



PROTOCOLLO
PER IL CONTRASTO DEL CONTAGIO da Covid - 19,
RIDUZIONE DEI RISCHI
PER GLI OSPITI ED IL PERSONALE INTERNO,
PREVENZIONE DEI CASI,
GESTIONE DELLE EMERGENZE

L'Hotel Mediterraneo è da sempre apprezzato per la propria pulizia.

In questo particolare periodo, vista la situazione contingente creata dal Covid-19, in aggiunta alle attività ordinarie (pulizia e manutenzione di ambienti e attrezzature, ecc.) e occasionali (guasti, riattivazione di impianti, ecc.), in riferimento alle recenti disposizioni normative volte al contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 su tutto il territorio nazionale, al "protocollo condiviso di regolazione delle misure per il controllo e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto tra le Parti Sociali ed il Governo in data 24 aprile 2020 , alle "Linee guida per la riapertura delle Attività Economiche, Produttive e Ricreative" della conferenza delle Regioni e Province autonome del 9 giugno 2020, ed alle indicazioni fornite da Regione Liguria, abbiamo deciso di dotarci di un manuale con conseguente verifica dell'attuazione dell'autocontrollo.

Vi chiederemo un po' di collaborazione, ma



**RILASSATEVI
E GODETEVI
LA VACANZA :**
noi pensiamo
alla vostra sicurezza

Relax and enjoy your holiday!
We think about your safe.

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
- BAGNO COMUNE: area ad uso esclusivo del Personale interno
- SALA PRANZO: area attrezzata per la somministrazione dei pasti
- CAMERE: aree attrezzate per il pernottamento dei clienti
- SCALE E CORRIDOI : aree di passaggio
- TERRAZZA / SOLARIUM : area destinata a sdraio, fitness e tavolini

Tutto il personale e tutti gli ospiti sono tenuti a rispettare rigorosamente le misure di protezione generali anti Covid-19 raccomandate dagli enti competenti e dalle normative da loro emesse: 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, vogliamo qui 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 ed al personale;
 - il mantenere un metro di separazione tra soggetti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale, ricordando che quest'ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale;
 - l'attenzione ad 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). Per rendere efficace questa misura è necessario l'utilizzo di gel disinfettanti che permettano 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 Mediterraneo ha sviluppato i seguenti punti:

- 1) Sicurezza e formazione del personale
- 2) Sicurezza degli Ospiti
- 3) Comunicazione
- 4) Gestione Aree comuni
- 5) Camere
- 6) Gestione emergenze (caso di un dipendente contagiato/caso di un ospite contagiato)

Il presente documento 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 ha effettuato e si riserva di effettuare dei briefing informativi e formativi per monitorare l'applicazione delle direttive e apportare i miglioramenti necessari.

Oltre dunque alle dotazioni raccomandate dall'attuale legislazione, l'Hotel Mediterraneo ha messo in campo le seguenti iniziative:

1. L'Hotel Mediterraneo è rimasto chiuso dall'8 marzo in conseguenza del *lock-down*. Prima della riapertura, è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA con disinfettante al cloro e a base alcolica
2. CONTROLLO DELLA TEMPERATURA : il personale dipendente, prima di ogni turno, è tenuto a verificare la propria temperatura corporea ed a rilasciare autodichiarazione in merito, segnalando le condizioni di idoneità al lavoro. L'Hotel Mediterraneo mette a disposizione misuratori per eventuali verifiche in loco.
3. VERIFICA IDONEITA' LAVORATIVA : per tale verifica, l'Hotel Mediterraneo si affida alla consulenza del proprio Medico del Lavoro, relativamente a ciascun singolo dipendente

A tutto il personale è richiesto:

- 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;
- l'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro nel fare accesso in azienda ed in particolare:
 - mantenere la distanza di sicurezza, quando possibile e sempre in mancanza di mascherina protettiva;
 - tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene, personale (tra i quali le regole d'igiene delle mani) e del proprio vestiario, distinguendo con attenzione indumenti da lavoro e da esterno ed i propri da quelli altrui;
 - ridurre al minimo indispensabile la fruizione dei bagni comuni, provvedendo all'immediata sanificazione degli stessi dopo l'uso;
- di lasciare attiva la ventilazione nella zona riservata al personale durante il periodo di lavoro;
- di indossare la mascherina in dotazione, sempre quando in presenza dei clienti e comunque in ogni circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro, nonché gli altri DPI distinti per ruolo;
- 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, ecc.) dichiararlo tempestivamente alla Direzione e ritirarsi in una camera in attesa dell'intervento dei servizi medici.
- in particolare agli addetti alla 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;
 - evitare lo scambio della cornetta del telefono e se necessario disinfettarla prima di passarla;
 - igienizzare le chiavi e inserirle nell'apposito sacchetto di plastica sigillato prima di consegnare al cliente;
 - 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 della riapertura è stata effettuata una pulizia completa seguita da SANIFICAZIONE con Disinfettanti a base di cloro e/o alcool.
- 2) A tutti i clienti viene offerto di sottoporsi alla misurazione della temperatura .
- 3) Viene offerto un Kit di Accoglienza gratuito in ogni camera contenente una bustina di gel disinfettante mani, una mascherina chirurgica monouso imbustata, salvietta umidificata per superfici.
- 4) Si espongono inviti 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, materiale in tutte le camere e adesivi sul pavimento che invitano a mantenere la distanza di sicurezza.
- 5) Le aree comuni saranno frequentemente areate.
- 6) Nelle aree comuni e nei corridoi ai piani sono presenti dispenser con gel mani disinfettante.
- 7) Si invitano tutti i clienti a muoversi negli interni comuni della struttura muniti di mascherina.
- 8) L'ascensore deve essere utilizzato da una sola persona per volta, con la mascherina, con deroga per i componenti dello stesso nucleo familiare o gruppo di viaggiatori, secondo le disposizioni vigenti circa il distanziamento interpersonale e la responsabilità individuale.
- 9) Si sollecita l'utilizzo del gel disinfettante per le mani, a lato di ciascuna porta, e/o l'utilizzo dei guanti. 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.
- 10) I cestini portarifiuti sono dotati di sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.
- 11) Disinfezione delle aree comuni: i pavimenti dell'area ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti idonei, con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata.
- 12) Il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono pulite frequentemente e con maggior frequenza all'aumentare dell'afflusso degli ospiti.
- 13) Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando detergenti adeguati.
- 14) I bagni comuni vengono lavati e sanificati con prodotti e frequenza adeguati all'utilizzo.
- 15) La biancheria da letto e bagno è trattata ed igienizzata dal nostro staff secondo le istruzioni fornite dai produttori dei relativi detersivi e macchinari.
- 16) Le chiavi ed i telecomandi TV vengono igienizzati e inseriti in apposita bustina sigillata.
- 17) I servizi accessori forniti dall'albergo (sdraio, biciclette, attrezzatura fitness, ecc.), sono messi a disposizione solo su richiesta, al fine di garantirne la sanificazione successiva all'uso del singolo, o del gruppo familiare o di vacanza.
- 18) Per motivi di igiene, pur in presenza di bollitore, sempre igienizzato, il servizio tisaneria in camera viene fornito solo su richiesta.
- 19) In tutte le camere e aree comuni sono stati eliminati i tappeti ad eccezione della moquette di scale e corridoi.
- 20) Per gli elementi di arredo ed i tendaggi si prevede la sanificazione via nebulizzatore con detergente al cloro, con frequenza correlata all'afflusso degli ospiti e, comunque, ad ogni cambio di ospite per la camera.
- 21) Gli impianti di condizionamento vengono mantenuti puliti con frequenza e comunque ad ogni cambio in camera. Si garantisce per prassi il ricambio dell'aria con aria nuova dall'esterno.
- 22) Gli elementi esterni, compresi i giochi bimbi, vengono puliti frequentemente e con maggior frequenza all'aumentare dell'afflusso degli ospiti.

3. COMUNICAZIONE

L'Hotel Mediterraneo comunica le misure adottate, sia verbalmente che attraverso schermi, pannelli, volantini e segnaletica orizzontale, invitando gli ospiti a rispettare le indicazioni legislative e quelle proposte, in modo da garantire la sicurezza della salute di ospiti e staff. Tali informazioni verranno posizionate nei punti ritenuti strategici.

- 1) Policy interne e misure di prevenzione sul rispetto delle regole di convivenza di cui la struttura si è dotata:
 - Invito a tutti di muoversi, all'interno della struttura alberghiera, indossando la mascherina.
- 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, con deroga per i componenti dello stesso nucleo familiare o gruppo di viaggiatori, secondo le disposizioni vigenti circa il distanziamento interpersonale e la responsabilità individuale.
 - 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 gel mani disinfettante
 - 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 Gestione emergenze (caso di un dipendente contagiato/caso di un ospite contagiato)).

4. GESTIONE AREE COMUNI

Nei locali interni all'Hotel Mediterraneo si richiede in generale l'utilizzo della mascherina da parte degli ospiti.

1) Aree di transito

- Gli spazi di collegamento fra i vari ambienti dell'edificio (ad esempio corridoi, zone di transito o attesa), possono essere impegnati solo per il transito o pause di breve durata, ricercando ad ogni modo il mantenimento della distanza di sicurezza.

2) Hall / ricevimento

- La Reception è dotata di una barriera protettiva in plexiglass, è presente un pannello e una segnaletica orizzontale con indicazione di mantenere la distanza interpersonale di almeno 1 metro
- Dispenser con gel mani disinfettante

3) Sala Pranzo

- L'ingresso ed il transito al e dal proprio tavolo sono consentiti solo indossando la mascherina, senza creare affollamento e mantenendo la distanza di sicurezza.
- Il personale è tenuto al lavaggio e/o alla disinfezione frequente delle mani e comunque nell'intervallo tra asporto di oggetti già usati ed il servizio di altri clienti.
- Il buffet è organizzato mediante somministrazione da parte del personale, munito di mascherina. Alla clientela non è consentito toccare l'attrezzatura di esposizione o servirsi in autonomia, ad eccezione dei prodotti confezionati e monodose.
- L'utilizzo di macchine dispensatrici di bevande è riservato al personale di sala, che provvede alla relativa pulizia e disinfezione.
- Mise-en-place presente su ogni tavolo.
- I tavoli sono disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra i clienti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale.
- Piatti e stoviglie vengono lavati a più di 60°C in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati.
- Gli oggetti non soggetti a lavaggio automatico vengono disinfettati prima di ogni cambio tavolo
- Il tovagliame in stoffa viene lavato con le modalità consuete, al fine di garantirne l'igienizzazione, secondo le direttive dei produttori di detersivi. Quello di carta, ovviamente, asportato. In particolare, si provvede al cambio della tovaglia, oltre al coprimalta, ad ogni cambio di ospite.
- La pulizia quotidiana è effettuata secondo il consueto rigore dell'azienda, impiegando detergenti adeguati.
- La sala viene areata al termine di ogni servizio ed ogniqualvolta possibile.
- All'ingresso della sala è presente un pannello che ricorda agli ospiti di disinfettarsi le mani con il gel disinfettante quando entrano ed escono ed un erogatore di gel.

4) Bar

- Un dispenser con gel mani disinfettante è a disposizione vicino all'ingresso del bagno
- L'ingresso ed il transito sono consentiti solo indossando la mascherina
- La clientela è invitata a sedersi garantendo il distanziamento di prassi, come in sala pranzo
- Il distanziamento deve comunque essere garantito verso personale ed altra clientela anche nell'eventuale servizio al banco, con la sola eccezione di famigliari e consenzienti, secondo la responsabilità individuale.
- Pulizia e disinfezione di pavimenti e mobilio sono garantiti come da indicazioni di sicurezza e secondo l'utilizzo

4) Altri spazi comuni

I servizi forniti dalla struttura con attrezzature o oggetti comuni specifiche sono soggetti a richiesta di ingresso/inizio utilizzo e comunicazione di fine utilizzo, al fine di provvedere alla relativa sanificazione.

- La **postazione internet** al primo piano ha accesso riservato ad una persona, salvo deroghe in caso di componenti dello stesso nucleo familiare/gruppo di viaggiatori.
- L'accesso alla **terrazza/solarium** è regolamentato secondo gli indirizzi espressi per le piscine, le palestre ed i bar-ristoranti, con un affollamento massimo complessivo inferiore alle 25 persone.
 - i. Nella zona adibita a solarium, occorre richiedere l'assegnazione dei lettini, affinché venga garantita la sanificazione ad ogni cambio di persona (o nucleo familiare e gruppo di viaggiatori), nonché il rispetto del distanziamento sociale di almeno 1,5 metri (ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale, secondo la responsabilità individuale).
 - ii. Nella zona fitness:
 - ogni attrezzo richiede la sanificazione ad ogni cambio di persona/nucleo familiare; tale sanificazione può essere effettuata in autonomia, prima e dopo ogni esercizio, con i prodotti di disinfezione da noi forniti.
 - è necessario mantenere il distanziamento di almeno 1 metro, da chi non svolge attività fisica, e di almeno 2 metri durante l'attività (con particolare attenzione a quella intensa).
 - per gli utenti è obbligatoria l'igiene delle mani prima e dopo l'accesso.
 - non condividere borse, bicchieri e bottiglie e non scambiare con gli utenti estranei oggetti quali asciugamani, accappatoi o altro.
 - iii. Nella zona tavolini, utilizzo, pulizia e sanificazione sono previsti come nella zona bar.
- **Area giochi bimbi** : data l'impossibilità a garantire il distanziamento di un metro tra i giochi a molla , l'utilizzo contemporaneo è consentito solo a bimbi dello stesso nucleo familiare o dei non soggetti a distanziamento interpersonale, secondo la responsabilità dei relativi genitori o tutori. La pulizia e garantita secondo quanto indicato in precedenza.

Si raccomanda ai genitori/accompagnatori di 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.

5) Bagni comuni

- Si invita ogni ospite ad utilizzare i servizi igienici annessi alla propria camera. I lavabi dei bagni comuni sono comunque a disposizione e vengono lavati e sanificati con prodotti e frequenza adeguati all'utilizzo. L'utilizzo del wc comune è consentito, a richiesta, solo se impossibilitati ad utilizzare il bagno privato in camera o per gli esterni.
- Il personale utilizza unicamente i locali spogliatoio/servizi igienici ad esso dedicati

6) 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 per le necessarie attività di carico e scarico, dovranno attenersi alla distanza di sicurezza, indossare mascherina e guanti prima di accedere nella struttura
- Va ridotto, per quanto possibile, l'accesso ai visitatori (rappresentanti, agenti, ecc.) i quali dovranno sottostare alle stesse regole dei fornitori.

5. CAMERE

I servizi di pulizia, già molto rigorosi nella prassi dell'azienda, sono stati potenziati impiegando detergenti PMC adeguati:

- Prima dell'apertura è stata effettuata una SANIFICAZIONE COMPLETA con disinfettanti a base di cloro e/o alcool.
- Le camere vengono arieggiate prima di procedere alla pulizia.
- Salvo casi eccezionali, 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; igienizzazione degli oggetti che vengono toccati frequentemente, come maniglie, pulsanti degli ascensori, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, ecc..
- I telecomandi TV vengono igienizzati e inseriti in apposita bustina sigillata.
- La biancheria è lavata ed igienizzata secondo indicazioni di tecnici delle lavatrici e fornitori di detersivi, così come le fodere degli imbottiti.
- Viene offerto un kit di accoglienza gratuito in ogni camera (bustina gel disinfettante mani, mascherina chirurgica monouso imbustata, salvietta umidificata per la sanificazione delle superfici).
- tutte le superfici esposte a possibili contaminazioni, compresi i bollitori a disposizione, vengono disinfettate con detergenti adeguati.
- la biancheria usata viene messa in appositi sacchi per il bucato
- 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.
- Nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne. Presso la Reception, siamo a disposizione per informazioni e per la consegna diretta di materiale informativo

6. GESTIONE EMERGENZE

Secondo le ultime direttive, nel caso in cui una persona presente all'interno della struttura, mostra sintomi di febbre, con temperatura corporea maggiore di 37,5 °C, bisogna immediatamente cercare di ridurre al minimo il contatto del malato con tutti gli ospiti e il personale della struttura. La reception e tutto lo staff dell'albergo sono formate per seguire le procedure stabilite nel piano d'azione:

1) caso di un dipendente contagiato

- Se un dipendente comunica da casa di avere febbre, con temperatura corporea maggiore di 37,5 °C dovrà rimanere a casa, cercare subito assistenza medica e seguire le istruzioni
- Se un membro del personale segnala febbre, con temperatura corporea maggiore di 37,5 °C, il lavoratore deve immediatamente interrompere il lavoro e informare la Direzione che contatterà l'autorità sanitaria competente, al numero di emergenza per il Covid-19 “**1 5 0 0**”.

In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale.

2) caso di un ospite contagiato

- Se un ospite segnala sintomi respiratori, deve immediatamente informare un addetto del Ricevimento che provvederà a chiamare l'assistenza medica al “**1 5 0 0**”. In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata nella sua stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale.

Al termine dell'emergenza di entrambi i casi:

- Nella stanza in cui abbia soggiornato un caso confermato di Covid-19, verrà effettuata una pulizia e **SANIFICAZIONE COMPLETA** a cura dell'ASL locale.