

LINEE GUIDA E OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 NELLE STRUTTURE CDSHOTELS

DATA: 28 05 2020

Fonte: "CONSIDERAZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 NEL SETTORE RICETTIVO: ORIENTAMENTO PROVVISORIO" | TRADUZIONE A CURA DI M. V. VERNALEONE- CDSHOTELS, RIELABORAZIONE A CURA DI G. TOTISCO

Premessa

Le misure contenute in queste Linee Guida sono una rielaborazione interna delle raccomandazioni OMS per il settore turistico contenute nel documento "Considerazioni operative per la gestione dell'emergenza COVID-19 nel settore ricettivo: orientamento provvisorio" (versione aggiornata al 06/04/2020) e del DPCM del 17 maggio e delle "Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche, produttive e ricreative" emanate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome. Nel caso in cui OMS aggiorni tali linee guida o nel caso il governo nazionale o regionale promulghi delle nuove linee guida interne, CDSHotels si occuperà di adeguare tali linee guida aziendali.

Raccomandazioni generali di igiene e "galateo respiratorio"

Le misure volte alla limitazione dei contatti, insieme all'igiene delle mani frequente e al "galateo respiratorio", sono le misure principali per prevenire la trasmissione di COVID-19. Sebbene sia probabile che gli Ospiti abbiano già familiarità con queste misure, dovrebbero essere ricordate come una forma di ospitalità:

Limitazione dei contatti: astenersi dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli Ospiti e allo staff. Implica mantenere una distanza di almeno 1 m (3 piedi) ed evitare chiunque tossisca o starnutisca. Considerazioni operative per la gestione dell'emergenza COVID-19 nel settore ricettivo: orientamento provvisorio | Traduzione a cura di M. V. V.- CDSHotels

Igiene delle mani: pulire regolarmente e accuratamente le mani con un detergente a base di alcool o lavarle con acqua e sapone. Evitare anche di toccare occhi, naso e bocca. La disinfezione delle mani è raccomandata dopo lo scambio di oggetti (denaro, carte di credito) con gli Ospiti.

Galateo respiratorio: coprire la bocca e il naso con il gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o starnutisce. Il fazzoletto utilizzato deve essere gettato immediatamente in un contenitore chiuso con un coperchio.

Direzione

La direzione di ciascuna struttura ricettiva adoterà i comportamenti responsabili contenuti in questo documento per far fronte alla minaccia alla salute di COVID-19.

Piano d'azione

Il team manageriale, previa consultazione con le ASL, gli enti e le associazioni dei settori turistico-ricettivo e della ristorazione, ha stabilito un piano d'azione COVID-19 adattato alla situazione e lo attuerà conformemente alle raccomandazioni delle autorità sanitarie locali e nazionali e alle linee guida contenute in questo documento, con l'obiettivo di prevenire i casi di contagio, gestire efficacemente i casi che si dovessero eventualmente verificare e mitigarne l'impatto tra i clienti e il personale.

Il piano d'azione include anche le forniture di attrezzature (DPI, disinfettanti, materiale per comunicazione) e comprende ed eventualmente integra le procedure per la gestione dei casi sospetti COVID-19 contenute in queste linee guida.

Il piano d'azione sarà periodicamente aggiornato secondo eventuali modifiche di queste linee guida e comunque, seguendo gli aggiornamenti per il settore forniti dall'OMS, dal governo nazionale e dagli enti locali.

Risorse dedicate al Piano

Il team manageriale metterà a disposizione risorse umane ed economiche sufficienti per garantire che il piano d'azione possa essere attuato rapidamente ed efficacemente.

Responsabilità e coordinamento interno

Il Direttore è responsabile dell'attuazione del piano d'azione e della sua conformità rispetto alle presenti linee guida, inoltre, è sua responsabilità adattare il piano all'esperienza operativa della sua struttura, nonché identificare, correggere e segnalare eventuali lacune presenti nel piano e/o nelle presenti linee guida.

Per essere coadiuvato in questo lavoro, il Direttore può coinvolgere i propri capi servizio in un team di crisi che lo aiuterà nell'attuazione del piano e nell'individuazione tempestiva degli adeguamenti richiesti.

È necessario garantire una comunicazione frequente tra la direzione e il personale, anche attraverso i capi servizio, al fine di fornire e ottenere rapidamente informazioni sui casi di contagio che possono verificarsi nella struttura ricettiva e conoscere lo stato della situazione in ogni momento.

Supervisione

La conformità del piano e della sua attuazione alle linee guida di questo documento, a quelle fornite dall'OMS, dal governo nazionale e dagli enti locali saranno verificate periodicamente dal team di internal audit del Centro Servizi Lecce e dalla direzione generale.

Registro delle azioni

Si terrà un registro delle azioni e delle misure importanti eseguite, che saranno registrate in modo sufficientemente dettagliato (ad esempio includendo la data e l'ora di utilizzo di un disinfettante, da chi, dove, ecc.). Questo registro può essere utilizzato per implementare le cautele adottate.

Formazione e informazione interna

La direzione informerà tutto il personale delle misure da adottare e delle misure che potrebbero proteggere la loro salute e quella degli altri previste nel piano d'azione, compresa la raccomandazione di rimanere a casa e consultare un medico se si hanno sintomi associati a problemi respiratori, come tosse o asfissia. La direzione organizzerà briefing informativi aventi ad oggetto tutte le misure di protezione di base da adottare contro la diffusione del COVID-19 e i segni e sintomi della malattia. Potrebbe essere necessaria una formazione per procedure specifiche.

Comunicazione agli ospiti

Tutto il personale della struttura dovrà impegnarsi a comunicare il piano d'azione agli Ospiti e alle altre parti interessate in modo da garantire l'uniformità dell'adeguamento.

A tale scopo occorre che la direzione fornisca linee guida a tutto lo staff su come comunicare.

Brevi testi o poster informativi possono contribuire a diffondere le informazioni-chiave tra gli Ospiti e il personale, compresa la promozione del lavaggio delle mani (almeno 20 secondi, tutte le parti della mano), dell'igiene respiratoria e "galateo respiratorio".

Opuscoli ufficiali sulle pratiche igieniche di base da adottare e sul COVID-19, in diverse lingue, potrebbero essere utili strumenti di informazione.

Può essere utile disporre di un elenco aggiornato delle informazioni di contatto del personale, compresi i numeri di telefono di emergenza.

Reception

Aggiornato a allegato definitivo DPCM 17-05-2020

Precauzioni generali

Il personale della reception deve prendere tutte le precauzioni necessarie ad evitare il contagio, inclusa la limitazione dei contatti fisici, la disinfezione davanti all'ospite di tutto ciò che gli viene consegnato (tessera, chiavi, ecc...). Non dovrebbe essere composto da persone anziane o affette da malattie pregresse.

Alla reception e negli altri ambienti comuni è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno un metro tra una persona e l'altra (o un eventuale distanza maggiore richiesta dalle autorità locali). Per agevolare il rispetto di tale distanza, arretrare le postazioni operatori e/o delimitare gli spazi con adesivi, paline, nastri ferma percorso, ecc... Informare la clientela con appositi cartelli.

Per gli addetti che nello svolgimento delle loro attività siano oggettivamente impossibilitati a mantenere la distanza interpersonale è richiesto l'uso delle mascherine.

Se possibile differenziare i percorsi di entrata e di uscita

Informazione

Il personale della reception deve essere sufficientemente informato su COVID-19 in modo da poter svolgere in sicurezza i compiti assegnati e prevenire la possibile diffusione di COVID-19 all'interno della struttura alberghiera.

Deve essere in grado di informare gli Ospiti che richiedono informazioni in merito alle misure di prevenzione adottate dall'hotel e/o ad altri servizi di cui gli Ospiti potrebbero aver bisogno (ad esempio, servizi medici e farmaceutici disponibili nell'area o presso la stessa struttura alberghiera). Devono essere disponibili informazioni ufficiali aggiornate sui viaggi da e verso paesi o aree in cui COVID-19 si sta diffondendo.

Check-in e check-out e gestione dell'ospite in-house

Potrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura > 37,5 °C.

La postazione dedicata alla reception e alla cassa può essere dotata di barriere fisiche (es. schermi); in ogni caso, saranno favorite modalità di pagamento elettroniche e gestione delle prenotazioni online, con sistemi automatizzati di check-in e check-out ove possibile.

Nell'ottica di evitare il più possibile assembramenti e ridurre al minimo il tempo di permanenza nell'area di ricevimento si raccomanda di:

Incentivare il più possibile l'utilizzo della procedura di Modulo Opzione Online e Fast-Check-in. Prevedere un'apposita fila preferenziale rapida per i clienti che hanno scelto questa procedura;

Incentivare il più possibile le richieste al ricevimento tramite telefono o l'App. CDSHotels Directory Digitale, accessibile all'indirizzo catalog.cdshotels.it.

Garantire il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno un metro in tutte le aree comuni e favorire la differenziazione dei percorsi all'interno della struttura, con particolare attenzione alle zone di ingresso e uscita. A tal proposito, saranno affissi dei cartelli informativi e/o delimitati gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, palline, nastri segnapercorso, ecc.).

Cosa fare in caso di "caso sospetto COVID-19"?

Le definizioni più aggiornate di "caso sospetto di COVID-19" possono essere trovate sul sito Web dell'OMS.

In caso di "caso sospetto COVID-19" il personale della reception deve prontamente informare il Direttore, il quale procederà ad informare il restante personale alberghiero e a contattare immediatamente il medico.

Al caso sospetto dovrà essere consigliato di rimanere nella propria camera fino a quando non verrà visitato dal medico, nonché fornire raccomandazioni igieniche in base a quanto richiesto seguendo le raccomandazioni contenute nella: "PROCEDURA DI GESTIONE DI UN CASO SOSPETTO COVID-19 IN STRUTUTRA"

La reception avrà a disposizione i numeri di telefono delle autorità sanitarie, dei centri medici, degli ospedali pubblici e privati e dei centri di assistenza da utilizzare ogni volta che esiste la possibilità che un Ospite possa essere contagiato.

Kit medico in reception

Sebbene l'uso delle maschere non sia raccomandato al pubblico come misura preventiva, ma solo per coloro che presentano sintomi riconducibili al COVID-19 o a coloro che si prendono cura dei contagiati, la reception sarà fornita di un kit medico che include i seguenti elementi:

Disinfettanti / salviettine germicidi per la pulizia delle superfici dei tessuti.

Maschere viso / occhi (separate o combinate, visiera, occhiali). Si noti che le maschere monouso possono essere utilizzate una sola volta (consultare i Consigli sull'uso della maschera).

Guanti (usa e getta)

Grembiule protettivo (usa e getta)

Abito a maniche lunghe a tutta lunghezza

Sacco per rifiuti usa e getta anti-contaminazione

Informativa dell'ospite e liberatoria al check-in

L'Ospite, al momento del check-in, sarà informato su quali sono le misure adottate dalla struttura per contenere la diffusione del COVID-19 e quali sono le sue responsabilità nel far sì che tali misure siano efficaci anche grazie alla sua collaborazione.

Gli Ospiti firmeranno, per presa visione, il regolamento adottato dalla struttura.

Ristoranti e sale e bar

Aggiornato a allegato definitivo DPCM 17-05-2020

Informazione e comunicazione

Il personale addetto alla ristorazione e al bar rispetterà le prescrizioni relative all'igiene personale (lavaggi frequenti delle mani, igiene della tosse) il più rigorosamente possibile.

Gli Ospiti, quando entrano ed escono dal ristorante e dalla sala colazione, devono essere invitati a disinfettarsi mani con gel disinfettante, preferibilmente situato all'ingresso di tali strutture.

Sarà predisposta una adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per i clienti di altra nazionalità.

Pulizia e punti di igienizzazione

Saranno resi disponibili prodotti igienizzanti per i clienti e per il personale anche in più punti del locale in particolare all'entrata e in prossimità dei servizi igienici, che saranno puliti più volte al giorno

Ingresso del ristorante e Prenotazione

Negli esercizi che dispongono di posti a sedere sarà privilegiato l'accesso tramite prenotazione, sarà mantenuto l'elenco dei soggetti che hanno prenotato per un periodo di 14 giorni. In tali attività non saranno presenti nel locale più clienti di quanti siano i posti a sedere.

Per la gestione dei posti a sedere e delle prenotazioni sarà utilizzato il gestionale Elice e la Directory Digitale.

Negli esercizi che non dispongono di posti a sedere, sarà consentito l'ingresso ad un numero limitato di clienti per volta, in base alle caratteristiche dei singoli locali, in modo da assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra le sedute.

I clienti dovranno indossare la mascherina tutte le volte che non si è seduti al tavolo

Disposizione dei tavoli

Laddove possibile, sarà privilegiato l'utilizzo degli spazi esterni (giardini, terrazze, plateatici), sempre nel rispetto del distanziamento di almeno 1 metro.

I tavoli saranno disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra i clienti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale. Tale distanza può essere ridotta solo ricorrendo a barriere fisiche tra i diversi tavoli adeguate a prevenire il contagio tramite droplet.

In generale, si consiglia di avere un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati.

Al termine di ogni servizio al tavolo saranno previste tutte le consuete misure di disinfezione delle superfici, evitando il più possibile utensili e contenitori riutilizzabili se non igienizzati (salieri, oliere, ecc). Per i menù sarà favorita la consultazione online sul proprio cellulare, ma sarà anche affisso al muro o su apposito cavalletto.

Orari e turni

Ove non è possibile garantire il servizio ristorazione per tutti gli Ospiti a causa della ridotta disponibilità di tavoli, il servizio sarà diviso in due turni. Gli orari consigliati sono:

Per il pranzo 12:00 alle 13:30 e dalle 13:30 alle 15:00

Per la cena 19:00 alle 20:30 e dalle 20:30 alle 22:00

Si consiglia di gestire l'assegnazione del "turno di default" a tutti gli ospiti della camera al momento del check-in. Qualora non sia possibile assicurare il servizio a tutti gli Ospiti nel ristorante di default, anche avendolo diviso in due turni, prevedere la possibilità di prenotare il turno ed il ristorante preferito, tra quelli a disposizione, il giorno prima per il giorno dopo.

Macchine per buffet e bevande

Ai buffet, gli Ospiti non devono maneggiare il cibo.

Saranno predisposti i banchi del buffet dietro apposite barriere fisiche (schermi para-sputi), anche per antipasti, frutta e dolci. Le pietanze saranno servite da operatori, posizionati dietro i banchi, muniti di mascherina, guanti e visiera.

Tutte le attrezzature del buffet saranno pulite e disinfettate dopo ogni servizio.

Le macchine da caffè, le macchine per bevande gassate e altre, in particolare le parti più a contatto con le mani degli utenti, saranno pulite e disinfettate almeno dopo ogni servizio e ancor più frequentemente se necessario.

Sarà favorito il ricambio d'aria negli ambienti interni ed escluso totalmente, per gli impianti di condizionamento, la funzione di ricircolo dell'aria

Nel caso ci sia una cassa interna al ristorante, la postazione dedicata alla cassa può essere dotata di barriere fisiche (es. schermi); in alternativa il personale deve indossare la mascherina e avere a disposizione gel igienizzante per le mani. In

ogni caso, sarà favorita la modalità di pagamento elettronico, possibilmente al tavolo

Lavare piatti, posate e biancheria da tavola

Devono essere utilizzate le normali procedure. Tutti i piatti, posate e bicchieri saranno lavati e disinfettati in una lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, poiché potrebbero essere stati in contatto con le mani degli Ospiti o del personale.

Se per qualsiasi motivo, il lavaggio dovrà essere eseguito manualmente, sarà necessario seguire le normali procedure (lavaggio, disinfezione, risciacquo), prendendo il massimo livello di precauzioni. L'asciugatura dovrà essere effettuata utilizzando asciugamani di carta usa e getta. Allo stesso modo, tovaglie e tovaglioli dovranno essere lavati nel solito modo.

Disposizione presso i banconi e le sale bar

La consumazione al banco è consentita solo se può essere assicurata la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti e l'eventuale operatore. Dove non sia possibile adottare tale misura, sarà proibita la possibilità di consumare al bancone del bar.

Animazione

Il servizio di animazione sarà completamente ripensato e le attività saranno programmate in modo tale da consentire il distanziamento dislocando vari momenti ricreativi in diverse aree del Villaggio, così da consentire agli Ospiti di scegliere in totale autonomia lo spettacolo e l'intrattenimento preferiti.

Informazione e comunicazione

Sarà predisposta una adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per i clienti di altra nazionalità.

Accesso all'anfiteatro e alle aree dove si svolge l'animazione

Gli spazi saranno organizzati per garantire l'accesso in modo ordinato, al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti, ad eccezione dei componenti dello stesso nucleo familiare o conviventi o per le persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale. Detto aspetto afferisce alla responsabilità individuale.

Non sono tenuti all'obbligo del distanziamento interpersonale i componenti dello stesso nucleo familiare o conviventi o le persone che in base alle disposizioni vigenti non sono soggette a tali disposizioni.

Potrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura $> 37,5$ °C.

Organizzazione

Sarà resa disponibile una colonnina per l'igiene delle mani per i clienti e per il personale all'ingresso dell'anfiteatro.

I posti a sedere prevederanno una seduta ed un distanziamento minimo, tra uno spettatore e l'altro, sia frontalmente che lateralmente, di almeno 1 metro. Per nuclei familiari e conviventi vi è la possibilità di sedere accanto, garantendo la distanza fra loro e gli altri spettatori di 1 m.

L'eventuale interazione tra artisti e pubblico deve garantire il rispetto delle raccomandazioni igienico-comportamentali ed in particolare il distanziamento tra artisti e pubblico di almeno 2 metri.

Per il personale saranno utilizzati idonei dispositivi di protezione delle vie aeree negli spazi condivisi e/o a contatto con il pubblico.

Per spettacoli al chiuso tutti gli spettatori devono indossare la mascherina (per i bambini valgono le norme generali).

Per gli spazi comuni dedicati alla vita quotidiana ed allo svolgimento di allenamenti ed esercitazioni, si rimanda alle singole schede ed al rispetto delle indicazioni di carattere generale igienico-sanitario.

Pulizia e disinfezione

Nei locali al chiuso sarà garantita la frequente pulizia e disinfezione di tutti gli ambienti, locali e attrazioni, con particolare attenzione alle aree comuni e alle superfici toccate con maggiore frequenza (corrimano, interruttori della luce, pulsanti degli ascensori, maniglie di porte e finestre, ecc.).

Aree ricreative per bambini, mini club e junior club

Linee guida generali

Sebbene l'attuale evidenza indichi che la maggior parte dei bambini sembra sviluppare sintomi associati a problemi respiratori meno gravi di COVID-19, ci sono segnalazioni di bambini infetti da COVID-19 che hanno sviluppato una malattia grave o critica. Le persone responsabili dei bambini devono prestare attenzione alla presenza di qualsiasi segno di malattia respiratoria e devono informare immediatamente i genitori del bambino al fine di gestire tale circostanza.

A seconda del contesto della struttura, avendo riguardo anche al numero di bambini e alle istruzioni delle autorità sanitarie nazionali, l'attività ricreativa dei bambini sarà organizzata in maniera da evitare assembramenti. I giochi saranno improntati ad attività individuali anche se in un contesto collettivo.

In ogni caso, agli spazi e strutture dedicate all'attività di mini club e junior club saranno applicati protocolli speciali di pulizia e disinfezione.

Informazione

Predisporre per genitori, bambini, accompagnatori ed eventuale personale una adeguata informazione su tutte le misure di prevenzione da adottare. Prevedere segnaletica, con pittogrammi e affini, idonea ai minori, comprensibile anche ad utenti stranieri, in particolar modo per aree a vocazione turistica.

Invitare il personale e i genitori all'auto-monitoraggio delle condizioni di salute proprie e del proprio nucleo familiare, ed informarli circa i comportamenti da adottare in caso di comparsa di sintomi sospetti per COVID-19.

Organizzazione

Per bambini e ragazzi saranno promosse le misure igienico-comportamentali con modalità anche ludiche, compatibilmente con l'età e con il loro grado di autonomia e consapevolezza.

Saranno riorganizzati gli spazi per assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti, ad eccezione dei componenti dello stesso nucleo familiare o conviventi o per le persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale.

Se in luoghi al chiuso, la mascherina di protezione delle vie aeree dovrà essere utilizzata da genitori, accompagnatori ed eventuale personale, e dai bambini e ragazzi sopra i 6 anni di età.

Saranno messi a disposizione idonei dispenser di soluzione idroalcolica per la frequente igiene delle mani in tutti gli ambienti, in particolare nei punti di ingresso e di uscita.

Pulizia

Nel caso di aree al coperto, sarà favorito il ricambio d'aria negli ambienti interni.

Liberatoria

Prima di consentire la partecipazione dei propri figli a tali attività, agli Ospiti genitori sarà sottoposta una informativa sulle modalità in cui l'attività sarà svolta e con la quale accettano il rischio che comporti per i propri figli la partecipazione a tali attività e con le suddette modalità.

Se ritenuto, tale informativa/liberatoria dovrà essere sottoposta già al momento del check-in.

Pulizie e lavanderia

Pulizia e disinfezione

Particolare attenzione sarà data all'applicazione delle misure di pulizia e disinfezione nelle aree comuni (servizi igienici, hall, corridoi, ascensori, ecc.) come misura preventiva generale.

Sarà prestata particolare attenzione agli oggetti che vengono toccati più frequentemente come maniglie, pulsanti dell'ascensore, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, ecc. Il personale addetto alle pulizie sarà istruito di conseguenza.

Monitoraggio degli Ospiti

Il personale addetto alle pulizie e alla lavanderia informerà la direzione o la reception di eventuali casi rilevanti, compresi eventuali Ospiti malati nelle loro stanze e tratterà tutte queste informazioni con assoluta discrezione.

Disponibilità dei materiali

Il personale addetto alle pulizie sarà addestrato sull'uso e dotato dei dispositivi di protezione individuale (DPI) elencati di seguito:

Guanti;
Abiti monouso;
Scarpe chiuse;

Se si eseguono procedure che generano schizzi (ad es. durante il lavaggio delle superfici), dovrà essere aggiunta una protezione per il viso con una visiera e grembiuli impermeabili.

Il personale avrà accesso a sufficienti soluzioni disinfettanti e altri materiali forniti.

La Direzione si assicurerà che il personale delle pulizie disponga in ogni momento dei suddetti dispositivi di protezione individuale in quantità sufficiente a svolgere il servizio in sicurezza.

Programmi di pulizia opzionali

Anche se previsto dalla struttura alberghiera, gli Ospiti non potranno volontariamente rinunciare ai servizi di pulizia, ciò al fine di massimizzare la salute e la sicurezza del personale dell'hotel e degli Ospiti.

Come pulire una camera contaminata da un ospite accertato COVID-19: "PROCEDURA DI PULIZIA E DISINFIZIONE IN AREE OCCUPATE DA CASI ACCERTATI COVID-19"

Come parte del piano d'azione della struttura alberghiera per affrontare l'emergenza COVID-19, sarà predisposto un piano speciale di pulizia e disinfezione nel caso in cui si verificano casi di Ospiti soggiornanti o dipendenti contagiati o qualora, pochi giorni dopo aver lasciato la struttura alberghiera, venga accertato che tali soggetti hanno contratto il COVID-19. Saranno predisposte delle indicazioni per iscritto per garantire una più approfondita pulizia e disinfezione, nelle quali saranno indicate le procedure operative di pulizia potenziate da adottare, come debba essere effettuata la gestione dei rifiuti solidi e l'uso di dispositivi di protezione individuale (DPI).

Le seguenti prescrizioni saranno adottate per le camere o le aree specifiche eventualmente esposte a casi di COVID-19:

Qualsiasi superficie che si sporchi di secrezioni respiratorie o altri fluidi corporei delle persone malate, - ad es. servizi igienici, lavandini e vasche da bagno - sarà pulita con una normale soluzione disinfettante per uso domestico contenente 0,1% di ipoclorito di sodio (cioè equivalente a 1000 ppm). Le superfici dovranno essere risciacquate con acqua pulita dopo 10 minuti di contatto per il cloro.

Il personale di servizio potrà richiedere una formazione aggiuntiva nella preparazione, manipolazione, applicazione e conservazione di questi prodotti, principalmente candeggina, che può essere ad una concentrazione più elevata del solito. Il personale addetto alle pulizie dovrà sapere come assicurarsi che la candeggina non si dissolva e come risciacquarla dopo 10 minuti.

Quando l'uso di candeggina non è adatto, - ad es. per telefono, apparecchiature di controllo remoto, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc. - si potrà usare una soluzione contenente alcol al 70%.

Se possibile, saranno utilizzati solo materiali di pulizia usa e getta ed eliminata qualsiasi attrezzatura per la pulizia fatta di panni e materiali assorbenti, ad es. mocio e strofinacci. Se opportuno, saranno disinfettati i materiali per la pulizia adeguatamente non porosi con una soluzione di ipoclorito di sodio allo 0,5% o secondo le istruzioni del produttore prima di utilizzarli per altri locali.

I tessuti, le lenzuola e gli indumenti dovranno essere riposti in appositi sacchetti contrassegnati per il bucato e maneggiati con cura per evitare l'innalzamento della polvere, con conseguente potenziale contaminazione delle superfici o delle persone circostanti. Saranno fornite istruzioni per lavarli a cicli caldi (70 ° o più) con i soliti detergenti. Tutti gli articoli usati dovranno essere maneggiati in modo appropriato per mitigare il rischio di una potenziale trasmissione. Gli articoli monouso (asciugamani, guanti, maschere, fazzoletti) dovranno essere collocati in un contenitore con coperchio e smaltiti secondo il piano d'azione dell'hotel e le normative nazionali per la gestione dei rifiuti.

In generale, le aree pubbliche in cui un soggetto contagiato è solo passato o ha trascorso un tempo minimo (corridoi) non dovranno essere appositamente pulite e disinfettate.

Le squadre di pulizia dovranno essere addestrate sull'uso dei DPI e in merito all'igiene delle mani immediatamente dopo

aver rimosso i DPI e al termine dei lavori di pulizia e disinfezione.

Tutte le stanze e le aree comuni dovranno essere ventilate quotidianamente.

Spiaggia

Aggiornato a allegato definitivo DPCM 17-05-2020

Informazione

Sarà predisposta un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per i clienti di altra nazionalità. Sarà promosso, a tal proposito, l'accompagnamento all'ombrellone da parte di personale dello stabilimento adeguatamente preparato (steward di spiaggia) che illustri ai clienti le misure di prevenzione da rispettare.

Accesso alla spiaggia

Se ritenuto necessario dalla Direzione, sarà previsto un sistema di prenotazione dell'ombrellone. A tal scopo, si raccomanda l'utilizzo di Elice e della Directory Digitale per la gestione della prenotazione degli ombrelloni.

Saranno riorganizzati gli spazi per garantire l'accesso allo stabilimento in modo ordinato al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale. Se possibile saranno organizzati percorsi separati per l'entrata e per l'uscita

Per quanto riguarda la gestione dei bar in spiaggia, si farà riferimento alle stesse disposizioni per i bar all'interno della struttura.

Organizzazione della spiaggia

Sarà assicurato un distanziamento tra gli ombrelloni (o altri sistemi di ombreggio) in modo da garantire una superficie di almeno 10 mq per ogni ombrellone, indipendentemente dalla modalità di allestimento della spiaggia (per file orizzontali o a rombo).

Tra le attrezzature di spiaggia (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionate nel posto ombrellone, sarà garantita una distanza di almeno 1,5 m.

Saranno predisposti punti di igienizzazione in più parti dello stabilimento.

Saranno vietate pratiche di attività ludico-sportive di gruppo che possono dar luogo ad assembramenti.

Gli sport individuali che si svolgono abitualmente in spiaggia (es. racchettoni) o in acqua (es. nuoto, surf, windsurf, kitesurf) potranno essere regolarmente praticati, nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale.

Diversamente, per gli sport di squadra (es. beach-volley, beach soccer) sarà necessario rispettare le disposizioni delle istituzioni competenti.

Pulizia

Sarà effettuata una regolare e frequente pulizia e disinfezione delle aree comuni, spogliatoi, cabine, docce, servizi igienici, etc. e comunque assicurata dopo la chiusura dell'impianto.

Le attrezzature come ad es. lettini, sedie a sdraio, ombrelloni etc. saranno disinfettati ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. In ogni caso la sanificazione sarà garantita ad ogni fine giornata.

Servizio navetta

Navetta

I posti all'interno delle navette saranno ridotti opportunamente in modo tale da garantire le distanze di sicurezza.

Piscine

Aggiornato a allegato definitivo DPCM 17-05-2020

Informazione

Sarà predisposta una adeguata informazione sulle misure di prevenzione. I frequentatori dovranno rispettare rigorosamente le indicazioni impartite dagli istruttori e assistenti ai bagnanti. Sarà prevista opportuna segnaletica, se occorre incentivando la divulgazione dei messaggi attraverso monitor e/o maxi-schermi, per facilitare la gestione dei flussi e la sensibilizzazione riguardo i comportamenti, mediante adeguata segnaletica.

Disinfezione dell'acqua

La concentrazione di disinfettante in acqua per il consumo e in piscine o centri termali sarà mantenuta entro i limiti raccomandati secondo le norme e gli standard internazionali, preferibilmente ai massimi valori consentiti.

Al fine di assicurare un livello di protezione dall'infezione sarà assicurata l'efficacia della filiera dei trattamenti dell'acqua e il limite del parametro cloro attivo libero in vasca compreso tra 1,0 - 1,5 mg/l; cloro combinato \leq 0,40 mg/l; pH 6.5 - 7.5. Si fa presente che detti limiti saranno rigorosamente assicurati in presenza di bagnanti. La frequenza dei controlli sul posto dei parametri di cui sopra sarà non meno di due ore. Saranno tempestivamente adottate tutte le misure di correzione in caso di non conformità, come pure nell'approssimarsi del valore al limite tabellare.

Prima dell'apertura della vasca sarà confermata l'idoneità dell'acqua alla balneazione a seguito dell'effettuazione delle analisi di tipo chimico e microbiologico dei parametri di cui alla tabella A dell'allegato 1 all'Accordo Stato Regioni e PPAA. 16.01.2003, effettuate da apposito laboratorio. Le analisi di laboratorio saranno ripetute durante tutta l'apertura della piscina al pubblico a cadenza mensile, salvo necessità sopraggiunte, anche a seguito di eventi occorsi in piscina, che possono prevedere una frequenza più ravvicinata.

Accesso all'area di balneazione

Potrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura $>$ 37,5 °C.

Sarà redatto un programma delle attività il più possibile pianificato in modo da dissuadere eventuali condizioni di aggregazioni e da regolamentare i flussi degli spazi di attesa e nelle varie aree per favorire il rispetto del distanziamento sociale di almeno 1 metro. Se possibile saranno previsti percorsi divisi per l'ingresso e l'uscita.

Sarà privilegiato l'accesso agli impianti tramite prenotazione e mantenuto l'elenco delle presenze per un periodo di 14 giorni, a questo scopo ci si avvarrà del gestionale Elice e della Directory Digitale.

Organizzazione interna

Gli spazi e le attività nelle aree spogliatoi e docce dovranno essere organizzati in modo da assicurare le distanze di almeno 1 metro (ad esempio prevedere postazioni d'uso alternate o separate da apposite barriere).

Tutti gli indumenti e oggetti personali dovranno essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti; si raccomanda di non consentire l'uso promiscuo degli armadietti e di mettere a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali.

L'impianto/struttura sarà dotato di dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani degli Ospiti in punti ben visibili all'entrata, prevedendo l'obbligo di frizionarsi le mani già in entrata. Altresì sarà previsto il dispenser nelle aree di frequente transito, nell'area solarium o in aree strategiche in modo da favorire da parte dei frequentatori l'igiene delle mani.

La densità di affollamento nelle aree solarium e verdi è calcolata con un indice di non meno di 7 mq di superficie di calpestio a persona. La densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di 7 mq di superficie di acqua a persona. La Direzione pertanto è tenuta, in ragione delle aree a disposizioni, a calcolare e a gestire le entrate dei frequentatori nell'impianto.

Sarà regolamentata la disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettino) attraverso percorsi dedicati in modo da garantire il distanziamento sociale di almeno 1,5 m tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi.

Agli Ospiti saranno rammentate le consuete norme di sicurezza igienica in acqua di piscina: prima di entrare nell'acqua di vasca provvedere ad una accurata doccia saponata su tutto il corpo; è obbligatorio l'uso della cuffia; è vietato sputare, soffiarsi il naso, urinare in acqua; ai bambini molto piccoli far indossare i pannolini contenitivi.

Pulizia

Sarà effettuata una regolare e frequente pulizia e disinfezione delle aree comuni, spogliatoi, cabine, docce, servizi igienici, cabine, attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature galleggianti, natanti etc.).

Le attrezzature come ad es. lettini, sedie a sdraio, ombrelloni etc. saranno disinfettati ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. Diversamente la sanificazione sarà garantita ad ogni fine giornata.

Palestre

Informazioni

Sarà predisposta una adeguata informazione su tutte le misure di prevenzione da adottare.

Accesso all'area

Sarà redatto un programma delle attività il più possibile pianificato (es. con prenotazione) e regolamentati gli accessi in modo da evitare condizioni di assembramento e aggregazioni; sarà mantenuto l'elenco delle presenze per un periodo di 14 giorni.

Per le prenotazioni dovrà essere utilizzato il gestionale Elice e la Directory Digitale.

Potrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura $> 37,5$ °C.

Organizzazione interna

Saranno organizzati gli spazi negli spogliatoi e docce in modo da assicurare le distanze di almeno 1 metro (ad esempio prevedere postazioni d'uso alternate o separate da apposite barriere), anche regolamentando l'accesso agli stessi.

Saranno regolamentati i flussi, gli spazi di attesa, l'accesso alle diverse aree, il posizionamento di attrezzi e macchine, anche delimitando le zone, al fine di garantire la distanza di sicurezza: o almeno 1 metro per le persone mentre non svolgono attività fisica, o almeno 2 metri durante l'attività fisica (con particolare attenzione a quella intensa).

L'impianto/struttura sarà dotato di dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani degli Ospiti in punti ben visibili, prevedendo l'obbligo dell'igiene delle mani all'ingresso e in uscita.

Dopo l'utilizzo da parte di ogni singolo soggetto, il responsabile della struttura assicurerà la disinfezione della macchina o degli attrezzi usati.

Gli attrezzi e le macchine che non possono essere disinfettati non devono essere usati.

Pulizia

Sarà garantita la frequente pulizia e disinfezione dell'ambiente, di attrezzi e macchine (anche più volte al giorno), e comunque la disinfezione di spogliatoi (compresi armadietti) a fine giornata.

Non potranno essere condivise borracce, bicchieri e bottiglie e non potranno essere scambiati con altri utenti oggetti quali asciugamani, accappatoi o altro.

Tutti gli indumenti e oggetti personali dovranno essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti; non sarà consentito l'uso promiscuo degli armadietti.

SPA

Aggiornato a allegato definitivo DPCM 17-05-2020

Informazione

Sarà garantita un'adeguata informazione e sensibilizzazione degli utenti sulle misure igieniche e comportamentali utili a contenere la trasmissione del SARS-CoV-2, anche facendo appello al senso di responsabilità individuale.

Accesso alla SPA

Prima dell'accesso potrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura $> 37,5$ °C.

Sarà redatto un programma il più possibile pianificato delle attività per prevenire eventuali condizioni di aggregazioni e regolamentare i flussi negli spazi comuni, di attesa e nelle varie aree del centro per favorire il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno 1 metro (ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale).

L'accesso alle SPA e ai singoli servizi sarà possibile solo tramite prenotazione.

Organizzazione interna della SPA

La SPA sarà dotata di dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani degli Ospiti in punti ben visibili all'entrata e in aree strategiche per favorirne il loro utilizzo, prevedendo l'obbligo di frizionarsi le mani all'ingresso. Eliminata la disponibilità di riviste e materiale informativo di uso promiscuo.

La postazione dedicata alla cassa e alla reception potrà essere dotata di barriere fisiche (es. schermi); in alternativa il personale dovrà indossare la mascherina e avere a disposizione soluzione idroalcolica per l'igiene delle mani. In ogni caso, saranno favorite modalità di pagamento elettroniche, eventualmente in fase di prenotazione. L'addetto al servizio di ricevimento provvederà, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia del piano di lavoro e delle attrezzature check-in e check-out ove possibile.

Gli Ospiti dovranno sempre indossare la mascherina nelle aree comuni al chiuso, mentre il personale sarà tenuto all'utilizzo della mascherina sempre in presenza dei clienti e comunque in ogni circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro.

Gli spazi e le attività nelle aree spogliatoi e docce saranno organizzati in modo da assicurare le distanze di almeno 1 metro (ad esempio prevedere postazioni d'uso alternate o separate da apposite barriere). In tutti gli spogliatoi o negli spazi dedicati al cambio, gli indumenti e oggetti personali dovranno essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti.

La disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettino) saranno regolamentate attraverso percorsi dedicati in modo da garantire la distanza di almeno 1,5 metri tra le attrezzature e favorire un distanziamento interpersonale di almeno 1 metro tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi. Le attrezzature saranno disinfettate ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. In ogni caso, la disinfezione sarà garantita ad ogni fine giornata.

Sarà vietato l'uso promiscuo di oggetti e biancheria: gli Ospiti dovranno accedere al servizio muniti di tutto l'occorrente. Per tutte le attività nei diversi contesti prevedere sempre l'utilizzo del telo personale per le sedute.

Trattamenti alla persona

L'operatore e il cliente, per tutto il tempo in cui, per l'espletamento della prestazione, dovranno mantenere una distanza inferiore a 1 metro, dovranno indossare, compatibilmente con lo specifico servizio, una mascherina a protezione delle vie aeree (fatti salvi, per l'operatore, eventuali dispositivi di protezione individuale aggiuntivi associati a rischi specifici propri della mansione). In particolare per i servizi che richiedono una distanza ravvicinata, l'operatore dovrà indossare la visiera protettiva e mascherina FFP2 senza valvola.

L'operatore dovrà procedere ad una frequente igiene delle mani e comunque sempre prima e dopo ogni servizio reso al cliente; per ogni servizio dovrà utilizzare camici possibilmente monouso. I guanti dovranno essere diversificati fra quelli utilizzati nel trattamento da quelli usualmente utilizzati nel contesto ambientale.

Sarà consentito praticare massaggi senza guanti, purché l'operatore prima e dopo ogni cliente proceda al lavaggio e alla disinfezione delle mani e dell'avambraccio e comunque, durante il massaggio, non si tocchi mai viso, naso, bocca e occhi. Tale raccomandazione varrà anche in caso di utilizzo di guanti monouso.

Per tutti i trattamenti personali e comunque per la fangoterapia è raccomandato l'uso di teli monouso. I lettini, così come le superfici ed eventuali oggetti non monouso, dovranno essere puliti e disinfettati al termine del trattamento.

La stanza adibita al trattamento dovrà essere ad uso singolo o comunque del nucleo familiare o di conviventi che accedono al servizio (ad eccezione dei trattamenti inalatori, di cui ai punti seguenti). Le stanze/ambienti ad uso collettivo devono comunque essere di dimensioni tali da garantire il mantenimento costante della distanza interpersonale di almeno 1 metro sia tra i clienti che tra il personale durante tutte le attività erogate.

Tra un trattamento e l'altro saranno areati i locali, garantita pulizia e disinfezione di superfici e ambienti, con particolare attenzione a quelle toccate con maggiore frequenza (es. maniglie, interruttori, corrimano, etc.).

Il cliente deve utilizzare mascherina a protezione delle vie aeree durante il trattamento (tranne nella doccia di annessamento e nel caso di applicazione del fango sul viso) e provvedere a corretta igiene delle mani prima di accedere e al termine del trattamento.

Area umida

Sarà previsto un piano di contingentamento degli accessi alle piscine con particolare attenzione agli ambienti interni e agli spazi chiusi.

Sarà favorito l'utilizzo delle piscine esterne per le attività collettive (es. acquabike, acquagym). Durante le attività collettive, sarà limitato il numero di partecipanti al fine di garantire il distanziamento interpersonale di almeno 2 metri, con particolare attenzione a quelle che prevedono attività fisica più intensa.

Le vasche o le zone idromassaggio che non possono rispettare le superfici di acqua per persona come al punto precedente dovranno essere utilizzate da un solo bagnante, fatta eccezione per appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi, persone che occupano la stessa camera o che in base alle disposizioni vigenti non siano soggetti al distanziamento interpersonale. Detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale.

Sarà previsto il contingentamento degli accessi nei locali per mantenere il distanziamento interpersonale di almeno 2 metri in tutti gli ambienti chiusi, salvo gli appartenenti allo stesso nucleo familiare, conviventi, persone che occupano la stessa camera o che in base alle disposizioni vigenti non siano soggetti al distanziamento interpersonale. Detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale.

Sarà inibito l'accesso ad ambienti altamente caldo-umidi (es. bagno turco) e alla sauna. Potrà essere consentito l'accesso a tali strutture solo se inserite come servizio esclusivo per le camere per gli ospiti.

Per i clienti è previsto l'uso della mascherina obbligatorio nelle zone interne di attesa e comunque secondo le indicazioni esposte dalla struttura.

Pulizia e disinfezione

Si rammentano le consuete norme di sicurezza igienica in acqua di piscina e nel centro benessere, così come prima di ogni trattamento alla persona: prima di entrare provvedere ad una accurata doccia saponata su tutto il corpo.

Sarà effettuata una regolare e frequente pulizia e disinfezione delle aree comuni, spogliatoi, cabine, docce, servizi igienici, attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature galleggianti), con particolare attenzione ad oggetti e superfici toccate con più frequenza (es. maniglie, interruttori, corrimano, etc.).

Per tutti gli ambienti chiusi, sarà favorito il ricambio d'aria negli ambienti interni.

Servizi tecnici e di manutenzione

Disinfezione dell'acqua

Sarà mantenuta la concentrazione di disinfettante in acqua per il consumo e nelle piscine entro i limiti raccomandati secondo le norme e gli standard internazionali, preferibilmente ai massimi valori consentiti.

Aria condizionata

Sebbene COVID-19 non sia trasmesso dall'aria ma da persona a persona attraverso piccole goccioline dal naso o dalla bocca quando una persona infetta tossisce o espira (droplet), si dovrà prestare attenzione, come in circostanze normali, al monitoraggio delle condizioni dei filtri e garantire il frequente ricambio dell'aria negli ambienti interni.

Sarà verificato il corretto funzionamento delle apparecchiature di ventilazione, di ricambio d'aria e di deumidificazione delle piscine coperte.