

PROTOCOLLO IGIENE E SICUREZZA

parte integrante del programma
“SPECIAL PROTECTION”



aggiornato al 12 giugno 2020



Sommario

PREMESSA	3
COMUNICAZIONI AI CLIENTI.....	5
DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF.....	6
REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF	6
DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - OSPITI.....	8
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	8
STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE.....	9
REGOLE GENERALI	9
PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI.....	10
PULIZIA SANIFICAZIONE DI IMPIANTI E SERVIZI	15
PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE	17
ACCESSO AREE COMUNI E SUPPLEMENTAL FACILITIES.....	18
INGRESSO IN HOTEL.....	18
RECEPTION.....	18
SALA COLAZIONI, RISTORANTE E BAR	19
BAGNI COMUNI.....	20
INTERNET POINT	21
ASCENSORI	21
SALE RIUNIONI	21
PALESTRA.....	23
CENTRO BENESSERE	23
PISCINA	25
AREE KIDS.....	26
ALTRI SERVIZI.....	26
MODALITA' DI CONTROLLO E VERIFICA	27



PREMESSA

La sicurezza dei nostri clienti, oltre ad essere una priorità, è ormai sinonimo di comfort e benessere, da cui non possiamo prescindere.

Oltre alla pulizia e alla manutenzione ordinarie, sono stati inseriti nuovi standard di sicurezza ai quali si devono attenere tutti gli hotel che partecipano al programma “Special Protection”.

Questo protocollo, **aggiornato in data 12 giugno 2020**, tiene conto delle disposizioni e delle informazioni disponibili alla data di redazione e potrà subire le modifiche necessarie con l'evolversi della situazione.

Le misure di Igiene e Sicurezza adottate dagli hotel BWH hanno l'obiettivo di garantire sicurezza e comfort agli ospiti e allo staff degli hotel del gruppo, nel pieno rispetto delle normative vigenti, delle raccomandazioni e disposizioni delle autorità sanitarie e delle associazioni di settore del turismo.

Per la redazione del presente documento ci siamo basati:

- sulle “Linee Guida per la Gestione dell’Emergenza Covid-19 nel settore ricettivo” emesse il 31 marzo 2020 dall’Organizzazione Mondiale della Sanità e disponibili nell’allegato A;
- sul “Protocollo Nazionale *Accoglienza Sicura* - misure di prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2 nelle strutture turistico ricettive” elaborato da una task force a cui abbiamo avuto l’onore di partecipare insieme a imprenditori e dirigenti, italiani e stranieri, espressione delle diverse categorie e tipologie di strutture turistico ricettive, con l’ausilio di consulenti in materia di igiene e sicurezza e della Croce Rossa Italiana, sotto la supervisione di un esperto in malattie infettive;
- sulle Linee guida per la riapertura delle attività economiche e produttive della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 maggio 2020 **e del 9 giugno 2020**.
- sul Rapporto ISS COVID-19 n. 19/2020 “Raccomandazioni ad interim sui disinfettanti nell’attuale emergenza COVID-19: presidi medico chirurgici e biocidi”
- **sul Rapporto ISS COVID-19 n.25/2020 “Raccomandazioni ad interim sulla sanificazione di strutture non sanitarie nell’attuale emergenza COVID-19: superfici, ambienti interni e abbigliamento”.**
- su requisiti richiesti da Best Western International.

Questo protocollo, soggetto a eventuali future integrazioni, si aggiunge alle disposizioni Ministeriali sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, al Dpcm del 26 aprile 2020, al DPCM del 17 maggio 2020, **al DPCM dell’11 giugno 2020** e a specifiche Ordinanze Regionali alle quali gli hotel fanno riferimento per quanto non espressamente indicato nel protocollo stesso.

Le indicazioni previste per le supplemental facilities (ristoranti, sale riunioni, centri benessere, piscine, palestre, aree kids) sono da intendersi effettive a partire da quando sarà possibile riaprirle al pubblico e non intendono sostituirsi ad eventuali ordinanze regionali più restrittive.

È necessario comunicare in forma chiara e semplice queste azioni, in modo che i clienti percepiscano che l'hotel ha a cuore la sicurezza di tutti, dallo staff ai clienti.

Vi invitiamo a seguire le indicazioni e i template per le comunicazioni on-line e off-line fornite dall'Ufficio Marketing.

Sono disponibili inoltre nuove modalità di web check-in, fast check-out e sistemi di mobile concierge (es: Chatbot Best Friend) per facilitare il rispetto delle misure di distanziamento sociale.

SI Hotels ha predisposto un catalogo per l'acquisto di forniture specifiche previste in questo manuale.

In base alle disposizioni le operazioni di sanificazione richiedono l'uso di disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc.), è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione, perossido di idrogeno, o miscele di ammoni quaternari.

COMUNICAZIONI AI CLIENTI



La comunicazione è fondamentale per dare visibilità alle azioni messe in campo affinché i clienti siano consapevoli delle azioni intraprese a tutela della loro sicurezza.

Prevedere apposita comunicazione interna, posizionata nelle aree strategiche dell'hotel (ricevimento, ascensori, sala colazioni/ristorante), che informa la clientela che si stanno adottando le giuste precauzioni e intensificando le attività di pulizia e disinfezione.

Suggeriamo anche di posizionare nelle aree più delicate, come ascensori e toilette comuni, un registro in cui vengono indicati gli orari in cui queste aree sono state pulite e il nome di chi se ne è occupato.

Affiggere brevi documenti o poster informativi che ricordino ai clienti, come forma di ospitalità e cura della loro salute, le misure di distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria:

Il distanziamento sociale comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli ospiti e al personale. Prevede inoltre di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca. **Il distanziamento interpersonale non si applica ai membri dello stesso gruppo familiare o di conviventi, né alle persone che occupano la medesima camera o lo stesso ambiente per il pernottamento, né alle persone che in base alle disposizioni vigenti non sono soggetti al distanziamento interpersonale (detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale).**

L'igiene delle mani prevede la pulizia regolare e a fondo con un prodotto a base alcolica (60-85%) o con acqua e sapone. Bisogna inoltre evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca. La disinfezione delle mani è indicata dopo lo scambio di oggetti (soldi, carte di credito) con gli ospiti.

L'igiene respiratoria prevede di coprire la bocca e il naso con un gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o si starnutisce. Il fazzoletto usato deve essere immediatamente smaltito in un contenitore con coperchio.

I volantini ufficiali sulle pratiche igieniche di base e sul COVID-19, in diverse lingue, sono utili strumenti informativi.

Prevedere cartelli con le indicazioni sui comportamenti consigliati all'ingresso di tutte le aree comuni, preferibilmente in prossimità dei dispenser di gel disinfettanti.

Il cartello con l'Informativa sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro deve essere affisso in luogo immediatamente visibile a chi entra in azienda.



DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF

1. Tutto lo staff deve indossare mascherine protettive **in presenza dei clienti (e in ogni altra circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro)**, **procedere ad una frequente igiene delle mani con prodotti igienizzanti (sempre prima e dopo i contatti interpersonali con clienti, colleghi, fornitori, ecc.)** e cercare di mantenere sempre una distanza minima di 1 metro.
2. Tutto lo staff deve avere a disposizione salviettine disinfettanti usa e getta oppure disinfettante spray e rotoli di carta per disinfettare le superfici delle postazioni di lavoro.
3. Dotazioni di sicurezza aggiuntive per la Reception da utilizzare per le emergenze:
 - a. **Guanti monouso,**
 - b. Occhiali,
 - c. Grembiule di protezione (monouso),
 - d. Camice,
 - e. Sacchetto per rifiuti a rischio biologico.
4. Il personale addetto all'housekeeping e in generale alla pulizia e alla manutenzione delle camere e delle aree comuni, sia interno sia in out-sourcing, deve indossare mascherine protettive **in presenza dei clienti (e in ogni altra circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro)** e scarpe chiuse durante gli orari di servizio e protezioni per il viso con schermo facciale per le procedure che generano schizzi. **L'uso di guanti in gomma è necessario durante il lavaggio dei bagni delle camere e delle toilette comuni.** Inoltre, deve avere a disposizione **guanti monouso**, camici monouso e grembiuli impermeabili.

REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF



1. La Direzione dell'hotel deve informare tutto il personale sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli altri, compresa la raccomandazione di rimanere a casa e di rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori, come tosse o fiato corto. La Direzione dovrebbe inoltre organizzare costantemente dei briefing informativi sul COVID-19.
2. Nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e del diritto alla privacy, si consiglia di monitorare gli ospiti potenzialmente malati presenti nella struttura.
3. Il personale, prima di uscire di casa per recarsi al lavoro, deve controllare la temperatura corporea e se questa risulterà superiore ai 37,5° non potrà prendere servizio.
4. Il personale all'arrivo in hotel deve essere sottoposto al controllo della temperatura corporea. Se questa risulterà superiore ai 37,5°, non potrà prendere servizio. Le persone in tale condizione saranno momentaneamente isolate e fornite di mascherine. Non dovranno recarsi al Pronto Soccorso e/o nelle infermerie di sede, ma dovranno

contattare nel più breve tempo possibile il proprio medico curante e seguire le sue indicazioni.

5. Il personale deve essere adeguatamente e costantemente informato dalla direzione in merito alle procedure di sicurezza e igiene in atto presso l'hotel per comunicare correttamente con gli ospiti.
6. È necessario tenere un registro delle azioni e delle misure importanti messe in atto riportando ad esempio la data e l'ora in cui è stato utilizzato un disinfettante o è stata effettuata una particolare procedura di disinfezione, da chi, dove, ecc.
7. Tutto il personale deve osservare le regole di igiene delle mani con la frequente pulizia delle stesse con acqua e sapone oppure con l'utilizzo di gel disinfettanti a base alcolica.
8. Il personale deve indossare l'uniforme pulita solo una volta arrivato in hotel. I propri vestiti potranno essere indossati una volta finito il turno di lavoro. Dopo ogni turno, le uniformi del personale dovrebbero essere lavate in modo da averle pronte e pulite per il turno successivo.
9. Gli spazi di lavoro dello staff, in front office e in back office, (ad esempio computer, fotocopiatrice, telefono, carrelli per la pulizia, aspirapolvere, ripiani della lavanderia e macchinari) devono essere disinfettati regolarmente.
10. Tutti i dispositivi portatili di comunicazione (ad esempio telefoni, walkie-talkie, cercapersone) devono essere disinfettati almeno all'inizio di ogni turno e nuovamente alla fine di ogni turno.
11. Questo protocollo non intende sostituirsi alle disposizioni Ministeriali sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro né al Dpcm del 26 aprile 2020, al DPCM del 17 maggio 2020 né a specifiche Ordinanze Regionali.



DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - OSPITI

1. Gli ospiti devono sempre indossare la mascherina nelle aree comuni chiuse. Negli ambienti comuni all'aperto, la mascherina deve essere indossata quando non sia possibile rispettare la distanza di almeno 1 metro.
2. Mascherine facciali, guanti monouso, gel disinfettante per le mani, salviette disinfettanti per le superfici devono essere a disposizione dei clienti, anche a pagamento, direttamente in camera o presso il ricevimento.
3. Dispenser di gel disinfettanti a base alcolica, devono essere disponibili in tutte le aree comuni:
 - a. ricevimento, hall, sala colazioni, ristorante, bar, toilette comuni. È necessario prevedere i dispenser da posizionare alla riapertura delle supplemental facilities: sale riunioni, palestra, centro benessere, piscina, aree kids.
 - b. sbarco degli ascensori su tutti i piani con un cartello informativo che invita a disinfettarsi le mani alla salita e alla discesa e con l'indicazione in merito alle modalità di accesso all'ascensore.
4. Cestini con coperchio, meglio se dotati di pedale o fotocellula per l'apertura, nelle principali aree comuni.
5. È consigliabile prevedere un tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel.

FORNITORI DI BENI E SERVIZI



Gli appaltatori e i fornitori di beni e servizi che entrano in contatto con la struttura alberghiera devono usare tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione di COVID-19.



STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE

REGOLE GENERALI

1. Aerare frequentemente tutti gli ambienti.
2. Pulire tutte le superfici, con particolare attenzione alle superfici di contatto, con detergenti a base di acqua e sapone e completare la sanificazione con disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc.), è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione, perossido di idrogeno allo 0,5%, o miscele di ammoni quaternari.
3. È molto importante, soprattutto per i disinfettanti, seguire scrupolosamente le istruzioni di utilizzo indicate sulle confezioni.
4. È consigliabile utilizzare solo materiali di pulizia monouso o, in alternativa, preferire panni in microfibra da disinfettare frequentemente (es: prima di passare ad una nuova camera o ad una nuova area comune) con una soluzione di ipoclorito di sodio al 2% per 10 minuti o seguire le istruzioni del produttore.
5. L'utilizzo di sistemi di sanificazione aggiuntivi (es: trattamenti all'ozono, aerosol a secco per disinfettanti specifici), come pure gli spray disinfettanti per ambienti e tessuti, non sono al momento riconosciuti efficaci per la prevenzione della trasmissione del Covid-19 e pertanto non sono da sostituirsi all'utilizzo dei disinfettanti consigliati dal Ministero della Salute.
6. Preferire aspirapolveri e scope elettriche dotate di filtro HEPA per aspirare pavimenti, moquette, tappeti e tappezzerie nelle camere e nelle aree comuni.
7. Le attrezzature usate per la pulizia e la sanificazione delle camere e delle aree comuni (carrelli, aspirapolvere, scope, ecc) devono essere lavate e disinfettate ogni giorno.

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI



1. Attenzione speciale deve essere rivolta alla pulizia e alla disinfezione delle aree comuni (bagni, sale, corridoi, ascensori, ecc.).
2. Attuare un programma documentato che assicuri che la pulizia e la sanificazione come da Standard Generali di Pulizia e Sanificazione si svolgano regolarmente e più frequentemente a seconda del numero di clienti, personale e fornitori.
3. In tutte le aree prestare particolare attenzione alle superfici di contatto (banco ricevimento, tastiere, internet point, pulsanti dell'ascensore, corrimano, distributori automatici, maniglie, interruttori, telefoni, cestini, penne, chiavi meccaniche o elettroniche, sciacquoni, rubinetti, wc, lavandini, ecc.).
4. Per la sanificazione delle tende prevedere l'utilizzo di macchine a vapore. Laddove fosse possibile e non precluda l'oscuramento, perché ad esempio esiste un sistema ausiliario, smontare quelle non necessarie.
5. Eliminare tappeti, se non necessari, e cuscini decorativi dalle sedute per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene.
6. Eliminare il materiale cartaceo non necessario, inclusi i porta chiavi elettroniche se non sostituiti per ciascun cliente.
7. Cestini per i rifiuti (preferibilmente con coperchio, meglio se dotati di pedale o fotocellula per l'apertura) devono:
 - a. essere dotati di un sacchetto che deve essere cambiato almeno quattro volte al giorno o più frequentemente in base all'afflusso della clientela.
 - b. essere puliti e sanificati almeno due volte al giorno.
8. **Gli addetti alla pulizia delle camere e delle aree comuni devono procedere al lavaggio delle mani con acqua e sapone o con prodotti igienizzanti prima e dopo l'intervento in ciascuna area comune o più frequentemente se necessario.**

RECEPTION E HALL

1. Gli arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
2. I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno. Nel periodo intercorrente tra le due operazioni di pulizia maggiore si procederà periodicamente (ogni 4-6 ore a seconda del numero di persone in hotel) al ripasso delle superfici con un panno imbevuto con un detergente idoneo. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno ogni 4-6 ore in base all'afflusso della clientela e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
3. Disinfettare tutte le superfici del ricevimento e delle attrezzature tra un ospite e l'altro, inclusi il bancone, tablet, gli strumenti necessari alle operazioni di pagamento, le penne, la tastiera e il mouse. Per i dispositivi elettronici utilizzare salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.

SALA COLAZIONI, RISTORANTE, BAR

1. Tra un cliente e l'altro bisogna provvedere alla pulizia e alla sanificazione per i tavoli nudi o alla sostituzione del tovagliato e alla pulizia e sanificazione (con panno umido imbevuto con alcol al 70% per i materiali più delicati) delle sedute.
2. Tutti gli arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
3. I pavimenti devono essere lavati e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
4. Eventuali distributori di bevande calde e fredde o di cibi a cui possono accedere i clienti devono essere puliti e sanificati più volte durante il servizio e sempre dopo ogni servizio.
5. Evitare il più possibile utensili e contenitori riutilizzabili se non igienizzati (saliere, oliere, ecc).
6. Piatti e posate devono essere lavati e disinfettati in lavastoviglie (si consiglia una temperatura di almeno 60°), compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, se c'è la possibilità che siano stati toccati dagli ospiti o dal personale, o comunque esposti al contagio. Se per qualsiasi motivo è necessario il lavaggio manuale, si devono seguire le consuete procedure (lavaggio, disinfezione, risciacquo), adottando il massimo livello di precauzioni. L'asciugatura deve essere effettuata con asciugamani di carta monouso.
7. Tovaglie e tovaglioli devono essere lavati con i soliti detergenti favorendo cicli di lavaggio a temperature alte, compatibilmente con il tipo di tessuto, con l'aggiunta di comuni disinfettanti.

TOILETTE COMUNI

1. I sanitari e tutti gli accessori devono essere lavati e sanificati ogni 3 ore con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
2. I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno tre volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.

CORRIDOI E SCALE

1. I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno 2 volte al giorno e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
2. Eventuali arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno.

ASCENSORI

1. I pavimenti e le pareti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela. Eventuali pavimenti in

moquette devono essere aspirati almeno 2 volte al giorno e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamonatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.

2. Le pulsantiere interne ed esterne ed eventuali barre di sostegno devono essere pulite e sanificate almeno ogni ora durante gli orari di maggiore afflusso.

INTERNET POINT

Pulire e sanificare la tastiera del computer, il mouse e tutte le superfici dopo l'utilizzo da parte di ciascun cliente.

SALE RIUNIONI

1. Aerare gli ambienti durante gli intervalli tra le sessioni di lavoro e ogniqualvolta sia possibile.
2. È necessario prevedere la pulizia e la sanificazione degli arredi, delle attrezzature e dei pavimenti almeno due volte al giorno (una delle quali deve essere durante la pausa di metà giornata). Particolare attenzione deve essere riservata alle aree di maggior contatto (es: tavolo e sedie relatori, maniglie, ecc.).
3. I dispositivi e le attrezzature a disposizione di relatori, moderatori e uditori (es. microfoni, tastiere, mouse, puntatori laser, etc) devono essere disinfettati prima dell'utilizzo iniziale, verificando che siano disconnessi dal collegamento elettrico. Successivamente devono essere protetti da possibili contaminazioni da una pellicola per uso alimentare o clinico da sostituire possibilmente ad ogni utilizzatore oppure devono essere adeguatamente sanificati dopo ciascun utilizzo.
4. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno 2 volte al giorno e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamonatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.

PALESTRA

1. È necessario prevedere la pulizia e la sanificazione delle macchine e degli attrezzi dopo ciascun utilizzo.
2. Tutti gli arredi, inclusi gli spogliatoi (**armadietti compresi**) e le toilette dedicate, e i pavimenti devono essere lavati (aspirati se si tratta di tessuti) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
3. Gli attrezzi e le macchine che non possono essere disinfettati non devono essere usati.

CENTRO BENESSERE

1. Prima della riapertura dei centri e dell'erogazione di eventuali prestazioni termali, è necessario eseguire adeguate opere di prevenzione e controllo del rischio di contaminazione del sistema idrico (es. contaminazione da Legionella).
2. Per le vasche idromassaggio mantenere la concentrazione di disinfettante nell'acqua, nei limiti raccomandati e nel rispetto delle norme e degli standard internazionali, preferibilmente nei limiti superiori della portata. In alternativa, attivare i trattamenti

- fisici ai limiti superiori della portata o il massimo ricambio dell'acqua in vasca sulla base della portata massima della captazione.
3. Per le aree destinate ai trattamenti alla persona (es: cabine per trattamenti estetici e sale massaggi) è necessario areare i locali, garantire pulizia e sanificazione di superfici e ambienti, attrezzature e accessori, con particolare attenzione a quelle toccate con maggiore frequenza (es. maniglie, interruttori, corrimano, lettini, etc.) tra un trattamento e l'altro.
 4. Per gli ambienti caldo-umidi, come il bagno turco e la sauna è necessario prevedere l'aerazione, la pulizia e la sanificazione prima di ogni utilizzo.
 5. Tutti gli altri arredi, inclusi gli spogliatoi e le toilette dedicate, e i pavimenti devono essere lavati (aspirati se si tratta di tessuti) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
 6. La biancheria deve essere lavata con acqua calda (70-90 °C) e normale detersivo per bucato; in alternativa, lavaggio a bassa temperatura con candeggina o altri prodotti disinfettanti.
 7. Eliminare la disponibilità di riviste e materiale informativo di uso promiscuo.

PISCINA

1. Prima dell'apertura della vasca dovrà essere confermata l'idoneità dell'acqua alla balneazione a seguito dell'effettuazione delle consuete analisi di tipo chimico e microbiologico effettuate da apposito laboratorio. Le analisi di laboratorio dovranno essere 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.
2. È necessario mantenere un'adeguata concentrazione di disinfettante nell'acqua entro i limiti raccomandati dalle norme e dagli standard internazionali: il limite del parametro cloro attivo libero in vasca deve essere compreso tra 1,0 - 1,5 mg/l; cloro combinato \leq 0,40 mg/l; pH 6.5 - 7.5.
 - a. in presenza di bagnanti, i parametri di cui sopra devono essere verificati almeno ogni due ore.
 - b. dovranno essere tempestivamente adottate tutte le misure di correzione in caso di non conformità, come pure nell'approssimarsi del valore al limite tabellare.
3. Gli arredi, inclusi gli spogliatoi, le toilette dedicate, le attrezzature galleggianti e i pavimenti devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
4. Le attrezzature ad alto contatto (sdraio, sedie, lettini) devono essere pulite e sanificate ad ogni cambio di persona o nucleo familiare.
5. Le vasche che non consentono il rispetto delle prescrizioni per inefficacia dei trattamenti (es, piscine gonfiabili), mantenimento del disinfettante cloro attivo libero, o le distanze devono essere interdette all'uso. Pertanto, si suggerisce particolare rigoroso monitoraggio nei confronti delle vasche per bambini.
6. Tutte le misure dovranno essere integrate nel documento di autocontrollo in un apposito allegato aggiuntivo dedicato al contrasto dell'infezione da SARS-CoV-2.
7. Per quanto riguarda le piscine alimentate ad acqua di mare, ove previsto, mantenere la concentrazione di disinfettante nell'acqua, nei limiti raccomandati e nel rispetto delle norme e degli standard internazionali, preferibilmente nei limiti superiori della

portata. In alternativa, attivare i trattamenti fisici ai limiti superiori della portata o il massimo ricambio dell'acqua in vasca sulla base della portata massima della captazione.

AREE KIDS

1. È necessario prevedere una approfondita pulizia e sanificazione delle aree e delle attrezzature almeno due volte al giorno, con ripassi più frequenti durante gli orari di maggior afflusso.
2. Qualora non sia possibile una adeguata pulizia delle attrezzature, non ne deve essere consentito l'utilizzo.
3. Nel caso di aree al coperto, favorire il ricambio d'aria negli ambienti interni.

PULIZIA SANIFICAZIONE DI IMPIANTI E SERVIZI



LAVANDERIA

1. Non scuotere la biancheria sporca.
2. La biancheria sporca deve essere riposta in un contenitore chiuso e deve sempre essere tenuta separata dalla biancheria pulita.
3. Lavare la biancheria utilizzando il lavaggio ad alta temperatura compatibilmente con i tessuti da lavare.
4. Si suggerisce di aggiungere un disinfettante, secondo le indicazioni del produttore, durante il lavaggio della biancheria.

TUBATURE DELL'ACQUA

1. Seguire le procedure per lo scorrimento dell'acqua calda e fredda nelle tubature come da protocollo per la prevenzione ed il controllo della legionellosi.

CONDIZIONAMENTO

1. Garantire periodicamente l'aerazione naturale nell'arco della giornata in tutti gli ambienti dotati di aperture verso l'esterno, evitando correnti d'aria o freddo/caldo eccessivo durante il ricambio naturale dell'aria.
2. **In ragione dell'affollamento e del tempo di permanenza degli occupanti, dovrà essere verificata l'efficacia degli impianti al fine di garantire l'adeguatezza delle portate di aria esterna secondo le normative vigenti. In ogni caso, l'affollamento deve essere correlato alle portate effettive di aria esterna.**
3. Aumentare la frequenza della manutenzione / sostituzione dei pacchi filtranti dell'aria in ingresso (eventualmente anche adottando pacchi filtranti più efficienti).
4. In relazione al punto esterno di espulsione dell'aria, assicurarsi che permangano condizioni impiantistiche tali da non determinare l'insorgere di inconvenienti igienico sanitari nella distanza fra i punti di espulsione ed i punti di aspirazione.
5. Attivare l'ingresso e l'estrazione dell'aria almeno un'ora prima e fino ad una dopo l'accesso da parte del pubblico.
6. Nel caso di locali di servizio privi di finestre ma dotati di ventilatori/estrattori meccanici, questi devono essere mantenuti in funzione almeno per l'intero orario di lavoro.
7. Per quanto riguarda gli ambienti di collegamento fra i vari locali dell'edificio (ad esempio corridoi, zone di transito o attesa), normalmente dotati di minore ventilazione o privi di ventilazione dedicata, andrà posta particolare attenzione al fine di evitare lo stazionamento e l'assembramento di persone, adottando misure organizzative affinché gli stessi ambienti siano impegnati solo per il transito o pause di breve durata.
8. **Nei servizi igienici va mantenuto in funzione continuata l'estrattore d'aria.**
9. Negli edifici dotati di specifici impianti di ventilazione con apporto di aria esterna, tramite ventilazione meccanica controllata, eliminare totalmente la funzione di ricircolo dell'aria.

10. Per gli impianti di condizionamento, è obbligatorio, se tecnicamente possibile, escludere totalmente la funzione di ricircolo dell'aria. In ogni caso vanno rafforzate ulteriormente le misure per il ricambio d'aria naturale e/o attraverso l'impianto, e va garantita la pulizia, ad impianto fermo, dei filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati. Se tecnicamente possibile, va aumentata la capacità filtrante del ricircolo, sostituendo i filtri esistenti con filtri di classe superiore, garantendo il mantenimento delle portate.
11. Pulire le prese e le griglie di ventilazione con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente.
12. Evitare di utilizzare e spruzzare prodotti per la pulizia detergenti/disinfettanti spray direttamente sui filtri per non inalare sostanze inquinanti, durante il funzionamento.

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE



1. Assegnare preferibilmente camere senza moquette.
2. Sulla base delle conoscenze ad oggi in merito alla resistenza del virus sulle superfici, consigliamo di attendere 72 ore prima di riassegnare la camera ad un altro cliente.
3. Eliminare il materiale cartaceo (es: block notes, guida ai servizi) non necessario, runner, cuscini decorativi, ed altri accessori extra (es: penne, ecc) anche quelli contenuti all'interno degli armadi, per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene.
4. È possibile ridurre il numero dei cuscini per dormire su ciascun letto e tenere i bollitori per tè e caffè a disposizione su richiesta al Ricevimento.
5. Camere in fermata: prevedere quotidianamente la pulizia di tutte le superfici, con particolare attenzione a quelle di maggior contatto e alla sanificazione ogni 5 giorni per i long stay. In mancanza del tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel, i pavimenti delle camere devono essere sanificati tutti i giorni.
6. Camere di partenza: prevedere la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici con particolare attenzione a quelle di maggior contatto. Copri cuscini e copri materasso vanno lavati a ciascun cambio di cliente.
7. Se possibile, aprire le finestre per aerare la camera prima di iniziare le procedure di pulizia e sanificazione.
8. Procedere con le attività di pulizia e sanificazione di tutte le superfici, come da Standard Generali di Pulizia e Sanificazione, prestando particolare attenzione alle zone di contatto (es: maniglie di porte e finestre, serrature, interruttori, scrivania, appendiabiti nell'armadio ripiani, bollitori, telefoni, telecomandi, televisione, radiosveglia, tiraggi per tendaggi, lampade, cestini, cartellino "Non Disturbare", penne, blocchetti, flusher del wc, rubinetteria, sanitari, asciugacapelli, dispenser e pavimenti).
9. Evitare di sbattere i tessuti e la biancheria.
10. La biancheria usata (lenzuola e asciugamani) 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 mai in contatto.
11. 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.
12. Pulire e sanificare il minibar e il suo contenuto.
13. Pulire e sanificare il bollitore, il vassoio, le amenities e sostituire le tazze.
14. Per i pavimenti assicurarsi che siano stati aspirati fino ai bordi e negli angoli prima di procedere con la pulizia e la sanificazione.
15. I pavimenti in moquette devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
16. Per la sanificazione delle tende prevedere l'utilizzo di macchine a vapore.
17. Sostituire eventuale materiale cartaceo presente che si intende comunque lasciare.
18. **Procedere al lavaggio delle mani con acqua e sapone o con prodotti igienizzanti ad ogni camera o più frequentemente se necessario.**
19. Tutti i programmi in cui gli ospiti possono rinunciare volontariamente ai servizi di pulizia dovrebbero essere sospesi per poter garantire la salute e la sicurezza del personale dell'hotel e degli ospiti ma rimane facoltà del cliente di richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.



ACCESSO AREE COMUNI E SUPPLEMENTAL FACILITIES

INGRESSO IN HOTEL



1. Potrà essere rilevata la temperatura corporea dei clienti, impedendo l'accesso in caso di temperatura superiore ai 37,5 °C.
2. Favorire la differenziazione dei percorsi in ingresso e in uscita per facilitare il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno un metro.
3. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso in hotel.
4. È consigliabile prevedere un tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel.

RECEPTION



1. Il personale della Reception deve essere sufficientemente informato sul COVID-19 in modo da poter svolgere in sicurezza i compiti assegnati e prevenire la potenziale diffusione del virus all'interno della struttura. Il personale deve essere in grado di informare gli ospiti che chiedono delle policy interne e delle misure di prevenzione, o di altri servizi di cui potrebbero avere bisogno (per esempio, servizi medici e farmacie in prossimità).
5. Lo staff deve anche essere in grado di identificare gli ospiti con sintomi respiratori e informare loro sulla necessità che restino nelle loro camere fino a quando non verranno visitati da un medico.
6. La Reception dovrebbe avere immediatamente 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 qualvolta vi sia il sospetto che un ospite sia stato contagiato.
7. Informare il cliente di qualsiasi cambiamento nei servizi solitamente erogati.
8. È necessario promuovere le misure di distanziamento sociale utilizzando almeno uno dei due sistemi di seguito:
 - a. adeguata segnaletica verticale (es: paline) o orizzontale (es: adesivi a terra) per ricordare agli ospiti di mantenere la distanza precauzionale di almeno 1 metro
 - b. parafiat in plexiglass o resina acrilica da posizionare sul banco del ricevimento.
9. Favorire le forme di check-in alternative a quello cartaceo attraverso:
 - a. web check-in
 - b. tablet che permettano di completare il processo di registrazione che possono essere facilmente igienizzati con disinfettanti dopo ogni utilizzo.

10. Promuovere l'utilizzo di concierge digitali (es: Chatbot Best Friend) per permettere ai clienti di comunicare con il ricevimento durante il soggiorno.
11. Promuovere modalità di express check-out. (es: HotelPaymentStudio)
12. Posizionare il POS per il pagamento in modo che il cliente possa effettuare la transazione autonomamente. È preferibile optare per POS che consentano la firma digitale del cliente. Dopo ogni utilizzo igienizzare con salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.
13. Predisporre un contenitore per le chiavi (elettroniche e tradizionali) e le penne eventualmente utilizzate dal cliente per poterle sanificare prima dell'utilizzo successivo.
14. Lavare le mani con acqua e sapone o disinfettarle con apposito gel dopo aver accolto ogni ospite.
15. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica sul banco del ricevimento o nei pressi dello stesso.
16. **Mantenere l'elenco degli ospiti per un periodo di 14 giorni: tale adempimento si considera assolto con la notifica alloggiati all'autorità di pubblica sicurezza. In caso di utilizzo da parte dei soggetti alloggiati di servizi accessori (es. piscina, ristorante, centro benessere, etc.) non è necessario ripetere la registrazione.**

SALA COLAZIONI, RISTORANTE E BAR



1. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso della sala con l'invito all'utilizzo prima di accedere alla sala e all'uscita dalla stessa.
2. Il personale di sala e quello addetto al room service devono indossare mascherine e **procedere ad una frequente igiene delle mani con acqua e sapone o con prodotti igienizzanti (prima di ogni servizio al tavolo)** durante il servizio.
3. La sala colazioni e il ristorante sono luoghi di passaggio ed è necessario adottare tutte le misure necessarie per la tutela della clientela.
4. La consumazione a buffet non è consentita ed è pertanto necessario prevedere il servizio al tavolo, il room service, l'allestimento in room, le soluzioni grab-and-go con appositi contenitori o i servizi esterni di delivery.
5. I tavoli devono essere disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra i clienti **ad eccezione dei membri dello stesso gruppo familiare o dei conviventi e del caso di accompagnamento di minori di anni sei o di persone disabili di cui all'art. 9 comma 2 del D.P.C.M. del 17 maggio 2020. 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.
6. La consumazione al banco è consentita solo se può essere assicurata la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti e tra i clienti e il personale.
7. Per i ristoranti aperti anche ai clienti esterni all'hotel, privilegiare l'accesso tramite prenotazione e mantenere l'elenco dei soggetti che hanno prenotato per un periodo di 14 giorni.
8. I clienti devono indossare la mascherina tutte le volte che non sono seduti al tavolo.
9. Per il servizio breakfast e per il servizio ristorante sono da preferire le seguenti soluzioni:

- a. Servizio al tavolo. Per facilitare le operazioni si consiglia di predisporre un menu per ciascun tavolo. In alternativa, creare un QR code da posizionare sul tavolo, invitando il cliente ad inquadrarlo con il suo cellulare, il codice apre una pagina opaca del sito, evitando così qualsiasi contatto e dando maggiore sicurezza ai clienti;
- b. Room service. Utilizzare vassoi o carrelli con contenitori chiusi. Per il breakfast si consiglia di consegnare il menu al check-in chiedendo al cliente di indicare direttamente le sue preferenze, in alternativa si potrebbe mettere in camera un QR code, o consegnarlo al check in, magari sotto il vetro della scrivania, se presente, con la stessa modalità del menu al tavolo;
- c. In modalità “grab and go” (da asporto) assemblato dal personale di sala e consegnato direttamente al cliente in appositi contenitori, anche questa soluzione potrà essere ordinata con un QR code o in modo tradizionale;
- d. **Il servizio a buffet è ammesso solo secondo la seguente modalità:**
 - i. Buffet servito da staff dedicato che indossa mascherina e che procede ad una frequente igiene delle mani con prodotti igienizzanti (almeno ad ogni contatto con i clienti o altre persone).
 - ii. Il buffet deve essere interamente schermato da pannelli protettivi o con distanziatori orizzontali (es: adesivi a terra) o verticali (es: paline con cordoni) che permettano una distanza di almeno un metro tra i clienti e gli alimenti esposti che devono essere adeguatamente protetti come da normative HACCP.
 - iii. La modalità self-service può essere eventualmente consentita solo per buffet aggiuntivi al buffet espositivo o al servizio al tavolo realizzati esclusivamente con prodotti confezionati in monodose.
 - iv. In particolare, la distribuzione degli alimenti deve avvenire evitando la formazione di assembramenti anche attraverso una riorganizzazione degli spazi in relazione alla dimensione dei locali e con l'adozione di idonee misure (es. segnaletica a terra, barriere, ecc.) per garantire il distanziamento interpersonale di almeno un metro durante la fila per l'accesso al buffet.

BAGNI COMUNI



Invitare all'utilizzo del gel disinfettante all'entrata e all'uscita e prestare molta attenzione al rispetto della regola del distanziamento sociale.

INTERNET POINT



Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica nei pressi dell'internet point (se gli spazi sono ridotti è possibile utilizzare quello posizionato al ricevimento).

ASCENSORI



1. Consentire l'accesso solo ad una persona per volta **ad eccezione dei componenti dello stesso nucleo familiare, conviventi e persone che occupano la stessa camera o lo stesso ambiente per il pernottamento, e per le persone che in base alle disposizioni vigenti non sono soggetti al distanziamento interpersonale (detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale).**
2. Invitare all'uso del gel disinfettante alla salita e alla discesa.

SALE RIUNIONI



1. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso di ciascuna sala con l'invito all'utilizzo prima di accedere alla sala e all'uscita dalla stessa e più frequentemente nell'arco della giornata.
2. Promuovere l'utilizzo di tecnologie digitali al fine di automatizzare i processi organizzativi e partecipativi (es. sistema di prenotazione, pagamento tickets, compilazione di modulistica, stampa di sistemi di riconoscimento, sistema di registrazione degli ingressi, effettuazione di test valutativi e di gradimento, consegna attestati di partecipazione) al fine di evitare prevedibili assembramenti.
3. Raccogliere e mantenere per un periodo di 14 giorni i dati anagrafici e di contatto di tutti i partecipanti agli eventi che non soggiornano in hotel.
4. Al desk per la registrazione agli eventi è necessario promuovere le misure di distanziamento sociale utilizzando almeno uno dei due sistemi di seguito:
 - a. adeguata segnaletica verticale (es: paline) o orizzontale (es: adesivi a terra) per ricordare agli ospiti di mantenere la distanza precauzionale di almeno 1 metro
 - b. parafiat in plexiglass o resina acrilica da posizionare sul desk.
5. Riorganizzare gli spazi, 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 delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale. Se possibile organizzare percorsi separati per l'entrata e per l'uscita identificati da apposita segnaletica.
6. Consentire l'accesso solo agli utenti correttamente registrati
7. Tutti i partecipanti e il personale addetto all'assistenza (es. personale dedicato all'accettazione, personale tecnico, tutor d'aula), considerata la condivisione prolungata

- del medesimo ambiente, dovranno indossare la mascherina protettiva per tutta la durata delle attività e procedere ad una frequente igiene delle mani con soluzioni igienizzanti.
8. Nelle sale prevedere il posizionamento delle sedute al fine di garantire il distanziamento sociale.
 - a. In caso di sedute fisse si consiglia l'utilizzo di un posto ogni tre con i posti a sedere non utilizzabili ben identificati con dispositivi (es: cartelli o adesivi) atti al non utilizzo.
 - b. In caso di allestimento a sedute mobili, deve essere previsto il posizionamento delle sedute ad almeno 1 metro di distanza l'una dall'altra.
 9. Il numero di posti a sedere deve essere adeguato al numero di partecipanti. Non è ammesso partecipare all'evento stando in piedi nella sala.
 10. Se possibile, assegnare un posto fisso numerato ad ogni partecipante da utilizzare per tutta la durata dell'evento.
 11. Il podio da cui parlano i relatori deve essere posizionato ad una distanza di almeno 2 metri da qualsiasi altra persona sul palco e dalla prima fila, in modo da permettere di effettuare la presentazione senza mascherina.
 12. I moderatori seduti al tavolo devono mantenere la distanza minima di un metro tra uno e l'altro, per poter permettere loro di intervenire senza indossare la mascherina.
 13. Nel caso siano previsti telecomando, PC, microfoni o altri dispositivi in condivisione, è necessario mettere a disposizione salviettine disinfettanti usa e getta oppure disinfettante spray e rotoli di carta da utilizzare tra un uso e l'altro, in alternativa è possibile proteggere questi dispositivi con una pellicola per uso alimentare o clinico da sostituire possibilmente ad ogni utilizzatore.
 14. Eventuali aree espositive devono essere organizzate come segue:
 - a. Gli stand devono essere posizionati in modo da facilitare il rispetto della regola del distanziamento sociale e in modo che non si abbiano lati aperti contigui tra uno stand e l'altro accanto.
 - b. Prevedere corridoi di dimensioni adeguate a mantenere il distanziamento sociale.
 - c. L'accesso all'area espositiva e ai singoli stand deve essere limitato, al fine di evitare assembramenti e nel rispetto della regola del distanziamento sociale.
 - d. Eventuali materiali informativi e scientifici potranno essere resi disponibili preferibilmente in espositori con modalità self-service (cui il visitatore accede previa igienizzazione delle mani) o ricorrendo a sistemi digitali.
 15. Evitare l'uso di appendiabiti comuni invitando eventualmente gli ospiti ad utilizzare lo schienale della propria sedia.
 16. Il servizio guardaroba può essere offerto solo se è possibile evitare il contatto tra gli oggetti degli ospiti (es: con l'utilizzo di copri abiti monouso).
 17. I coffee break possono essere organizzati secondo le seguenti modalità:
 - a. Presso il bar con consumazione al banco solo se può essere assicurata la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra gli ospiti e tra gli ospiti e il personale.
 - b. Presso il bar con servizio al tavolo.
 - c. Buffet servito da staff dedicato che indossa mascherina e che procede ad una frequente igiene delle mani con prodotti igienizzanti (almeno ad ogni contatto con i clienti o altre persone) .
 - i. Il buffet deve essere interamente schermato da pannelli protettivi o con distanziatori orizzontali (es: adesivi a terra) o verticali (es: paline con cordoni) che permettano una distanza di almeno un metro tra gli ospiti e gli alimenti esposti che devono essere adeguatamente protetti come da normative HACCP.

- ii. Gli ospiti non possono accedere direttamente al buffet per servirsi da soli.
 - d. È possibile prevedere l'uso di distributori di bevande e cibi con l'invito ad utilizzare il gel sanificante per le mani prima dell'utilizzo oppure mettendo a disposizione guanti monouso in prossimità dei distributori.
 - e. Prevedere tavoli di appoggio che permettano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra gli ospiti.
18. Per favorire le attività di pulizia e sanificazione nonché di ricambio dell'aria è sconsigliato il consumo di cibi e bevande all'interno delle sale.

PALESTRA



1. Consentire l'accesso solo nel rispetto della regola del distanziamento sociale e, se possibile, prevedere percorsi divisi per l'ingresso e l'uscita.
2. Promuovere l'uso esclusivo per le aree con spazi ridotti.
3. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso dell'area della palestra con l'invito all'utilizzo all'ingresso e all'uscita.
4. Invitare i clienti all'utilizzo dei dispositivi disinfettanti per gli attrezzi che intendono utilizzare.
5. Organizzare 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.
6. Regolamentare 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:
 - a. almeno 1 metro per le persone mentre non svolgono attività fisica,
 - b. almeno 2 metri durante l'attività fisica (con particolare attenzione a quella intensa).
7. Non consentire l'uso promiscuo degli armadietti negli spogliatoi.
8. Invitare i clienti a riporre tutti gli indumenti e gli oggetti personali dentro alle loro borse **anche qualora depositati negli appositi armadietti** o, in alternativa, mettere a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali.
9. Invitare i clienti a non condividere borracce, bicchieri e bottiglie, a non scambiare con altri utenti oggetti quali asciugamani, accappatoi o altro e ad utilizzare in palestra apposite calzature previste esclusivamente a questo scopo.

CENTRO BENESSERE



1. Prevedere il contingentamento degli accessi nei locali per mantenere il distanziamento interpersonale di almeno 2 metri in tutti gli ambienti chiusi e di almeno 1 metro negli spazi di attesa, 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.
2. Se possibile prevedere percorsi divisi per l'ingresso e l'uscita.

3. Prevedere dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso dell'area del centro benessere e in aree strategiche con l'invito all'utilizzo, prevedendo l'obbligo di frizionarsi le mani all'ingresso e frequentemente durante la permanenza.
4. Privilegiare l'accesso alle strutture e ai singoli servizi tramite prenotazione e, per i clienti che non soggiornano in hotel, mantenere l'elenco delle presenze per un periodo di 14 giorni.
5. La permanenza dei clienti all'interno dei locali è consentita limitatamente al tempo indispensabile all'erogazione del servizio o trattamento.
6. Consentire la presenza contemporanea di un numero limitato di clienti in base alla capienza del locale.
7. Per i trattamenti estetici e i massaggi ed eventuali altri trattamenti alla persona:
 - a. i clienti devono utilizzare una mascherina protettiva durante il trattamento e provvedere alla corretta igiene delle mani prima di accedere e al termine del trattamento.
 - b. l'operatore che per l'espletamento della prestazione deve mantenere una distanza inferiore a 1 metro deve indossare una mascherina protettiva ed 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 deve indossare la visiera protettiva e mascherina FFP2 senza valvola.
 - c. l'operatore per ogni servizio deve utilizzare camici/grembiuli possibilmente monouso.
 - d. l'operatore deve procedere ad una frequente igiene delle mani con prodotti igienizzanti (prima e dopo ogni servizio reso al cliente).
 - e. eventuali guanti devono essere diversificati fra quelli utilizzati nel trattamento da quelli usualmente utilizzati nel contesto ambientale.
 - f. è 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 vale anche in caso di utilizzo di guanti monouso.
 - g. sui lettini evitare l'uso promiscuo di oggetti e biancheria e preferire l'uso di teli monouso.
 - h. la stanza/ambiente adibito al trattamento deve essere ad uso singolo o comunque del nucleo familiare o di conviventi che accedono al servizio. 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.
8. L'accesso ad ambienti caldo-umidi, come sauna e bagno turco, è consentito solo mediante prenotazione con uso esclusivo degli 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, purché sia garantita aerazione, pulizia e disinfezione prima di ogni ulteriore utilizzo.
9. Per le vasche o le zone idromassaggio:
 - a. dove non sia consentita l'attività natatoria la densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di 4 mq di superficie di acqua a persona
 - b. dove sia consentita l'attività natatoria la densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di 7 mq di superficie di acqua a persona

- c. in caso non sia possibile rispettare le superfici di acqua per persona le vasche devono 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.
10. Organizzare gli spazi e le attività nelle aree 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).
11. Non consentire l'uso promiscuo degli armadietti negli spogliatoi.
12. Invitare i clienti a riporre tutti gli indumenti e gli oggetti personali dentro alle loro borse anche qualora depositati negli appositi armadietti o, in alternativa, mettere a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali.

PISCINA



1. Consentire l'accesso solo nel rispetto della regola del distanziamento sociale e, se possibile, prevedere percorsi divisi per l'ingresso e l'uscita.
2. La densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di 7 mq di superficie di acqua a persona.
3. Promuovere l'uso esclusivo per le aree con spazi ridotti.
4. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso dell'area della piscina con l'invito all'utilizzo all'ingresso e all'uscita.
5. Organizzare gli spazi e le attività nelle aree 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).
6. Regolamentare la disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettini) 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.
7. Non consentire l'uso promiscuo degli armadietti negli spogliatoi.
8. Invitare i clienti a riporre tutti gli indumenti e gli oggetti personali dentro alle loro borse **anche qualora depositati negli appositi armadietti** o, in alternativa, mettere a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali.
9. Evitare l'uso promiscuo di biancheria che non va lasciata a disposizione senza controllo. Invitare all'utilizzo di biancheria (asciugamani, teli, accappatoi) disponibile in camera oppure da richiedere al ricevimento prima di recarsi nell'area della piscina.
10. Invitare i clienti a seguire le consuete norme di sicurezza igienica in acqua:
 - a. prima di entrare in acqua provvedere ad una accurata doccia saponata su tutto il corpo
 - b. vietato sputare, soffiarsi il naso, urinare in acqua
 - c. i bambini molto piccoli devono indossare i pannolini contenitivi.
11. Invitare i genitori/accompagnatori ad avere cura di sorvegliare i bambini per il rispetto del distanziamento e delle norme igienico-comportamentali compatibilmente con il loro grado di autonomia e l'età degli stessi.

AREE KIDS



1. Prevedere una adeguata informazione su tutte le misure di prevenzione da adottare utilizzando pittogrammi o altri stili di comunicazione adatti ai bambini.
2. Prevedere un dispenser di gel o salviette disinfettanti a base alcolica all'ingresso dell'area kids con l'invito all'utilizzo frequente.
3. Riorganizzare gli spazi e la dislocazione dei giochi/attrezzi, 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 delle persone che, in base alle disposizioni vigenti, non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale.
4. Non possono essere usati i giochi a uso collettivo in cui non sia possibile il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro.
5. In caso di presenza di minori che necessitano di accompagnamento consentire l'accesso a un solo accompagnatore per bambino.
6. Se possibile organizzare percorsi separati per l'entrata e per l'uscita.
7. Bambini e ragazzi sopra i 6 anni, genitori, accompagnatori ed eventuale personale devono indossare mascherine protettive.

ALTRI SERVIZI



CIBO D'ASPORTO PER GLI OSPITI

1. Richiedere agli ospiti e a coloro che consegnano il cibo di effettuare la consegna e il ritiro dell'ordine all'esterno della struttura.
2. Invitare gli ospiti ad effettuare il prepagamento dell'ordine in modo che la consegna possa essere effettuata all'esterno della struttura. Gli ospiti dovrebbero richiedere al momento dell'ordine posate, piatti, condimenti ecc.. monouso.
3. Non permettere che l'ordine venga consegnato direttamente dai corrieri in camera. Se necessario, chiamare l'ospite e avvisarlo che il corriere è in hotel.

RICEZIONE DELLA MERCE E GESTIONE DELLA POSTA

1. Chiedere al corriere di scaricare la merce all'esterno della struttura.
2. Mantenere una distanza sociale di circa 2 metri.
3. È preferibile prepagare l'ordine o pagare online.
4. Indossare i guanti mentre si maneggia la merce **oppure procedere al lavaggio delle mani con acqua e sapone o prodotti igienizzanti dopo aver maneggiato la merce.**
5. Rimuovere la merce dall'imballaggio originale lasciandolo all'esterno.
6. Gettare i guanti dopo ogni consegna.

7. Se possibile, disinfettare la merce prima di portarla all'interno (es: l'imballaggio interno). Non utilizzare guanti sporchi per maneggiare la merce disinfettata.
8. Aprire la posta indossando i guanti **oppure procedere al lavaggio delle mani con acqua e sapone o prodotti igienizzanti subito dopo** e disinfettando qualsiasi superficie che sia venuta in contatto con il contenuto della busta. Mantenere una distanza sociale di circa 2 metri dal corriere.
9. Disinfettare qualsiasi superficie che possa essere stata toccata durante la consegna (es: maniglia della porta, penna, tasti dell'ascensore, pennino per la firma elettronica).
10. Lavarsi le mani o utilizzare un gel disinfettante dopo ogni consegna.

SERVIZI DI TRASPORTO PER GLI OSPITI (VEICOLI DI CORTESIA)

1. L'autista deve indossare mascherina **e procedere ad una frequente igiene delle mani con acqua e sapone o prodotti igienizzanti**
2. Tutti i veicoli utilizzati per il trasporto degli ospiti devono essere puliti e sanificati regolarmente, all'inizio e alla fine del servizio e tra un trasporto e l'altro.
3. Rimuovere tutti i sacchetti dei rifiuti dal veicolo dopo ogni viaggio.
4. Prevedere l'aspirazione, la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici: maniglie interne ed esterne delle portiere, cinture di sicurezza e relative chiusure, volante, ventole di aerazione e cruscotto, sedili, aree di deposito dei bagagli.
5. Sostituire frequentemente i filtri dell'aria dell'abitacolo di tutti i mezzi.
6. Il numero dei passeggeri deve essere limitato a una persona o a un nucleo familiare (inteso come persone che condividono la stessa camera).
7. Mettere a disposizione di tutti i clienti dispenser di gel disinfettante o salviette igienizzanti per le mani da utilizzare quando si sale e si scende dal veicolo.

SERVIZIO DI PARCHEGGIO AUTO

Il parcheggio dell'auto deve essere effettuato direttamente dall'ospite. Se non fosse possibile, prima di accedere all'auto l'addetto al parcheggio deve indossare mascherina **e procedere al lavaggio delle mani con acqua e sapone o prodotti igienizzanti**, areare l'abitacolo e assicurarsi che aria condizionata e riscaldamento siano spenti.

DEPOSITO BAGAGLI

I bagagli custoditi nel deposito bagagli devono essere disinfettati con salviettine monouso o con disinfettante spray alla consegna e alla riconsegna al cliente.



MODALITA' DI CONTROLLO E VERIFICA

In aggiunta ai rigorosi controlli da parte del management delle strutture, il brand verificherà l'attuazione delle procedure prescritte da remoto e onsite con:

- Format di controllo qualità virtuali ripetuti costantemente nel tempo;
- Analisi periodica dei registri delle azioni e delle misure messe in atto da ciascun hotel che devono riportare almeno la data, l'ora e il luogo in cui è stata effettuata una particolare procedura di sanificazione e il nominativo di chi se ne è occupato;
- Controlli qualità onsite, non appena sarà possibile riprendere le trasferte.