

Maranello, 07/05/2020

PROTOCOLLO UFFICIALE ANTICONTAGIO DA COVID-19 HOTEL MARANELLO PALACE

L'Hotel Maranello Palace, in aggiunta alle attività ordinarie (pulizia e manutenzione di ambienti e attrezzature, etc) e occasionali (guasti, riattivazione di impianti, etc), in aggiunta alle linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e del protocollo nazionale accoglienza sicura redatto dalle associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali, hanno deciso di dotarsi di un manuale con conseguente verifica dell'attuazione dell'autocontrollo.

Le aree di attività sulle quali queste linee guida impattano sono:

- RECEPTION: area adibita alla ricezione dei clienti
- AREA BAR: area attrezzata per il servizio bar
- BAGNI COMUNI: area ad uso esclusivo del Personale interno
- SALA COLAZIONI: area attrezzata per la somministrazione delle prime colazioni
- CAMERE: aree attrezzate per il pernottamento dei clienti
- SALE MEETING: aree attrezzate e adibite a riunioni

Ciò considerato, tutto il personale e tutti gli ospiti sono tenuti a rispettare rigorosamente le misure di protezione generali anti Covid-19 raccomandate dall'OMS e dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri:

distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria, compresa la raccomandazione di rimanere a casa propria e rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori (es. tosse e fiato corto). Anche se è probabile

che sia gli ospiti che il personale abbiano già familiarità con queste misure, noi vogliamo ricordarle come forma

di ospitalità e cura della loro salute:

- L'allontanamento sociale comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli ospiti e al personale. Prevede di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca.

- L'igiene delle mani prevede la pulizia frequente e a fondo con un prodotto a base di alcol 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 (esempio documenti, denaro, carte di credito) con gli ospiti. Per rendere efficace questa misura è necessario l'utilizzo di guanti e gel disinfettanti che permettono un adeguata protezione.

- 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.

In aggiunta alle misure di cui sopra, l'hotel Maranello Palace e il ristorante La Gazzella, hanno sviluppato i seguenti punti:

- 1) Sicurezza e formazione del personale
- 2) Sicurezza degli Ospiti
- 3) Comunicazione
- 4) Gestione Aree comuni
- 5) Camere
- 6) Questionario salute ospiti

7) Gestione emergenze (caso di un dipendente contagiato/caso di un ospite contagiato)

Il presente documento è stato redatto tenendo conto dei seguenti documenti:

- Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector redatto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il 31/03/2020;
 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26/04/2020;
 - Protocollo nazionale accoglienza sicura redatto dalle associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali del 27/04/2020;
- e sarà soggetto a revisione in caso di aggiornamento delle suddette fonti e sulla base delle esperienze che saranno maturate in fase di applicazione.

1. SICUREZZA E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Lo staff è informato sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli altri ed è in grado

di illustrarle agli ospiti.

La Direzione effettua dei briefing informativi e formativi per monitorare l'applicazione delle direttive e apportare i miglioramenti necessari.

Oltre dunque alle dotazioni raccomandate dall'OMS, l'Hotel Maranello Palace ha messo in campo le seguenti iniziative:

1. Prima dell'apertura è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA ove necessaria con Disinfettante concentrato BIOZONO AIR S.
2. MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA a ogni inizio turno con annotazione su un diario giornaliero (rispettando le norme in materia di dati sensibili, conservando il registro stesso a cura della Direzione);
3. TAMPONE IMMUNOLOGICO per tutti i dipendenti effettuato a cura del Medico del Lavoro o del Laboratorio di Analisi (secondo disponibilità);
4. KIT RAPIDO IMMUNOLOGICO gratuito per tutti i dipendenti (secondo disponibilità)

A tutto il personale è richiesto:

- Di indossare la mascherina in dotazione e gli altri DPI distinti per ruolo;
- Di rimanere obbligatoriamente al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali, comunicarlo al Datore di Lavoro e chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;
- Laddove, successivamente all'ingresso, durante l'espletamento della prestazione lavorativa si dovessero verificare le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, contatto con persone positive al virus, etc) dichiararlo tempestivamente alla Direzione e ritirarsi in una camera in attesa dell'intervento dei servizi medici;
- L'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro nel fare accesso in azienda (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);
- Per gli addetti che nello svolgimento della propria attività sono oggettivamente impossibilitati a mantenere la distanza interpersonale di un metro, è richiesto l'uso delle mascherine (ad esempio durante la misurazione della temperatura ai clienti);
- In particolare al personale di reception è richiesto inoltre di ricambiare frequentemente l'aria e tenere pulita la propria postazione:
 - mantenendo sempre il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, evitare di stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro;

- disinfettare frequentemente e sempre a inizio e fine turno tutti i piani di lavoro e le superfici con cui sono venuti a contatto, es. telefono, tastiera, mouse, pomelli, dispositivo pos, penne, matite, spillatrici... con prodotto disinfettante SEPTISOL WHO.
- evitare lo scambio della cornetta del telefono e se necessario disinfettarla prima di passarla;
- igienizzare le tessere-chiave;
- evitare assembramenti e ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento;

2. SICUREZZA DEGLI OSPITI

L'obiettivo della comunicazione delle misure di sicurezza che abbiamo attuato, viene perseguito comunicando

sia verbalmente che attraverso pannelli scritti e segnaletica orizzontale, tutte le misure adottate:

1. Prima dell'apertura è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA ove necessaria con Disinfettante concentrato BIOZONO AIR S;
- 2) A tutti i clienti viene richiesto di sottoporsi alla misurazione della temperatura ad ogni ingresso in struttura e rispondere al momento del check-in alle semplici domande del "Questionario salute ospiti"; Verrà redatto un registro giornaliero con il nome e cognome dell'ospite e il risultato della misurazione della temperatura con "IDONEO" o "NON IDONEO".
- 3) Invito a rispettare le distanze e le regole che garantiscono la sicurezza degli ospiti e la nostra, tramite pannelli posizionati nelle aree comuni e in ascensore, volantini in tutte le camere e adesivi sul pavimento che invitano a mantenere la distanza di sicurezza;
- 4) Nelle aree comuni e in Sala Colazioni sono presenti Dispenser con prodotto mani disinfettante;
- 5) Sarà fatto obbligo a tutti di muoversi all'interno della struttura muniti di mascherina;
- 6) Sarà fatto obbligo a tutti di utilizzare l'ascensore una sola persona per volta;
- 7) I pulsanti dell'ascensore e tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti (maniglie, corrimano) vengono puliti frequentemente in funzione del livello di utilizzo;
- 8) I cestini portarifiuti sono dotati di sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto e laddove necessario viene rimosso il pannello "push" o "pull";
- 9) Disinfezione delle aree comuni: i pavimenti dell'area ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata (oltre pulizia dei pavimenti con acqua e detergente sanificante)
- 10) Il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono pulite frequentemente e con maggior frequenza all'aumentare dell'afflusso degli ospiti;
- 11) Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando i medesimi materiali sanificanti nebulizzati utilizzati per le camere;
- 12) Interdizione dall'utilizzo dei bagni comuni (gli ospiti devono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera), allo scopo di eliminare possibili occasioni di contagio;
- 13) Biancheria da letto e bagno TRATTATA E IGIENIZZATA dal servizio lavanderia professionale;
- 14) Le chiavi magnetiche vengono fornite all'ospite igienizzate;
- 15) Per questo periodo si preferisce non offrire il servizio di bollitore in camera per ragioni di igiene così come il servizio di minibar;
- 16) È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso

in camera;

17) In tutte le camere e aree comuni sono stati eliminati i tappeti e gli elementi di arredo che non prevedono

cicli di pulizia quotidiani;

18) Gli impianti di condizionamento vengono puliti da una ditta specializzata.

Tutti i prodotti e le attrezzature sono certificati e sono allagate le schede di prodotto al presente documento.

(Vedi Allegati Pulizie e Schede Tecniche)

3. COMUNICAZIONE

L'Hotel Maranello Palace imporrà ai propri ospiti sia verbalmente che attraverso pannelli, volantini e segnaletica orizzontale, di rispettare le regole che garantiscono la loro e la nostra sicurezza e salute e nel quale comunichiamo quali sono le misure che abbiamo adottato. Tali informazioni verranno posizionate nelle zone comuni, nelle camere e nelle bacheche all'interno degli ascensori.

1) Policy interne e misure di prevenzione sul rispetto delle regole di convivenza di cui la struttura si è dotata:

- Obbligo di muoversi, all'interno della struttura alberghiera, indossando mascherina e guanti;

2) Misure di distanziamento sociale

- astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli ospiti e al personale;

- utilizzo dell'ascensore limitato a un ospite per volta;

- mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare di avvicinarsi a chiunque tossisca o starnutisca;

3) Pulizia delle mani

- pulizia regolare e a fondo con prodotto mani disinfettante a disposizione nelle aree comuni;

- evitare di toccarsi gli occhi, il naso e la bocca;

- disinfezione delle mani dopo lo scambio di oggetti (soldi, carte di credito) con gli ospiti;

4) Igiene respiratoria

- coprire la bocca e il naso con un gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o si starnutisce e smaltire immediatamente il fazzoletto;

5) Monitoraggio degli ospiti che potrebbero essere malati

- Nel rispetto della normativa in materia di privacy, vengono monitorati gli ospiti potenzialmente malati presenti nella struttura (vedi sezione 8) Gestione emergenze (caso di un dipendente contagiato/caso di un ospite contagiato).

4. GESTIONE AREE COMUNI

Le aree comuni non devono prevedere la sosta degli alloggiati, se non per necessità contingenti e devono essere frequentemente areate.

- Hall / ricevimento / bar

- La Reception è dotata di distanziatori al fine di mantenere la distanza di sicurezza tra il cliente e l'addetto al front office.
- Le due postazioni sono state distinte tra check-in e check-out al fine di facilitare l'esodo degli ospiti nella direzione delle camere o dell'uscita
- In ogni momento sarà possibile effettuare le operazioni di check-out al fine di evitare di creare assembramenti nella zona del ricevimento
- Dispenser con prodotto mani disinfettante

- **Bagni comuni**
 - È interdetto l'utilizzo dei bagni comuni: gli ospiti possono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera;
 - Il personale accede al locale spogliatoio/servizi igienici unicamente ad esso dedicato sempre uno alla volta
- **Ascensore**
 - Nell'arco della giornata, ma in funzione dell'affluenza, un operatore sarà addetto alla sua sanificazione/disinfettazione con prodotti adeguati
- **Sala Colazioni**
 - La colazione al buffet viene sostituita da una colazione servita al tavolo dal personale di sala che indossa mascherina e guanti;
 - Mise-en-place presente su ogni tavolo;
 - I tavoli sono disposti in modo che la distanza tra lo schienale di una sedia e quello di un'altra sia superiore a un metro (salvo che per nuclei familiari o persone che condividono la stessa camera) e comunque saranno ospitate un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati e vengono puliti dopo ogni utilizzo;
 - Piatti e biancheria da tavola: piatti e stoviglie vengono lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, con detersivo;
 - I tovaglioli sono in stoffa e vengono lavati dopo ogni utilizzo e le tovagliette vengono lavate con le modalità consuete;
 - La pulizia quotidiana è effettuata secondo il consueto rigore dell'azienda, impiegando detergenti adeguati;
 - La sala viene areata al termine di ogni servizio;
 - All'ingresso della sala colazione è presente un pannello che ricorda agli ospiti di disinfettarsi le mani con il prodotto disinfettante quando entrano ed escono dalla sala dalla colazione, un erogatore di prodotto;
- **Ingresso Fornitori**

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. Nello specifico:

- I fornitori esterni avranno l'obbligo di scaricare la merce fuori dall'ingresso posteriore della struttura al fine di limitare al massimo il contatto con gli operatori della struttura alberghiera e avere la possibilità di sanificare i prodotti consegnati prima che essi accedano ai magazzini dell'hotel;
- Qualora sia necessario accedere agli spazi della struttura i fornitori o collaboratori per le necessarie attività di carico e scarico, dovranno attenersi alla distanza di sicurezza, indossare mascherina e guanti, e sottoporsi al controllo della temperatura;
- Va ridotto, per quanto possibile, l'accesso ai visitatori (rappresentanti, agenti, etc). Laddove non sarà possibile utilizzare mezzi di comunicazione differenti quali chiamate telefoniche o videochiamate, essi potranno accedere alla struttura sottostando alle stesse regole dei fornitori;
- Tutte le materie prime acquistate, prima di poter accedere ai magazzini, verranno sanificate nebulizzando il prodotto sanificante BIOZONO AIR S.

5. CAMERE

I servizi di pulizia, già molto rigorosi nella prassi dell'azienda, sono stati implementati con prodotti igienizzanti/sanificanti adeguati:

1. Prima dell'apertura è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA con Disinfettante concentrato BIOZONO AIR S
2. Le camere vengono arieggiate prima di procedere alla pulizia;
3. Quando possibile, viene evitata la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera; in ogni caso, durante la pulizia delle camere l'ospite non deve essere presente; in particolare verrà prestata cura all'igienizzazione degli oggetti che vengono toccati frequentemente, come maniglie, pulsanti degli ascensori, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, etc
4. I telecomandi TV vengono igienizzati con attenzione;
5. Biancheria lavata e igienizzata;
6. Cuscini non necessari e runner verranno rimossi dalle camere.
7. tutte le superfici che possono essere state contaminate con secrezioni respiratorie o altri fluidi corporei provenienti da persone infette (ad esempio WC, lavandini, vasche da bagno) vengono disinfettate/sanificanti con prodotti adeguati;
8. la biancheria usata viene messa in appositi sacchi per il bucato contrassegnati e maneggiati con cura per evitare l'innalzamento della polvere e la potenziale contaminazione delle superfici circostanti o delle persone;
9. Il personale addetto alle pulizie è stato istruito sull'uso dei DPI e sull'igiene delle mani immediatamente dopo la rimozione dei dispositivi di protezione individuale e al termine dei lavori di pulizia e disinfezione, tutte le salviette utilizzate saranno del tipo usa e getta, oppure completamente immerse in prodotto sanificante/igienizzante;
10. Nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne. La Directory interna è a disposizione presso il Ricevimento (prossimamente tutte le informazioni saranno fruibili tramite sito web della struttura, allo scopo di ulteriormente diminuire la necessità di toccare oggetti promiscui).

6. QUESTIONARIO

In allegato al presente documento il questionario che verrà sottoposto ad ogni cliente al momento del check-in in concomitanza alla misurazione della temperatura corporea.

7. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Nel caso in cui una persona presente all'interno della struttura dovesse presentare i sintomi di un'infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie), oppure gli venga rilevata una febbre di 37,5 o oltre, si adottano le seguenti cautele.

La reception e tutto lo staff dell'albergo sono formate per seguire le procedure stabilite nel piano d'azione:

1) caso di un dipendente che manifesti i sintomi sopra citati

- il lavoratore deve immediatamente interrompere il lavoro e informare la Direzione che contatterà l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione e il medico competente). In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza dotata di finestra che possa garantire un'adeguata ventilazione naturale.

- Se il dipendente comunica da casa di avere dei sintomi, dovrà rimanere a casa, cercare subito assistenza medica e seguire le istruzioni incluso l'auto-isolamento in casa fino a che i sintomi non siano definitivamente spariti.

2) caso di un ospite che manifesti i sintomi sopra citati

- deve immediatamente informare un addetto del Ricevimento senza muoversi dalla propria stanza e utilizzando il telefono della camera o un cellulare, che provvederà a chiamare l'assistenza medica. In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata nella sua stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale;
- Nel caso in cui un ospite al momento della misurazione della febbre dovesse avere una temperatura di 37,5 o superiore, e non volesse ottemperare alle nostre procedure, anche se appena arrivato in fase di check-in, sarà nostra cura chiamare immediatamente le forze dell'ordine dando le generalità del soggetto;
- Al termine dell'emergenza di entrambi i casi nella stanza in cui abbia soggiornato un caso confermato di Covid-19, per la decontaminazione non verrà coinvolto il personale interno, bensì verrà effettuata una pulizia e SANIFICAZIONE COMPLETA da una ditta specializzata.