie – tuttavia a carico proprio e con strumenti idonei ai requisiti di legge. La fornitura iniziale di mascherine chirurgiche garantisce la disponibilità di mezzi di protezione, verranno a inizio estate fornite mascherine in cotone lavabile per un uso multiplo – questo modello è stato testato e ha riscontrato nella fase di sperimentazione un elevato gradimento e una buona funzionalità, sarà pertanto esteso ai collaboratori del gruppo.

8.4.3. Fornitori di beni e servizi

I fornitori potranno entrare in struttura previo la presenza di un addetto e l'osservazione scrupolosa delle misure definite dal piano e riportate nell'apposita segnaletica. Non saranno lasciati entrare fornitori in condizioni di salute precarie, esterni dovranno sempre e comunque disporre dei DPI. In caso contrario verrà da parte dell'addetto negato l'accesso.

8.4.4. Analisi dell'ambiente di lavoro e delle attività

Per l'attuazione di misure di protezione e prevenzione idonee sono state preventivamente analizzate le attività e le caratteristiche delle singole strutture. Conseguentemente con i direttori si è passati a identificare le misure preventive e i possibili punti critici che determinano le azioni preventive, correttive e misure intraprese e definite dal piano.

Ogni reparto della struttura deve quindi adottare le misure previste e viene informato nelle riunioni di inizio stagione in presenza dei responsabili di gestione.

8.4.5. Comportamento generici di protezione dei collaboratori

In assenza di un vaccino e di terapie specifiche, ad oggi è possibile prevenire il contagio esclusivamente adottando le seguenti misure di protezione personale:

- restare a casa quando viene riscontrato uno stato di salute precario con febbre con temperatura superiore a 37,5° C e sintomi tipici per la patologia (difficoltà respiratoria, tosse...) o questi sintomi sono riscontrati in un convivente o familiare in stretto contatto;
- Contattare il proprio medico seguendo le sue indicazioni. Se alloggiati negli alloggi interni non uscire dall'alloggio e informare il direttore per seguire le sue istruzioni e indicazioni;
- lavare spesso le mani con acqua calda e sapone per un periodo superiore a 40";
- evitare il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute;
- evitare abbracci e strette di mano;
- mantenere, nei contatti sociali, una distanza interpersonale di almeno 1m;
- starnutire e/o tossire in un fazzoletto di carta monouso da gettare immediatamente dopo l'uso e lavare bene le mani con acqua e sapone o con soluzione idroalcolica e asciugarle accuratamente;
- evitare l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri, strumenti di lavoro o altri;
- non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani;
- non prendere farmaci antivirali e antibiotici, a meno che siano prescritti dal medico;
- pulire le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol;

Le disposizioni suelencate sono suscettibili di variazioni in relazione allo sviluppo delle conoscenze e delle prescrizioni normative.

8.5. Protocolli operativi per la gestione di ambiti e attività

8.5.1. Descrizione delle attività a rischio specifico

Dolomiti ClubRes opera nel campo della ricettività turistica gestendo 8 unità operative locali nelle quali viene offerta un'ampia gamma di servizi e prestazioni. Nelle strutture operano diverse figure professionali con diverse mansioni in numero che può variare in maniera significativa in relazione alle necessità e ai picchi stagionali. Oltre agli ospiti residenti nelle strutture, gravitano nelle strutture clienti e avventori che usufruiscono di servizi gastronomici e diversi (spiaggia in concessione, ormeggio di imbarcazioni, gastronomia, trattamenti benessere ecc.) e sono alloggiati collaboratori che lavorano nei rispettivi siti.

Nelle unità operative vengono offerti e somministrati in diversa misura i seguenti servizi:

- Servizi di alloggio
- Servizio ristorazione
- Servizi accessori (piscina, benessere, attività)

Le attività e gli ambiti con un rischio più elevato sono quelli nei quali vi è un'interazione più forte fra collaboratori e ospiti come la gastronomia e i trattamenti estetici.

8.5.2. Metodologia per la valutazione del rischio

È assodato il fatto che il fattore di rischio maggiore per la diffusione del contagio da SARS-CoV-2 è l'aggregazione sociale con il passaggio del virus da persona a persona. Tale elemento di rischio è particolarmente presente nelle strutture che erogano servizi con continua commistione tra operatori e ospiti. Di conseguenza quello che è considerato lo strumento più efficace per contrastare la diffusione del virus, cioè il distanziamento sociale, risulta di particolare rilievo in strutture ricettive con molteplici attività e mansioni che implicano la reazione con l'ospite oltre che con i restanti collaboratori.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

È quindi fondamentale effettuare un'attenta valutazione del rischio da contagio prendendo in considerazione le varie mansioni e i vari ambienti di lavoro in modo da definire puntualmente le azioni da intraprendere per ridurre al minimo il rischio stesso.

Il rischio da contagio da SARS-CoV-2 in occasione di lavoro può essere classificato secondo tre variabili che seguono e sono sotto meglio specificate:

Esposizione = rischio individuale;

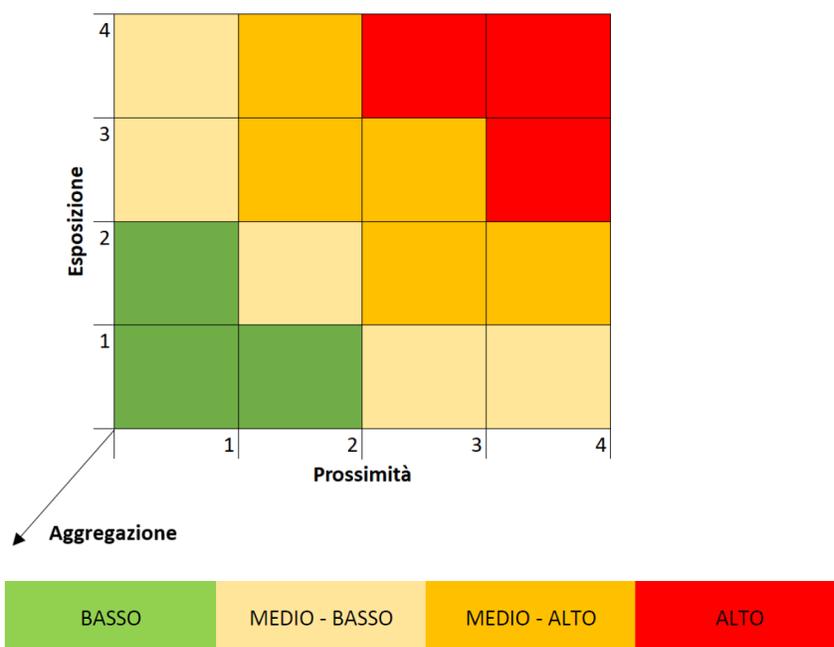
Prossimità = relazioni e contatti con i colleghi;

Aggregazione = relazioni e contatti con gli ospiti.

- Esposizione, ovvero la probabilità di venire in contatto con fonti di contagio nello svolgimento delle specifiche attività lavorative e mansioni (es. servizio al tavolo, salvataggio, massaggio...) che abbiamo classificato come segue:
 - ✓ 0 = probabilità bassa (es. giardiniere);
 - ✓ 1 = probabilità medio-bassa (es. manutentore);
 - ✓ 2 = probabilità media (es. cuoco);
 - ✓ 3 = probabilità medio-alta (es. cameriere);
 - ✓ 4 = probabilità alta (es. estetista).
- Prossimità, ovvero le caratteristiche intrinseche di svolgimento del lavoro che non permettono un sufficiente distanziamento sociale, distinto secondo il seguente criterio:
 - ✓ 0 = lavoro effettuato da solo per la quasi totalità del tempo;
 - ✓ 1 = lavoro con altri ma non in prossimità (es. ufficio, ricevimenti);
 - ✓ 2 = lavoro con altri in spazi condivisi ma con adeguato distanziamento (es. ufficio condiviso);
 - ✓ 3 = lavoro che prevede compiti condivisi in prossimità con altri per parte non predominante del tempo (es. ristorazione);
 - ✓ 4 = lavoro effettuato in stretta prossimità con altri per la maggior parte del tempo (es. cucina).
- Aggregazione, ovvero la tipologia di lavoro che prevede il contatto con altri soggetti oltre ai lavoratori dell'azienda, tipica nel terziario e settore dei servizi. I criteri sopra misurati e stimati per la determina del punteggio viene commisurato a un fattore che tiene in considerazione l'aggregazione:
 - ✓ x1 = presenza di terzi limitata o nulla (es. giardinaggio);
 - ✓ x 1,15 (+15%) = presenza intrinseca e controllata di terzi (es. ricevimento, bar, ristoranti);
 - ✓ x 1,30 (+30%) = aggregazioni controllabili con procedure (es. trattamenti);
 - ✓ x 1,50 (+50%) = aggregazioni intrinseche limitatamente controllabili (es. meeting).

Il risultato finale dato da questa valutazione determina l'attribuzione del livello di rischio attribuito ai diversi ambiti e alle diverse attività codificate con un codice colore all'interno dei rispettivi protocolli operativi.

8.5.3. Matrix utilizzata per la determina del rischio



Matrice di rischio: verde = basso; giallo = medio-basso; arancio = medio-alto; rosso = alto

Per le attività e gli ambienti definiti nel piano è stata effettuata una valutazione del rischio, riportata nella seguente sintesi.

8.5.4. Valutazione del rischio da Covid-19 per attività e misure specifiche

Le schede di valutazione del rischio che seguono sono state realizzate in relazione alla matrice di correlazione presentata nelle pagine precedenti. L'elemento "driver" della valutazione è data dall'attività svolta e le relative mansioni correlate (es. reception, ristorazione, ecc.). Nelle schede sono quindi presenti le variabili determinanti della sicurezza ponendo al centro i collaboratori in considerazione dei rischi dati dall'ambiente di lavoro, eventuali contaminanti e le sfere di contatti con esterni, colleghi e ospiti valutandone le rispettive probabilità e intensità che ne potrebbero determinare un eventuale pericolo:

8.5.4.1. Spostamento del personale dal domicilio al posto di lavoro e viceversa

Attività interessate	Tutte	Mansioni interessate	Tutte
Rischi specifici	Difficoltà a mantenere la distanza di sicurezza e promiscuità con soggetti terzi		
Valutazione	Esposizione Medio-alta	Prossimità Medio-alta	Rischio Medio-alto
Misure preventive e di protezione	1. È consigliato l'uso di mezzi propri; 2. Condividendo un mezzo con un collega è raccomandato l'uso di mascherina e il posizionamento in auto per il rispetto del distanziamento (a X); 3. Nel caso di utilizzo di un mezzo pubblico è obbligatoria, come previsto dalla normativa, mascherina; 4. E' fortemente raccomandata in ogni comportamento un elevata igiene delle mani e attenzione al comportamento (contatto viso, distanziamento, contatto superfici infettate...)		
Azioni correttivi o preventivi	1. Informazione ai collaboratori e sensibilizzazione; 2. Fornitura DPI;		
Responsabile all'attuazione	Collaboratore responsabilizzato in autocontrollo		

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.2. Accesso collaboratori al posto di lavoro

Attività interessate	Tutte		Mansioni interessate	Tutte		
Rischi specifici	Incontri con terzi e contatto con superfici contaminanti					
Valutazione	Esposizione	Medio-bassa	Prossimità	Medio-alta	Rischio	Medio-basso
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposizioni in merito alle condizioni necessarie per recarsi al lavoro (assenza febbre); 2. Accesso sul luogo di lavoro seguendo il percorso definito (accesso personale); 3. L'igiene personale rappresenta il comportamento necessario per il contenimento del rischio, in particolare il frequente lavaggio delle mani e la disinfezione con i gel sanificanti; 4. Firma registro di accesso agli ambienti di lavoro con autocertificazione dello stato di salute; 5. Raccolta contestuale dichiarazione assenza di febbre = temperatura <37°C; 6. Nell'eventualità di temperatura misurata al momento dell'accesso (>37,5°C) isolamento del collaboratore dotato di mascherina e indicazione di contattare medico curante per seguire le sue istruzioni; 7. Dopo il rientro del collaboratore a casa sanificazione dell'ambiente dove si è fermato; 8. Rispetto del regolamento rispetto alle condizioni di accesso e preclusione ai soggetti che negli ultimi 14 giorni, abbiano avuto contatti con soggetti risultati positivi al virus; 9. Spostamento dalla zona d'entrata al luogo di lavoro lungo il percorso più breve e rispetto delle indicazioni (ingresso → firma e registrazione → spogliatoi → postazione di lavoro e viceversa in uscita senza tuttavia firmare); 10. Igiene personale accurata e utilizzo dei DPI previsti; 					
Azioni di implementazione, interventi correttivi e/o miglioramenti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione e sensibilizzazione dei collaboratori; 2. Disponibilità in caso di sospetto e su richiesta del collaboratore di sistemi di rilevazione della temperatura che vengono utilizzati se ritenuto necessario (scanner a distanza in dotazione alla struttura); 3. Organizzazione e controllo per il rispetto delle direttive relative al percorso di accesso; 4. Garanzia di detergenti disinfettanti idroalcolici segnalati da apposite indicazioni; 					
Responsabile attuazione misure	Collaboratore responsabilizzato in autocontrollo					

8.5.4.3. Accesso del collaboratore al ricevimento e alla direzione

Attività interessate	Tutte		Mansioni interessate	Tutte		
Rischi specifici	Incontri con terzi e contatto con superfici contaminanti					
Valutazione	Esposizione	Medio-bassa	Prossimità	Medio-alta	Rischio	Medio-basso
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposizioni ai collaboratori che il primo loro riferimento è il caporeparto, l'accesso alle aree ricevimento / direzione avviene nel caso di necessità o per gli incontri programmati o su appuntamento con il management (Direttore e Rooms Division Manager), ciò per evitare spostamenti inutili e superflui; 2. L'accesso all'area amministrativa è sempre concessa ai capo reparto (maitre e 2° maitre, chef de bar, chef di cucina, manutentore, governante interna, governante esterna, comandante, responsabile servizio animazione) – resta sottointeso e indiscusso che l'accesso per motivi urgenti e emergenze è sempre e comunque consentito a tutti; 3. Accesso subordinato a un buon stato di salute e assenza di sintomi di febbre dopo adeguata sanificazione delle mani; 4. La comunicazione verso i reparti avviene con appositi cassettei portadocumenti dove vengono riposte le informazioni e comunicazioni che vengono ritirate dai capo reparto e dagli interessati (IN.DO Service, Planet ecc.); 5. L'accesso e l'uscita al/dal back office possono avvenire esclusivamente dall'ingresso posto sul retro evitando di transitare direttamente dall'area ospiti al front office (nel caso del BC dalla mensa, per le altre strutture dall'unico accesso disponibile); 					
Azioni di implementazione, interventi correttivi e/o miglioramenti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione e sensibilizzazione dei collaboratori; 2. Disponibilità in caso di sospetto e su richiesta del collaboratore di sistemi di rilevazione della temperatura che vengono utilizzati se ritenuto necessario (scanner a distanza in dotazione alla struttura) e messa in atto della procedura di sospetto sintomatico; 3. Organizzazione e controllo per il rispetto delle direttive relative al percorso di accesso; 4. Garanzia di detergenti disinfettanti idroalcolici segnalati da apposite indicazioni; 					
Responsabile attuazione misure	Collaboratore responsabilizzato in autocontrollo					

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.4. Caso sospetto di un collaboratore sintomatico

Attività interessate	Tutte		Mansioni interessate	Tutte	
Rischi specifici	Contagio e contaminazione				
Valutazione	Esposizione	Alta	Prossimità	Medio - alta	Rischio Alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzo di idonei strumenti di misurazione della temperatura e misurare con regolarità e nel caso di febbre sospetta o generale malessere (per tutti collaboratori alloggiati in struttura o nelle proprie abitazioni); 2. In mancanza di dispositivo per la misurazione febbre e presenza di sintomi richiesta telefonica per la fornitura di un termometro; 3. Al riscontro di febbre e sintomi influenzali rimanere nel proprio alloggio (ambito personale o abitazione); 4. Isolamento in caso di positività con obbligo di indossare la mascherina e attivazione servizio sanitario territoriale tramite il proprio medico curante; 				
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione e sensibilizzazione dei collaboratori; 2. Divieto di recarsi sul luogo di lavoro in presenza di febbre e sintomi; 3. Obbligo d'informazione del proprio medico per le verifiche e informazione del direttore per eventuali misure interne (es. quarantena fiduciaria colleghi in stretto contatto, autocontrollo); 4. Controlli dei registri rispetto la corretta compilazione da parte dei collaboratori; 				
Responsabile attuazione misure	Collaboratore responsabilizzato in autocontrollo, direttore				

8.5.4.5. Caso sospetto in ospite sintomatico

Attività interessate	1. Ricevimento 2. Housekeeping		Mansioni interessate	1. Addetto ricevimento 2. Governante 3. Cameriere ai piani	
Rischi specifici	Contagio multiplo				
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità	Medio - alta	Rischio Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllo della temperatura corporea su richiesta dell'ospite o nel caso sospetto (soglia di attenzione alta nel caso di sospetti segnalati da housekeeping o service); 2. Isolamento del soggetto e da accompagnatori con obbligo di utilizzo di mascherine chirurgiche; 3. Attivazione del servizio sanitario territoriale (112/continuità assistenziale) o numeri specifici; 4. Definizione di un addetto per eventuali servizi di assistenza; 5. Dotazioni dell'addetto definito di guanti, mascherine, visiera, camici e calzari monouso da parte dell'addetto definito (kit emergenza); 6. Gestione attenta della biancheria al cambio in sacchi separati e dei rifiuti in autogestione da parte dell'ospite; 7. Sanificazione e areazione della camera al check out (vedi procedura specifica); 8. Smaltimento DPI negli appositi contenitori per rifiuti speciali e accurata igiene personale e svestizione (come da indicazioni OMS); 				
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stesura e informazione rispetto alla procedura specifica (pagina seguente) attivata nell'eventualità del caso; 2. Informazione dei collaboratori e particolare aggiornamento di collaboratori che vengono in diretto contatto con il malato (indifferentemente se ospite o collaboratore alloggiato); 3. Raccolta di contatti telefonici da informare (personali); 4. Disponibilità dei mezzi per affrontare la situazione (sacchi); 5. Disponibilità da parte dei collaboratori dei DPI e del kit di emergenza; 				
Responsabile attuazione misure	Direttore				

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.6. Protocollo ClubRes caso sintomatico in struttura (ospite o collaboratore)

<p>1) Isolamento in camera (stanza) e isolamento con separazione da accompagnatori (compagni di camera/alloggio), messa in autoisolamento di accompagnatori (compagni di camera/alloggio), <u>mantenimento di distanza di sicurezza raddoppiata (min. 2m)</u>;</p>
<p>2) Dotazione del malato di mascherina medica che deve indossare, in presenza di terzi deve in aggiunta indossare scudo protettivo facciale;</p>
<p>3) Informazione autorità sanitaria e allineamento alle procedure avviate (isolamento, autoisolamento) per programmare trasferimento paziente struttura medica;</p>
<p>4) Nel bisogno definizione di 1 addetto e aggiornamento dello stesso per gestire in sicurezza i servizi nell'unità del malato (separazione dal restante team). Fornitura kit emergenza con mascherina FFP2, camice tutta lunghezza impermeabile, quanti, scudo protezione facciale, copriscarpe;</p>
<p>5) Smaltimento dei rifiuti da parte del paziente in autonomia rendendo disponibile un sacchetto rifiuti che sarà successivamente fatto smaltire al team di pronto soccorso;</p>
<p>6) Stesura lista contatti paziente nelle sfere ospite-team, ospite-ospite, team-team (<2gg prima e >14gg dopo insorgere sintomi) = <1m per periodo superiore a 15min</p>
<p>7) Informazioni a tutti della lista contatti (tramite autorità sanitaria) relativamente al rischio per loro eventuale ricorso al medico in caso di sintomi nei 14gg seguenti l'episodio del contatto</p>
<p>8) Trasferimento in struttura sanitaria con max. attenzione contatti, pulizia e disinfezione unità possibilmente da programmare 24h dopo l'uscita del malato</p>
<p>9) Valutazione direttore con RSPP e Responsabile Covid-19 rispetto alla messa in autoisolamento (min. 14gg)</p>
<p>10) Trattamento disinfettante camera con soluzione 0,5% d'ipoclorito di sodio e stato di blocco della camera per un ulteriore periodo di 24h dopo la disinfezione</p>
<p>11) Custodia della biancheria in un sacco separato e segnalazione alla lavanderia per un lavaggio speciale a 90° o se a temperatura più bassa con idonei disinfettanti</p>
<p>11) Svestizione accurata del personale con contatti paziente e smaltimento DPI nel sacco dedicato</p>

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.7. Reception /accettazione ospite

Attività interessate	1. Ricevimento	Mansioni interessate	1. Addetti al ricevimento
Rischi specifici	Mancato rispetto della distanza di sicurezza con soggetti potenzialmente contagiosi		
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità
			Medio - alta
			Rischio
			Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distanziamento sociale tra membri team e ospiti: almeno 1m; 2. Disponibilità di uno scudo plexiglass sul ricevimento; 3. Implementare pratica di web-check-in e osservazione delle misure di distanziamento all'ingresso; 4. Valutazione sulla separazione percorsi entrata e uscita e misure in considerazione della frequenza; 5. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 6. Sanificazione mani dopo contatto con i documenti, chiave ospiti e durante operazioni a rischio (contatto soldi ecc.); 7. Sanificazione frequente piani di lavoro e accessori (come procedura specifica di sanificazione); 8. Obbligo di sanificazione delle mani con acqua calda e sapone e periodica con soluzione idroalcolica; 9. Con il rispetto della distanza e dietro lo scudo plexiglass non deve essere portata la mascherina che viene utilizzata durante spostamenti all'esterno del ricevimento e nei comportamenti a rischio; 10. Obbligo per gli ospiti di indossare la mascherina chirurgica; 11. Garanzia di sanificazione degli ambienti con frequenza di almeno una volta al giorno (come definito nella procedura) e comunque in funzione dei turni di lavoro, garanzia per quanto possibile di un adeguato ricambio d'aria; 		
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione team eventuali necessità dell'ospite per individuazione precoce di eventuali sospetti: policy info servizi medici e farmacie; 2. Avviso ospite rispetto alle misure obbligatorie a partire dalla prenotazione (informazione pre-arrivo); 3. Formazione team per un'identifica di casi sospetti con sintomi respiratori gravi; 4. Disponibilità al team ricevimento dei numeri telefonici da contattare per l'attivazione delle procedure di contenimento epidemia (112/continuità assistenziale o specifici); 5. Attivazione del sistema di rilevazione della temperatura corporea su richiesta ospite; 6. Utilizzo di dispositivi per la definizione di percorsi atti a garantire il distanziamento sociale; 7. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente; 8. Allestimento erogatore per la sanificazione delle mani da parte dell'ospite; 9. Esposizioni visibili dell'informativa rispetto alla politica di prevenzione della struttura con particolare riferimento alla distanza di sicurezza e all'uso di mascherine chirurgiche; 		
Responsabile attuazione misure	Direttore, Rooms Division Manager, Caporicevimento		

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.8. Servizio accompagnamento in camera

Attività interessate	1. Ricevimento 2. Servizio ai piani	Mansioni interessate	1. Addetto ricevimento 2. Team ricevimento
Rischi specifici		Difficoltà al mantenimento distanza di sicurezza e contatto con effetti di terzi	
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità
			Medio - alta
			Rischio
			Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	1. Distanziamento sociale tra membri team e ospiti: almeno 1m. È obbligatorio l'uso della mascherina chirurgica in considerazione della difficoltà a mantenere la distanza di sicurezza; 2. Parcheggio delle vetture da parte dell'ospite e presa in consegna dell'ospite alla vettura per accompagnamento in camera (carico e scarico dinanzi alla struttura) con mantenimento della distanza di sicurezza; 3. Accompagnamento dell'ospite in camera mantenendo la distanza di sicurezza utilizzando la mascherina e anticipandolo a piedi se preferisce l'uso dell'ascensore che gli verrà indicato informandolo che lo si attende al piano; 4. Detersione delle mani dopo ogni contatto con gli effetti degli ospiti prima del rientro sul posto di lavoro, eventuale utilizzo dei guanti a discrezione del collaboratore nel caso di contatto con oggetti dell'ospite;		
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	1. Informazione collaboratori su eventuali necessità dell'ospite: policy interna di prevenzione; 2. Formazione e sensibilizzazione team per identificare ospiti con sintomi respiratori; 3. Fornire team dei DPI e prodotti per la detersione e sanificazione delle mani;		
Responsabile attuazione misure	Direttore, Rooms Division Manager, Caporicevimento		

8.5.4.9. Housekeeping

Attività interessate	1. Servizio ai piani	Mansioni interessate	1. Governante (interna/esterna) 2. Cameriera ai piani
Rischi specifici		Contatto con effetti di terzi e superfici contaminate	
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità
			Medio - bassa
			Rischio
			Medio-basso
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	1. Accesso all'office del piano un solo operatore per volta; 2. Distanziamento tra membri dello staff e ospiti / colleghi di lavoro di min. 1m con obbligo d'uso della mascherina lungo i corridoi e quando in contatto necessario con colleghi a distanza 'oggettivamente a rischio' (inferiore a 1m); 3. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 4. Uso della mascherina chirurgica durante la pulizia della camera a discrezione dei collaboratori che devono comunque indossarla nelle operazioni a rischio a contatto con agenti potenzialmente contagianti e negli spostamenti e nelle operazioni di pulizia negli spazi pubblici e nelle aree back of the house della struttura; 5. Accesso a camere / appartamenti solo in assenza di ospiti; 6. Detersione delle mani prima e dopo aver rifatto la camera; 7. Provvedere all'aerazione dei locali mediante apertura di porte e finestre; 8. Provvedere al cambio dei bicchieri in dotazione nelle unità abitative o al lavaggio con acqua calda e sapone (servizio hotel); 9. Sanificazione delle stoviglie e posate nel riscontro di eventuali residui o dubbi sul trattamento fatto dall'ospite (servizio residence); 10. Sanificazione delle unità con i nebulizzatori e dotazione della camera con il cavaliere informativo rispetto alla sanificazione avvenuta con inserimento nella porta del sigillo sanificazione (governante interna); 11. Nel caso di riscontro di un'unità in fermata in disordine questa non viene fatta e viene lasciato dalla housekeeper un avviso come salvato nei documenti (informazione ospite di servizio non avvenuto);		
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	1. Informazione team su eventuali necessità dell'ospite: policy interna di prevenzione; 2. Formazione team per identificare ospiti con sintomi respiratori; 3. Disponibilità team di DPI e i prodotti per la detersione e la sanificazione delle mani che devono essere a disposizione in ogni office e nei carrelli di servizio;		
Responsabile attuazione misure	Governante interna, governante esterna		

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.10. Gestione biancheria pulita e sporca, manipolazione rifiuti

Attività interessate	1. Servizio ai piani	Mansioni interessate	1. Cameriera ai piani 2. Governante
Rischi specifici		Contatto con effetti di terzi	
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità
			Medio - bassa
			Rischio
			Medio – basso
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	1. Distanziamento sociale tra membri team; 2. Utilizzo della mascherina quando non è possibile mantenere la distanza di sicurezza e negli spostamenti negli ambiti pubblici / corridoi oltre che nelle procedure a rischio come es. carico e scarico biancheria sporca e/o rifiuti ecc.), forniture di prodotti e contatti con esterni o agenti contaminanti; 3. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 4. Utilizzo obbligatorio dei guanti monouso nella manipolazione e nel conteggio della biancheria sporca/usata (rischio contaminazione); 5. Frequente detersione o igienizzazione delle mani e in particolare dopo la manipolazione della biancheria sporca e dei rifiuti; 6. Conservazione biancheria sporca in appositi sacchi chiusi durante il trasporto; 7. Sanificazione degli strumenti utilizzati se in condivisione; 8. Aggiornamento inizio stagione sul corretto uso sanificanti e procedure; 9. Attenzione nello svuotamento di portarifiuti senza contatto diretto con le parti interne dei sacchetti portarifiuti;		
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	1. Informazione e sensibilizzazione del team rispetto i punti critici con particolare attenzione ai contatti con la biancheria sporca e la gestione dei rifiuti; 2. Disponibilità del team dei DPI e prodotti per la detersione e sanificazione delle mani; 3. Definizione percorsi e modalità di trasporto di biancheria pulita e sporca in modo da evitare contatti; 4. Chiusura degli office ai piani accessibili solamente al team housekeeping;		
Responsabile attuazione misure	Governante interna e governante esterna		

8.5.4.11. Cucina

Attività interessate	1. Cucina	Mansioni interessate	1. Team cucina
Rischi specifici		Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza	
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità
			Medio - alta
			Rischio
			Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	1. Distanziamento sociale tra membri team di 1m e organizzazione postazioni per un rispetto delle distanze; 2. È consigliato l'uso della mascherina chirurgica e obbligatorio quando non è possibile mantenere la distanza di sicurezza; 3. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 4. Detersione delle mani con sapone e/o soluzione idroalcolica ogni volta che si cambia tipo di lavorazione (es. accesso alla dispensa o alle celle frigorifere, preparazione alimenti, impiattamento e servizio ecc.); 5. Evitare contatti fisici con i fornitori di servizi e beni, manutentori esterni;		
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	1. Informazione al personale che le misure di prevenzione per il Covid-19 si aggiungono a quelle usuali dell'autocontrollo HACCP e non le sostituiscono; 2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione;		
Responsabile attuazione misure	Chef di cucina		

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.12. Servizio ristorante

Viene anticipato che non vengono predisposti buffet accessibili agli ospiti. Gli spazi buffet e front kitchen a disposizione nelle strutture vengono utilizzati per l'esclusivo uso da parte dei nostri team cucina e service per la somministrazione, la preparazione, la manipolazione di pietanze e piatti durante i diversi servizi. Eventuali macchine erogatrici o sistemi di erogazioni e miscita bevande accessibili agli ospiti vengono dotati di un erogatore di gel disinfettante oltre che di mezzi e strumenti per la sanificazione. Questi ambiti definiti critici vengono puliti e igienizzati con cura a ogni servizio, viene previsto un servizio al tavolo assegnato e misure di pulizia negli ambiti bar aperti a fruitori esterni.

Attività interessate	1. Ristorante		Mansioni interessate	1. Maitre e chef de rang 2. Addetti al servizio		
Rischi specifici			Difficoltà a mantenere la distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate			
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità	Alta	Rischio	Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distanziamento sociale tra membri team di almeno 1m e rispetto delle misure distanzianti con ospiti; 2. È obbligatorio l'uso della mascherina chirurgica durante il servizio e negli altri orari in lavori durante i quali risultasse impossibile rispettare il distanziamento minimo con colleghi; 3. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 4. Detersione delle mani, se con utilizzo di guanti eventualmente guantate, con sapone e/o soluzione idroalcolica ogni volta che vengono ritirate le stoviglie sporche da un tavolo; 5. Predisposizione in ambito service office di contenitore con soluzione idro-alcolica per bagni veloci sanificanti dopo operazioni a rischio; 6. Indugiare il meno possibile in prossimità dell'ospite e rapidità del servizio al di sotto 1m di distanza (distanza oggettivamente a rischio); 7. Introduzione di un menù digitale con accesso diretto con dispositivo dell'ospite e utilizzo alternativo di fogli menù monouso che vengono distribuiti a richiesta; 8. Assegnazione del tavolo fisso e servizio dei ranghi e cerchio ospiti da un team stabile; 					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione che le misure Covid-19 si aggiungono a quelle di autocontrollo HACCP; 2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; 3. Riorganizzare arredi sala da pranzo per garantire distanza di min. 2m fra un tavolo e l'altro e la distanza di 1m fra ogni ospite con riferimento alla superficie di 10mq/tavolo (4 ospiti); 4. Valutare misure rispetto ai percorsi ospiti per evitare qualunque tipo di assembramento; 5. Predisporre all'ingresso del ristorante una stazione di sanificazione; 6. Informare il personale sulla policy aziendale per la corretta gestione dell'ospite (distanziamento sociale); 7. Provvedere all'areazione dei locali mediante apertura di porte e finestre; 					
Responsabile attuazione misure	Maître, chef de rang					

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.13. Servizio bar

Attività interessate	1. Bar e Approdo		Mansioni interessate	1. Barista, camerieri		
Rischi specifici				Difficoltà a mantenere la distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate		
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità	Alta	Rischio	Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distanziamento sociale tra membri team di almeno 1m e rispetto delle misure distanzianti con ospiti; 2. È obbligatorio l'uso della mascherina chirurgica durante il servizio e negli altri orari in lavori durante i quali risultasse impossibile rispettare il distanziamento minimo con colleghi; 3. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 4. Detersione delle mani con sapone e/o soluzione idroalcolica ogni volta che vengono ritirate le stoviglie sporche da un tavolo; 5. Predisposizione in ambito service office di contenitore con soluzione idro-alcolica per bagni veloci sanificanti dopo operazioni a rischio; 6. Indugiare il meno possibile in prossimità dell'ospite e rapidità del servizio al di sotto 1m di distanza; 7. Introduzione di un menù digitale con accesso diretto con dispositivo dell'ospite e utilizzo alternativo di fogli menù monouso che vengono distribuiti a richiesta; 					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione che le misure Covid-19 si aggiungono a quelle di autocontrollo HACCP; 2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; 3. Riorganizzare arredi sala da pranzo per garantire distanza di min. 2m fra un tavolo e l'altro e la distanza di 1m fra ogni ospite con riferimento alla superficie di 10mq/tavolo (4 ospiti); 4. Togliere sedute dal banco bar interno e attuazione del solo servizio al tavolo / servizio di ritiro al banco ristretto alle postazioni definite e segnalate; 5. Valutare misure rispetto ai percorsi ospiti per evitare qualunque tipo di assembramento; 6. Predisporre all'ingresso del ristorante una stazione di sanificazione; 7. Informare il team sulla policy aziendale per la corretta gestione dell'ospite e il regolamento; 8. Provvedere all'areazione dei locali mediante apertura di porte e finestre; 					
Responsabile attuazione misure	Responsabile bar					

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.14. Gestione piscine e regolamentazione accessi all'area

Attività interessate	1. Piscina		Mansioni interessate	1. Assistente bagnanti 2. Manutentore		
Rischi specifici	Difficoltà a mantenere la distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate					
Valutazione	Esposizione	Medio - alta	Prossimità	Medio - alta	Rischio	Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<p>1. Prevedere un numero massimo di accesso all'interno delle vasche di un numero massimo di persone tale da garantire la distanza interpersonale di almeno 1m (vedi lista rispettivamente al limite massimo di persone ammesse sotto al protocollo al punto 8.5.4.15.);</p> <p>2. Obbligo per gli ospiti di indossare la mascherina chirurgica durante gli spostamenti o in comportamenti a rischio;</p> <p>3. Obbligo per gli assistenti bagnanti di indossare la mascherina chirurgica nelle situazioni a rischio (distanza oggettivamente a rischio);</p> <p>4. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio;</p> <p>5. Sanificazione degli arredi della piscina nel caso di cambio ospiti e di eventuali giochi o oggetti condivisi dall'ospite (arredi gioco, noleggio canoa...);</p> <p>6. Il trattamento dell'acqua di balneazione va effettuato mantenendo il livello di cloro attivo al limite alto della forbice prevista dalla normativa di legge, controllo a bordo vasca a inizio lavoro e secondo controllo durante la giornata con scrupolosa registrazione controlli nel registro;</p>					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<p>1. Informazione agli assistenti bagnanti relativamente al limite di ospiti che possono accedere all'area di balneazione e alle vasche come dalla linea guida definita al punto 8.5.4.15.;</p> <p>2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione;</p> <p>3. Esporre in modo ben visibile l'informativa agli ospiti circa la policy di prevenzione della struttura con particolare riferimento alla distanza di sicurezza, all'uso di mascherina chirurgica, alla cura degli oggetti personali da riporre nella propria borsa;</p> <p>4. Disponibilità di un'isola di sanificazione con gel idroalcolico nelle aree di passaggio dalla piscina ai locali interni;</p>					
Responsabile attuazione misure	Direttore, assistenti bagnanti					

8.5.4.15. Limitazione di accesso alle piscine Dolomiti ClubRes

Struttura	Ambiente interno piscina (presenze)	Vasca (presenze in acqua)
Centro Vacanze Verona	40	15+3+3 (zona nuoto+arrivo scivolo+baby)
Baia Caddinas	4	10+30
Adler	25	10+3 (vasca piccola)
Al Sole	25	10+3 (vasca piccola)
Sporting	20	10
Alaska	20	10

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.16. Gestione aree relax

Attività interessate	1. Piscina 2. Sauna	Mansioni interessate	1. Addetto ricevimento 2. Operatori SPA
Rischi specifici		Contatto con superfici contaminate	
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità
			Medio - bassa
			Rischio
			Medio – basso
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	1. Ridefinire disposizione dei lettini relax e in modo da garantire la distanza di sicurezza tra gli ospiti di almeno 1m; 2. Definire modalità di controllo che nelle aree delle piscine = spazi sdraio in zona bordovasca viene controllata e gestita dall'assistente bagnanti perché luogo soggetto a limitazioni d'uso – incarico all'assistente bagnanti di controllare il rispetto delle norme relative al distanziamento sociale; 3. Obbligo per gli ospiti di indossare la mascherina chirurgica durante gli spostamenti; 4. Sanificare i lettini e i ripiani utilizzati oltre che le maniglie, corrimano scivolo ecc. con frequenza (min. 2 volte nell'arco della giornata) da parte dell'assistente bagnanti; 5. Obbligo per i collaboratori di indossare la mascherina chirurgica nelle situazioni che lo richiedono (contatti ravvicinati con ospiti); 6. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 7. Rimuovere temporaneamente il tea corner; 8. Provvedere all'areazione dei locali mediante apertura di porte e finestre;		
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	1. Informazione ai collaboratori sulla necessità di evitare un numero di ospiti nelle aree relax tali da non consentire il rispetto della distanza di sicurezza, 2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; 3. Esporre in modo ben visibile l'informativa agli ospiti circa la policy di prevenzione della struttura con particolare riferimento alla distanza di sicurezza, all'uso di mascherina chirurgica e all'invito di riporre e custodire i propri oggetti nella propria borsa;		
Responsabile attuazione misure	Direttore, Rooms Division Manager, addette SPA, assistenti bagnanti		

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.17. Accesso all'area fitness

Attività interessate	1. Palestra		Mansioni interessate	1. Addetti SPA 2. Addetti ricevimento	
Rischi specifici			Difficoltà a mantenere la distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate		
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - alta	Rischio Medio – alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ridefinire disposizione delle postazioni di attività fitness in modo da consentire la distanza di sicurezza tra gli ospiti di 1m mentre non svolgono attività fisica, distanza raddoppiata a 2m durante l'attività fisica – nell'impossibilità di distanziare le macchine per motivi di spazio vengono sensibilizzati gli ospiti a mantenere le distanze summenzionate; 2. Definizione del numero massimo di persone contemporaneamente presenti in palestra in relazione alla possibilità di garantire il mantenimento della distanza di sicurezza che nelle strutture del gruppo secondo le seguenti capienze BC (4), CV (4), AD (2), AS (2); 3. Non vige l'obbligo per gli ospiti di indossare la mascherina durante l'attività fisica fatto salvo il distanziamento descritto al punto n° 1, negli spostamenti interni va indossata la mascherina chirurgica; 4. Sanificare le attrezzature prima e dopo ogni singolo utilizzo (disponibilità nelle aree dei rotoli di carta e dei detergenti disinfettanti) con informazione tramite segnaletica; 5. Obbligo per gli addetti che accedono di indossare la mascherina chirurgica e/o i guanti monouso o in alternativa provvedere alla igienizzazione e alla sanificazione delle mani ogni volta che si interviene sugli attrezzi; 6. Provvedere all'areazione dei locali mediante apertura di porte e finestre; 				
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione ai collaboratori sulla necessità di controllare la contemporaneità di ospiti e limitare l'accesso alle aree per un rispetto della distanza di sicurezza; 2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; 3. Esporre in modo ben visibile l'informativa agli ospiti circa la policy di prevenzione della struttura con particolare riferimento alla distanza di sicurezza, all'uso di mascherina chirurgica e all'igiene delle mani oltre che all'obbligo di sanificazione dei macchinari; 4. Divieto di accesso ai minori di 16 anni se non accompagnati da adulti; 5. Predisposizione di un'isola di sanificazione con gel idroalcolico all'ingresso della palestra; 				
Responsabile attuazione misure	Addetti SPA, ricevimento				

8.5.4.18. Trattamenti estetici, massaggi, balneoterapia e sauna

Attività interessate	1. Treatments 2. Sauna	Mansioni interessate	1. Addetta SPA			
Rischi specifici		Impossibilità a mantenere la distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate ed effetti di terzi				
Valutazione	Esposizione	Alta	Prossimità	Alta	Rischio	Alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<p>1. Obbligo per gli ospiti di indossare la mascherina chirurgica; 2. Trattamenti e l'utilizzo della sauna vengono fatti solo su appuntamento con adeguata preparazione delle aree per il trattamento, ritiro dell'ospite all'ingresso, somministrazione del servizio e accompagnamento dell'ospite all'uscita con successiva sanificazione ambientale 2. Obbligo per il collaboratore di indossare maschera protettiva FFP2 e guanti; 3. Igienizzazione dei guanti prima della svestizione e attenzione nelle fasi di smaltimento DPI, disinfezione mani fino al gomito; 4. Sanificazione delle superfici del lettino di trattamento e di ogni altro strumento o accessorio con cui si è venuto in contatto l'ospite durante il trattamento oltre che di eventuali strumenti utilizzati 5. L'accesso alla sauna finlandese o ogni cabina con una temperatura costante superiore a 70°C viene concessa a nuclei famigliari o congiunti, la condivisione di queste aree fra soggetti appartenenti a diversi nuclei famigliari o di soggetti non congiunti non è permessa; 6. E' vietato l'uso del bagno turco; 7. E' vietato l'uso delle vasche reazione se queste non dispongono di un continuo ricircolo e non vengono sanificate da sistema trattamento acqua;</p>					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<p>1. Fornire agli operatori gli adeguati DPI che per le estetiste e operatrici a servizi alla persona devono corrispondere alle caratteristiche FFP2, disponibilità di gel idroalcolico per la sanificazione delle mani e il prodotto necessario alla sanificazione del lettino di trattamento e della strumentazione di lavoro; 2. È vietato l'uso di materiale difficilmente sanificabile come pennelli, spatole, ecc. che non siano monouso; 3. Esporre in modo ben visibile l'informativa agli ospiti circa la policy di prevenzione della struttura con particolare riferimento all'obbligo d'uso della mascherina;</p>					
Responsabile attuazione misure	Direttore, addetti SPA					

8.5.4.19. Utilizzo della spiaggia in concessione

Attività interessate	1. Spiaggia in concessione	Mansioni interessate	1. Assistente bagnanti			
Rischi specifici		Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate				
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - bassa	Rischio	Medio - basso
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<p>1. Prevedere un numero massimo di accesso all'area della spiaggia in concessione in ragione delle postazioni ombrellone (10mq cadauna); 2. Gli arredi allestiti nelle singole postazioni ombrellone devono permettere un distanziamento da quelli della prossima postazione di min. 1,5m (derogabili nel caso si tratti di ospiti che condividono camera / appartamento); 3. Obbligo per gli ospiti di indossare la mascherina chirurgica durante gli spostamenti; 4. Obbligo di mantenere la distanza di sicurezza in mare di almeno 1 metro con deroga per i nuclei famigliari o ospiti che condividono camera / appartamento; 5. Obbligo per gli assistenti bagnanti di indossare la mascherina chirurgica quando in contatto ravvicinato e oggettivamente a rischio con terzi; 6. Obbligo di affissione del regolamento balneare emesso dalle autorità marittime;</p>					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<p>1. Informazione ai collaboratori sulla necessità di limitare l'accesso alla spiaggia in concessione e di evitare assembramenti nelle zone di accesso al mare per consentire il rispetto del distanziamento sociale di min. 1m; 2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; 3. Esporre in modo ben visibile l'informativa agli ospiti circa la policy di prevenzione della struttura con particolare riferimento alla distanza di sicurezza, all'uso di mascherina chirurgica durante gli spostamenti e alla necessità di riporre e custodire oggetti nelle borse nelle proprie postazioni; 4. Predisporre un'isola di sanificazione con gel idroalcolico all'accesso alla spiaggia; 5. Informazione rispetto al corretto uso di accessori sportivi a noleggio con sanificazione prima e dopo l'uso;</p>					
Responsabile	Direttore, Rooms Division Manager, responsabile servizio assistenti bagnanti					

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.20. Accesso al marina

Attività interessate		1. Marina		Mansioni interessate		1. Comandante	
Rischi specifici				Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate			
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - bassa	Rischio	Medio - basso	
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> Prevedere un numero massimo di accesso all'ufficio marina e disponibilità di uno scudo plexiglass per la postazione del comandante; Rispetto del distanziamento sociale di 1m; Obbligo per i clienti della marina di indossare la mascherina chirurgica durante gli spostamenti e quando accedono all'ufficio del comandante; Obbligo per i clienti del distributore di indossare la mascherina durante il rifornimento; Obbligo per gli addetti della marina di indossare la mascherina durante ogni operazione che richiede una riduzione del distanziamento sociale o il contatto con oggetti appartenenti ai clienti in operazioni riferite alle imbarcazioni ormeggiate; Restrizione d'accesso a tutti i moli per soli ospiti della marina, loro ospiti previa informazione al comandante e collaboratori autorizzati; 						
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> Informazione al team marina sulle necessità di evitare un numero di accessi maggiori di n° 2 persone contemporaneamente all'ufficio del comandante per garantire il rispetto delle distanze di sicurezza di 1m; Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; Esporre in modo ben visibile l'informativa agli ospiti circa la policy di prevenzione della struttura con particolare riferimento alla distanza di sicurezza, all'uso di mascherina, all'obbligo di custodire oggetti propri all'interno di borse e di sanificazione delle mani; Predisporre un'isola di sanificazione con gel idroalcolico all'accesso dell'ufficio del comandante; 						
Responsabile attuazione misure	Comandante marina						

8.5.4.21. Gestione spazi comuni collaboratori (mensa, spogliatoi ecc.)

Attività interessate	Tutte		Mansioni interessate	Tutte		
Rischi specifici			Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate			
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - alta	Rischio	Medio - alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesso contingentato agli spazi comuni in ragione di collaboratori presenti, attesa all'esterno fino alla possibilità di accesso; 2. Assicurare, per quanto possibile, una ventilazione continua all'interno dei locali; 3. Prevedere un tempo ridotto di sosta e il mantenimento della distanza minima di sicurezza di 1m; 4. Oggetti e vestiti dei collaboratori devono essere riposti e conservati all'interno degli armadietti o delle proprie borse chiuse; 5. Sanificazione degli spogliatoi almeno una volta al giorno; 6. Disponibilità nell'ambiente di accesso del team di un erogatore per la sanificazione delle mani; 7. Sanificazione dei tavoli mensa prima e dopo ogni uso da parte del singolo collaboratore per salvaguardare le condizioni di adeguata igiene; 8. Sanificazione almeno una volta al giorno delle tastiere dei distributori di bevande; 9. Detersione accurata delle mani, utilizzo della mascherina e guanti monouso durante gli spostamenti e durante incontri ravvicinati e a distanza inferiore di quella oggettivamente a rischio; 					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione ai collaboratori rispetto all'obbligo del distanziamento sociale di 1m e a rispettare le indicazioni rispetto al contingentamento degli spazi e ai turni, qualora necessari e definiti dal direttore, per la somministrazione del servizio mensa team 2. Organizzazione percorso di accesso al lavoro con firma registro accesso aree e ambienti di lavoro (obbligo di registrazione di accesso anche per collaboratore in riposo che fruisce della mensa) 3. Garantire la presenza di detersivi e/o disinfettanti idroalcolici segnalati da apposite indicazioni 4. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; 					
Responsabile attuazione misure	Adetto all'autocontrollo					

8.5.4.22. Uffici (front office, back office, booking, direzione, ecc.)

Attività interessate	1. Ricevimento 2. Management team	Mansioni interessate	1. Addetti ricevimento 1. Management			
Rischi specifici	Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza, contatto con superfici contaminate e con effetti di terzi					
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - alta	Rischio	Medio - alto
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesso ristretto ai collaboratori e contingentato per spazi e orari come previsto dai turni di lavoro, programmazione di squadre di lavoro separate che lavorano insieme; 2. Favorire lo smart working dove possibile durante i periodi fuori stagione; 3. Mantenimento della distanza di sicurezza 1m fra le postazioni di lavoro; 4. Installare scudi plexiglass sui banchi reception e segnaletiche rispetto alle modalità di avvicinamento al ricevimento; 5. Obbligo dell'uso della mascherina chirurgica quando in contatto con l'ospite e collega a distanza ravvicinata e/o esposti a pericolo di contagio (colloqui con esterni, incontri, meeting senza la possibilità di rispettare il distanziamento sociale); 6. Non è obbligatorio l'utilizzo dei guanti durante le fasi di lavoro, i guanti possono essere indossati durante operazioni a rischio e a discrezione dei singoli collaboratori. Nel caso di richiesta di indossare i guanti ininterrottamente da parte dei collaboratori la misura viene valutata e definita con il direttore e responsabile reparto per salvaguardare l'uniformità delle misure adottate da parte del team, in ogni caso è sempre obbligatoria un'elevata igiene delle mani con frequente lavaggio con acqua calda e sapone e sanificazioni con soluzioni idroalcoliche dopo le operazioni a rischio; 7. Assicurare, per quanto possibile, una ventilazione continua all'interno dei locali; 8. Detersione accurata delle mani con detergenti o gel idroalcolico; 9. Sanificazione almeno una volta al giorno a fine turno delle superfici di lavoro, degli apparecchi telefonici e della tastiera del PC; 10. Sanificare apparecchi condivisi o strumenti in condivisione come macchine, tastiere prima dell'utilizzo; 					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione ai dipendenti della necessità di mantenere la distanza di sicurezza di 1m e al corretto utilizzo della mascherina; 2. Disponibilità di DPI per il team, uniformati nel gruppo per l'ambito fronte ospite e con possibilità di scelte individuali nel back of the house che in tale circostanza sono a carico dei singoli collaboratori. In entrambi i casi ogni dispositivo deve essere conforme alla normativa vigente. Disponibilità dei prodotti per la detersione e sanificazione; 3. Indicazioni a esterni di divieto di accesso all'area lavoro e contingentamento degli spazi; 4. Disponibilità di disinfettanti idroalcolici nell'ambito di lavoro; 					
Responsabile attuazione misure	Addetto all'autocontrollo					

 <p>DOLOMITI CLUBRES Hotels & Residences</p>	<p>OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES</p>	<p>REVISIONE 0</p>
---	---	---------------------------

8.5.4.23. Alloggi team

Attività interessate		Tutte		Mansioni interessate		Tutte	
Rischi specifici				Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza, contatto con superfici contaminate e con effetti di terzi			
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - alta	Rischio	Medio - alto	
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesso alle singole unità limitato ai collaboratori ai quali è affidata l'unità e regolamento anti-assembramento fra i collaboratori; 2. Assicurare una ventilazione continua all'interno dei locali; 3. Rispetto del distanziamento fra i collaboratori e di un'igiene con particolare attenzione agli spazi e arredi in condivisione come i bagni che vanno disinfettati dopo l'uso; 4. Obbligo all'ordine dei propri effetti personali da riporre nell'armadio, borse chiuse; 5. Pulizia delle camere almeno una volta al giorno e sanificazione periodica da parte dei collaboratori alloggiati (min. settimanalmente); 6. Rispetto d'igiene personale (mani, orale...); 7. Mantenere la distanza di sicurezza fra i letti presenti in camera, utilizzo della mascherina nelle aree in condivisione e qualora fosse inevitabile un contatto ravvicinato; 8. Evitare di superare un numero massimo di 3 addetti alloggiati in un alloggio team, nel caso di unità di superficie ridotta alloggiare max. 2 addetti in contemporanea; 9. Evitare per quanto sia possibile "appoggi" in alloggi del personale; 10. Seguire le istruzioni del team manual rispetto gli orari di servizio e di accesso alla lavanderia per la consegna e il ritiro di vestiario da lavoro e biancheria letto; 						
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione ai collaboratori di rispettare distanza di sicurezza e attenersi alle disposizioni di contingentamento e turnazione degli spazi in condivisione e bagni; 2. Garantire la disponibilità di detersivi e/o disinfettanti idroalcolici per l'igiene personale a disposizione; 3. Definizione di finestre orarie per la gestione dei servizi biancheria rivolti ai collaboratori con orari di consegna e ritiro differenziati; 						
Responsabile attuazione misure	Addetto all'autocontrollo						

8.5.4.24. Navette e auto aziendali

Attività interessate		Trasporto		Mansioni interessate		Autista	
Rischi specifici				Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate			
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - alta	Rischio	Medio - alto	
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizzazione dei posti a sedere in modo da consentire la distanza di sicurezza tra gli ospiti che devono comunque indossare la mascherina (distanziamento min. 1m); 2. Carico dell'auto e ingresso nel veicolo con indicazioni dell'addetto in modo da garantire la distanza di sicurezza; 3. Sanificazione delle sedute e delle maniglie almeno una volta al giorno o dopo ogni trasporto; 4. Disponibilità nell'auto di carta monouso e detersivi disinfettanti per le sanificazioni; 5. Detersione accurata delle mani, utilizzo della mascherina e di guanti monouso nel caso di maneggiamento di bagagli o oggetti appartenenti a terzi; 						
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione ai collaboratori rispetto alla necessità di rispettare la distanza di sicurezza di 1m; 2. Informare gli ospiti della policy aziendale di distanziamento sociale per l'utilizzo del mezzo di trasporto (definizione del limite massimo a seconda della situazione e degli ospiti da trasportare in considerazione se si tratta di un nucleo familiare e alloggiato in una unità o elementi diversi); 						
Responsabile attuazione misure	Addetto all'autocontrollo						

8.5.4.25. Accesso fornitori esterni (beni e servizi)

Attività interessate	1. Chef cucina 2. Capoparea service/bar	Mansioni interessate	1. Chef e team cucina 2. Capoparea service/bar 3. Tutti collaboratori			
Rischi specifici		Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate				
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - bassa	Rischio	Medio - basso
Misure per la prevenzione e protezione da adottare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definire modalità, percorsi e tempistiche di ingresso, transito e uscita al fine di ridurre le occasioni di contatto dei diversi team di lavoro; 2. Autisti e fornitori devono osservare il regolamento predisposto come indicato dall'apposita segnaletica; 3. L'accesso di fornitori all'interno della struttura o di manutentori esterni che dovessero intervenire su impianti deve essere registrato nell'apposito registro (nel caso di punti di scarico differenziati vanno gestiti distinti registri o definite procedure di accesso unificate); 4. Durante lo scarico e durante l'intera fornitura della merce va mantenuta la distanza di 1m; 5. Utilizzo della mascherina chirurgica e se necessario in operazioni a rischio dei guanti monouso, in alternativa sanificazione delle mani dopo operazione di movimentazione merce; 6. Deterzione accurata delle mani con detersivi o gel idroalcolico; 7. Non viene consentito l'utilizzo dei servizi igienici del team a fornitori esterni – se è urgentemente necessario vengono utilizzati i servizi situati nell'ambiente pubblico della struttura; 8. Va ridotto il più possibile e solo alle aree necessarie, l'accesso ai visitatori esterni (impresa di pulizie, manutenzione, giardinaggio), gli appaltatori di servizi informati delle misure adottate devono sottostare a ogni indicazioni aziendale rispetto alle misure di prevenzione messe in atto; 9. Sanificazione almeno una volta al giorno delle superfici di lavoro, degli apparecchi telefonici e di strumenti utilizzati in eventuale condivisione; 					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazione ai dipendenti della necessità di mantenere la distanza di sicurezza e attenersi alle disposizioni di regolamentazione dell'ingresso di fornitori compreso l'obbligo di registrazione in caso di ingresso e di utilizzo dei DPI; 2. Disponibilità di erogatori di gel disinfettante all'ingresso del personale / fornitori per un accesso in struttura dopo disinfezione delle mani; 					
Responsabile attuazione misure	Addetto all'autocontrollo					

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.26. Manutenzioni

Attività interessate		1. Zone comuni 2. Gastronomia		Mansioni interessate		1. Referente man. gruppo 2. Direttori 3. Manutentori	
Rischi specifici				Difficoltà al mantenimento della distanza di sicurezza e contatto con superfici contaminate			
Valutazione	Esposizione	Medio - bassa	Prossimità	Medio - bassa	Rischio	Medio - basso	
Misure per la prevenzione e protezione da adottare		1. Svolgimento delle attività di manutenzione degli impianti di areazione forzata, riscaldamento, deumidificazione, condizionamento secondo la procedura definita dal referente gruppo manutenzioni riportata in sintesi al prossimo punto 8.5.4.26 2. Accesso alle unità occupate nel solo caso di necessità impellente o urgenza con le misure previsti di DPI (mascherina, guanti, copriscarpe), i copriscarpe vanno smaltiti, le mani guantate sanificate dopo l'intervento; 3. L'accesso di manutentori esterni avviene solo se accompagnati dall'accesso al luogo d'intervento e viceversa da parte del manutentore interno che vigila sugli spostamenti che vanno ridotti al necessario; 4. Utilizzo della mascherina chirurgica se necessaria (spostamenti interni e contatti ravvicinati) e dei guanti in attività all'interno delle unità riservate agli ospiti e se reso necessario da operazioni a rischio, in alternativa sanificazione delle mani dopo operazione di movimentazione merce o manutenzione impianti; 5. Detersione accurata delle mani con detersivi o gel idroalcolico; 6. Non viene consentito l'utilizzo dei servizi igienici interni a manutentori esterni, nell'emergenza vanno utilizzati quelli negli ambienti pubblici; 7. Va ridotto il più possibile e solo alle aree necessarie, l'accesso ai visitatori esterni (impresa di pulizie, manutenzione, giardinaggio), gli appaltatori di forniture di servizi di manutenzioni devono sottostare a ogni indicazioni aziendali rispetto alle misure di prevenzione messe in atto e alle indicazioni contenute nei DUVRI che vengono loro trasmessi dal referente gruppo manutenzioni; 8. Sanificazione almeno una volta al giorno delle superfici di lavoro, degli strumenti di lavoro e di strumenti utilizzati in eventuale condivisione; 9. Gestione degli impianti di trattamento acqua con attenzione al valore di cloro attivo in vasca da mantenere costantemente al limite alto della forbice prevista dalla normativa e controlli almeno 2 volte al giorno coadiuvati dall'assistente bagnanti che esegue le misurazioni in vasca; 10. Corretta gestione dei libretti di manutenzione previsti dal referente gruppo manutenzioni; 11. Conclusione di contratti con imprese esterne per lo svolgimento degli interventi di manutenzione periodica indicati dal produttore dell'impianto;					
Azioni di implementazione; Interventi correttivi e/o di miglioramento		1. Informazione ai dipendenti della necessità di mantenere la distanza di sicurezza e seguire imprese esterne durante gli interventi in struttura e alle regole di non entrare in modo autonomo e tenersi alle indicazioni indicate dai DUVRI e dal regolamento interno 2. Disponibilità di erogatori di gel disinfettante all'ingresso del personale / fornitori per un accesso in struttura dopo disinfezione delle mani					
Responsabile attuazione misure		Direttore, referente gruppo manutenzioni e asset management, manutentori					

8.5.4.27. Manutenzioni agli impianti VMF, condizionamento, deumidificazione, areazione

Il corretto funzionamento della ventilazione, il continuo ricambio con aria esterna e il corretto funzionamento degli impianti di deumidificazione di piscine coperte viene controllato dai manutentori interni che sono stati sensibilizzati dal referente gruppo manutenzioni, che ha steso un programma di controllo e coinvolto nelle operazioni i manutentori delle singole strutture. Il piano comprende per le singole strutture le seguenti misure e azioni:

- ✓ Residence Adler / Moena e Hotel Residence Al Sole / Canazei (ristorante, sala colazione; piscina; centro benessere, deposito sci): queste UTA sono regolarmente controllate e gestite con contratto manutentivo dal tecnico Massimo Felicetti. Sono previsti 2 interventi tecnici manutentivi annuali per la verifica di corretto funzionamento e eventuale taratura delle centraline che gestiscono il riscaldamento e il trattamento aria. Vengono inoltre eseguite le pulizie dei pacchi filtranti, il controllo delle cinghie con eventuale sostituzione e la sanificazione dei canali. Gli interventi vengono registrati nell'apposito libretto manutenzione degli impianti.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

- ✓ Centro Vacanze Verona / Carano, Hotel Residence Sporting / San Martino di Castrozza e Residence Alaska / Folgaria (sala ristorante interrata; sala comune interrata, piscina, centro benessere, sala giochi Residence): queste UTA vengono mantenute dai manutentori alle dipendenze dirette che eseguono le pulizie regolari dei filtri, i controlli di corretta funzione e la verifica delle cinghie con eventuale sostituzione. E' prevista l'accensione di un contratto di manutenzione analogo alle strutture succitate con n° 2 controlli annuali.
- ✓ Baia Caddinas / Golfo Aranci (sala ristorante, palestra, piscina interna, centro benessere, hall e area bar): queste UTA sono coperte da un contratto di manutenzione che comprende l'intero sistema di condizionamento, idraulico e elettrico concluso con la Idrocam Service che procede annualmente a un intervento manutentivo con verifica rispetto al corretto funzionamento degli impianti, alla costante taratura e al controllo da remoto rispetto eventuali anomalie e alla pulizia dei pacchi filtranti, delle cinghie e delle canale registrando ogni intervento nell'apposito libretto. Dopo un importante intervento di modernizzazione dell'impianto concluso nel mese di aprile 2020 è stata eseguita una sanificazione di tutti i canali mediante robot con certificazione rispetto all'esecuzione del lavoro.

Tutti gli impianti di ventilazione meccanica vengono accesi in automatico con un anticipo min. di 1 ora rispetto all'orario di apertura delle rispettive aree, gli impianti degli ambienti piscina funzionano h24. I contratti manutentivi stipulati e in fase di affidamento comprendono i seguenti servizi, supportati dalle manutenzioni dei manutentori interni di seguito descritti:

- 1 intervento manutentivo straordinario nella fase di avvio delle rispettive stagioni comprendente controllo sul corretto funzionamento e eventuale intervento di riparazione, pulizia e sanificazione della macchina UTA, registrazione delle manutenzioni nell'apposito libretto;
- Reperibilità per eventuali criticità, fermi macchina o problemi rispetto al corretto funzionamento degli impianti;
- 1 intervento manutentivo annuale (manutentore interno) per la pulizia di tutte le bocchette di mandata e aspirazione;
- Regolari controlli con una periodicità min. ogni 10gg per l'intero arco di apertura della rispettiva struttura da parte del manutentore interno con pulizia dei pacchi filtranti, cambio dei pacchi filtranti, verifica di funzionamento e registrazione del controllo visivo nel libretto manutenzioni.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.28. Procedure per l'applicazione di misure igienico sanitarie di pulizia

Il responsabile gruppo Covid-19 ha elaborato e circolarizzato una procedura di pulizia che determina le modalità, gli strumenti e i detergenti in uso per la pulizia e sanificazione ambientale e strumentale. Tale documento forma una parte integrante del piano Covid-19 che viene di seguito dettagliato in merito alle responsabilità di singoli e alla periodicità delle operazioni di pulizia e sanificazione. I documenti sono stati trasmessi alle imprese di pulizia esterne per rispettare le frequenze indicate nell'espletamento dei servizi a loro affidati in sede di appalto.

Procedura operativa per l'applicazione delle misure igienico – sanitarie di prevenzione del COVID – 19
La seguente procedura ha lo scopo di definire i dettagli operativi della separata procedura tecnica per l'attuazione delle attività di pulizia e gestione igienico sanitaria degli ambienti, di strumenti e accessori, del sistema aeraulico, dell'acqua di balneazione e del personale. La procedura integra la procedura tecnica emessa e revisionata alla stessa data di pubblicazione del presente documento e determina l'indirizzo operativo per le imprese esterne operanti con appalto.
Per pulizia o detersione si intende il processo teso ad asportare lo sporco, costituito da residui organici di lavorazione, dalle superfici, dalle attrezzature, e dagli indumenti in modo da renderli visivamente puliti;
Per igienizzazione si intende quel procedimento che elimina dalle superfici i microrganismi patogeni e che riduce la carica microbica a livelli di sicurezza;
Per sanificazione si intende il processo completo di pulizia, igienizzazione e eventuale risciacquo.
I prodotti per la detersione e la igienizzazione devono essere utilizzati come previsti nella procedura tecnica seguendo con attenzione le indicazioni relative alla diluizione – garantiti tramite il montaggio dei sistemi di dosaggio, devono essere conservate le schede tecniche salvate riferite a tutti i prodotti considerati nella procedura tecnica.
Operazioni previste
le operazioni previste riguardano ogni lavoro di pulizia e sanificazione (effettuati internamente o dall'impresa appaltatrice), più in particolare:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulizia e igienizzazione dei tutti gli ambienti della struttura 2. Pulizia e igienizzazione degli arredi, strumenti di lavoro e dei materiali in uso 3. Igienizzazione dei sistemi di areazione, condizionamento e UTA 4. Igienizzazione delle mani dei lavoratori e degli ospiti
Sequenza della sanificazione di ambienti e strumenti
Il protocollo tecnico di sanificazione prevede:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lavaggio con acqua e detergente sanificante / disinfettante con prodotto unico 2. Utilizzo sistema frange preimpregnate con diluizioni detergenti / disinfettanti e cambio in ogni ambito / lavorazione 3. Sanificazione aggiuntiva di superfici non lavabili e non trattabili con un panno come tessili con nebulizzatore 4. Risciacquo con acqua nelle sole operazioni che lo richiedono (es. stoviglie) 5. Asciugatura spontanea o con utilizzo di carta monouso

8.5.4.29. Pulizia e igienizzazione uffici e reception

Superfici/ attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimentazione e scale Pavimento ascensori	Inizio giornata	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%
Vetrate	Secondo necessità / piano	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente specifico per i vetri
Tastiere distributori bevande e snacks, pulsantiere ascensori, interruttori della luce e degli erogatori di acqua, telecomandi, maniglie e pomelli delle porte e delle finestre, macchinette caffè, ventilatori e lampade con interruttori a catenella, sedie con schienale	Più volte al giorno con una frequenza min. di 4 interventi o dopo l'uso nel caso di punti critici / in condivisione	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici
Scrivanie, P.C., Video, Schermi, Mouse, Tastiere, termostati, contenitori dei rifiuti	Fine giornata	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici

8.5.4.30. Pulizia e igienizzazione bancone bar, sala bar, aree comuni e di attesa

Superfici/ attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimentazione	Inizio e fine giornata	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%
Vetrate	Secondo necessità / piano	Sanificazione: Rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente specifico per i vetri
Bancone e elementi collegati	Inizio e fine giornata	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici
Poltrone e tavoli	Inizio e fine giornata, cambio ospiti negli ambienti senza assegnazione tavolo	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici

8.5.4.31. Pulizia e igienizzazione sala ristorante

Superfici/ attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimentazione	Fine giornata	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%
Vetrate	Fine giornata	Sanificazione: Rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente specifico per i vetri
Zona buffet riservata all'esclusivo utilizzo da parte degli addetti cucina e servizio (escluso utilizzo ospiti)	Secondo necessità / piano	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici
Sedie e tavoli e tavoli	Inizio e fine giornata, cambio ospiti negli ambienti senza assegnazione	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici
Tendaggi	Periodica	Igienizzazione: Trattamento igienizzante con nebulizzatore

8.5.4.32. Pulizia e igienizzazione sala cucina

Superfici/ attrezzature	Frequenza	Modalità
Tutti gli ambienti, la strumentazione e i macchinari	Secondo necessità / piano	Trattamento come da protocollo usuale HACCP
Interruttori della luce, maniglie e pomelli delle porte e delle finestre, pulsantiere in genere	Secondo necessità / piano	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici

8.5.4.33. Pulizia e igienizzazione cabina di trattamento e saune

Superfici/ attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimentazione, rivestimenti in piastrelle, sanitari, lavabi, miscelatori/rubinetti, piani di lavoro, dispenser	Giornalmente	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%
Tendaggi	Periodica	Igienizzazione: Trattamento igienizzante con nebulizzatore
Vetrate	Secondo necessità / piano	Sanificazione: Rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente specifico per i vetri
Interruttori della luce, maniglie e pomelli delle porte e delle finestre	Secondo necessità / piano	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici
Letto, seduta e ambito di trattamento con strumentazione	Dopo ogni trattamento	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.34. Pulizia e igienizzazione piscine

Superfici/attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimentazione e servizi, sanitari, lavabi, miscelatori/rubinetti, piastrelle, dispenser	Giornalmente	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%
Trattamento acqua di balneazione	Continuo	Sanificazioni acqua: mantenimento di cloro attivo nell'acqua di balneazione riferito al limite alto della forbice prevista dalla normativa (1,2-1,5ppm)
Sdraio e lettini prendisole	Al cambio ospite o inizio giornata (spiaggia e parco)	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici

8.5.4.35. Pulizia e igienizzazione servizi igienici (strutture ricettive)

Superfici/attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimenti, sanitari, lavabi, miscelatori/rubinetti, dispenser, rivestimenti, piastrelle	Frequenza minima giornaliera di 4 interventi	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1% Orari interventi garantiti (comunicazione appaltatori): 06:00-07:30 10:30-12:00 14:00-15:30 19:00-20:30
Servizio aggiuntivo servizi spiaggia	Presidio continuo e intervento a ogni utilizzo	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%

8.5.4.36. Pulizia e igienizzazione servizi igienici (Approdo e Baita Tonda)

Superfici/attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimenti, sanitari, lavabi, miscelatori/rubinetti, dispenser, rivestimenti, piastrelle	Frequenza minima giornaliera di 4 interventi	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1% Orari interventi garantiti (comunicazione appaltatori): 07:30-09:00 10:30-11:30 13:30-14:30 16:00-17:30
Servizio aggiuntivo servizi spiaggia	Presidio continuo e intervento a ogni utilizzo	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%

8.5.4.37. Pulizia e igienizzazione ascensori, corridoi, locali di servizio

Superfici/attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimenti, pavimento ascensore	Inizio giornata	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%
Pareti e porta ascensore con pulsantiera	Frequenza minima giornaliera di 4 interventi	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici Orari interventi garantiti (comunicazione appaltatori): 06:00-07:30 10:30-12:00 14:00-15:30 19:00-20:30

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.38. Pulizia e igienizzazione camere

Superfici/attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimenti Sanitari, lavabi, miscelatori/rubinetti, dispenser, rivestimenti	Giornalmente	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%
Box doccia	Giornalmente	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici.
Tendaggi e imbottiti	All'arrivo del nuovo ospite	Sanificazione: disinfezione con nebulizzatore da eseguire al cambio ospite
Interruttori della luce, telecomandi, maniglie e pomelli delle porte e delle finestre, sedie con schienale, scrivania	Giornalmente	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente idoneo disinfettante specificato a seconda delle superfici.

8.5.4.39. Pulizia e igienizzazione spogliatoi e servizi igienici del personale

Superfici/attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimenti, sanitari, lavabi, miscelatori/rubinetti, dispenser, rivestimenti, piastrelle	Frequenza minima giornaliera di 4 interventi	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1% Orari interventi garantiti (comunicazione appaltatori): 06:00-07:30 10:30-12:00 14:00-15:30 19:00-20:30

8.5.4.40. Pulizia e igienizzazione lavanderia

Superfici/attrezzature	Frequenza	Modalità
Pavimenti, sanitari, lavabi, miscelatori/rubinetti, dispenser, rivestimenti, piastrelle	Giornaliera	Sanificazione: rimuovere la polvere e residui, lavare con detergente con ipoclorito di sodio con componente attiva al 0,1%

8.5.4.41. Impianti di areazione e condizionamento aria, UTA

Il Rapporto ISS COVID-19 n. 5/2020 prevede interventi periodici di sanificazione che sono stati indicati nel piano elaborato e comunicato da parte del referente gruppo manutenzioni. In aggiunta agli interventi periodici da parte dei manutentori interni e alle verifiche dalle imprese esterne sono state eseguite sanificazioni delle tubazioni con certificazione dell'intervento. Gli impianti di ventilazione che movimentano aria attraverso un motore/ventilatore consentendo il ricambio dell'aria di un edificio con l'esterno devono mantenere attivi l'ingresso e l'estrazione dell'aria 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (possibilmente con un decremento dei tassi di ventilazione nelle ore notturne di non utilizzo dell'edificio). In questa fase può risultare anche utile aprire nel corso della giornata lavorativa le finestre e i balconi per aumentare ulteriormente il livello di ricambio dell'aria.

Attrezzature	Frequenza	Modalità
UTA e condotte	Prima della riapertura	Smontaggio, pulizia e igienizzazione
Filtri fan coil	Settimanale	Pulizia e igienizzazione a impianto fermo con particolare attenzione alle bocchette di immissione dell'aria.
Condotte e alette finali degli split	Settimanale	Igienizzazione con perossido di idrogeno nebulizzato. Aprire sempre le finestre durante queste operazioni

8.5.4.42. Modalità utilizzo dispenser per l'igienizzazione delle mani

Mani	Frequenza	Modalità
Mani operatori Mani clienti	Frequente con particolare aumento frequenza dopo operazioni a rischio	Igienizzazione: Bagnare le mani e applicare il sapone dal dispenser, frizionare le mani su tutte le parti, palmo, dita, dorso, risciacquare le mani, asciugare con salviette a perdere, spalmare attentamente gel disinfettanti in ogni parte delle mani e nel caso di operazioni a rischio fino all'altezza del gomito.

8.5.4.43. Tabella dei prodotti di pulizia e di igienizzazione utilizzati

I prodotti specifici sono dettagliati nella procedura tecnica e la componente attiva come usuale nei prodotti disinfettanti può variare da lotto a lotto. Vanno pertanto verificati periodicamente la scheda tecnica e l'impostazione degli impianti di diluizione.

Agente	Utilizzo
Ipoclorito di sodio da utilizzare diluito allo 0,1% nelle operazioni di pulizia comune e al 0,5% in quelle indicate dal piano	Pulizia e igienizzazione di pavimenti e rivestimenti
Sgrassante multifunzione	Pulizia di piani di lavoro e lavabi, pentolame e stoviglie che vanno trattate con spugnetta abrasiva e agente necessario
Prodotto specifico per i vetri	Pulizia di vetri e vetrine
Igienizzante idro-alcologico con idratante secondo la formula dell'OMS per 1 litro: ✓ Etanolo al 70% ✓ Perossido di idrogeno, al 0,5%	Igienizzazione mani operatori e ospiti, nebulizzazione di ambienti, superfici, tessuti, imbottiti e strumenti
Ipoclorito di sodio: 1,2-1,5ppm	Potabilizzazione dell'acqua
Gel disinfettante mani	Erogatori gel disinfettante
Detergente per mani in dispenser	Per lavaggio delle mani

8.5.4.44. Procedura di validazione e controllo delle procedure di sanificazione

Scopo della procedura

Lo scopo della procedura è quello di verificare l'efficacia delle procedure di pulizia, igienizzazione e sanificazione al fine di confermare o integrare le procedure stesse attraverso un processo di revisione che consideri anche la formazione ulteriore del personale e una continua ottimizzazione da parte del management.

Modalità di attuazione

La procedura è molto semplice e si basa sulla valutazione di due aspetti oggettivi:

- **Ispezione visiva:** tutti i giorni il responsabile della procedura (addetto all'autocontrollo) controlla la rispondenza delle operazioni di pulizia ed igienizzazione eseguite dagli addetti agli standard definiti nelle diverse procedure specifiche
- **Controllo responsabili area e management:** verifica delle modalità di attuazione, del corretto funzionamento dei sistemi di diluizione, del regolare acquisto dei detersivi e disinfettanti necessari e confronto con i responsabili area durante i meeting regolari. I dati relativi al metodo visivo e al metodo analitico devono essere registrati nell'apposita scheda di rilevazione o nei protocolli delle site inspections e operativi.

8.5.4.45. Procedura di gestione della formazione dei collaboratori

Scopo della procedura

La seguente procedura ha lo scopo di definire le modalità per la gestione e la formazione dei collaboratori che seguono un percorso formativo condiviso con l'RSPP per un comportamento corretto per contrastare il rischio Covid-19. La formazione sarà di carattere generale e specifica del reparto di lavoro.

Caratteristiche generali

1. In presenza di febbre o altri sintomi influenzali, suggestivi di Covid-19 è fatto divieto di recarsi sul posto di lavoro ed è obbligatorio rimanere al proprio domicilio;
 2. L'azienda si attiva per assicurare quotidianamente, all'inizio del turno di lavoro, il rispetto della presente disposizione o utilizzando idonei strumenti di misurazione della febbre o anche mediante dichiarazione sostitutiva dei collaboratori;
 3. La distanza di sicurezza interpersonale nei luoghi di lavoro per la prevenzione del contagio è di 1m;
 4. In riferimento al punto precedente è comunque obbligatorio l'uso della mascherina negli ambienti di lavoro quando si svolge un servizio alla persona negli ambiti gastronomia e benessere e durante operazioni che richiedono una vicinanza stretta oltre che in operazioni a rischio;
 5. Prima dell'accesso al posto di lavoro è necessario registrarsi negli appositi moduli (collaboratori e esterni) detergersi accuratamente le mani, utilizzare la mascherina protettiva e, ove compatibile o richiesto dall'attività, utilizzare guanti monouso. La frequente e minuziosa pulizia delle mani è raccomandata in più momenti dell'attività lavorativa. L'azienda provvederà a installare nei luoghi di lavoro idonei e diffusi dispenser per detergere le mani, a fornisce mascherine protettive e guanti monouso che vanno ritirate presso il management delle unità locali. Qualora non fosse reperibile il gel detergente, effettuare il normale lavaggio con acqua e sapone;
 7. Nell'ambito dei trattamenti benessere va indossata la mascherina FFP2 che deve essere custodita alla reception anche all'interno dei kit d'emergenza. Qualora le mascherine FFP2 non fossero reperibili è sufficiente utilizzare contemporaneamente due mascherine chirurgiche;
 8. Va garantita la sanificazione degli ambienti nelle modalità previste dalla procedura tecnica e con le frequenze definite dal piano di azione Covid-19 di almeno una volta al giorno e comunque in funzione dei turni di lavoro o ai servizi resi (cambio tavolo, trattamento, cambio sdraio...), deve inoltre essere garantito quanto più possibile il ricambio dell'aria;
 9. La sanificazione di cui al punto precedente dovrà essere svolta secondo le modalità individuate nell'apposita procedura tecnica che contiene i provvedimenti specifici, le schede tecniche dei detergenti e disinfettanti utilizzati e gli strumenti;
 10. L'azienda terrà costantemente informati tutti i dipendenti, sulle modalità di gestione del Covid-19, mediante apposita formazione prevista tenersi prima dell'apertura insieme ai formatori della RESS Multiservizi e all'RSPP.
- La formazione verterà su informazioni di carattere generale e specifico per la funzione svolta all'interno, ad ogni addetto verrà consegnata un'informativa su tutte le tematiche di interesse trattando le misure e azioni del piano d'azione all'interno delle riunioni operative.

Raccomandazioni di buone pratiche igienico sanitarie anti-Covid-19

A inizio lavoro ogni collaboratore firma il registro di accesso alle aree e ambienti di servizio. All'inizio di ogni giornata lavorativa ogni dipendente deve procedere:

- Al rilevamento della temperatura corporea quando si trova ancora a casa o nel suo alloggio
- Ad organizzarsi rispetto al lavoro per rispettare gli spazi ed evitare affollamento in spogliatoi e aree comuni
- Alla sanificazione delle mani, cosa da ripetere per ogni cambio di ambiente ed attività
- A dotarsi dei dispositivi di protezione individuali (DPI)

I capi reparto devono:

- Controllare e mettere a disposizione materiale disinfettante nei bagni riservati ai collaboratori
- Controllare e mettere a disposizione i DPI
- Organizzare i turni in maniera di evitare affollamento nella zona mensa durante il pranzo e la cena dei dipendenti
- Controllare che venga eseguito l'uso dell'igienizzante e/o il lavaggio delle mani come previsto dalla procedura.

	OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES	REVISIONE 0
--	--	--------------------

8.5.4.46. Procedura di smaltimento DPI

Scopo della procedura
<p>Il DPI (mascherine, guanti, calzari, cuffie, camici, ecc.) utilizzati dal personale e dagli ospiti sono da considerarsi potenzialmente infetti e quindi vanno trattati con attenzione e smaltiti in sacchi chiusi all'interno dei rifiuti indifferenziati. Per la raccolta viene predisposto un portarifiuti con coperchio.</p>
Procedura
<p>La procedura deve essere seguita sia dai dipendenti che dagli ospiti che devono essere informati delle corrette modalità di raccolta e della dislocazione delle "Isole di raccolta" all'interno della struttura.</p>
<p>ISOLA DI RACCOLTA: è costituita da contenitori in cartone da litri 60 all'interno dei quali viene inserito un sacco in plastica. L'isola di raccolta deve essere ben visibile e individuata anche grazie ad apposita segnaletica con le indicazioni sull'utilizzo</p>
<p>POSIZIONAMENTO ISOLE DI RACCOLTA:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona pubblica – hall hotel ✓ Zona trattamenti ✓ Office housekeeping
<p>PROCEDURA:</p>
<p>Il DPI utilizzato va gettato all'interno del contenitore dell'isola di raccolta Quando il sacco interno è riempito un addetto provvede a chiuderlo con le apposite fascette in dotazione. Tale manovra deve essere fatta in sicurezza, indossando gli adeguati DPI (mascherina e guanti). Il sacco pieno rimosso va sostituito immediatamente con un nuovo sacco. I dipendenti devono essere formati alla gestione dei DPI, dalle corrette modalità di utilizzo al loro smaltimento. Gli ospiti devono essere informati, già al loro arrivo sulle policy aziendali di prevenzione del contagio e nello specifico delle modalità di smaltimento dei DPI che non possono essere gettati nei cestini della indifferenziata presenti nelle camere.</p>
Livello di diffusione
<p>Tutto il personale</p>
Responsabilità
<p>Datore di lavoro</p>
<p>Direttore struttura</p>
<p>Governante</p>
<p>Manutentori e capoarea</p>

9. Riferimenti e fonti

- Linee guida OMS per gli alberghi
- Protocollo Nazionale "Accoglienza Sicura" release 1.0 del 27 aprile 2020
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26 aprile 2020 - Ulteriori disposizioni attuative del decreto legge 23 febbraio 2020 n 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale
- DUVR elaborato dall'RSPP

9.1. Approfondimenti

- Verso una Certificazione Spagnola Covid Free
- <https://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/el-futuro-ya-esta-aqui-los-hoteles-ultimanel-certificado-covid-free-299327.html>
- Azioni da intraprendere secondo la Ecole Hotellerie di Lausanne
- <https://industry.ehl.edu/coronavirus-hospitality-industry-turnaround-1#Insights>
- Programma certificazione alberghi Singapore
- <https://linkproTECT.cudasvc.com/url?a=https%3a%2f%2fskift.com%2f2020%2f04%2f13%2fsgapore-shows-what-the-new-clean-is-with-audit-initiative-for-hotels%2f&c=E,1,Y1kyt-siQ93>
- [LsXH0OcBHf07LCx3ccOTmhV4,&typo=1](https://www.nbcnews.com/business/consumer/so-long-minibar-how-coronavirus-changing-your-hotel-stay-n1180226)
- Gestione riapertura Ristoranti Black Sheep Hongkong
- <https://blacksheeprestaurants.com/wp-content/uploads/2020/03/black-sheep-restaurants-sop-covid19.pdf>
- Procedure in alcuni hotel Americani - 4 Seasons
- <https://www.nbcnews.com/business/consumer/so-long-minibar-how-coronavirus-changing-your-hotel-stay-n1180226>

 <p>DOLOMITI CLUBRES Hotels & Residences</p>	<p>OPERATION PIANO COVID-19 STRUTTURE RICETTIVE DOLOMITI CLUBRES</p>	<p>REVISIONE 0</p>
--	---	---------------------------

10. Allegati

Le schede tecniche dei prodotti, i certificati delle lavanderie esterne appaltatrici del servizio di lavaggio e informazioni aggiuntive come protocolli adottati da altre imprese turistiche, linee d'indirizzo e guida di enti, amministrazioni e confederazioni sono salvate in forma digitale nella cartella al link I:\4-OPERATION\01-Procedure gruppo\3-Gestione sicurezza Lg. 81-08\5-Piano Covid-19

