



Il Presidente della Regione

SEZIONE 4

Protocollo di sicurezza per l'esercizio delle attività ricettive alberghiere ed extralberghiere

1. Premessa.

Le misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro e nella collettività si conformano alle seguenti fonti normative:

- D.L. 25 marzo 2020 n. 19 “Misure urgenti per fronteggiare epidemologica da COVID-19”;
- “Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro” sottoscritto il 14 marzo 2020 e integrato e modificato il 24 aprile 2020 (ora, Allegato 12 al D.P.C.M. 17 maggio 2020);
- D.P.C.M. 17 maggio 2020;
- “Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione” Verbale n. 49 approvato dal Comitato Tecnico Scientifico istituito presso il Dipartimento della Protezione Civile, approvato in data 9 aprile 2020;
- Circolare del Ministero della Salute, n. 0014915-29/04/2020-DGPRES-DGPRES-P del 29 aprile 2020;
- Organizzazione Mondiale della Sanità (*World Health Organization* o WHO) - Considerazioni operative per la gestione del COVID-19 nel settore Alberghiero (31 marzo 2020) forniscono indicazioni sulla corretta prassi da adottare nel settore ricettivo turistico per prevenire il rischio di contagio sia nei confronti dei clienti sia nei confronti del personale della struttura e permettere l'esercizio dell'attività nel rispetto della loro sicurezza.

Le misure di contenimento e di sicurezza anti-contagio sanciti dal D.L. n. 18 del 25 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 aprile 2020, n. 27 e dall'Allegato 12 al D.P.C.M. 12 maggio 2020, rappresentano un obbligo per i datori di lavoro delle attività produttive e professionali (inclusi lavoratori autonomi) al fine di garantire il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro.

Tali misure si applicano in aggiunta a quelle già vigenti in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori (*in primis*, il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.) e alle procedure/requisiti igienico-sanitari richiesti dalle specifiche normative di settore. È, quindi, necessario che l'adozione delle misure di contenimento contro la diffusione del virus COVID-19 segua un approccio integrato, a garanzia della massima tutela sia dal rischio di contagio da nuovo coronavirus (utenti e lavoratori) sia dai rischi professionali (lavoratori).



Il Presidente della Regione

A tal fine, è essenziale il coordinamento tra il Comitato (previsto dal punto 13 del Protocollo del 24 aprile 2020) ed il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale (ove presente ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008), le cui figure possono anche coincidere. Le disposizioni che seguono, hanno lo scopo di fornire ulteriori indicazioni per l'applicazione delle misure anti-contagio nelle attività ricettive alberghiere ed extralberghiere.

Alle locazioni brevi devono essere applicate le misure di cui alla presente Sezione, per le parti compatibili. Si raccomanda, al cambio ospite, l'accurata pulizia e disinfezione di ambienti, arredi, utensili e, laddove fornita, biancheria.

Infine, si precisa che le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere, nel somministrare gli alimenti anche sotto forma di ristorazione, devono sottostare al Protocollo previsto nella Sezione 1, unitamente alle specifiche previsioni contenute nella Sezione 2, ove compatibili con siffatta attività produttiva.

2. Le misure specifiche per il settore ricettivo.

Le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere devono rispettare rigorosamente le misure di protezione generali anti Covid-19 raccomandate dall'OMS, come l'igiene delle mani, l'allontanamento fisico, evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca, osservare le misure d'igiene respiratoria e prestare attenzione al consiglio di rimanere a casa e di rivolgersi a un medico in caso di sintomi coerenti con la malattia.

Inoltre, la direzione di una struttura ricettiva alberghiera deve rispettare gli obblighi previsti nei seguenti paragrafi.

3. Il piano d'azione.

I gestori, i direttori ed i manager delle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere devono stabilire un piano d'azione di controllo del contagio adattandolo alle caratteristiche specifiche della struttura ed al contesto locale ed attuarlo in conformità con le raccomandazioni delle autorità sanitarie pubbliche locali e nazionali, devono:

- prevenire i casi;
- gestire efficacemente i contagiati;
- ridurre i rischi tra i clienti e il personale;
- garantire la pulizia e la disinfezione delle stanze occupate da persone colpite dal virus;
- mantenere il distanziamento interpersonale di almeno un metro in tutte le aree comuni e favorire la differenziazione dei percorsi all'interno delle strutture, con particolare attenzione alle zone di ingresso e uscita;
- utilizzare mascherine anche di comunità per gli ospiti negli spazi comuni, nonché per i lavoratori che operano in spazi condivisi o a contatto con il pubblico.
- prevedere la pulizia giornaliera degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni con particolare riferimento alle superfici di contatto di frequente utilizzo;



Il Presidente della Regione

- assicurare un'adeguata aerazione naturale e ricambio d'aria e rispetto delle raccomandazioni concernenti sistemi di ventilazione e di condizionamento;
- assicurare un'ampia disponibilità e accessibilità a sistemi per la disinfezione delle mani.
- favorire modalità di pagamento elettroniche e di gestione delle prenotazioni online, anche con sistemi automatizzati di *check-in* e *check-out*, ove possibile;
- comunicare agli utenti delle misure di sicurezza e di prevenzione del rischio da seguire all'interno dei luoghi della cultura.
- predisporre barriere fisiche per la reception e la cassa;
- fornire eventuali oggetti forniti in uso dalla struttura agli ospiti debbono essere disinfettati, prima e dopo di ogni utilizzo;
- prevedere che le modalità di uso degli ascensori devono consentire il rispetto della distanza interpersonale, prevedendo eventuali deroghe in caso di componenti dello stesso nucleo familiare;
- assicurare una pulizia regolare ed una disinfezione di tutti gli ambienti e locali, con particolare attenzione alle aree comuni e alle superfici toccate con maggior frequenza.

Se ritenuto necessario, vi è la facoltà di misurare la temperatura corporea agli ospiti ed al personale, impedendo l'accesso in caso di temperatura superiore a 37,5° C.

L'attuazione del piano d'azione e l'efficacia delle misure intraprese devono essere verificate frequentemente, intervenendo sulle lacune sulla base dell'esperienza maturata sul campo.

È necessario mettere a disposizione risorse umane ed economiche sufficienti per garantire che il piano d'azione possa essere attuato in modo rapido ed efficace.

4. Il registro delle azioni.

I gestori, i direttori ed i manager delle strutture recettive alberghiere ed extralberghiere devono redigere un registro delle azioni in cui annotare le azioni previste dal presente protocollo di sicurezza e le relative misure intraprese con sufficiente dettaglio, includendo le misure programmate per la prevenzione al rischio di contagio.

È utile riportare siffatte azioni in maniera dettagliata (ad esempio, includendo la data, l'ora e il luogo delle sanificazioni, i disinfettanti usati, il personale che avrà condotto le operazioni, e altri dettagli che potranno essere annotati e riutilizzati in seguito per rivalutare e migliorare il proprio piano). Il registro delle azioni può anche essere funzionale all'aggiornamento del DVR aziendale.

5. La comunicazione.

La comunicazione tra la Direzione e lo staff deve essere rigorosa e costantemente aggiornata.

Tra gli strumenti di comunicazione è raccomandata l'affissione di brevi documenti o poster informativi ben visibili, in diverse lingue, che riportino chiaramente i messaggi chiave (come, ad



Il Presidente della Regione

esempio: distanze sociali, lavaggio delle mani, igiene respiratoria, altri comportamenti da tenere all'interno della struttura ricettiva e nei vari ambienti, sia per i clienti che per il personale, etc.).

Le comunicazioni possono essere realizzate anche con cartelli informativi o schermi nella hall e negli spazi comuni, il sito internet della struttura ricettiva, le televisioni in camera, la posta elettronica, i sistemi di messaggistica, i social network, etc..

6. La formazione e l'informazione del personale.

L'impresa titolare della struttura ricettiva alberghiera deve formare ed informare il proprio personale, organizzando specifici momenti formativi interni che abbiano ad oggetto il presente protocollo di sicurezza e le eventuali procedure aziendali organizzative interne per la prevenzione della diffusione del Covid-19.

Ogni membro del personale, sia dipendente della struttura, sia dipendente di ditte terze operanti nella struttura, deve rigorosamente rispettare le misure indicate nel presente protocollo di sicurezza.

Tutti i dipendenti della struttura ricettiva alberghiera ed i suoi collaboratori, ancorché occasionali, devono essere dotati di un tesserino o di un elemento di riconoscimento (divisa, maglietta staff o altro) esposto e in modo visibile, affinché che i clienti possano avere punti di riferimento immediatamente visibili.

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 (ad esempio, servizi medici e farmacie in prossimità).

Il personale della struttura ricettiva alberghiera deve anche essere in grado di identificare gli ospiti con sintomi respiratori ed informarli sulla necessità che restino nelle loro stanze fino a quando non verranno visitati da un medico.

7. Screening test del personale e dotazioni di sicurezza individuale.

Se ritenuto necessario, ai sensi dell'Allegato 12 al D.P.C.M. 17 maggio 2020, il titolare della struttura può disporre in loco, verso tutti i lavoratori che operano all'interno della struttura ricettiva alberghiera, compresi i collaboratori, ancorché occasionali, la misurazione della temperatura corporea prima di iniziare il turno lavorativo. In caso di febbre (superiore a 37.5° C), tosse o difficoltà respiratoria, costoro non possono iniziare l'attività lavorativa e devono contattare immediatamente il proprio medico curante e seguire le sue indicazioni.

Il personale deve essere dotato da parte dei gestori di DPI adeguati (mascherine, guanti, disinfettante etc.) ed è obbligato all'adozione di DPI, in caso di contatti ravvicinati con i clienti e attività a rischio (ad esempio, contatto con rifiuti potenzialmente infetti, condizioni di formazione di aerosol durante la sanificazione etc.).



Il Presidente della Regione

8. L'accesso dei fornitori all'interno della struttura ricettiva alberghiera.

Per l'accesso dei fornitori all'interno della struttura ricettiva alberghiera ed extralberghiera, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'Allegato 17 al D.P.C.M. 17 maggio 2020, si precisa quanto segue.

Dovrà essere limitato il contatto dei fornitori con il personale e con gli ospiti. I fornitori di beni e servizi che entrano nella struttura devono usare preferibilmente dei percorsi a loro dedicati nonché tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione del COVID 19.

Il principale documento di riferimento in merito alla gestione dell'accesso ai fornitori è rappresentato, al momento della stesura del presente atto di indirizzo, dal Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14 marzo 2020, come integrato in data 24 aprile 2020 (ora, trasfuso nell'Allegato 12 al D.P.C.M. 17 maggio 2020).

Di seguito, in sintesi, si indicano le principali misure previste dal protocollo (si rinvia alla lettura integrale del protocollo per maggiori dettagli):

- la struttura dovrà informare i fornitori che intendono entrare in azienda, della preclusione dell'accesso a chi, negli ultimi quattordici giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell'OMS;
- dovranno essere individuate tutte le modalità possibili al fine di ridurre le occasioni di contatto tra fornitori e personale della struttura;
- nelle attività di scarico merce, gli autisti dei mezzi non potranno accedere agli uffici e, per le necessarie attività di approntamento delle attività, il trasportatore dovrà rispettare la distanza interpersonale;
- i fornitori, trasportatori e altro personale esterno non potranno utilizzare i servizi igienici dei dipendenti della struttura; dovranno pertanto essere individuati servizi igienici dedicati agli esterni, i quali dovranno essere sottoposti a pulizia giornaliera.

In ogni caso i fornitori esterni e, in generale, tutti i visitatori, dovranno sottostare alle regole aziendali che la struttura ha definito per la prevenzione del contagio.

La struttura dovrà sincerarsi che tutti i fornitori con che avranno accesso alla struttura, compresi i gestori di attività esterne, abbiano adottato le necessarie misure di prevenzione.

La struttura dovrà informare i gestori delle attività interne (bar, ristoranti, negozi, etc.) della necessità di rispettare quanto previsto dalla presente linea guida.

9. Reception, prima accoglienza ed aree comuni.

Alla *reception* e negli altri ambienti comuni, è obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno un metro tra una persona ed un'altra.

Per agevolare il rispetto della distanza, si devono:

- affiggere dei cartelli informativi;



Il Presidente della Regione

- delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, etc.).

Inoltre, ove possibile, si devono differenziare i percorsi di entrata da quelli di uscita.

Si deve mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, se possibile per ogni postazione del ricevimento.

Gli addetti al servizio di ricevimento devono essere dotati dei seguenti dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato:

- disinfettante germicida e salviette per la pulizia delle superfici e dei tessuti;
- mascherine facciali;
- occhiali;
- adeguata fornitura di gel idroalcolico per l'igiene frequente delle mani;
- sacchetto per rifiuti a rischio biologico.

L'addetto al servizio di ricevimento deve provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate.

È possibile garantire il distanziamento necessario per evitare il contagio da *droplet*, facendo ricorso anche a schermi trasparenti posizionati sul piano di lavoro della reception.

Si devono adottare misure volte ad evitare assembramenti e a ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento, quali, ad esempio:

- richiedere agli ospiti di inviare alla struttura ricettiva alberghiera, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo, fornendo agli ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali;
- ove possibile, utilizzare sistemi automatizzati di registrazione ed autorizzazione all'accesso (ad esempio, self *check-in*, chiavi elettroniche, etc.), ferma restando la necessità di verificare l'identità dell'ospite utilizzando il documento di identità originale e di acquisire l'autorizzazione all'addebito della carta di credito;
- in caso di prenotazioni plurime (ad esempio, gruppi, gruppi familiari, etc.):
 - invitare il capogruppo o il capofamiglia a fare da unico tramite per la procedura di *check-in* e per tutte le altre esigenze di contatto diretto alla reception;
 - chiedere la *rooming list* entro il giorno prima dell'arrivo;
 - consegnare le chiavi, insieme a delle targhette per il bagaglio con il numero della camera, al capogruppo od al capofamiglia che le distribuirà agli ospiti;
- per contenere la formazione di code, è possibile ritirare il documento degli ospiti in arrivo, consentire l'accesso alla struttura, e concludere in un secondo momento la procedura di registrazione;
- ove possibile, utilizzare sistemi di informazioni turistiche all'ospite online, in modo tale da ridurre al minimo le occasioni di contatto con la reception;
- incentivare pagamenti *cashless* e, ove possibile, *check out on line*.



Il Presidente della Regione

Ogni qualvolta sia possibile, è necessario evitare o limitare allo stretto necessario il contatto delle mani con gli oggetti degli ospiti (ad esempio: invitare gli ospiti a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno, visionare i documenti di identità senza toccarli, favorire pagamenti con sistemi *contactless*, etc.).

Le chiavi delle stanze devono essere pulite o sostituite ad ogni cambio dell'ospite. La pulizia deve interessare anche il portachiavi, se presente.

L'ospite ha la facoltà di chiedere che, durante il soggiorno, il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.

I dipendenti devono indossare i guanti solo quando esplicitamente prescritti, per movimentare i bagagli non è necessario l'utilizzo dei guanti, ma è fondamentale una frequente igiene delle mani.

Gli addetti al ricevimento devono essere in grado di favorire l'accesso ai servizi sanitari.

A questo fine, presso la reception devono essere disponibili i numeri di telefono da contattare in caso di necessità: numero unico di emergenza (112), guardia medica, ospedale più vicino, e numero Covid Regionale 800 59 54 59.

Le istruzioni riguardanti il comportamento da tenere in presenza di persone con febbre e/o sintomi respiratori sono contenute nell'apposita sezione del presente protocollo.

Nelle aree comuni è obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno 1 metro. Pertanto, è necessario promuovere e facilitare il rispetto di tale misura e favorire la differenziazione dei percorsi all'interno delle strutture, con particolare attenzione alle zone di ingresso e uscita. Si suggerisce, a tal proposito, di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, palline, nastri segnapercorso, etc.).

Il distanziamento interpersonale non si applica ai membri dello stesso gruppo familiare o di conviventi, né alle persone che occupano la medesima camera, né alle persone che in base alle disposizioni vigenti non sono soggetti al distanziamento interpersonale (detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale).

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 un metro, mentre il personale dipendente è tenuto all'utilizzo della mascherina sempre in presenza dei clienti e comunque in ogni circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro.

Si deve garantire un'ampia disponibilità e accessibilità a sistemi per l'igiene delle mani con soluzioni idro-alcoliche in varie postazioni all'interno della struttura, promuovendone l'utilizzo frequente da parte dei clienti e del personale dipendente. Eliminare la disponibilità di riviste e materiale informativo di uso promiscuo.

Ogni oggetto fornito in uso dalla struttura all'ospite, deve essere disinfettato prima della consegna all'ospite.



Il Presidente della Regione

Si deve garantire la frequente pulizia e disinfezione di tutti gli ambienti e locali, con particolare attenzione alle aree comuni e alle superfici toccate con maggiore frequenza (corrimano, interruttori della luce, pulsanti degli ascensori, maniglie di porte e finestre, etc.).

Si deve favorire il ricambio d'aria negli ambienti interni. Per gli impianti di condizionamento, è obbligatorio, se tecnicamente possibile, escludere totalmente la funzione di ricircolo dell'aria; se ciò non fosse tecnicamente possibile, vanno rafforzate ulteriormente le misure per il ricambio d'aria naturale e in ogni caso va garantita la pulizia, ad impianto fermo, dei filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtri.

10. Guanti, mascherine e cestini.

Sia in caso di utilizzo o non utilizzo dei guanti, che vanno indossati solo quando obbligatoriamente prescritti per specifiche attività, è invece sempre obbligatoria una frequente igiene delle mani attraverso l'utilizzo di acqua e sapone o attraverso l'utilizzo di gel alcolici.

Dopo aver lavato le mani con acqua e sapone è necessario asciugarle accuratamente.

Mascherine, disinfettante per superfici e gel idroalcolico, devono essere messi a disposizione degli ospiti che ne facciano richiesta, eventualmente anche a pagamento.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si devono collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nelle aree comuni.

Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

11. Gli ascensori, parcheggi ed attrezzature.

L'utilizzo degli ascensori deve essere tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale. La distanza può essere derogata in caso di persone che fanno parte dello stesso nucleo familiare o che condividono la camera. Negli altri casi, è necessario utilizzare la mascherina.

I pulsanti degli ascensori devono essere puliti frequentemente.

Il parcheggio dell'eventuale autovettura deve essere effettuato preferibilmente dall'ospite. Qualora ciò non sia possibile, prima di accedere all'autovettura dell'ospite l'addetto al parcheggio deve effettuare l'igiene delle mani indossare la mascherina, areare l'abitacolo e assicurarsi che l'aria condizionata sia spenta. L'addetto al parcheggio provvederà all'igiene delle mani anche dopo essere uscito dall'autovettura.

Ogni oggetto (ad esempio, biciclette, computer, etc.) fornito in uso dalla struttura agli ospiti, deve essere sanificato prima e dopo di ogni utilizzo.



Il Presidente della Regione

12. Gli strumenti di lavoro.

Gli addetti al servizio devono tenere pulita la propria postazione e provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia dei piani di lavoro e delle attrezzature (ad esempio, il telefono, la tastiera, il mouse, lo schermo *touch*, il POS, la cancelleria, etc.). Al fine di agevolare di agevolare lo svolgimento e l'efficacia di tale operazione, è opportuno rimuovere dal piano di lavoro tutti gli oggetti non indispensabili.

Ogni qual volta gli strumenti di lavoro devono essere utilizzati durante il medesimo turno da più persone, l'addetto deve igienizzare le mani con acqua e sapone o con soluzione idroalcolica prima e dopo l'utilizzo.

Si deve evitare lo scambio della cornetta del telefono se la stessa prima del passaggio da un operatore all'altro non venga opportunamente disinfettata.

13. La pulizia delle camere e degli ambienti comuni.

La pulizia quotidiana è effettuata secondo la prassi in uso nella struttura ricettiva alberghiera, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

La sanificazione dell'ambiente è l'attività che riguarda il complesso di procedure e operazioni idonee a rendere salubre un determinato ambiente mediante interventi di detergenza e successiva disinfezione, ad esempio con una soluzione di ipoclorito di sodio diluita allo 0,1% o con alcool etilico al 70% per le superfici che possono essere danneggiate dall'ipoclorito di sodio nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

La pulizia e sanificazione possono essere svolte separatamente o essere condotte con un unico processo utilizzando prodotti che hanno duplice azione; è importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo.

Negli spazi comuni ai piani (corridoi, pianerottoli, atri ascensori) devono essere messi a disposizione degli ospiti distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani.

Gli addetti al servizio di pulizia e rifacimento delle camere e di pulizia dei saloni e delle aree comuni devono essere dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato:

- Guanti, ove prescritti;
- mascherina;
- cuffia per i capelli;
- calzature idonee ad essere sanificate, o copriscarpe monouso.

Quando possibile, è opportuno evitare la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera. In ogni caso, durante la pulizia delle camere l'ospite non deve essere presente.



Il Presidente della Regione

Le modalità operative di svolgimento del servizio ai piani sono le seguenti:

- prima di entrare nella stanza verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale;
- areare la stanza aprendo le finestre, se presenti, prima di intraprendere le successive operazioni di pulizia. La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità a seconda che sia già occupata da un ospite (fermata) o che sia destinata ad accogliere un nuovo ospite (partenza);
- nel caso di fermata la stanza sarà pulita secondo la prassi in uso nell'azienda;
- nel caso di partenza la stanza sarà sanificata;
- dopo ogni fase del ciclo di pulizia è obbligatorio cambiare i guanti, quando prescritti;
- 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;
- la pulizia deve riguardare tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, eventuali suppellettili, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassette;
- in caso di cambio biancheria, la biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) deve essere riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita;
- la biancheria sporca e la biancheria pulita devono essere sempre separate e non venire in contatto;
- non utilizzare la biancheria sporca come supporto nelle operazioni di pulizia della stanza (ad esempio: non utilizzare asciugamani o tappetini doccia utilizzati nelle operazioni di pulizia del bagno).
- il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) deve essere monouso o precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o con altro trattamento di pari efficacia; non usare un panno utilizzato per eliminare lo sporco per asciugare o lucidare superfici pulite;
- se il frigobar è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite pulire le confezioni integre presenti nel frigobar, quindi pulire internamente ed esternamente il frigorifero;
- i bicchieri e le tazze devono essere sostituiti al cambio dell'ospite, anche se non utilizzati;
- i pavimenti vengono puliti e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali;
- quando possibile, è opportuno evitare di dotare le stanze o gli altri ambienti della struttura di tappeti o di elementi di arredo che non sopportano cicli di pulizia quotidiani;
- rimuovere *runner*, cuscini decorativi ed altri elementi non necessari;
- nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, saloni etc.) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, quali maniglie, maniglioni, pulsantiere etc. devono essere puliti ad intervalli regolari in funzione del livello di utilizzo.
- eventuali portarifiuti vanno svuotati e puliti;
- gli eventuali trattamenti aggiuntivi a scopo di sanificazione e purificazione vengono svolti al termine delle operazioni di pulizia;



Il Presidente della Regione

- a fine del turno di servizio il carrello utilizzato per il servizio alle camere deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti.

Le modalità operative del servizio nelle aree comuni di soggiorno e svago sono le seguenti:

- la zona di soggiorno e svago, come ogni altra area della struttura in cui sono presenti diverse persone deve essere periodicamente areata;
- i pavimenti vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali almeno due volte al giorno, e comunque con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata. Per il mobilio e tutte le superfici di contatto si procede come avviene per le camere a una pulizia periodica, tanto più ravvicinata quanto maggiore è l'afflusso di ospiti;
- le pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti vengono puliti almeno due volte al giorno e comunque ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte della clientela lo richieda;
- per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori;
- all'esterno dei servizi igienici degli spazi comuni dovranno essere messi a disposizione distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, con l'indicazione di igienizzare le mani prima dell'accesso e anche all'uscita. In alternativa, potrà essere data indicazione di utilizzare i servizi igienici delle camere o si procederà ad una sanificazione dopo ogni utilizzo.

14. Gli impianti di condizionamento.

Gli impianti di condizionamento devono essere puliti a impianti spenti, in base alle indicazioni fornite dai produttori e/o dai responsabili incaricati della manutenzione.

Per la pulizia delle prese e delle griglie di ventilazione devono essere usati panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente.

15. Somministrazione di alimenti e bevande.

Fermo restando quanto previsto dalle Sezioni 1) e 2) del presente documento, il personale deve aver ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente.

All'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande (sala colazione, bar, sala ristorante, etc.), come negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra).

Per agevolare il rispetto della distanza, si devono affiggere cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, etc.).



Il Presidente della Regione

Si deve mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel alcolico con concentrazione di alcol tra 60-85% per l'igiene delle mani, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere al ristorante/bar.

Sono vietati gli appendiabiti comuni. Il servizio guardaroba viene fornito solo se è possibile evitare il contatto tra gli oggetti dei diversi ospiti (ad esempio, mantenendo adeguate distanze o utilizzando copriabito monouso e buste portaombrelli monouso).

Per favorire il distanziamento, possono essere utilizzate per la somministrazione altre aree interne ed esterne alla struttura ricettiva, normalmente destinate ad altri usi.

I tavoli devono essere posizionati in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno un metro, salvo che per i nuclei familiari o per persone conviventi o che condividono la stessa camera o unità abitativa.

Gli addetti di sala, che sono a contatto diretto con gli alimenti, devono indossare la mascherina e devono lavare o igienizzare le mani con gel alcolico frequentemente.

Le tovaglie devono essere sostituite ad ogni cambio di ospite. Nel caso siano utilizzati coprimacchia al di sopra delle tovaglie, è sufficiente sostituire quest'ultimi. Quando non è previsto l'utilizzo di tovaglie che coprono l'intera superficie del tavolo, il tavolo va pulito dopo ogni servizio.

Il servizio di somministrazione deve essere erogato dal personale, munito di attrezzatura adeguata, possibilmente con servizio al tavolo e menu a la carta.

È consigliato l'utilizzo di prodotti monodose per evitare il più possibile il contatto promiscuo.

La consumazione a buffet in modalità self-service non è consentita. È possibile organizzare una modalità a buffet mediante somministrazione da parte di personale incaricato, escludendo la possibilità per i clienti di toccare quanto esposto e prevedendo in ogni caso, per clienti e personale, l'obbligo del mantenimento della distanza e l'obbligo dell'utilizzo della mascherina a protezione delle vie respiratorie.

Tutti i piatti, posate e bicchieri devono essere lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, se c'è la possibilità che siano toccati dagli ospiti o dal personale, o comunque esposti al contagio.

Nel caso in cui non fosse possibile il lavaggio in lavastoviglie, nell'eseguire quello manuale occorre procedere con lavaggio, disinfezione e risciacquo, usando il massimo livello di precauzione, asciugando con carta monouso.

Le tovaglie ed i tovaglioli devono essere lavati con le modalità consuete.

Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera devono essere trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio. Durante il trasferimento è importante curare la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che dovrà indossare guanti e mascherina. I tempi di allestimento e consegna devono essere minimizzati.



Il Presidente della Regione

In caso di richiesta di cibi da asporto, gli alimenti, preparati secondo le vigenti norme igienico-sanitarie da personale fornito di mascherina e guanti, devono essere consegnati agli ospiti in idonei contenitori monouso, accuratamente chiusi in modo da evitare la fuoriuscita accidentale di materiale.

Per quanto concerne la preparazione degli alimenti, gli addetti alla preparazione di alimenti devono aver ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente.

Essi devono indossare la mascherina e i guanti, da cambiare con la frequenza indicata dai produttori. I guanti vanno cambiati, in particolare dopo aver svolto attività non legate al cibo, come l'apertura e/o chiusura manuale delle porte di entrata ed uscita dai locali cucina e lo svuotamento di contenitori. Quando si indossano i guanti, non bisogna toccarsi occhi, bocca e naso.

Ad ogni cambio di cambio di guanti, e quando i guanti vengono rimossi, occorre lavarsi le mani. Il lavaggio delle mani costituisce una barriera protettiva alle infezioni maggiore rispetto all'indossare guanti monouso. I lavoratori del settore alimentare si devono lavare accuratamente e frequentemente le mani, con sapone normale e acqua corrente calda. I disinfettanti per le mani possono essere utilizzati come misura aggiuntiva, ma non devono sostituire il lavaggio delle mani.

Nel caso in cui i locali adibiti alla preparazione degli alimenti rendano difficile mantenere le misure di distanziamento, occorre mettere in atto misure alternative per proteggere i lavoratori. Ad esempio:

- realizzare postazioni di lavoro sfalsate, in modo che i lavoratori non si trovino uno di fronte all'altro;
- fornire dispositivi di protezione individuale come mascherine, cuffie per i capelli, guanti monouso, tute pulite e scarpe da lavoro antisdrucchiolo;
- distanziare le stazioni di lavoro;
- limitare il numero dei lavoratori addetti contemporaneamente ad un'area di preparazione di alimenti;
- organizzare il personale in gruppi di lavoro per ridurre le interazioni tra i gruppi.

Occorre lavare frequentemente e sanificare periodicamente tutte le superfici e gli utensili a contatto con gli alimenti.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale utilizzati dai lavoratori, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nell'area di lavoro o nelle immediate vicinanze. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

16. Lavoratore contagiato.

Se un membro del personale segnala sintomi respiratori, il lavoratore deve immediatamente interrompere il lavoro e rivolgersi all'assistenza medica.

La direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione) ed il medico competente.



Il Presidente della Regione

In questi casi, in attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza.

Il lavoratore sintomatico deve essere dotato di tessuti monouso e di una mascherina che dovrà indossare quando sono presenti altre persone o quando deve uscire nelle aree comuni.

Se un dipendente o un collaboratore comunica da casa di avere dei sintomi, o sospetta infezione da Coronavirus, dovrà rimanere a casa e cercare subito assistenza medica. In caso di diagnosi di Covid-19 il lavoratore seguirà le istruzioni ricevute dal personale medico, incluso l'autoisolamento in casa fino a che non risulti guarito.

17. Le attività ricreative e di svago.

Le attività di svago e di animazione sono sospese o riorganizzate e previste in piccoli gruppi, con spazi ed orari in modo da permettere sempre il distanziamento anche per quanto riguarda i mini-club privilegiando aree all'aperto.

Le attività sportive a squadre quali beach volley, calcetto, etc., che non consentono il prescritto distanziamento sociale, sono limitate secondo quanto prescritto dalle normative specifiche in vigore.

L'utilizzo delle piscine interne alle strutture ricettive può essere consentito solo in funzione di una limitazione di accessi, di ricambio frequente dell'acqua e di disinfezione, adeguata a prevenire l'esposizione a infezione Covid-19 da parte dei clienti sia nell'area di accesso che all'interno della vasca.

L'accesso alla piscina deve essere controllato attraverso un ingresso/uscita con numero contingentato in relazione alla capienza della struttura con una densità di affollamento in vasca, che deve essere calcolata con un indice di 7 mq di superficie di acqua a persona. Pertanto, il gestore è tenuto, in ragione delle aree a disposizione, a calcolare ed a gestire le entrate dei frequentatori nell'impianto.

Tra le persone deve comunque essere sempre garantito il distanziamento di almeno un metro sia fuori che dentro l'acqua con deroga per le persone appartenenti allo stesso nucleo familiare.

Sussiste l'obbligo di regolamentare la disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettino) 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.

Per tutte le altre disposizioni concernenti le piscine, si rinvia alla Sezione 16) del presente documento.

L'ingresso in acqua deve essere consentito solo dopo la doccia.

In particolare per le piscine, si prescrive la massima attenzione per:

- la manutenzione e verifica del corretto funzionamento degli impianti di trattamento acqua;
- la conferma dell'idoneità alla balneazione attraverso le analisi chimiche e microbiologiche previste;
- la verifica costante della concentrazione di cloro nell'acqua.



Il Presidente della Regione

Ai bordi della piscina, per garantire il distanziamento sociale è preferibile che sia consentito il posizionamento solo sui lettini che devono essere usati da persone della stessa famiglia con asciugamano/telo mare di proprietà. L'ingresso in acqua è organizzato utilizzando, ove necessario, i camminamenti predisposti, consentendo il distanziamento sociale. Gli addetti al salvataggio avranno cura di richiamare al rispetto delle regole ove necessario.

Gli arredi (ombrelloni, lettini, sdraie) a bordo piscina o area solarium, devono essere posizionati in postazioni fisse nel rispetto delle prescrizioni contenute nella Sezione 3) del presente documento.

Per le aree ricreative dedicate ai bambini, a seconda del contesto locale e delle istruzioni delle autorità sanitarie nazionali, è consigliabile evitare assembramenti e prevedere protocolli specifici per la pulizia e sanificazione di queste aree.

18. Ospite contagiato.

Nel caso in cui un ospite presente all'interno della struttura ricettiva (ospite, collaboratore, etc.) presenti febbre e sintomi di infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie) lo deve comunicare tempestivamente alla direzione aziendale. La comunicazione deve essere effettuata telefonicamente, per il tramite della reception. La direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione).

Al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa dell'arrivo dei sanitari, dovranno essere adottate le seguenti misure: fargli indossare una mascherina chirurgica; ridurre al minimo i contatti con altre persone; indirizzarlo alla propria stanza o a un ambiente isolato con la porta chiusa, garantendo un'adeguata ventilazione naturale; escludere l'impianto di ricircolo dell'aria, se possibile.

Nessun visitatore deve essere autorizzato a entrare nella stanza occupata dall'ospite malato.

In base alla disponibilità, gli eventuali accompagnatori dovranno essere spostati in un'altra camera.

A seguito dell'identificazione di un caso sospetto nello stabilimento si deve immediatamente passare all'individuazione dei contatti avuti.

La direzione della struttura dovrà occuparsi senza indugio della pulizia e sanificazione della stanza che era occupata dall'ospite, seguendo i protocolli per camere esposte a Covid-19

19. Ospiti non coinvolti.

Gli ospiti non interessati sono persone che si ritiene abbiano avuto un'esposizione a basso rischio con l'ospite malato. A costoro devono essere fornite tutte le informazioni sulla malattia, sulla sua trasmissione e sulle misure preventive. Dovrebbe essere chiesto loro di automonitorarsi per 14 giorni dalla data di conferma della presenza di un caso nello stabilimento. In presenza di sintomi indicativi del Covid-19 entro 14 giorni, dovranno essere invitati ad autoisolarsi immediatamente e a contattare i servizi sanitari locali.



Il Presidente della Regione

20. Responsabilità.

La corretta attuazione in tutte le sue fasi del Piano d'azione predisposto, in ottemperanza a quanto verrà stabilito dalle autorità sanitarie regionali o nazionali, esonererà espressamente il titolare e/o rappresentante legale, i gestori, direttori e manager (soggetti individuati tra i componenti la rete aziendale della prevenzione ai sensi del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81), da ogni responsabilità derivante dal verificarsi di eventuali casi positivi all'interno della struttura ricettiva.