

PROTOCOLLO ACCOGLIENZA SICURA

Il presente protocollo, redatto applicando le linee guida contenute nel testo "ACCOGLIENZA SICURA" redatto da FEDERALBERGHI in data 27 aprile 2020, è uno strumento di supporto atto a contenere il rischio di trasmissione del contagio da COVID-19 all'interno delle strutture turistiche, con l'obiettivo di tutelare la salute degli ospiti e degli operatori del servizio turistico.

L'applicazione delle procedure riportate permetterà di ridurre il rischio di contagio per tutti i presenti in struttura e dunque di poter godere appieno della vacanza già per la stagione estiva 2020.

Per una buona applicazione del protocollo chiediamo la sua attenta collaborazione nell'assecondare queste semplici indicazioni. Per qualsiasi perplessità ci contatti e chiariremo ogni suo dubbio.

PRIMA DELL'ARRIVO IN STRUTTURA

- Le verrà inviato per email o whatsapp il presente "PROTOCOLLO ACCOGLIENZA SICURA" richiedendole di risponderci per presa visione confermando l'accettazione di quanto riportato.
- Le verrà richiesto l'invio in via digitale (via email o whatsapp) dei documenti fronte retro di ciascun ospite per registrazione pubblica sicurezza

PRIMO ACCESSO ALLA STRUTTURA

- Le verrà richiesto di prestare attenzione alla segnaletica comportamentale distribuita dentro e fuori la struttura con le indicazioni sui corretti comportamenti da seguire.
- La verrà consegnata la chiave da custodire fino alla sua partenza.
- Con l'autorizzazione ai dati personali richiesta di prassi per il checkin, le verrà richiesta l'autorizzazione all'uso del numero whatsapp per comunicazioni in tempo reale di rilevante importanza.
- Le sarà richiesto di prendere conoscenza dei numeri di emergenza esposti in bacheca
- Le sarà richiesto di firmare la presa visione del presente protocollo qualora non sia già stato fatto prima dell'arrivo.

DURANTE IL SOGGIORNO

- Il servizio **WHATSAPP CONCIERGE** sarà a disposizione per comunicazioni in tempo reale tra ospite e reception e viceversa
- La prima prevenzione che le verrà richiesta sarà mantenere il distanziamento sociale seguendo le segnaletiche appositamente adottate per l'occasione. Per una maggiore precauzione suggeriamo negli ambienti comuni interni di indossare nei limiti del possibile una mascherina chirurgica.
- In struttura verranno utilizzati per la pulizia quotidiana prodotti idonei alla disinfezione e attrezzature prevalentemente monouso o adatte a essere disinfettate. Gli ambienti verranno areati frequentemente.
- Le sarà richiesto di rispettare i percorsi suggeriti di entrata e uscita e di disinfettare le mani ripetutamente attraverso i presidi messi a disposizione della struttura in tutti i punti di maggiore transito.
- Ogni utilizzo di oggetti di uso comune o di attrezzature a noleggio dovrà essere preventivamente disinfettato prima dell'uso. Con la collaborazione degli ospiti, provvederemo su richiesta a disinfettare qualunque oggetto di utilizzo comune con prodotti spray igienizzanti e carta monouso
- Su richiesta gli ospiti potranno misurarsi la temperatura corporea attraverso termometri digitali messi a disposizione dalla struttura. Qualora fosse rilevata una temperatura superiore a 37,5 all'ospite sarà richiesto tempestivamente di raggiungere l'alloggio e mettersi in contatto con la reception al numero dedicato

350-1487948

PROCEDURE DI PULIZIA DI CAMERE E AMBIENTI COMUNI

- Prima di consegnare una camera al nuovo ospite, la stessa verrà sanificata attraverso impianto a ozono o perossido di idrogeno e segnalata attraverso apposito cartello come camera disinfettata
- Verrà concordato con l'ospite l'orario di pulizia della camera per evitare che egli sia presente.
- Verranno applicate le pratiche di pulizia ordinarie, con particolare accorgimento all'areazione degli ambienti più volte al giorno e utilizzo di ipoclorito di sodio o di alcool min 70% o di altri prodotti specifici ed adeguati.
- A garanzia di una frequente pulizia delle superfici sottoposte a frequente contatto (corrimano, maniglioni, maniglie, banconi, pulsantiera ascensore, ecc) verrà predisposto un "registro pulizie frequenti" che sarà compilato ogniqualvolta queste superfici verranno pulite

ALLA RECEPTION

- Durante il soggiorno la reception rimarrà a disposizione dalle 7.30 alle 23.00 per qualsiasi necessità. Ci si avvicinerà al bancone un nucleo familiare alla volta, attendendo il proprio turno a debita distanza e utilizzando il percorso di entrata e uscita suggeriti.
- In caso di messaggio per l'ospite, verrà utilizzato whatsapp per la consegna dello stesso.
- Tutti i servizi accessori acquistati (spiaggia di arrivo, noleggio biciclette, pasti extra ecc.) verranno addebitati sul conto corrente o pagati con carta di credito, meglio se contactless
- Il checkout avverrà con le stesse modalità di sicurezza

AL RISTORANTE

- Nell'intento di ridurre al minimo le manipolazioni delle materie prime e l'orario di presenza ai pasti, il servizio di ristorazione verrà accuratamente semplificato pur mantenendo le sue caratteristiche di genuinità e gusto.

- In coda per entrare vi inviteremo a mantenere il distanziamento sociale e vi suggeriremo di indossare la mascherina chirurgica, oltre che disinfettare le mani in entrata e in uscita dalla sala ristorante
- I tavoli saranno sistemati a distanze di sicurezza e potranno essere occupati esclusivamente dal nucleo familiare fruitore della vacanza comune occupanti una o più camere
- Il servizio verrà fornito con guanti e mascherine da tutti gli operatori coinvolti
- A colazione la caffetteria e gli snacks verranno serviti al tavolo dagli operatori con la comanda, anche più volte su richiesta. verrà allestita una carta delle colazioni con la quale espletare l'ordine.
- Contrariamente a quanto proposto fino al 25 febbraio, per pranzo verrà offerto un menù fisso tradizionale composto da primo secondo contorno, oltre che insalata mista + variazioni semplici come pasta/riso bianca/pomodoro, affettati, fettine ai ferri ecc. Sarà possibile in alternativa ordinare entro le ore 10.00 l'INSALATONA DEL GIORNO da poter consumare in spiaggia o nel parco.
- A cena verrà proposto un menù a doppia scelta composto da primo secondo contorno e dessert, oltre che insalata mista + variazioni semplici come pasta/riso bianca/pomodoro, affettati, fettine ai ferri ecc.

AL BAR

- Non sarà effettuato servizio al tavolo e non sarà possibile sostare oltre il tempo necessario a consumare.
- Per l'accesso al bancone sarà necessario seguire le apposite indicazioni che garantiranno il distanziamento.
- Al proprio turno, prima di accedervi, disinfettare le mani con gli appositi disinfettanti
- Per accesso e uscita dalla zona bar sarete invitati a seguire il percorso indicato di entrata e uscita
- ogni consumazione potrà esclusivamente essere addebitata sul conto per evitare la manipolazione di denaro da parte dell'operatore

IN SALA TV

- L'utilizzo della sala tv sarà limitato ad alcune fasce orarie e vincolato alla possibilità di controllo da parte di operatore dedicato.
- Verranno disposte le sedie ad adeguato distanziamento e reso disponibile un prodotto per disinfezione di sedie e telecomando a cura dell'ospite o di personale dedicato

IN SALA GIOCHI

- Non sarà ammesso l'accesso promiscuo ai bambini. verranno erogati solo servizi che non prevederanno il coinvolgimento e il contatto, ma solo la visione passiva, come spettacoli, film dedicati, ecc.
- L'utilizzo del ping pong sarà possibile mediante racchette personali a seguito di prenotazione in reception.
- Idem dicasi per calciobalilla, per permettere al personale dedicato di sanificare tutti i punti a contatto con le mani prima dell'uso

USO DELL'ASCENSORE

- Verrà evidenziata mediante segnalatore la distanza a 1,5 mt da porta ascensore di ogni piano
- Verrà consigliato mediante apposito cartello l'uso delle scale

- L'accesso all'ascensore per persone con problemi di deambulazione, famiglie con bambini piccoli e carrozzine ecc. sarà consentito ma solo un nucleo familiare per volta.
- Disinfettare le mani prima e dopo l'utilizzo dell'ascensore con idonea soluzione igienizzante

USO DEI BAGNI COMUNI

- Sarà fortemente sconsigliato l'uso dei bagni comuni, per tale ragione verranno mantenuti chiusi i bagni del piano terra e del primo piano. Prima dei pasti i bagni al primo piano verranno aperti per il lavaggio delle mani. - Gli ospiti saranno invitati a utilizzare i servizi privati presenti in camera.
- I bagni di servizio alla spiaggia verranno mantenuti aperti, sanificati e utilizzabili previo ritiro della chiave dall'assistente bagnanti.

NEL PARCO GIOCHI E ALL'APERTO

- Essendo estremamente ampio, nel parco non verrà installata segnaletica, tuttavia sarà richiesto come in tutti gli altri ambienti il distanziamento sociale evitando assembramenti.
- Saranno attrezzate numerose aree relax con tavoli, sedie, panche ecc. adeguatamente distanziate tra loro
- Sarà fortemente suggerito di disinfettare le mani in caso di utilizzo di attrezzature comuni come panche, sedie, altalene, scivoli ecc.
- Purtroppo al momento non ci sono soluzioni che ci permettano l'apertura dei giochi dei bambini.

IN SPIAGGIA

- Le postazioni posizionate a c.ca 6 mt. di distanza l'una dalle altre, che verranno utilizzate dagli stessi ospiti dall'inizio alla fine del soggiorno.
- A fine soggiorno le postazioni verranno disinfettate e rese pronte per nuovi ospiti
- Verrà intensificata la sorveglianza delle postazioni per garantire il rispetto delle assegnazioni e dunque limitare l'uso ingiustificato da parte di terzi delle postazioni assegnate agli ospiti
- La zona di spiaggia privata verrà delimitata per tutto il suo perimetro, ad esclusione del fronte battigia
- In prossimità della postazione dell'assistente spiaggia verrà garantita l'erogazione di disinfettante a base alcolica e pattumiera per smaltimento di eventuali dispositivi di sicurezza

CELEBRAZIONE DELLA SANTA MESSA

- Previa disponibilità dei cappellani, verrà celebrata la Santa Messa giornaliera come d'abitudine.
- Per le messe festive e prefestive, l'accesso alla chiesa sarà limitato a un numero tale da garantire il distanziamento tra i fedeli
- Per la distribuzione dell'eucarestia si farà riferimento alle indicazioni che verranno impartite dalla CEI

ANIMAZIONE E INTRATTENIMENTO

- Al momento, date le difficoltà nel gestire le distanze tra gruppi di bambini, l'attività di miniclub è cancellata

- Compatibilmente con le condizioni di sicurezza verranno organizzate delle serate intrattenimento e delle proiezioni cinematografiche per bambini e famiglie in sale attrezzate e con adeguato distanziamento dei posti

ARIA CONDIZIONATA

- Ad ogni cambio di ospite i filtri dell'aria condizionata in camera saranno igienizzati con prodotti specifici
- Negli ambienti comuni verrà data preferenza alla ventilazione naturale, con l'utilizzo della climatizzazione nei momenti di minore affluenza

INTERAZIONE CON IL PERSONALE DI SERVIZIO

- Il personale di servizio sarà dotato di guanti e mascherine e di tutti gli altri dispositivi di protezione che si riterranno necessari per limitare il rischio sanitario di contaminazione.
- Il personale verrà controllato giornalmente prima di essere ammesso al lavoro, con verifica della temperatura corporea e analisi oggettiva delle condizioni di salute
- All'ospite è richiesta massima collaborazione nel limitare al minimo i contatti ravvicinati con lo staff

GESTIONE DEL CASO SINTOMATICO

- Qualora si dovesse riscontrare un caso di contagio tra gli ospiti o tra il personale di servizio alloggiato in struttura, in attesa dell'arrivo degli operatori sanitari del pronto intervento covid-19 la persona in oggetto verrà sistemata in una delle camere di emergenza allestite e dedicate all'isolamento dei casi sintomatici. Le camere saranno provviste di ingresso indipendente separato dai passaggi comuni di ospiti e personale
- Qualora ci fosse la necessità di interagire con il caso in oggetto, alla reception sarà disponibile il kit di massima sicurezza composto da:
 - . mascherine ffp2
 - . protezione facciale
 - . guanti usa e getta
 - . grembiule protettivo usa e getta
 - . tuta a maniche lunghe tutta altezza
 - . copriscarpe usa e getta
 - . disinfettante germicida
 - . sacchetti monouso per rifiuti a rischio biologico
- Al sintomatico verrà fornita una mascherina chirurgica da indossare e sarà richiesta l'arieggiatura più volte degli ambienti di degenza.
- Non essendoci telefoni in camera, alla persona sintomatica in isolamento verrà fornita una ricetrasmittente collegata su un canale specifico (n. 10) per essere in contatto costante con la reception e comunicare eventuali peggioramenti o necessità, in attesa dell'intervento sanitario
- accertato il contagio, dal personale sanitario verrà effettuata una attenta verifica dei contatti stretti del sintomatico per individuare persone potenzialmente contagiate e agli stessi potrà essere richiesto di lasciare la struttura e/o restare in isolamento fiduciario. il contatto stretto prevede, a titolo di esempio l'interazione tra due individui per 15 min. a meno di 2 metri

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA DOVRA' OSSERVARE MASSIMO RISPETTO DELLA PRIVACY E LA DIVULGAZIONE DI EVENTUALI INFORMATIVE A FAVORE DI ALTRI OSPITI O DIPENDENTI SARA' A CARICO ESCLUSIVAMENTE DELLA DIREZIONE IN CONCERTO CON IL PERSONALE SANITARIO.