

# Protocollo Delphina Vacanza Sicura

L'ospitalità sicura è la nostra priorità

Abbiamo attuato un progetto di sicurezza per tutti gli hotel & resort, residence e ville seguendo le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, le normative del governo italiano e della Conferenza delle Regioni del 09.06.20. In queste pagine presentiamo una sintesi.

Alcuni servizi elencati in questo documento non sono presenti in tutte le strutture Delphina.

## Arrivo

- Il transfer privato prenotato tramite Delphina sarà svolto in conformità alle normative vigenti. L'autista sarà munito di DPI e l'autovettura igienizzata prima di ogni servizio.
- I bagagli saranno trasferiti su mezzi disinfettati e consegnati in camera.
- Reception: saranno sempre garantite le distanze di sicurezza così come la corretta pulizia e disinfezione delle superfici. Saranno inoltre disposte delle barriere fisiche o distanziatori per garantire la protezione reciproca tra ospiti e staff. In alternativa, personale e ospiti indosseranno dispositivi di protezione individuale (DPI).

## Presidio medico

E' presente un presidio medico che garantisce assistenza 24h su 24h, 7 giorni su 7.

## Assistenza Misure Anti Covid-19

E' presente un punto assistenza composto da operatori sanitari, 24h su 24, 7 giorni su 7, in grado di supportare e dare indicazioni agli ospiti sulle misure di comportamento e contenimento del virus Covid-19. In caso di necessità gli operatori sanitari sono in collegamento con il Sistema di Soccorso Sanitario. Il coordinamento dell'attività é svolto da Croce Azzurra Cadorago – ANPAS.

## Formazione del personale

Tutti i membri dello staff saranno formati sulla normativa in vigore e sul protocollo "Delphina Vacanza Sicura" prima di prendere servizio. Successivamente saranno seguiti da un team di esperti affiancato dal presidio medico.

Collaboratori esterni seguiranno specifica informativa e saranno formati dalle aziende partner che dovranno attenersi scrupolosamente alle direttive del nostro protocollo.

## Informative

In tutte le aree comuni e nelle camere sarà predisposta un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per gli ospiti di altra nazionalità.

## Sanificazione e disinfezione

- In tutti gli ambienti e locali saranno messe in atto procedure per la frequente pulizia e disinfezione, utilizzando presidi medici chirurgici. Verrà osservata particolare attenzione alle superfici toccate con maggiore frequenza.



100% green energy

- Camera: la pulizia e disinfezione della camera verrà effettuata con presidi medici chirurgici con particolare attenzione verso superfici e oggetti come per esempio: pavimenti, piani, interruttori, rubinetterie, telecomandi, telefoni, maniglie etc. **In aggiunta sarà effettuato un accurato trattamento tramite macchinari ad ozono.** Biancheria, asciugamani e teli mare saranno puliti e igienizzati con procedure di lavaggio certificate. Il personale addetto alla pulizia quotidiana utilizzerà DPI per garantire la massima sicurezza.
- Disponibilità di dispenser in appositi totem per l'erogazione di gel disinfettante all'ingresso di tutte le aree comuni.

### **Piscine e spiagge**

- Sarà garantita la disinfezione con specifici prodotti *Ecolabel*, quotidianamente per i camminamenti e ad ogni cambio di ospite per i lettini.
- I lettini e gli ombrelloni saranno debitamente distanziati secondo le normative in vigore (minimo 10 mq per ombrellone).
- Nelle piscine saranno effettuati più controlli giornalieri per verificare i parametri dell'acqua e i livelli del cloro. Saranno inoltre effettuate periodiche analisi chimico-microbiologiche di laboratorio.

### **Palestre**

- La ventilazione è costante poiché le palestre sono all'aperto.
- L'accesso sarà consentito su prenotazione per garantire il distanziamento di sicurezza.
- I macchinari e le attrezzature saranno puliti e disinfettati a sessione terminata.
- Indumenti e oggetti personali dovranno essere riposti nella borsa personale.

### **Bambini**

Sarà predisposta adeguata formazione su tutte le misure di prevenzione e sicurezza per staff, genitori, accompagnatori e bambini. Si predisporrà adeguata segnaletica con pittogrammi idonea ai minori.

Saranno predilette aree aperte per tutte le attività di gioco e ludico-didattiche.

Lo staff addetto alla sorveglianza, animazione e svolgimento delle attività sarà sottoposto alla rilevazione quotidiana della temperatura. Sulla base dell'evoluzione normativa in materia di test si valuteranno controlli del personale con uso degli stessi.

### **Biberoneria**

Il servizio sarà garantito su prenotazione, Il nostro staff provvederà a preparare le pappe. Non sarà possibile la modalità self-service e l'accesso alle aree di preparazione.

Sarà garantito un rigido controllo, la pulizia-disinfezione e l'utilizzo di DPI da parte degli addetti.

### **Baby, mini e teen club**

- Per i bambini di fascia 0-4 anni non saranno previste attività e il baby club non potrà quindi essere operativo.
- Dai 4 anni si prevedono diverse attività ricreative e sportive assecondando le esigenze delle varie età e in conformità alle disposizioni di legge.



100% green energy

- Si effettuerà la rilevazione quotidiana della temperatura allo staff, ai bambini e accompagnatori. In caso di febbre del bambino o del genitore/accompagnatore il bambino non potrà accedere ai servizi.
- Saranno previste attività per fasce di età e suddivise in piccoli gruppi.
- La composizione dei gruppi di bambini sarà il più possibile stabile nel tempo e si eviteranno attività di intersezione tra gruppi diversi. Lo staff verrà organizzato in modo da occuparsi dello stesso gruppo di bambini.
- L'accesso ai club sarà organizzato per turni, da prenotarsi in struttura così come suggerito dalle linee guida e dalla normativa.

### Aree gioco per bambini

- Sarà predisposta adeguata informazione su tutte le misure di prevenzione da adottare per accompagnatori, genitori e staff. Le informative saranno comprensibili per varie nazionalità.
- Si predisporrà segnaletica con pittogrammi per rendere comprensibile ai bambini le norme di sicurezza per il corretto utilizzo delle aree.
- Gli spazi saranno riorganizzati per assicurare il mantenimento di almeno un metro di separazione tra gli ospiti che non appartengono allo stesso nucleo familiare.
- Le mascherine di protezione dovranno essere utilizzate da genitori, accompagnatori, staff e dai bambini di età superiore ai 6 anni.
- Saranno messi a disposizione dispenser con soluzione idroalcolica per l'igiene delle mani nei punti di accesso e di uscita delle aree.
- Sarà garantita approfondita pulizia giornaliera con detergenti neutri così come previsto dalle normative in vigore. Le superfici toccate più frequentemente saranno disinfettate regolarmente.

### Ristoranti e bar

- Si predisporrà adeguata informazione sulle misure di prevenzione attraverso specifiche infografiche che renderanno facilmente comprensibile per tutti gli ospiti le modalità di servizio e comportamento.
- Conformemente a quanto previsto dalla normativa in discussione, sarà previsto servizio al tavolo e buffet assistito per evitare che gli ospiti possano servirsi da soli, verrà inoltre assicurato il mantenimento delle distanze di almeno un metro.
- Saranno disponibili erogatori di gel igienizzante per le mani in ingresso e uscita dalla sala.
- La direzione potrà richiedere l'accesso per turni o la prenotazione durante il soggiorno, in modo da garantire una corretta e regolata affluenza al servizio.
- Saranno preferiti gli spazi esterni e abbondantemente ventilati.
- Si disporranno tavoli e sedute in modo che sia ampiamente garantito il corretto distanziamento previsto dalla specifica normativa per la ristorazione.
- Il personale di servizio a contatto con gli ospiti utilizzerà sempre la mascherina e provvederà alla frequente igiene delle mani con soluzioni idroalcoliche prima di ogni servizio al tavolo.
- Saranno evitati i pagamenti in contanti e si procederà con addebito in camera o pagamenti con smart card dell'hotel.

- Gli ospiti dovranno utilizzare le mascherine tutte le volte che si alzeranno dal loro tavolo.
- Al termine di ogni servizio si procederà alla pulizia e disinfezione con presidi medici chirurgici.
- Per i menù sarà favorita la consultazione attraverso il proprio dispositivo mobile o attraverso cartaceo sicuro a perdere.

## Centri Thalasso & Spa

### Indicazioni di carattere generale

- Sarà prevista specifica formazione a tutto lo staff.
- Per gli ospiti sarà predisposta un'adeguata sensibilizzazione e cartellonistica informativa sulle misure di prevenzione comprensibile per varie nazionalità. Ci saranno percorsi che consentiranno di mantenere il distanziamento anche nelle aree di transito.
- Sarà necessario accedere al centro previo appuntamento.
- Saranno eseguite pulizie e disinfezione attraverso l'utilizzo di presidi medici chirurgici, con particolare attenzione per le superfici toccate maggiormente.
- Conformemente a quanto disposto dalla normativa in vigore sulle strutture termali e centri benessere, sarà tenuto un registro delle presenze per la durata di 14 giorni, in stretta ottemperanza anche a quanto disposto dall'autorità garante della privacy.
- Saranno disposti in tutti i punti di accesso e di uscita e in tutti i punti sensibili, appositi dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani.
- Il personale sarà sempre provvisto di mascherina alla presenza dei clienti e in tutti i casi non sia possibile mantenere il distanziamento di almeno un metro dai colleghi.
- La postazione dedicata alla reception potrà essere dotata di schermi o distanziatori per la protezione reciproca di ospiti e operatori.
- Gli ospiti dovranno utilizzare la mascherina nelle aree di transito, attesa e in tutte le aree comuni al chiuso.
- Nel locale spogliatoio e nelle aree comuni del centro, gli indumenti e gli effetti personali dovranno essere riposti all'interno della borsa personale.
- Le attrezzature (sedie, sdraio, lettini) ed i percorsi saranno disposti per garantire il distanziamento interpersonale previsto dalla normativa.
- Tutte le attrezzature saranno disinfettate al cambio di ogni persona e a fine giornata.
- Per tutti gli ambienti chiusi, quali le cabine per i trattamenti, reception e palestre cardio-fitness sarà favorito abbondante ricambio d'aria e dove presente impianto di condizionamento, sarà effettuata specifica pulizia, manutenzione e taratura in base alle disposizioni di legge.
- Non sarà possibile accedere a sauna e bagno turco in base all'attuale normativa.

### Trattamenti alla persona

- Quando la tipologia di trattamento prevede distanze inferiori a un metro, l'operatore sarà provvisto di DPI rafforzati.
- Per lo svolgimento dei massaggi l'operatore dovrà provvedere ad un accurato lavaggio e alla disinfezione delle mani e degli avambracci e dovrà assumere particolari precauzioni.

- Tra un trattamento e l'altro si dovrà procedere ad areare i locali e alla corretta pulizia e disinfezione di superfici e ambienti con particolare attenzione a quelle toccate con maggiore frequenza.
- Gli ospiti dovranno utilizzare la mascherina durante il trattamento e provvedere alla corretta igiene delle mani prima di accedere e al termine del trattamento.

### Le piscine Thalasso & Spa

- Le piscine dei centri sono situate in aree esterne è perciò garantita abbondante ventilazione.
- Sarà previsto un piano di contingentamento degli ingressi.
- Saranno previsti percorsi per favorire una corretta circolazione nelle aree esterne e garantire la distanza di 1 metro tra ospiti e staff.
- Nelle piscine saranno effettuati più controlli giornalieri per verificare i parametri dell'acqua. Saranno inoltre effettuate periodiche analisi chimico-microbiologiche di laboratorio.

Delphina S.p.A. si riserva di modificare il presente documento e di aggiornarlo in base all'evoluzione normativa.

Ultimo aggiornamento 22.06.20