



PIANO D'AZIONE E RISPOSTA AL RISCHIO COVID-19



INCLUDE

Raccomandazioni e Procedure su Sicurezza e Igiene per lo Staff e clienti

Procedure di Emergenza per la gestione di casi (sospetti) di COVID-19



Ci prendiamo cura della tua salute.
We take care of your health.

"Accoglienza Sicura" è un marchio del sistema Federalberghi
"Safe Hospitality" is a Federalberghi Registered Trademark

Indice

1) Introduzione

- a) Scopo e Riferimenti del Piano d'Azione
- b) Unità di Crisi
- c) Logbook e Comunicazione
- d) Formazione e Informazione

2) Procedure per i Reparti Operativi

- a) Ricevimento e Concierge
- b) Manutenzione, Servizi Tecnici e altri Servizi
- c) Pulizia e Rigoverno Camere (servizio esterno)

3) Procedure di Emergenza per la gestione di casi di COVID-19 in hotel

4) Riferimenti Utili

Appendice 1 – Una Lettera ai nostri Ospiti

1) Introduzione

a) Scopo e Riferimenti del Piano di Azione

Il presente Piano d'Azione é stato redatto dall'Unità di Crisi dell'Hotel Dakar allo scopo di prevenire casi di contagio, gestire eventuali casi e mitigare il loro impatto tra ospiti e personale. Questo Piano d'Azione raccoglie le giuste misure che devono coerentemente essere applicate dal personale in ogni momento ed è stato redatto sulla base delle *Considerazioni operative per la gestione del COVID-19 nel settore Alberghiero* rilasciate dall'OMS il 31 Marzo 2020, del DPCM del 18 Maggio e del protocollo "Accoglienza Sicura" di Federalberghi.

Il Piano sarà soggetto a revisione periodica sulla base del rilascio di nuove raccomandazioni da parte dell'OMS o delle autorità sanitarie nazionali.

b) Unità di Crisi

Una speciale Unità di Crisi si é insediata per redigere il piano, verificarne l'applicazione, identificare e correggere eventuali mancanze, e adattare le prescrizioni sulla base dell'esperienza.

L' Unità di Crisi è formata da

Nicola Graziani, Responsabile Operativa / Responsabile Salute e Sicurezza
D'Addario Angela.

Rappresentanti di specifici reparti saranno coinvolti di volta in volta nelle operazioni dell'UC alla bisogna secondo gli argomenti considerati.

c) Logbook

Un logbook sarà mantenuto in formato elettronico in ciascuna struttura al Front Desk, per annotare le seguenti casistiche:

- Misure di Sanificazione Straordinaria
- Mancanze o Omissioni nelle azioni programmate
- Richieste da parte degli ospiti di accesso a informazioni su autorità sanitarie da contattare in caso di COVID-19, visite di medico a domicilio e malessere visibile

d) Formazione e Comunicazione

Il Piano d'Azione sarà inviato a tutti i principali stakeholder tra i quali le aziende clienti Leisure e Business.

Il Piano d'Azione sarà pubblicato sui siti web della struttura www.dakarhotelvasto.it

I punti principali del Piano d'Azione così come le migliori prassi a uso degli ospiti saranno riassunte in infografiche disponibili in diversi punti chiave delle aree comuni delle strutture, in percorsi strutturati al fine di mantenere negli spazi comuni le corrette distanze e i corretti strumenti atti a prevenire le possibilità di contagio come guanti, mascherine, sanificatori ed inficatori di percorso (ingresso e ricevimento, lounge bar, sala colazione, ascensori).

Ogni membro del personale sarà opportunamente formato sul Piano d'Azione prima dell'ingresso in servizio.

Una copia stampata del Piano d'Azione sarà disponibile presso ogni reparto per consultazione.

2) Procedure per i Reparti Operativi

a) Ricevimento e Concierge

Il personale deve prendere ogni **precauzione necessaria** durante l'orario di servizio apertura di ore 12/24, includendo:

- Distanziamento Sociale (mantenersi ad almeno un metro di distanza da ospiti e colleghi mt 1,5)
- Pulizia di ogni superficie di lavoro (banco, tastiera, mouse) all'inizio di ogni turno e ogni volta che si ritenga appropriato (dopo un contatto continuato con un ospite o un collega)
- Rimanere dietro la barriera di plexiglass che chiude il banco del ricevimento in ogni momento
- Uso della mascherina quando ci si trova fuori dallo spazio del banco protetto dal plexiglass
- Evitare ogni contatto fisico con gli ospiti (stringere mani, ecc)
- Evitare di toccare gli effetti personali degli ospiti ogni qualvolta possibile (chiedendo per esempio all'ospite di posizionare il documento di identità sul banco per la verifica dei dati evitando di toccarlo con le mani)
- Effettuare una accurata igiene delle mani dopo essere entrati a contatto con denaro contante o carte di credito
- Utilizzare una pellicola protettiva per maneggiare il bagaglio degli ospiti

Il personale deve **incoraggiare** gli ospiti all'uso dei **dispositivi per la sanificazione delle mani** immediatamente dopo l'ingresso in struttura.

Agli ospiti sarà richiesto di **indossare una mascherina in ogni momento** all'interno della struttura.

Il personale **informerà** come forma di ospitalità **tutti gli ospiti** in struttura, al momento del check-in e ogni qualvolta sia appropriato delle seguenti migliori prassi per la prevenzione del contagio da Covid-19:

- Distanziamento Sociale, mantenendo la distanza di almeno 1 m (3 ft) ed evitando chiunque starnutisca o tossisca.
- Igiene delle mani, garantita da un lavaggio regolare e accurato con una soluzione a base alcolica o con acqua e sapone. E' altresì importante evitare di toccare occhi, naso e bocca.
- Igiene respiratoria, coprendosi bocca e naso con l'incavo del gomito o con un fazzoletto quando si tossisce o starnutisce. I fazzoletti usati devono essere immediatamente gettati in un cestino con coperchio.

Queste migliori prassi saranno riassunte in appositi **cartelli** disponibili in varie aree dell'hotel (ricevimento, ascensori, sala colazione).

Agli ospiti verrà richiesto nella mail pre-soggiorno di condividere tutte le **informazioni necessarie alla registrazione e check-in**.

In tale sede verranno anche espletati gli **adempimenti residui relativi all'acquisizione del consenso privacy** ai sensi del GDPR.

La necessità di registrazione al portale regionale sarà in ogni caso **ribadita al momento del check-in**, e verrà altresì comunicato il **numero verde regionale** dedicato all'emergenza COVID-19.

All'arrivo, **per chi viaggia in gruppo**, è richiesto che solo un membro si avvicini al banco del ricevimento per sbrigare le operazioni relative alla registrazione, mostrando i documenti per tutti i membri del gruppo, e ricevendo in loro vece informazioni e chiavi.

Al check-out, i **portachiavi di cartone usati** saranno raccolti e lasciati inutilizzati per almeno 24 ore, mentre le **schede di plastica** saranno raccolte e sanificate prima di un nuovo uso.

Il personale sarà formato per **rispondere ai quesiti degli ospiti** su :

- Politiche della struttura in materia di misure preventive in atto
- Raccomandazioni basilari di igiene
- Cosa fare se si accusano sintomi collegati al COVID-19
- Informazioni ufficiali e aggiornate sulle raccomandazioni di viaggio in tema di COVID-19
- Numeri telefonici delle autorità sanitarie

Il personale provvederà a **monitorare la presenza di ospiti potenzialmente ammalati** in struttura, appuntando in uno specifico logbook, insieme alla data di riferimento :

- richieste di visite mediche a domicilio in hotel
- richiesta di informazioni su cosa fare in caso di COVID-19
- palesi e forti sintomi correlate al COVID-19

Il personale avrà accesso immediato ai seguenti **dispositivi di emergenza** da usare in caso di necessità:

- Disinfettante/salviette con germicida o Salviette per la pulizia delle superfici
- Mascherine
- Guanti usa e getta

Mascherine, guanti usa e getta e gel sanificante saranno anche **disponibili alla vendita per gli ospiti**.

b) Manutenzione, Servizi Tecnici e altri Servizi

L'**acqua per il consumo umano** é fornita direttamente dall'Acquedotto Comunale di Palermo, che ne verifica la qualità per il consumo umano all'interno dei propri laboratory, mantenendo la concentrazione di disinfettante in acqua all'interno dei limiti raccomandati dalle leggi e standard nazionali.

Il personale verifica quotidianamente il perfetto funzionamento della **lavastoviglie**, con particolare riferimento alle **temperature operative**, così come il perfetto dosaggio di **detergenti e disinfettanti**.

Il personale di manutenzione verifica periodicamente **la pulizia dei filtri dei sistemi Aria Condizionata/riscaldamento**.

Una adeguata **ventilazione e ricambio d'aria** sono assicurati in ogni momento all'interno della struttura, lasciando aperte le finestre delle stanze degli ospiti durante la loro pulizia, lasciando aperta la porta di ingresso almeno ogni due ore e mantenendo i sistemi di estrazione d'aria in funzione laddove disponibili.

Il personale di manutenzione verifica quotidianamente il corretto **funzionamento** dei **dispenser** di sapone e gel sanificante, di fazzoletti usa e getta, e altri simili dispositivi. Gli elementi difettosi sono rapidamente riparati o sostituiti.

Colonnine per l'erogazione di gel sanificante sono installate in diverse aree della struttura (in prossimità entrata e ricevimento e all'ingresso della sala colazioni) .

Due **cestini con coperchio** sono posizionati all'ingresso dell'hotel.

Gli **ascensori** devono essere usati da una persona alla volta, ad eccezione dei membri della stessa famiglia.

La **sala fitness** sarà disponibile per essere utilizzata esclusivamente da **una persona o famiglia** alla volta su esplicita prenotazione, e sarà **pulita/sanificata dopo ogni utilizzo** seguendo la seguente procedura:

- Prima di fare ingresso nella camera, assicurarsi che la stessa sia stata ventilate con finestre aperte per almeno 30 minuti
- Le superfici e tutte le aree a forte rischio contatto (interruttori, maniglie, macchinari) saranno puliti con un detergente a base alcolica
- Materiali di pulizia usa e getta saranno usati ogni volta possibile
- I materiali di pulizia riutilizzabili saranno sanificati dopo l'utilizzo

c) Ristorazione/Colazione

Tutto il personale impiegato nei servizi di Ristorazione deve attenersi alle più **rigide disposizioni di igiene personale, il servizio0 ristorazione è aperto solo per colazione e predilige il servizio in camera prenotabile il giorno di arrivo da parte del cliente.**

Il personale delle colazioni deve assolutamente:

- lavare frequentemente le mani con acqua e sapone per almeno 25 secondi
- mantenere la più stretta igiene quando si tossisce e si starnutisce
- usare la mascherina durante tutto il turno di servizio

Quando un **ospite lascia la sala** il personale deve:

- rimuovere tutte le suppellettili dal tavolo incluse quelle non utilizzate
- rimuovere la tovaglietta usa e getta
- sanificare il tavolo con salvietta usa e getta e detergente a base alcolica o soluzione di ipoclorito di sodio in preparazione per il prossimo ospite
- sostituire tutte le suppellettili sul tavolo
- sostituire la tovaglietta

Quando **maneggiano piatti, posate o bicchieri usati dall'ospite** il personale deve:

- riporre tutto nella lavastoviglie direttamente dopo averli ritirati dal tavolo
- sanificare con salvietta usa e getta e detergente a base alcolica o soluzione di ipoclorito di sodio ogni superficie venuta a contatto con piatti, posate o bicchieri usati dall'ospite
- lavarsi le mani

Il lavaggio a mano delle suppellettili é strettamente vietato.

All'**ingresso e uscita dalla sala**, gli ospiti saranno esortati a lavarsi le mani con acqua e sapone o con gel disinfettante e sarà loro richiesto di **indossare la propria mascherina in ogni momento** salvo che quando saranno seduti al proprio tavolo.

L'uso di **appendiabiti condivisi** non é permesso.

L'**allestimento dei tavoli colazione** sarà effettuato garantendo che la distanza tra lo schienale di una sedia e di un'altra sia superiore a 1 metro e che gli ospiti che sono seduti l'uno di fronte l'altro siano a una distanza di almeno 1 metro.

L'**Accesso alla sala Colazione** sarà limitato a un massimo di 40 persone -20 tavoli da 1 persona o 2 se congiuti . La prima colazione sarà servita su turni, su prenotazione al momento del check-in. Se un turno risulta pieno, all'ospite sarà proposto di fare colazione all'interno della propria camera, saranno agevolate le colazioni in camera al fine di evitare assemblamenti.

Le pietanze della colazione saranno servite (sia al tavolo che in camera) dietro ordinazione dell'ospite direttamente dagli addetti al servizio. Le pietanze saranno maneggiate soltanto dal personale dell'hotel con mani pulite e, per il servizio in camera, riposte in **contenitori ermetici e puliti**. Le bevande saranno coperte con **coperchi usa e getta** e riposte negli stessi contenitori ermetici e puliti.

Pietanze confezionate singolarmente saranno usati laddove possibile o necessario.

d) **Pulizia e Rigoverno delle Camere**

I servizi di pulizia delle Aree Comuni sono potenziati su base quotidiana gestiti da un servizio esterno che curerà la corretta Igienizzazione degli ambienti e della documentazione necessaria EsseEmme cleaning di Mattia Scioppa:

- Superfici quali tavoli, corrimano, pulsanti degli ascensori, maniglie e pomelli sono sanificati
- I pavimenti sono puliti almeno 2 volte al giorno
- I bagni comuni sono puliti ogni volta che si renda necessario
- Porte e finestre sono aperte almeno una volta ogni due ore o più se necessario per permettere adeguato ricambio dell'aria nelle aree comuni

I servizi di pulizia nelle camere sono svolti da personale munito dei seguenti presidi:

- mascherina
- occhiali protettivi
- scarpe chiuse
- guanti usa e getta da cambiare dopo la pulizia di ogni camera

Durante la **pulizia delle camere** il personale deve attenersi alle seguenti istruzioni fornite dal Datore di Lavoro:

- Prima di fare ingresso nella camera, assicurarsi che la stessa sia stata ventilata con finestre aperte per almeno 30 minuti
- Le superfici e tutte le aree a forte rischio contatto (interruttori, maniglie, rubinetti, soffione della doccia, vasca, lavandino, telefono, pomelli dell'armadio, cassette) saranno puliti con un detergente a base alcolica
- Materiali di pulizia usa e getta saranno usati ogni volta possibile
- I materiali di pulizia riutilizzabili saranno sanificati dopo l'utilizzo in ciascuna camera
- La biancheria da letto usata sarà riposta in appositi sacchi della biancheria contrassegnati e maneggiata con cura per evitare che si sollevi polvere
- Federe e asciugamani saranno confezionati singolarmente e posizionati nelle camere
- I dispositivi usa e getta usati dall'ospite (guanti, mascherine, fazzoletti) e la spazzatura saranno posizionati in un sacchetto da maneggiare con cura e da chiudere prima di essere gettato in un sacco più grande

Il personale riceverà adeguata **formazione sull'uso dei DPI** e sulla igiene delle mani immediatamente successiva alla rimozione dei DPI, e quando il lavoro di pulizia e disinfezione é terminato.

Laddove **specificatamente richiesto dall'ospite**, la pulizia della camera potrà non essere effettuata durante il soggiorno.

Tutte le **suppellettili tessili** amovibili e non indispensabili saranno rimosse dalle aree e dagli ambienti comuni; quelli rimanenti come divani, tende ecc saranno pulite con adeguate procedure di sanificazione.

3) Procedure di Emergenza per la Gestione dei casi di COVID-19 in hotel

Se un **membro del personale** accusa febbre, tosse e sintomi respiratori durante il proprio turno di lavoro, deve immediatamente interromperlo, fare rientro a casa e chiedere assistenza medica.

Il personale che accusa da casa sintomi quali febbre, tosse e sintomi respiratori sarà indirizzato a rimanere a casa e chiedere assistenza medica.

Se ad accusare i sintomi é un **ospite dell'hotel**, sarà scoraggiata ogni permanenza della persona ammalata all'interno della struttura. Alla persona sarà richiesto di auto-isolarsi temporaneamente nella propria/ in una camera, richiedendo loro di contattare le autorità sanitarie locali per segnalare il proprio caso e richiedere assistenza. La persona ammalata non riceverà alcuna visita e riceverà i pasti all'interno della propria camera se richiesti.

In particolare, al momento di lasciare la struttura dovranno seguire le istruzioni impartite dalle autorità sanitarie locali, evitando rigidamente ogni contatto con gli altri ospiti e i membri del personale quando escono dalla camera per guadagnare l'uscita dall'hotel, e portando una mascherina in ogni momento.

Dopo la partenza dell'ospite, la Direzione dell'hotel richiederà la pulizia e sanificazione straordinaria della camera occupata dalla persona ammalata, ad opera di una azienda specializzata.

Le persone identificate come contatti dalle autorità sanitarie locali (inclusi altri ospiti o membri del personale) seguiranno i protocolli indicate dalle autorità sanitarie locali. Tutti gli altri ospiti e membri del personale dell'hotel, con basso rischio di esposizione al virus, saranno in ogni caso informati della presenza di un caso di COVID-19 all'interno della struttura, e verrà loro richiesto di monitorare la presenza di eventuali sintomi riconducibili al COVID-19 per 14 giorni, mettendosi in contatto con le proprie autorità sanitarie locali laddove necessario.

4) Riferimenti Utili

Numeri Utili

1500 – Servizio Informativo Nazionale

800 45 87 87- Linea Sanitaria Regionale dedicata all'emergenza COVID-19

118 – Linea per Emergenza Sanitaria

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/travel-advice>

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Appendice 1

Una Lettera per i Nostri Ospiti

Vi preghiamo di dedicare il vostro tempo alla lettura di questa lettera e alle azioni suggerite.

Gentili Ospiti,

In questo momento, stiamo ancora convivendo con gli effetti della pandemia da COVID-19; siamo certi che ciò non vi impedirà di godere della nostra città e delle sue bellezze, ma vi richiederà di prendere alcune basilari precauzioni durante il vostro soggiorno in hotel per minimizzare il rischio della trasmissione del virus. Vi ricordiamo che queste precauzioni sono anche oggetto di specifiche disposizioni di legge e che vi sarà richiesto di rispettarle in ogni momento, con l'assistenza del nostro personale.

Vi preghiamo di:

- rispondere a questa email **inviandoci tutti i dati personali necessari alla vostra registrazione in hotel**, quali nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, città e nazione di residenza. Se soggiurerete in struttura con altre persone, vi preghiamo di mandarci i dati anche delle persone che viaggeranno con voi.
- evitare il check-in nel caso in cui accusiate uno dei seguenti **sintomi** legati al COVID-19: febbre (>37,5), tosse secca, sintomi respiratori
- **sanificare immediatamente le mani usando il dispenser apposito** ogni volta che entrate in struttura o che entrate/uscite dalla sala colazione
- **indossare sempre la mascherina** quando siete all'interno della struttura
- all'arrivo, **se viaggiate in gruppo**, assicurarvi che **soltanto un membro** si avvicini al ricevimento per mostrare i documenti per tutti i componenti dello stesso, ricevere informazioni sulla struttura e ritirare le chiavi
- mantenere il **distanziamento sociale** con tutte le persone presenti in struttura, mantenendo la distanza di almeno **1 metro (3 piedi)** da chiunque, ed evitando chi tossisce o starnutisce
- **lavarvi** regolarmente e attentamente **le mani**, effettuando la pulizia con un gel a base alcolica o con acqua e sapone. Evitate di toccarvi occhi, naso e bocca.
- rispettare la massima **igiene respiratoria**, coprendovi naso e bocca con il gomito piegato o con un fazzoletto quando tossite o starnutite. I fazzoletti usati devono essere gettati in un cestino con coperchio.
- informare immediatamente il personale della struttura se durante il soggiorno accusate uno dei seguenti sintomi correlati al COVID-19: febbre (>37.5), tosse secca, sintomi respiratori

Nel ricordarvi quanto sia importante la vostra massima attenzione al rispetto di quanto richiesto, nell'interesse vostro, degli altri ospiti della struttura e di tutto il personale dell'hotel, vi auguriamo di rilassarvi e trascorrere un soggiorno piacevole, e non esitate a contattare il nostro personale per qualsiasi necessità o richiesta di assistenza.

Con i nostri più cordiali saluti,

NICOLA GRAZIANI
Addetto Piano Operativo COVID 19
HOTEL DAKAR VASTO MARINA.