

LA BATTAGLIA

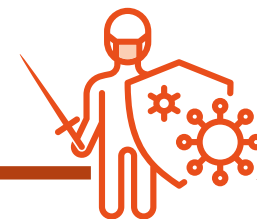


CONTINUA...

verso la **fase 2**, insieme

**SICUREZZA NEGLI HOTEL:**  
**ECCO LE REGOLE DA SEGUIRE.**

# PANORAMICA PRINCIPALI MISURE



## In sintesi...

- AGEVOLARE IL CHECK-IN ONLINE (DOCUMENTI, ETC.)
- RECEPTION: LE MASCHERINE E MANTENERE LA DISTANZA DI SICUREZZA
- IL CLIENTE TERRÀ LE CHIAVI DELLA STANZA DURANTE TUTTO IL SOGGIORNO
- PREFERIRE PAGAMENTI DI TIPO CONTACTLESS
- IGIENIZZAZIONE DELLA STANZA QUOTIDIANA E SANIFICAZIONE AL CAMBIO DI CLIENTE (SEMPRE CON CAMBIO GUANTI DOPO LE OPERAZIONI SU OGNI SINGOLA SANZA)
- ATTIVITÀ DI RISTORAZIONE PREFERIBILMENTE CON SERVIZIO AL TAVOLO
- SEGNALETICA INFORMATIVA DELLE NORME ANTI COVID-19 IN PIÙ LINGUE
- FAVORIRE IL RISPETTO DELLA DISTANZA DI SICUREZZA NELLE AREE COMUNI

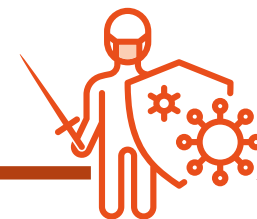
**ATTENZIONE: CONSULTA I PROTOCOLLI E LA NORMATIVA AGGIORNATA  
SUL SITO DELLA REGIONE MARCHE CLICCANDO QUI**

2

**SICUREZZA NEGLI HOTEL:  
ECCO LE REGOLE DA SEGUIRE.**



# 1. Indicazioni generali



## FORMAZIONE E INFORMAZIONE DEL PERSONALE

L'impresa titolare della struttura ricettiva provvede a formare ed informare il proprio personale tramite momenti formativi interni che includano la presente linea guida e le eventuali procedure aziendali organizzative interne per la prevenzione della diffusione del virus responsabile del COVID-19.

Tutti i dipendenti dell'azienda e i collaboratori, anche occasionali, dovranno essere dotati di un tesserino o un elemento di riconoscimento (divisa, maglietta staff o altro) esposto e visibile in modo che i clienti possano avere punti di riferimento immediatamente visibili.

## Screening test del personale e dotazioni

Ai sensi del DPCM 26/04/2020 allegato 6 punto 2, il titolare della struttura può disporre in loco, verso tutti i lavoratori che operano all'interno della azienda, compresi i collaboratori anche occasionali, la misurazione della temperatura corporea prima di iniziare il turno lavorativo. 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 (es. contatto con rifiuti

potenzialmente infetti, condizioni di formazione di aerosol durante la sanificazione etc.);

Accesso dei fornitori all'interno della struttura ricettiva. Per l'accesso dei fornitori all'interno della struttura è necessario osservare le disposizioni contenute nel punto 3 dell'allegato 6 del DPCM 26/042020.

## Comunicazione

È necessario predisporre strumenti di comunicazione finalizzati ad informare i clienti sulle disposizioni da rispettare all'interno della struttura ricettiva.

Tra gli strumenti di comunicazione, è raccomandata l'affissione di documenti e poster in posizione ben visibile, in diverse lingue, indicanti i punti salienti (distanze sociali, lavaggio delle mani, igiene respiratoria, altri comportamenti da tenere all'interno dell'albergo e nei vari ambienti;

Le comunicazioni possono essere realizzate con varie modalità, quali ad esempio 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.

Oltre alle comunicazioni sopra descritte il cliente verrà

informato di poter scaricare e utilizzare la APP "Immuni".

## RICEVIMENTO

Alla reception e 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 suggerisce di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, etc.).

Se possibile, differenziare i percorsi di entrata da quelli di uscita.

Mantenendo il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, evitare di stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro.

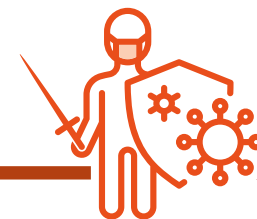
Occorre mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, se possibile per ogni postazione del ricevimento.

Gli addetti al servizio di ricevimento sono dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato:

- guanti (se necessari);
- mascherina.



# 1. Indicazioni generali



È raccomandata l'adozione di misure volte ad evitare assembramenti e a ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento, quali ad esempio:

- richiedere agli ospiti di inviare all'hotel, 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 (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 (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; richiedere la rooming list entro il giorno prima dell'arrivo; le chiavi, insieme a delle targhette per il bagaglio con il numero della camera, verranno consegnate al capogruppo o 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;

Si richiama l'attenzione sull'opportunità di effettuare la comunicazione all'autorità di pubblica sicurezza e sul portale Regionale ISTRICE con la massima tempestività, al fine di agevolare l'individuazione di persone che si siano sottratte alle limitazioni degli spostamenti finalizzate al contenimento del rischio di contagio.

Ogni qual volta sia possibile, 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.

È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.

Per la movimentazione dei bagagli è previsto l'utilizzo dei

guanti.

Per gli altri lavoratori l'utilizzo dei guanti non è obbligatorio. Sia in caso di utilizzo dei guanti che non, è necessaria la periodica 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.

I gel alcolici per l'igiene delle mani devono essere utilizzati periodicamente, anche in caso di impiego dei guanti.

Nelle aree comuni gli ospiti devono indossare la mascherina nelle situazioni nelle quali non è possibile assicurare il distanziamento fisico previsto dalle normative vigenti.

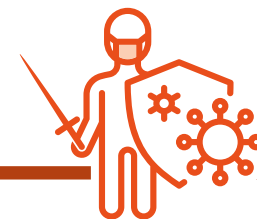
Mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici, ove possibile, saranno a disposizione degli ospiti che ne facciano richiesta, eventualmente anche a pagamento.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si suggerisce di 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.

L'utilizzo degli ascensori dev'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



# 1. Indicazioni generali



altri casi, è necessario utilizzare la mascherina.

I pulsanti degli ascensori devono essere puliti frequentemente.

È consigliabile che il parcheggio dell'eventuale autovettura sia effettuato dall'ospite. Qualora ciò non sia possibile, prima di accedere all'autovettura dell'ospite l'addetto al parcheggio deve indossare i guanti e mascherina, areare l'abitacolo e assicurarsi che l'aria condizionata sia spenta. Ogni oggetto (es. biciclette, computer, ...) fornito in uso dalla struttura agli ospiti, dovrà essere sanificato prima e dopo di ogni utilizzo.

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: telefono, tastiera, mouse, schermo touch, pos, penne, matite, spillatrici). Allo scopo di agevolare lo svolgimento e l'efficacia di tale operazione, è opportuno rimuovere dal piano di lavoro tutti gli oggetti non indispensabili.

Qualora gli strumenti di lavoro vengano utilizzati durante il medesimo turno da più persone, l'addetto deve lavarsi le mani 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.

## ASSISTENZA AGLI OSPITI E RICHIESTE DI INTERVENTI

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 800936677.

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.

## PULIZIA DELLE CAMERE E DEGLI AMBIENTI COMUNI

### DEFINIZIONI

La pulizia quotidiana è effettuata 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.

La sanificazione dell'ambiente è l'attività che riguarda il complesso di procedure e operazioni atte 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.

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) sono messi a disposizione degli ospiti distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani.

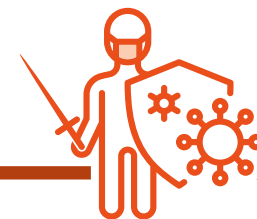
Gli addetti al servizio di pulizia e rifacimento delle camere e di pulizia dei saloni e delle aree comuni sono dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato:

- guanti;
- mascherina;
- cuffia per i capelli (se necessaria);
- calzature idonee ad essere sanificate (se necessarie).

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



# 1. Indicazioni generali



essere presente.

Le operazioni di pulizia e sanificazione, periodiche e giornaliere, possono essere svolte in autonomia dal personale operante nell'attività seguendo scrupolosamente le procedure prescritte.

## MODALITÀ OPERATIVE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO AI PIANI

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 opportuno cambiare i guanti.

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 cassetti.

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; biancheria sporca e 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.

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.

È altresì consigliabile 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.

## MODALITÀ OPERATIVE DEL SERVIZIO NELL'AREE COMUNI DI SOGGIORNO E SVAGO

La zona di soggiorno e svago, come ogni altra area della struttura in cui sono presenti diverse persone deve essere periodicamente areata.

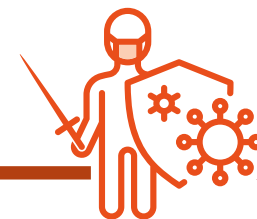
I pavimenti vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali almeno due volte al giorno, e comunque con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata.

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.

Pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente



# 1. Indicazioni generali



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.

## IMPIANTI DI CONDIZIONAMENTO

Per quanto riguarda il microclima, è fondamentale verificare le caratteristiche di aerazione dei locali e degli impianti di ventilazione e la successiva messa in atto in condizioni di mantenimento di adeguati ricambi e qualità dell'aria indoor. Per un idoneo microclima è necessario:

- garantire periodicamente l'aerazione naturale nell'arco della giornata in tutti gli ambienti dotati di aperture verso l'esterno, dove sono presenti postazioni di lavoro,

personale interno o utenti esterni (comprese le aule di udienza ed i locali openspace), evitando correnti d'aria o freddo/caldo eccessivo durante il ricambio naturale dell'aria;

- aumentare la frequenza della manutenzione / sostituzione dei pacchi filtranti dell'aria in ingresso (eventualmente anche adottando pacchi filtranti più efficienti);
- in relazione al punto esterno di espulsione dell'aria, assicurarsi che permangano condizioni impiantistiche tali da non determinare l'insorgere di inconvenienti igienico sanitari nella distanza fra i punti di espulsione ed i punti di aspirazione;
- attivare l'ingresso e l'estrazione dell'aria almeno un'ora prima e fino ad una dopo l'accesso da parte del pubblico;
- nel caso di locali di servizio privi di finestre quali archivi, spogliatoi, servizi igienici, ecc., ma dotati di ventilatori/estrattori meccanici, questi devono essere mantenuti in funzione almeno per l'intero orario di lavoro;
- per quanto riguarda gli ambienti di collegamento fra i vari locali dell'edificio (ad esempio corridoi, zone di transito o attesa), normalmente dotati di minore ventilazione o privi di ventilazione dedicata, andrà posta particolare attenzione al fine di evitare lo stazionamento e l'assembramento di persone, adottando misure organizzative affinché gli stessi ambienti siano impegnati solo

per il transito o pause di breve durata;

- negli edifici dotati di specifici impianti di ventilazione con apporto di aria esterna, tramite ventilazione meccanica controllata, eliminare totalmente la funzione di ricircolo dell'aria;
- Relativamente agli impianti di riscaldamento/raffrescamento che fanno uso di pompe di calore, fancoil, o termoconvettori, qualora non sia possibile garantire la corretta climatizzazione degli ambienti tenendo fermi gli impianti, pulire in base alle indicazioni fornite dal produttore, ad impianto fermo, i filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati;
- le prese e le griglie di ventilazione devono essere pulite con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75%;
- evitare di utilizzare e spruzzare prodotti per la pulizia detergenti/disinfettanti spray direttamente sui filtri per non inalare sostanze inquinanti, durante il funzionamento.

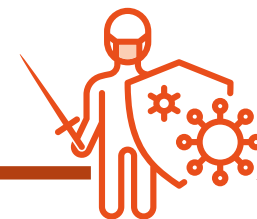
## SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

### DEFINIZIONI

La pulizia quotidiana è effettuata secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse



# 1. Indicazioni generali



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 atte 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.

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.

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 colazioni, 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 suggerisce di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi

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

Occorre 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.

Occorre evitare l'uso di 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).

## AREE DESTINATE ALLA SOMMINISTRAZIONE

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.

## SERVIZIO

È preferibile che il servizio di somministrazione venga erogato dal personale, munito di attrezzatura adeguata, possibilmente con servizio al tavolo e menu a la carta.

In alternativa è possibile esporre le vivande, adeguatamente protette, per poi essere impiattate e servite al tavolo.

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

Il servizio a buffet è da evitare e può in caso di necessità essere effettuato solo se può essere garantito il distanziamento ed evitato l'affollamento (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, etc.).

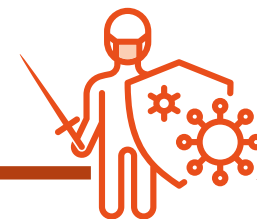
Gli alimenti esposti nel buffet vanno adeguatamente protetti. Nel caso non sia possibile installare protezioni anti droplet, gli ospiti, così come gli addetti alla somministrazione, devono essere dotati di mascherine.

Pinze, cucchiari, mestoli e altri utensili a disposizione degli ospiti vanno sostituiti con frequenza e lasciati in contenitori separati, al fine di evitare il più possibile il contatto





# 1. Indicazioni generali



diretto tra le mani degli ospiti e il cibo.

Qualora il funzionamento delle macchine dispensatrici di bevande non sia curato dagli addetti, occorre mettere a disposizione degli ospiti gel alcolico, con ferma indicazione di igienizzare le mani prima di utilizzarle.

Per evitare di cambiare frequentemente gli utensili a disposizione degli ospiti, o di disinfettare frequentemente gli altri oggetti esposti al contatto, possono essere forniti agli ospiti guanti monouso (es. in polietilene), fermo restando l'invito ad igienizzare le mani prima dell'ingresso in sala.

Ad ogni servizio è necessario pulire e disinfettare tutte le superfici del buffet.

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

## LAVAGGIO DI PIATTI E STOVIGLIE

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.

## LAVAGGIO DELLA BIANCHERIA DA TAVOLA

Tovaglie e tovaglioli devono essere lavati con le modalità consuete.

## SERVIZIO IN CAMERA

Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera vengono 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.

## ASPORTO

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.

## 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.

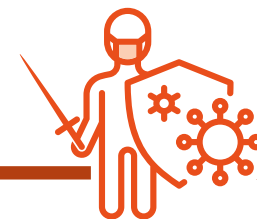
Devono indossare la mascherina e i guanti, da cambiare con la frequenza indicata dai produttori. I guanti vanno cambiati, in particolare dopo aver svolto attività non legate al cibo, come l'apertura / chiusura manuale delle porte di entrata ed uscita dai locali cucina e lo svuotamento di contenitori. 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 distan-



# 1. Indicazioni generali



ziamento, occorre mettere in atto misure alternative per proteggere i lavoratori. Ad esempio:

- 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; quando i lavoratori indossano i DPI è possibile ridurre la distanza tra di loro;
- distanziare le stazioni di lavoro, che causerebbe però il rallentamento dei tempi di preparazione;
- 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.

## INTRATTENIMENTO MUSICALE

È consentito nelle aree dell'albergo destinate alla ristorazione o aree comuni, organizzare intrattenimenti musicali limitati all'ascolto durante i quali i clienti assistono in posizione seduta e con il distanziamento interpersonale previsto dalla normativa vigente.

## RIUNIONI, CONFERENZE ED EVENTI

Ai sensi del dpcm 17 maggio è sospesa ogni attività di meeting, convegnistica o congressuale.

## CENTRI BENESSERE

Ai sensi del dpcm 17 maggio sono sospese le attività di centri benessere, centri termali (fatta eccezione per l'erogazione delle prestazioni rientranti nei livelli essenziali di assistenza).

## PISCINA

Nel caso sia presente nella struttura ricettiva una piscina è necessario valutare l'utilizzo in base alle seguenti prescrizioni:

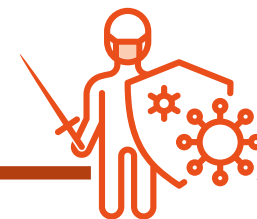
- l'utilizzo delle piscine interne alle strutture ricettive può essere consentito solo in funzione di una limitazione di

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 frequenza di 10mq per 4 persone;
  - tenuto conto che l'attività in piscina si presenta come un contesto dinamico (persone in movimento) o comunque misto (contemporanea presenza di persone in posizioni fisse e di altre in movimento) deve comunque essere garantito dentro l'acqua il distanziamento tra le persone di almeno due metri con deroga per le persone appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi;
  - l'ingresso in acqua deve essere consentito solo dopo un'accurata doccia su tutto il corpo;
  - è obbligatorio l'uso della cuffia, è vietato sputare, soffiarsi il naso, urinare in acqua; ai bambini molto piccoli è necessario far indossare pannolini contenitivi.
- In particolare per le piscine:
- al fine di assicurare un livello di protezione dall'infezione assicurare l'efficacia della filiera dei trattamenti dell'acqua e il limite del parametro cloro attivo libero in vasca compreso tra 1,0 - 1,5 mg/l; cloro combinato  $\leq$  0,40



# 1. Indicazioni generali



- mg/l; pH 6.5 – 7.5. Si fa presente che detti limiti devono rigorosamente essere assicurati in presenza di bagnanti. La frequenza dei controlli sul posto dei parametri di cui sopra è non meno di due ore. Dovranno tempestivamente essere adottate tutte le misure di correzione in caso di non conformità, come pure nell'approssimarsi del valore al limite tabellare;
- prima dell'apertura della vasca dovrà essere confermata l'idoneità dell'acqua alla balneazione a seguito dell'effettuazione delle analisi di tipo chimico e microbiologico dei parametri di cui alla tabella A dell'allegato 1 all'Accordo Stato Regioni e PPAA. 16.01.2003, effettuate da apposito laboratorio;
  - le analisi di laboratorio 14 dovranno essere ripetute durante tutta l'apertura della piscina al pubblico a cadenza mensile, salvo necessità sopraggiunte, anche a seguito di eventi occorsi in piscina, che possono prevedere una frequenza più ravvicinata;
  - i 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 in maniera tale da garantire il rispetto delle distanze interpersonali. La distanza minima tra i lettini non può essere inferiore ai 1,5mt;
- qualora il gestore ritenga che per le caratteristiche degli impianti e delle attrezzature non possano adottarsi le misure di distanziamento sociale efficacemente, potrà decidere di vietarne l'utilizzo;
- le attrezzature come lettini, sdraie, seggiole panche etc... sono giornalmente sottoposte a pulizia e disinfezione;
- il titolare della struttura è tenuto ad informare i clienti e a mettere in atto tutte le indicazioni presenti nelle linee guida.

## PALESTRA

Nel caso sia presente all'interno della struttura il servizio di palestra, dovranno essere adottate le linee guida specifiche per le palestre contenute nell'allegato 17 del dpcm 17/05/2020.

## CASO SINTOMATICO

Nel caso in cui una persona 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.

Se la persona che presenta i sintomi è un dipendente o un collaboratore, dovrà interrompere immediatamente l'attività lavorativa.

La comunicazione deve essere effettuata telefonicamente, per il tramite della reception (per gli ospiti) o dell'ufficio del personale (per i dipendenti, collaboratori, etc.).

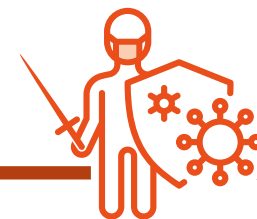
La direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente (contattando il numero Regionale 800936677) o la guardia medica.

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;



# 1. Indicazioni generali



- escludere l'impianto di ricircolo dell'aria, se possibile;
  - eventuali forme di assistenza, connesse a necessità improrogabili, dovranno essere svolte da persone in buona salute, che utilizzino gli opportuni dispositivi di protezione individuale; solo in questo caso si utilizzano dispositivi di protezione facciale, copriabiti e maschera FFP2;
  - lavarsi accuratamente le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo il contatto con la persona o con l'ambiente di permanenza; prestare particolare attenzione alle superfici corporee che sono venute eventualmente in contatto con i fluidi (secrezioni respiratorie, urine, feci) del malato; far eliminare in sacchetto impermeabile, direttamente dal paziente, i fazzoletti di carta utilizzati; il sacchetto sarà smaltito in uno con i materiali infetti prodottisi durante le attività sanitarie del personale di soccorso.
- 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'auto-isolamento in casa fino a che i sintomi non siano definitivamente spariti.

## KIT PROTETTIVO

Presso la reception si consiglia il deposito di un kit da utilizzare per coloro che presentano sintomi da Covid-19 o per coloro che si prendono cura di una persona affetta.

Il kit comprende i seguenti elementi:

- mascherine di tipo FFP2;
- protezione facciale;
- guanti (usa e getta);
- grembiule protettivo (usa e getta);
- tuta a maniche lunghe a tutta lunghezza;
- copriscarpe (usa e getta)
- disinfettante / salviette germicide per la pulizia delle superfici e dei tessuti;
- sacchetto monouso per rifiuti a rischio biologico.

## PULIZIA DEGLI AMBIENTI

In stanze ed altri ambienti della struttura ricettiva in cui abbiano soggiornato casi confermati di Covid-19 prima di essere stati ospedalizzati verranno applicate le misure di pulizia di seguito riportate.

A causa della possibile sopravvivenza del virus nell'ambiente per diverso tempo, i luoghi e le aree potenzialmente contaminati da SARS-CoV-2 devono essere sottoposti a completa pulizia con acqua e detersivi comuni prima di essere nuovamente utilizzati.

Per la decontaminazione, si raccomanda l'uso di ipoclorito di sodio 0,1% dopo pulizia.

Per le superfici che possono essere danneggiate dall'ipoclorito di sodio, utilizzare etanolo al 70% dopo pulizia con un detersivo neutro.

Vanno pulite con particolare attenzione tutte le superfici toccate di frequente, quali superfici di muri, porte e finestre, superfici dei servizi igienici e sanitari.

Durante le operazioni di pulizia con prodotti chimici, assicurare la ventilazione degli ambienti.

La biancheria da letto, le tende e altri materiali di tessuto devono essere sottoposti a un ciclo di lavaggio con acqua calda a 90° C e detersivo.

Qualora non sia possibile il lavaggio a 90° C per le caratteristiche del tessuto, aggiungere il ciclo di lavaggio con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio).

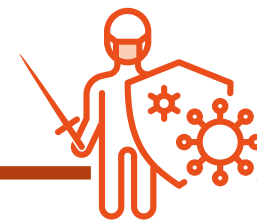
Tutte le operazioni di pulizia devono essere condotte da personale che indossa gli appositi dispositivi di protezione individuale (filtrante respiratorio FFP2, protezione facciale, guanti monouso, camice monouso impermeabile a maniche lunghe).

Al termine delle operazioni, seguire le misure indicate per la rimozione in sicurezza dei dispositivi di protezione individuale (svestizione).

Dopo l'uso, i dispositivi di protezione individuale monouso



# 1. Indicazioni generali



vanno smaltiti come materiale potenzialmente infetto.

## CONTATTI STRETTI

Il personale sanitario potrebbe richiedere informazioni in merito ai contatti stretti che la persona contagiata ha avuto all'interno della struttura.

Ad esempio:

- la persona che ha fornito assistenza diretta alla persona contagiata senza l'impiego dei DPI raccomandati o mediante l'utilizzo di DPI non idonei;
- la persona che ha avuto un contatto diretto non protetto con le secrezioni della persona contagiata (ad esempio, ha toccato a mani nude fazzoletti di carta usati);
- le persone che hanno avuto un contatto fisico diretto con il contagiato (ad esempio, una stretta di mano);
- le persone che hanno avuto un contatto diretto (faccia a faccia) ovvero si sono trovate in un ambiente chiuso (ad esempio, un veicolo o una stanza chiusa) con la persona contagiata per almeno 15 minuti, a distanza minore di 2 metri;
- le persone che hanno soggiornato nella stessa stanza o unità abitativa in cui ha soggiornato la persona contagiata.

L'azienda potrà chiedere agli eventuali contatti stretti di lasciare cautelativamente l'attività, secondo le indicazioni

dell'Autorità sanitaria.

## RESPONSABILITÀ DEL GESTORE.

Il gestore pone in essere tutte le condizioni per il rispetto delle regole e dei comportamenti prescritti dalle presenti linee guida senza tuttavia essere direttamente responsabile di eventuali condotte contrarie da parte dei singoli clienti.



# Per informazioni

**CLICCA PER CONSULTARE IL PROTOCOLLO E LA NORMATIVA AGGIORNATE:**

<https://www.regione.marche.it/coronavirus-protocolli-fase2>

**PER INFORMAZIONI:**

mail [osservatorio.turismo@regione.marche.it](mailto:osservatorio.turismo@regione.marche.it)

Dirigente Turismo:  
**Paola Marchegiani**

Dirigente del Servizio:  
**Raimondo Orsetti**

Responsabile strutture ricettive:  
**Ignazio Pucci**

