

## PROTOCOLLO “ACCOGLIENZA SICURA AOTA”

Misure di carattere generale:

Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione da Covid-19, è opportuno rammentarne i contenuti, prevedendo apposite indicazioni alla reception e negli altri ambienti comuni.

- Alla reception e negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la **distanza interpersonale** (almeno un metro tra una persona ed un'altra);
- Pur mantenendo il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, è **vietato** stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro.  
**Dovrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura maggiore di 37,5°C** come da Ordinanza Regione Campania n. 51 del 24 maggio 2020;
- **Obbligo** per il personale della struttura ricettiva e degli ospiti negli ambienti aperti al pubblico dei **dispositivi di protezione individuale** (mascherine e, ove necessario, guanti) come da Ordinanza Regione Campania n. 41 del 1 maggio e n. 51 del 24 maggio 2020;
- Per ogni postazione del ricevimento/bar/colazione sarà a disposizione del personale e degli ospiti gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani;
- 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;
- 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; invitare gli ospiti a **conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno**; le chiavi vengono igienizzate ad ogni cambio dell'ospite;
- È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera;
- Mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici, ove possibile, saranno a disposizione degli ospiti che ne facciano richiesta, eventualmente anche a pagamento;

- 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 altri casi, è necessario utilizzare la mascherina. I pulsanti degli ascensori vengono puliti frequentemente;
- Ogni oggetto (es. biciclette, computer, ...) fornito in uso dalla struttura agli ospiti, viene sanificato prima e dopo di ogni utilizzo;
- Gli addetti al servizio si occupano di **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);
- Al fine di limitare il contatto con il personale e con gli ospiti, gli appaltatori e i **fornitori** di beni e servizi che entrano nella struttura alberghiera devono usare preferibilmente dei percorsi a loro dedicati nonché tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione di Covid-19 indicati dalla struttura stessa;
- **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. La pulizia deve riguardare tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, eventuali suppellettili, amenities, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassetti. 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 frigorifero è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite pulire le confezioni integre presenti nel frigorifero, quindi pulire internamente ed esternamente il frigorifero. – Il vassoio coffee/tea facilities viene controllato, pulito e rifornito. 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.
- 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;
- 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 sono usati panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente;
- Gli ambienti di lavoro, le postazioni con le relative dotazioni e le aree comuni vengono sottoposti a sanificazione periodica;
- La sanificazione dell'ambiente avviene mediante interventi di detergenza e di successiva disinfezione 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;

- 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 o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale). 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;
- **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 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 coprimalta 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 a buffet NON è consentito** (Ordinanza Regione Campania n. 51 del 24 maggio 2020).  
E' consentito esclusivamente il servizio con la modalità di prelievo che viene attraverso la consegna del cibo e bevande da parte di un operatore con prelievo da parte di questo delle pietanze indicate dal consumatore tra quelle esposte che dovranno essere adeguatamente protette con superfici sanificabili, igienizzabili e non porose.  
Si consiglia l'adozione del breakfast box/lunch box.
- 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;
- 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.