

LINEE GUIDA E OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 NELLE STRUTTURE CDSHOTELS

PREMESSE

Le misure contenute in queste Linee Guida sono una rielaborazione interna delle raccomandazioni OMS per il settore turistico contenute nel documento: **CONSIDERAZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 NEL SETTORE RICETTIVO: ORIENTAMENTO PROVVISORIO** della versione aggiornata al 06/04/2020. Nel caso in cui OMS aggiorni tali linee guida o nel caso il governo nazionale o regionale promulghi delle linee guida interne, CDSHotels adeguerà prontamente tali linee guida aziendali.

RACCOMANDAZIONI GENERALI DI IGIENE E “GALATEO RESPIRATORIO”

Le misure volte alla limitazione dei contatti, insieme all'igiene delle mani frequente e al “galateo respiratorio”, sono le misure principali per prevenire la trasmissione di COVID-19. Sebbene sia probabile che gli Ospiti abbiano già familiarità con queste misure, dovrebbero essere ricordate come una forma di ospitalità:

- Limitazione dei contatti: astenersi dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli Ospiti e allo staff. Implica mantenere una distanza di almeno 1 m (3 piedi) ed evitare chiunque tossisca o starnutisca.
- Igiene delle mani: pulire regolarmente e accuratamente le mani con un detergente a base di alcool o lavarle con acqua e sapone. Evitare anche di toccare occhi, naso e bocca. La disinfezione delle mani è raccomandata dopo lo scambio di oggetti (denaro, carte di credito) con gli Ospiti.
- Galateo respiratorio: coprire la bocca e il naso con il gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o starnutisce. Il fazzoletto utilizzato deve essere gettato immediatamente in un contenitore chiuso con un coperchio.

DIREZIONE

La direzione di ciascuna struttura ricettiva deve adottare i comportamenti responsabili contenuti in questo documento per far fronte alla minaccia alla salute di COVID-19.

1. Piano d'azione

Il team manageriale, previa consultazione con le ASL, gli enti e le associazioni dei settori turistico-ricettivo e della ristorazione, deve stabilire un piano d'azione COVID-19 adattato alla situazione e attuarlo conformemente alle raccomandazioni delle autorità sanitarie locali e nazionali e alle linee guida contenute in questo documento, con l'obiettivo di prevenire i casi di contagio, gestire efficacemente i casi che si dovessero eventualmente verificare e mitigarne l'impatto tra i clienti e il personale.

Il piano d'azione deve includere anche le forniture di attrezzature (DPI, disinfettanti, materiale per comunicazione).

Il piano d'azione deve essere periodicamente aggiornato secondo eventuali modifiche di queste linee guida e comunque, seguendo gli aggiornamenti per il settore forniti dall'OMS, dal governo nazionale e dagli enti locali.

2. Risorse dedicate al Piano

Il team manageriale deve mettere a disposizione risorse umane ed economiche sufficienti per garantire che il piano d'azione possa essere attuato rapidamente ed efficacemente.

3. Responsabilità e coordinamento interno

Il Direttore è responsabile dell'attuazione del piano d'azione e della sua conformità rispetto alle presenti linee guida, inoltre, è sua responsabilità adattare il piano all'esperienza operativa della sua struttura, nonché identificare, correggere e segnalare eventuali lacune presenti nel piano e/o nelle presenti linee guida.

Per essere coadiuvato in questo lavoro, il Direttore può coinvolgere i propri capi servizio in un team di crisi che lo aiuterà nell'attuazione del piano e nell'individuazione tempestiva degli adeguamenti richiesti.

È necessario garantire una comunicazione frequente tra la direzione e il personale, anche attraverso i capi servizio, al fine di fornire e ottenere rapidamente informazioni su eventuali casi di contagio che potrebbero verificarsi nella struttura ricettiva e conoscere lo stato della situazione in ogni momento.

4. Supervisione

La conformità del piano e della sua attuazione alle linee guida di questo documento, a quelle fornite dall'OMS, dal governo nazionale e dagli enti locali saranno verificate periodicamente dal team di Internal Audit del Centro Servizi di Lecce e dalla direzione generale.

5. Registro delle azioni

Si consiglia di tenere un registro delle azioni e delle misure importanti eseguite, che dovranno essere registrate in modo sufficientemente dettagliato (ad esempio includendo la data e l'ora di utilizzo di un disinfettante, da chi, dove, ecc.). Questo registro può essere utilizzato per implementare le cautele adottate.

6. Formazione e informazione interna

La direzione deve informare tutto il personale delle misure da adottare e delle misure che potrebbero proteggere la loro salute e quella degli altri previste nel piano d'azione, compresa la raccomandazione di rimanere a casa e consultare un medico se dovessero avere sintomi associati a problemi respiratori, come tosse o asfissia. La direzione deve organizzare briefing informativi aventi ad oggetto tutte le misure di protezione di base da adottare contro la diffusione del COVID-19 e i segni e sintomi della malattia. Potrebbe essere necessaria una formazione per procedure specifiche.

7. Comunicazione agli ospiti

Tutto il personale della struttura dovrà impegnarsi a comunicare il piano d'azione agli Ospiti e alle altre parti interessate in modo da garantire l'uniformità dell'adeguamento.

A tale scopo occorre che la direzione fornisca linee guida a tutto staff su come comunicare. Brevi testi e poster informativi forniti dal Centro Servizi di Lecce contribuiranno a diffondere le informazioni-chiave tra gli Ospiti e il personale, compresa la promozione del lavaggio delle mani (almeno 20 secondi, tutte le parti della mano), dell'igiene respiratoria e "galateo respiratorio".

Opuscoli ufficiali sulle pratiche igieniche di base da adottare e sul COVID-19, in diverse lingue, saranno fornite dal Centro Servizi di Lecce a tutti i direttori.

Può essere utile disporre di un elenco aggiornato delle informazioni di contatto del personale, compresi i numeri di telefono di emergenza.

RECEPTION

1. Linee guida generali

Il personale della reception deve prendere tutte le precauzioni necessarie ad evitare il contagio, inclusa la limitazione dei contatti fisici, la disinfezione davanti all'ospite di tutto ciò che gli viene consegnato (tessera, chiavi, ecc...). Non dovrebbe essere composto da persone anziane o affette da malattie pregresse.

Il personale della reception deve essere sufficientemente informato su COVID-19 in modo da poter svolgere in sicurezza i compiti assegnati e prevenire la possibile diffusione di COVID-19 all'interno della struttura alberghiera.

Deve essere in grado di informare gli Ospiti che richiedono informazioni in merito alle misure di prevenzione adottate dall'hotel e/o ad altri servizi di cui gli Ospiti potrebbero aver bisogno (ad esempio, servizi medici e farmaceutici disponibili nell'area o presso la stessa struttura alberghiera). Devono essere disponibili informazioni ufficiali aggiornate sui viaggi da e verso paesi o aree in cui COVID-19 è diffuso.

2. Kit medico in reception

Sebbene l'uso delle maschere non sia raccomandato al pubblico come misura preventiva, ma solo per coloro che presentano sintomi riconducibili al COVID-19 o a coloro che si prendono cura di eventuali contagiati, la reception sarà fornita di un kit medico che include i seguenti elementi:

- Disinfettanti / salviettine germicidi per la pulizia delle superfici dei tessuti.
- Maschere viso / occhi (separate o combinate, visiera, occhiali). Si noti che le maschere monouso possono essere utilizzate una sola volta (consultare i Consigli sull'uso della maschera).
- Guanti (usa e getta).

- Grembiule protettivo (usa e getta).
- Abito a maniche lunghe a tutta lunghezza.
- Sacco per rifiuti usa e getta anti-contaminazione.

3. Informativa dell'ospite e liberatoria al check-in

È fondamentale informare correttamente l'ospite, al momento del check-in, di quali sono le misure adottate dalla struttura per contenere la diffusione del COVID-19 e quali sono le responsabilità dell'Ospite nel far sì che tali misure siano efficaci anche grazie alla sua collaborazione.

Pertanto, occorre che gli Ospiti firmino, per presa visione, il regolamento adottato dalla struttura.

RISTORANTI E SALE E BAR

1. Informazione e comunicazione

Il personale addetto alla ristorazione e al bar dovrebbe rispettare le prescrizioni relative all'igiene personale (lavaggi frequenti delle mani, igiene della tosse) il più rigorosamente possibile.

Gli Ospiti, quando entrano ed escono dal ristorante e dalla sala colazione, devono essere invitati a disinfettarsi mani con gel disinfettante, preferibilmente situato all'ingresso di tali strutture.

2. Macchine per buffet e bevande

Ai buffet, gli Ospiti dovranno essere messi nelle condizioni di non maneggiare il cibo. Il servizio a buffet dove previsto sarà erogato dal personale di sala. È necessario pulire e disinfettare le superfici del buffet dopo ogni servizio.

Le macchine da caffè, le macchine per bevande gassate e altre, in particolare le parti più a contatto con le mani degli utenti, devono essere pulite e disinfettate almeno dopo ogni servizio e ancor più frequentemente se necessario.

3. Lavare piatti, posate e biancheria da tavola

Devono essere utilizzate le normali procedure. Tutti i piatti, posate e bicchieri devono essere lavati e disinfettati in una lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, poiché potrebbero essere stati in contatto con le mani degli Ospiti o del personale.

Se per qualsiasi motivo, il lavaggio deve essere eseguito manualmente, è necessario seguire le normali procedure (lavaggio, disinfezione, risciacquo), prendendo il massimo livello di precauzioni. L'asciugatura deve essere effettuata utilizzando asciugamani di carta usa e getta. Allo stesso modo, tovaglie e tovaglioli devono essere lavati nel solito modo.

4. Disposizione dei tavoli

Se possibile, si consiglia di avere un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati. I tavoli devono essere disposti in modo tale che la distanza tra lo schienale di una sedia e lo schienale di un'altra sedia sia a più di 1 m di distanza e che gli Ospiti si affrontino a una distanza di almeno 1 m.

Ove non è possibile garantire il servizio ristorazione per tutti gli Ospiti a causa della ridotta

disponibilità di tavoli, dividere il servizio in due turni. Gli orari consigliati sono:

– Per il pranzo 12:00 alle 13:30 e dalle 13:30 alle 15:00

– Per la cena 19:00 alle 20:30 e dalle 20:30 alle 22:00

Si consiglia di gestire l'assegnazione del turno "di default" a tutti gli ospiti della camera al momento del checkin.

Qualora non sia possibile assicurare il servizio a tutti gli Ospiti nel ristorante di default, anche avendolo diviso in due turni, prevedere la possibilità di prenotare il turno ed il ristorante preferito, tra quelli a disposizione, il giorno prima per il giorno dopo.

5. Disposizione presso i banconi e le sale bar

Dove possibile, fare in modo che la distanza tra l'Ospite al bancone del bar ed il personale dietro al bancone non sia inferiore ad 1 metro. Dove non sia possibile adottare tale misura, proibire la possibilità di consumare al bancone del bar.

ANIMAZIONE

Il servizio di animazione sarà completamente ripensato e le attività saranno programmate in modo tale da consentire il distanziamento dislocando vari momenti ricreativi in diverse aree del Villaggio, così da consentire agli Ospiti di scegliere in totale autonomia lo spettacolo e l'intrattenimento preferiti.

AREE RICREATIVE PER BAMBINI, MINI CLUB E JUNIOR CLUB

1. Linee guida generali

Sebbene l'attuale evidenza indichi che la maggior parte dei bambini sembra sviluppare sintomi associati a problemi respiratori non gravi di COVID-19, le persone responsabili dei bambini devono prestare attenzione alla presenza di qualsiasi segno di malattia respiratoria e devono informare immediatamente i genitori del bambino al fine di gestire tale circostanza.

A seconda del contesto della struttura, avendo riguardo anche al numero di bambini e alle istruzioni delle autorità sanitarie nazionali, l'attività ricreativa dei bambini sarà organizzata in maniera da evitare assembramenti. I giochi saranno improntati ad attività individuali anche se in un contesto collettivo.

In ogni caso, agli spazi e strutture dedicate all'attività di mini club e junior club saranno applicati protocolli speciali di pulizia e disinfezione.

2. Liberatoria

Prima di consentire la partecipazione dei propri figli a tali attività, agli Ospiti genitori sarà sottoposta una informativa sulle modalità in cui l'attività sarà svolta e con la quale accettano il rischio che comporti per i propri figli la partecipazione a tali attività e con le suddette modalità. Se ritenuto, tale informativa/liberatoria dovrà essere sottoposta già al momento del check-in.

PULIZIE E LAVANDERIA

1. Pulizia e disinfezione

Si raccomanda di migliorare i servizi di igiene nell'intera struttura. Particolare attenzione dovrebbe essere data all'applicazione delle misure di pulizia e disinfezione nelle aree comuni (servizi igienici, hall, corridoi, ascensori, ecc.) come misura preventiva generale.

Bisogna prestare particolare attenzione agli oggetti che vengono toccati più frequentemente come maniglie, pulsanti dell'ascensore, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, ecc. Il personale addetto alle pulizie deve essere istruito di conseguenza.

2. Disponibilità dei materiali

Il personale addetto alle pulizie deve essere addestrato sull'uso e dotato dei dispositivi di protezione individuale (DPI) elencati di seguito:

- Guanti;
- Abiti monouso;
- Scarpe chiuse;
- Se si eseguono procedure che generano schizzi (ad es. Durante il lavaggio delle superfici), aggiungere una protezione per il viso con una visiera e grembiuli impermeabili.

Dovrebbero inoltre avere accesso a sufficienti soluzioni disinfettanti e altri materiali forniti. Assicurarsi che il personale delle pulizie disponga in ogni momento dei suddetti dispositivi di protezione individuale in quantità sufficiente a svolgere il servizio in sicurezza.

3. Programmi di pulizia opzionali

Anche se previsto dalla struttura alberghiera, gli Ospiti non potranno volontariamente rinunciare ai servizi di pulizia, ciò al fine di massimizzare la salute e la sicurezza del personale dell'hotel e degli Ospiti.

PISCINE, SPIAGGIA E SERVIZIO NAVETTA

1. Piscine e Spiaggia

Distanziare opportunamente gli ombrelloni in modo tale da garantire la distanza di sicurezza. Seguire le disposizioni locali in materia di gestione della spiaggia e delle piscine.

2. Navetta

Ridurre opportunamente i posti all'interno delle navette in modo tale da garantire le distanze di sicurezza, effettuando all'occorrenza più corse.

SERVIZI TECNICI E DI MANUTENZIONE

1. Disinfezione dell'acqua

È necessario mantenere la concentrazione di disinfettante in acqua per il consumo e in piscine o centri termali entro i limiti raccomandati secondo le norme e gli standard internazionali, preferibilmente ai massimi valori consentiti.

2. Lavastoviglie e attrezzatura per il bucato

È necessario controllare il corretto funzionamento delle lavastoviglie e delle attrezzature per il bucato, in particolare le temperature di funzionamento, nonché il corretto dosaggio dei prodotti chimici per la pulizia e la disinfezione.

3. Aria condizionata

Sebbene COVID-19 non sia trasmesso dall'aria ma da persona a persona attraverso piccole goccioline dal naso o dalla bocca quando una persona infetta tossisce o espira, si dovrà prestare attenzione, come in circostanze normali, al monitoraggio delle condizioni dei filtri e a garantire il frequente ricambio dell'aria negli ambienti interni.

È necessario verificare il corretto funzionamento delle apparecchiature di ventilazione, di ricambio d'aria e di deumidificazione delle piscine coperte.

4. Distributori

È necessario effettuare controlli regolari per garantire il corretto funzionamento dei distributori di sapone e soluzioni disinfettanti, degli asciugamani, dei distributori di tessuti monouso e di altri dispositivi simili. Le unità difettose devono essere riparate o sostituite rapidamente.

Il piano d'azione dell'hotel deve includere l'installazione di unità per erogare gel disinfettante nelle diverse aree dell'hotel, compresi i bagni pubblici utilizzati dagli Ospiti e dal personale e altre aree di interesse (ad es. Ingresso alla sala da pranzo, ristoranti e bar).