

## **Protocollo aziendale di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro**

Premesso

- che il presente protocollo costituisce attuazione di quello nazionale sottoscritto in data 14.3.20 dalle organizzazioni datoriali e dalle rappresentanze sindacali (CGIL, CISL e UIL) e aggiornato in data 24.4.20;
- che il Governo favorisce, per quanto di sua competenza, la piena attuazione del Protocollo;
- che in data 27.4.20 Federalberghi, Confindustria Alberghi ed Assohotel hanno sottoscritto il Protocollo “accoglienza sicura” al fine di prevenire la diffusione del virus COVID-19 nelle strutture turistico ricettive;
- che in data 16.5.20 la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome ha emanato le “Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche, Produttive e Ricreative”;
- che sono condivisi i principi dei protocolli nazionali e delle linee di indirizzo;
- che sono state emanate ordinanze regionali contenenti specifiche misure di contenimento sulla diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro aventi valenza territoriale;
- che, considerate le differenti opzioni previste dalla legge e dai protocolli nazionali per far fronte alla diffusione del COVID-19, è stata valutata la necessità di adottare un protocollo aziendale che, nel rispetto dei principi di quelli nazionali, adatti gli stessi alla specificità aziendale;
- che, secondo i Protocolli nazionali, le misure previste negli stessi possono essere integrate da altre equivalenti o più incisive secondo la peculiarità della propria organizzazione;
- che, successivamente alla elaborazione del presente protocollo, saranno monitorate le misure adottate e le implementazioni (con eventuale affidamento di questo compito ad un Comitato per l’applicazione e la verifica delle regole del protocollo);

Tanto premesso

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE assume il presente protocollo aziendale di regolamentazione quale attuazione del Protocollo nazionale adottato dalle parti sociali alla presenza del Governo in data 14.3.20 e aggiornato in data 24.4.20, del Protocollo “accoglienza sicura” per il contrasto alla diffusione del virus COVID-19 nelle strutture turistico ricettive sottoscritto in data 27.4.20 da Federalberghi, Confindustria Alberghi ed Assohotel, delle Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche, Produttive e Ricreative” fornite in data 16.5.20 dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, nonché delle ordinanze regionali emanate per il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro.

Il presente protocollo si intende applicabile a tutte le strutture alberghiere di proprietà di MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE, in particolare:

- Grand Hotel Mediterraneo, Lungarno del Tempio n. 44, 50125, Firenze;
- Hotel dei Calzaiuoli, Via Calzaiuoli n. 6, 50122, Firenze;
- Villa Fiesole, Via Beato Angelico n. 35, 50014, Fiesole (FI);
- Grand Hotel Palatino, Via Cavour n. 213/M, 00184, Roma.

### **1. INFORMAZIONE**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE è e deve restare un luogo sicuro. Per mantenere questa condizione, i comportamenti del personale e dei terzi devono uniformarsi con consapevolezza, costante e collaborativa puntualità alle disposizioni del presente protocollo.

L'informazione preventiva e puntuale è la prima iniziativa di precauzione e, per questo motivo, MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE si impegna a portare a conoscenza dei propri dipendenti e dei terzi (ospiti, visitatori, fornitori etc.), attraverso apposite note scritte, tutte le informazioni necessarie alla tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti all'interno dell'azienda.

L'informativa avrà adeguati contenuti e la seguente articolazione:

**a) Informazione preventiva**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE porterà a conoscenza, anche attraverso strumenti informatici, di tutti coloro (dipendenti, ospiti, visitatori, fornitori etc.) che si accingono a fare, occasionalmente o sistematicamente, ingresso nei locali aziendali una specifica nota contenente tutte le indicazioni del presente protocollo (**All.1 al presente protocollo "Informativa ai dipendenti, fornitori, visitatori e ospiti**).

L'informazione sulle misure di prevenzione sarà assicurata in forme comprensibili anche ai clienti di altra nazionalità.

**b) Informazione all'entrata**

Nessuno potrà entrare nei locali aziendali se non dopo aver ricevuto la specifica nota informativa. Con l'ingresso nei locali aziendali si attesta, per fatti concludenti, di averne compreso il contenuto, si manifesta adesione alle regole ivi contenute e si assume l'impegno a conformarsi alle disposizioni ivi contenute. All'entrata vengono affissi e/o consegnati *dépliant* contenenti le comunicazioni necessarie per regolamentare l'accesso all'interno dell'azienda;

Tra le informazioni contenute nella nota informativa sono presenti:

- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio e di non fare ingresso nei locali aziendali in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;
- la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter fare ingresso o di poter permanere nei locali aziendali e di doverlo dichiarare tempestivamente laddove, anche successivamente all'ingresso, sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, tosse, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti, etc.) in presenza delle quali i provvedimenti dell'Autorità impongono di informare il medico di famiglia e l'Autorità sanitaria e di rimanere al proprio domicilio;
- la consapevolezza e l'accettazione del fatto che l'ingresso nei locali aziendali di lavoratori già risultati positivi all'infezione da COVID-9 dovrà essere preceduto da una preventiva comunicazione avente ad oggetto la certificazione medica da cui risulti la "avvenuta negativizzazione" del tampone secondo le modalità previste e rilasciata dal dipartimento di prevenzione territoriale di competenza;
- l'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro nel fare accesso ai locali aziendali (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, indossare le mascherine, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);
- l'impegno a informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere ad adeguata distanza dalle persone presenti.

**c) Informazione ai terzi (ospiti, fornitori, visitatori)**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE darà adeguata informazione ai terzi (ospiti, fornitori, visitatori) dei contenuti del presente protocollo, per quanto di interesse. Tale informazione avverrà

con una nota informativa (laddove possibile, il contenuto sarà anticipato rispetto all'arrivo presso l'azienda) che avrà il medesimo contenuto di quella consegnata o comunque resa disponibile all'ingresso dell'azienda. Con l'ingresso nei locali aziendali si attesta, per fatti concludenti, di averne compreso il contenuto, si manifesta adesione alle regole ivi contenute e si assume l'impegno di conformarsi alle disposizioni ivi contenute.

#### **d) Informazione nei locali aziendali**

Nei luoghi maggiormente frequentati verranno collocati appositi *dépliant* informativi che ricordino comportamenti, cautele, condotte che dovranno essere tenuti in modo da garantire la sicurezza di ciascuno. In particolare, le indicazioni comportamentali saranno posti nei luoghi comuni; le regole igieniche saranno affisse prevalentemente in prossimità o all'interno dei servizi igienici ed in corrispondenza dei punti di erogazione del gel per la pulizia delle mani (**All.2 al presente protocollo "Cartellonistica"**).

## **2. MODALITÀ DI INGRESSO DEL PERSONALE NEI LOCALI AZIENDALI E DI TRASPORTO DEI LAVORATORI**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE informa preventivamente il personale dipendente che debba fare ingresso nei locali aziendali della preclusione dell'accesso a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell'OMS.

L'ingresso presso i locali aziendali di lavoratori già risultati positivi all'infezione da COVID-19 dovrà essere preceduto da una preventiva comunicazione avente ad oggetto la certificazione medica da cui risulti la "avvenuta negativizzazione" del tampone secondo le modalità previste e rilasciata dal dipartimento di prevenzione territoriale di competenza, che dovrà essere consegnata al Medico Competente.

E' obbligo da parte dei dipendenti chiamati ad accedere per lo svolgimento delle attività lavorative di controllare la temperatura corporea prima di lasciare il proprio domicilio. In caso di febbre (oltre 37,5°) o altri sintomi influenzali suggestivi COVID-19 vi è l'obbligo di rimanere al proprio domicilio e di chiamare il proprio medico di famiglia e l'Autorità Sanitaria.

Il personale dipendente, prima di entrare in servizio, dovrà firmare un modulo di autocertificazione fornito dall'azienda. (**All.3 al presente protocollo**).

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE, in alternativa alla autocertificazione, potrà valutare l'installazione di termoscanner per il controllo automatico della temperatura corporea.

In tale eventualità, qualora il personale dovesse presentare una temperatura superiore ai 37,5° dovrà essere momentaneamente isolato presso la Sala Velino per l'Hotel Palatino, la sala stireria per l'Hotel Mediterraneo, la sala lettura per l'Hotel Villa Fiesole e il bar per l'Hotel Calzaiuoli. La persona isolata dovrà essere fornita di mascherina, non dovrà recarsi al Pronto Soccorso e/o nelle infermerie dell'azienda, ma dovrà contattare nel più breve tempo possibile il proprio medico curante e seguire le sue indicazioni.

Il Direttore Operativo o il Room Division Manager o in loro assenza il più alto in grado del ricevimento procederanno immediatamente ad avvertire le autorità sanitarie competenti e i numeri di emergenza per il COVID-19 (112) forniti dalla Regione o dal Ministero della Salute e si atterrà alle indicazioni ricevute.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE esegue le operazioni di verifica (autodichiarazione) e/o controllo automatico della temperatura (in presenza di termoscanter) e quelle conseguenti nel pieno rispetto della privacy.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE fornisce al personale una “Informativa per il trattamento dei dati personali” (**All.4 al presente protocollo**).

Qualora, per prevenire l’attivazione di focolai epidemici nelle aree maggiormente colpite dal virus, l’autorità sanitaria competente disponga misure aggiuntive specifiche come, ad esempio, l’esecuzione del tampone per i lavoratori, il datore di lavoro fornirà la massima collaborazione.

I lavoratori sono invitati ad effettuare il tragitto casa-sede di lavoro preferibilmente con mezzi propri, se possibile utilizzati individualmente. Nel caso di utilizzo dell’auto privata con due persone si raccomanda l’utilizzo della mascherina. Qualora i lavoratori dovessero utilizzare mezzi pubblici, essi dovranno essere sempre dotati di mascherina protettiva, guanti protettivi monouso e provvedere alla pulizia/sanificazione delle mani prima e dopo l’utilizzo degli stessi, oltre che essere istruiti sulle migliori norme di comportamento per ridurre al massimo le occasioni di contagio.

### **3. MODALITÀ DI ACCESSO DEI FORNITORI ESTERNI**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE informa preventivamente i fornitori che debbano fare ingresso in azienda della preclusione dell’accesso a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell’OMS.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE si impegna a comunicare ai fornitori, laddove possibile anticipatamente e in modalità informatica a mezzo pec, le procedure di ingresso. Qualora non fosse possibile verrà consegnata, prima dell’ingresso nei locali aziendali, una informativa scritta contenente tutte le indicazioni a cui dovranno attenersi i terzi durante la permanenza nei locali o negli spazi aziendali.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE, tenuto conto della propria organizzazione, indica di seguito le procedure e le regole di ingresso nei propri uffici, locali e ambienti.

E’ fatto divieto di accesso di personale esterno all’aziendale non in caso di stretta necessità.

Le operazioni di carico e scarico rappresentano un momento di interferenza e potenziale occasione di contagio. MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE dispone l’osservanza della seguente procedura: il trasportatore munito di mascherina fermerà il mezzo in una zona definita (ad eccezione dell’Hotel Calzaiuoli dove il mezzo sarà fermato davanti all’ingresso sulla stessa Via Calzaiuoli), quindi scenderà e aprirà il portello per permettere il carico e lo scarico del lotto. Il carico sarà lasciato con la bolla di trasporto all’esterno dei locali aziendali e, successivamente, verrà ritirato dall’incaricato dell’azienda.

Per quanto riguarda il servizio lavanderia industriale il trasportatore delle biancheria, munito di mascherina, sarà autorizzato ad entrare nei locali adibiti al prelievo e allo stoccaggio della biancheria.

Il servizio per gli alimentari freschi sarà abilitato ad accedere alle celle frigorifere poste in prossimità dell’ingresso economato munito di mascherina.

Qualora sia necessario maneggiare del materiale, il personale indosserà i guanti protettivi monouso. Terminata l’operazione, l’operatore si toglierà i guanti e procederà al lavaggio delle mani.

I fornitori che accedano ai locali aziendali dovranno sottoscrivere un modello di autodichiarazione fornito dall'azienda (**All.3 al presente protocollo**) e sarà loro fornita una "Informativa per il trattamento dei dati personali" (**All.4 al presente protocollo**).

Al fine di limitare i contatti con tutti gli esterni sarà adibita una "area filtro" a disposizione del personale dove sarà possibile incontrare il fornitore. Si precisa che tale area è creata appositamente per evitare che tutti i fornitori si trovino a circolare all'interno dei locali. Durante l'eventuale incontro il personale e il fornitore dovranno tassativamente indossare guanti e mascherina, mantenendo la distanza interpersonale di almeno 1 metro (ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 m).

Per tutto il periodo di permanenza presso l'azienda il fornitore è tenuto ad osservare tutte le regole previste per il personale.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE organizza le eventuali relazioni commerciali riducendo al minimo la necessità di contatto privilegiando modalità informatiche per la trasmissione e lo scambio della documentazione. Qualora non fosse possibile evitare lo scambio di documentazione cartacea, si devono rispettare le seguenti regole:

- mantenere la distanza di almeno 1 metro (ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 m);
- dotarsi di guanti o igienizzare le mani per ricevere e firmare la documentazione.

Con riferimento ai lavori, attività o comunque accessi che ditte esterne dovranno eseguire all'interno dei locali aziendali, MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE comunicherà preventivamente all'appaltatore tramite pec le informazioni e le procedure da osservare nello svolgimento degli stessi, dando completa informativa dei contenuti del protocollo e vigilando affinché i lavoratori della stessa o delle aziende terze che operano a qualunque titolo nel perimetro aziendale, ne rispettino integralmente le disposizioni.

Tutti gli obblighi di legge, derivanti dai provvedimenti urgenti e dal Protocollo nazionale, devono essere garantiti dall'appaltatore. L'appaltatore e l'appaltante potranno elaborare una procedura unica e condivisa per garantire il rispetto degli obblighi precauzionali.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE si riserva di escludere o interrompere l'attività dell'appaltatore nel caso di mancato rispetto delle procedure interne o convenute.

In caso di lavoratori dipendenti da aziende terze che operano nello stesso sito (es. manutentori, fornitori, addetti alle pulizie o vigilanza) che risultassero positivi al tampone COVID-19, l'appaltatore dovrà informare immediatamente il committente ed entrambi dovranno collaborare con l'Autorità sanitaria fornendo elementi utili all'individuazione di eventuali contatti stretti.

Per i fornitori sono individuati servizi igienici dedicati ai quali è garantita una adeguata pulizia giornaliera. E' vietato l'utilizzo dei servizi igienici del personale dipendente.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE garantisce la pulizia frequente (almeno una volta a settimana) dei veicoli appartenenti all'azienda e prevede la messa a disposizione per coloro che sono autorizzati ad usare detti veicoli di gel per la pulizia delle mani. Il veicolo aziendale ove esistente dovrà essere sanificato all'inizio e alla fine del suo utilizzo direttamente da parte dell'utilizzatore.

#### 4. MODALITÀ DI ACCESSO DEI VISITATORI

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE informa preventivamente i visitatori che debbano fare ingresso in azienda della preclusione dell'accesso a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell'OMS.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE si impegna a comunicare ai visitatori, laddove possibile anticipatamente e in modalità informatica, le procedure di ingresso. Qualora non fosse possibile, verrà consegnata prima dell'ingresso nei locali aziendali, una informativa scritta contenente tutte le indicazioni a cui dovranno attenersi durante la permanenza nei locali o negli spazi dell'azienda.

E' ridotto, per quanto possibile, l'accesso ai visitatori; qualora fosse necessario l'ingresso di visitatori esterni questo potrà avvenire previa fissazione di appuntamento con MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE o su esplicita accettazione da parte dell'albergo in caso di visitatore "passante". Sarà richiesta ai visitatori la sottoscrizione e consegna del modello di autodichiarazione fornito dall'azienda tramite mail (**All.3 al presente protocollo**).

Il modello di autodichiarazione dovrà essere sottoscritto dal visitatore prima di accedere ai locali aziendali.

Per tutto il periodo di permanenza presso l'azienda il visitatore è tenuto ad osservare tutte le regole previste per il personale.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE organizza le eventuali relazioni commerciali riducendo al minimo la necessità di contatto privilegiando modalità informatiche per la trasmissione e lo scambio della documentazione. Qualora non fosse possibile evitare lo scambio di documentazione cartacea, si devono rispettare le seguenti regole:

- mantenere la distanza di almeno 1 metro (ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 m);
- dotarsi di guanti o igienizzarsi le mani per ricevere e firmare la documentazione.

Per i visitatori sono individuati servizi igienici dedicati al quale è garantita una adeguata pulizia giornaliera.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE fornisce ai visitatori una "Informativa per il trattamento dei dati personali" (**All.4 al presente protocollo**).

## 5. MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI OSPITI

### RICEVIMENTO DEGLI OSPITI

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE informa preventivamente gli ospiti che debbano fare ingresso in azienda della preclusione dell'accesso a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell'OMS.

Gli ospiti, prima dell'accesso ai locali aziendali, potranno essere sottoposti al controllo della temperatura corporea e/o sarà richiesta la sottoscrizione e consegna del modello di autodichiarazione fornito dall'azienda tramite mail (**All.3 al presente protocollo**).

Il modello di autodichiarazione dovrà essere sottoscritto dagli ospiti immediatamente al loro ingresso in albergo raggiungendo il banco della reception (comunque muniti di mascherina), prima di accedere ad altri locali aziendali. Il modello potrà essere cartaceo o digitale tramite supporti specifici informatici.

Gli ospiti in condizioni di temperatura superiore a 37,5° saranno momentaneamente isolate presso il locale prestabilito per ogni singolo albergo (cfr. il precedente punto 2) e fornite di mascherine, non dovranno recarsi al Pronto Soccorso e/o nelle infermerie dell'azienda ma dovranno contattare nel più breve tempo possibile il proprio medico curante e seguire le sue indicazioni.

Il Direttore Operativo o il Room Division Manager o in loro assenza il più altro in grado del ricevimento procederanno immediatamente ad avvertire le autorità sanitarie competenti e i numeri di emergenza per il COVID-19 (112) forniti dalla Regione o dal Ministero della Salute e si atterrà alle indicazioni ricevute.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE esegue le operazioni di verifica (autodichiarazione) e/o controllo automatico della temperatura (in presenza di termoscanter) e quelle conseguenti nel pieno rispetto della privacy, secondo le modalità indicate nel Protocollo nazionale e nel rispetto della normativa vigente.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE fornisce agli ospiti una “Informativa per il trattamento dei dati personali” (**All.4 al presente protocollo**).

Mantenendo il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza non sarà consentito stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti.

Presso la reception sarà consentito l'accesso agli ospiti nella misura in cui si riesca a garantire il rispetto per la distanza interpersonale (almeno 1 metro ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 m).

Per agevolare il rispetto della distanza saranno apposti cartelli informativi e/o delimitati gli spazi e/o segnali sul pavimento e/o utilizzo di paline.

I percorsi di entrata e quelli di uscita saranno differenziati.

Al fine di evitare assembramenti e a ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento si dispongono le seguenti misure:

- sarà richiesto agli ospiti di inviare all'azienda, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo e sarà fornita agli ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali;
- saranno utilizzati 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.) sarà richiesto ad un referente del gruppo o della famiglia di fare da unico tramite per la procedura di check in e per tutte le altre esigenze di contatto diretto alla reception; sarà richiesta la rooming list entro il giorno prima dell'arrivo; le chiavi, insieme alle targhette per il bagaglio con il numero della camera, verranno consegnate al referente del gruppo della famiglia che le distribuirà agli altri ospiti;
- per contenere la formazione di code sarà possibile ritirare il documento degli ospiti in arrivo e consentire l'accesso alla struttura, concludendo solo in un secondo momento la procedura di registrazione;

- ove possibile saranno utilizzati sistemi di virtual concierge o sistemi simili di servizio informativo in modo tale da ridurre al minimo le occasioni di contatto con la reception;
- sarà favorito il ricorso alle procedure di priority check-out e self check-out, ferma restando la necessità di richiedere la sottoscrizione delle relative autorizzazioni (cosiddetti “Priority Check-Out Agreement” e “Delayed Charge Agreement”) oppure sarà favorito il ricorso alle procedure di check-out che garantiscano il mantenimento della distanza di sicurezza (almeno 1 metro ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 m).

Al fine di agevolare l’individuazione di persone che si siano sottratte alle limitazioni degli spostamenti finalizzate al contenimento del rischio di contagio la comunicazione all’autorità di pubblica sicurezza verrà effettuata con la massima tempestività da parte della Direzione o, in sua assenza, dal più alto in grado della reception.

Al fine di evitare o limitare allo stretto necessario il contatto delle mani con gli oggetti degli ospiti, gli stessi verranno invitati a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno, i documenti di identità saranno visionati senza toccarli e saranno favoriti i pagamenti con sistemi contactless.

Per la movimentazione dei bagagli è necessario l’utilizzo dei guantie/o l’igienizzazione delle mani prima e dopo il servizio espletato.

Le chiavi delle stanze, comprensive del portachiavi se presente, saranno sanificate con soluzione virucida ad ogni cambio dell’ospite.

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

Ogni oggetto (es. biciclette, computer etc.) fornito in uso dalla struttura agli ospiti, dovrà essere sanificato prima e dopo di ogni utilizzo direttamente dall’utilizzatore.

Per ogni postazione del ricevimento sarà messo a disposizione del personale e degli ospiti gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l’igiene delle mani.

Presso la reception saranno rese disponibili agli ospiti che ne facciano richiesta mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici, eventualmente anche a pagamento.

Il parcheggio dell’eventuale autovettura sarà effettuato direttamente dall’ospite. Qualora ciò non sia possibile l’addetto al parcheggio, prima di accedere all’autovettura, dovrà indossare guanti e mascherina, areare l’abitacolo e assicurarsi che l’aria condizionata sia spenta.

### **Assistenza agli ospiti e richieste di interventi**

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

Presso la reception sono disponibili i numeri di telefono da contattare in caso di necessità (numero unico di emergenza (112), guardia medica, ospedale più vicino, etc.).

## **6. PULIZIA E SANIFICAZIONE DEI LOCALI**

La pulizia e la sanificazione sono azioni fondamentali che, insieme al distanziamento interpersonale, possono evitare la diffusione del virus COVID-19.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE per la pulizia e la sanificazione fa riferimento a quanto disposto dalla circolare 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute.

Per le procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione, di aerazione degli ambienti e di gestione dei rifiuti si fa, altresì, riferimento alle indicazioni contenute rispettivamente: nel Rapporto ISS

COVID-19 n. 19/2020 “*Raccomandazioni ad interim sui disinfettanti nell’attuale emergenza COVID-19: presidi medico chirurgici e biocidi*”, nel Rapporto ISS COVID-19 n. 5/2020 “*Indicazioni ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell’infezione da virus SARS-CoV-2*”, e nel Rapporto ISS COVID-19 n. 3/2020 “*Indicazione ad interim per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla trasmissione dell’infezione da virus SARS-CoV-2*”, e nel Rapporto ISS COVID-19 n. 21/2020 “*Guida per la prevenzione della contaminazione da Legionella negli impianti idrici di strutture turistico-ricettive e altri edifici ad uso civile e industriale non utilizzato durante la pandemia COVID-19*”.

In particolare, MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE assicura la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle camere, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni e di svago dedicando particolare attenzione alla pulizia e sanificazione dei locali comuni (spogliatoi, sale ricevimento, aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande, erogatori automatici, sale riunioni, ascensori etc.) e delle installazioni (porte, mancorrenti, finestre etc.), dove maggiore è la frequenza ovvero la possibilità di contatto.

E’ necessario che tutto il personale si attenga alle norme di comportamento igienico sanitario per concorrere a mantenere la massima pulizia e salubrità di tali ambienti.

### **OPERAZIONI DI PULIZIA**

Ferma la ordinaria pulizia generale, si dispone quanto segue:

- sarà garantita la pulizia giornaliera di tutti i locali aziendali se utilizzati, effettuata dal personale addetto alle pulizie.  
Nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, saloni etc.) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, quali maniglie, maniglioni, pulsantiere etc. dovranno essere puliti ad intervalli regolari (due volte nel corso della giornata) ed in funzione del livello di utilizzo.  
Eventuali portarifiuti saranno svuotati e puliti quotidianamente.
- ciascun dipendente dovrà tenere pulita la propria postazione e provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia dei piani di lavoro e delle attrezzature (telefono, tastiera, mouse, schermo touch, pos, penne, matite, spillatrici) sanificandosi le mani prima della pulizia e/o utilizzando guanti monouso, un panno e una soluzione igienizzante forniti dall’azienda. Allo scopo di agevolare lo svolgimento e l’efficacia di tale operazione saranno rimossi 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 dovrà lavarsi le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo l’utilizzo.
- ciascun dipendente provvederà alla pulizia della propria postazione prima e dopo la consumazione del pranzo utilizzando guanti monouso, un panno e una soluzione igienizzante forniti dall’azienda.

La pulizia di cui al punto precedente può essere svolta secondo le modalità di cui al punto 3.1 del Protocollo “accoglienza sicura” per il contrasto alla diffusione del virus COVID-19 nelle strutture turistico ricettive del 27.4.20.

### **Prescrizioni per la pulizia delle camere**

È facoltà dell’ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera. Ciò potrà avvenire sia tramite comunicazione diretta o telefonica con il ricevimento o tramite cartellino/pendolino apposito da inserire/appendere alla maniglia esterna della camera.

La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità:

- nel caso in cui la stanza sia già occupata da un ospite sarà pulita secondo la prassi in uso in azienda.
- nel caso in cui la stanza sia destinata ad accogliere un nuovo ospite sarà sanificata secondo quanto previsto dal punto 3.1 del Protocollo “accoglienza sicura” per il contrasto alla diffusione del virus COVID-19 nelle strutture turistico ricettive del 27.4.20.

La stanza dovrà essere areata aprendo le finestre prima di intraprendere le operazioni di pulizia o sanificazione.

Prima di entrare nella stanza il personale addetto alle pulizie verificherà di aver indossato correttamente gli opportuni DPI e sanificherà i guanti dopo ogni fase del ciclo di pulizia di una camera.

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.

I rifiuti presenti dovranno essere gettati nel cestino dotato di sacchetto ed il sacchetto dovrà essere chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello.

Rifiuti quali mascherine e guanti monouso dovranno essere gettati dai clienti nei contenitori dedicati posti in prossimità delle uscite come specificato dal successivo punto 8 (Dispositivi di protezione individuale) al fine di agevolare lo smaltimento degli stessi e di evitare la permanenza dei medesimi nelle camere. I sacchi opportunamente chiusi con nastro adesivo o lacci saranno assimilati a rifiuti urbani indifferenziati.

Eventuale biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) verrà riposta in un contenitore/sacco chiuso e separato dal carrello contenente la biancheria pulita: biancheria sporca e pulita non dovranno venire mai in contatto. La biancheria sporca non dovrà mai essere utilizzata come supporto nelle operazioni di pulizia della stanza (ad esempio: non si dovranno utilizzare gli asciugamani o i tappetini doccia utilizzati nelle operazioni di pulizia del bagno).

Il materiale utilizzato per la pulizia dovrà essere monouso, o precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o con altro trattamento di pari efficacia; il panno utilizzato per eliminare lo sporco non dovrà essere utilizzato per asciugare o lucidare superfici pulite.

Se il frigorifero è presente e attivo ad ogni cambio dell'ospite dovranno essere pulite le confezioni integre presenti al suo interno e lo stesso dovrà essere pulito internamente ed esternamente.

Il vassoio coffee/tea facilities sarà controllato, pulito e rifornito. I bicchieri e le tazze dovranno essere sostituiti al cambio dell'ospite, anche se non utilizzati.

I pavimenti saranno puliti e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali.

Gli eventuali trattamenti aggiuntivi a scopo di sanificazione e purificazione verranno svolti al termine delle operazioni di pulizia.

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

Dalle stanze o dagli altri ambienti della struttura saranno rimossi tappeti o elementi di arredo che non sopportano cicli di pulizia quotidiani nonché runner, cuscini decorativi ed altri elementi non necessari.

### **Pulizia dell'area di ricevimento**

La zona di ricevimento dovrà essere periodicamente areata (almeno ogni 2 ore).

Pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti saranno puliti almeno due volte al giorno e, comunque, ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte degli ospiti lo richieda.

Per il mobilio e tutte le superfici di contatto si procede a una pulizia periodica, tanto più ravvicinata quanto maggiore è l'afflusso di ospiti.

Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

### **Pulizia dei servizi igienici degli spazi comuni**

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**

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.

La sanificazione dell'impianto avverrà secondo le indicazioni contenute nel "Rapporto ISS COVID-19 n. 5/2020" o, in alternativa, si procederà allo spegnimento.

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);
- 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;
- evitare di utilizzare e spruzzare prodotti per la pulizia detergenti/disinfettanti spray direttamente sui filtri per non inalare sostanze inquinanti, durante il funzionamento.

### **Pulizia dei pavimenti**

I pavimenti dell'area di ricevimento e quelli delle altre zonesaranno 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.

Le attività di pulizia effettuate dal personale addetto saranno registrate su apposito registro informatico o cartaceo tenuto dal responsabile del reparto cui sono demandate le operazioni.

## **OPERAZIONI DI SANIFICAZIONE**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE assicura che la sanificazione verrà effettuata nel rispetto della periodicità prevista dalle norme: la sanificazione sarà eseguita anzitutto nella ipotesi e con le modalità previste dalla circolare del Ministero della salute n. 5443 del 27 febbraio 2020.

Tutti i locali aziendali saranno oggetto di sanificazione periodica effettuata ad opera di personale proprio con successiva compilazione del registro apposito per controlli, o se presente, di ditta esterna che rilascerà apposita certificazione.

La sanificazione avviene, in ogni caso, nelle seguenti occasioni:

- a) presenza di una persona con COVID19 confermato, secondo le indicazioni della circolare 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute;
- b) periodicamente, ogni 30 giorni; l'azienda valuterà il ricorso agli ammortizzatori sociali in occasione della sanificazione, al fine di garantirne una maggiore efficacia, in assenza di personale.
- c) l'azienda può disporre una parziale sanificazione, una sanificazione più frequente ovvero dedicata (es. servizi igienici, locali comuni, camere etc.) laddove lo ritenga opportuno/necessario e secondo le indicazioni del Medico Competente.

Le attività di sanificazione sopra individuate e descritte saranno registrate su apposito registro cartaceo e/o informatico tenuto dal responsabile del reparto cui sono demandate le sanificazioni (esempio: il ricevimento dal Caporicevimento, per le pulizie dei locali comuni e bagni la Governante, per la cucina lo Chef di cucina).

## **7. PRECAUZIONI IGIENICHE PERSONALI**

L'igiene personale eseguita correttamente è decisiva per la riduzione della diffusione del virus.

La frequente e minuziosa pulizia delle mani è raccomandata in più momenti dell'attività lavorativa, anche in caso di impiego dei guanti.

In tutti i locali igienici è esposto un *dépliant* contenente le indicazioni inerenti le modalità della pulizia a cui tutto il personale dipendente è tenuto.

Nei luoghi distanti dai servizi igienici saranno collocati e mantenuti costantemente riforniti distributori di gel per le mani, con l'invito ad un frequente uso da parte di tutti gli operatori.

In prossimità del distributore è affisso un *dépliant* che descrive le modalità di igienizzazione delle mani.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE ricorda che la corretta e frequente igienizzazione delle mani con acqua e sapone esclude la necessità di ricorrere al gel.

## **8. DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE**

### ***a) Il gel***

Il gel disinfettante è fondamentale per la pulizia delle mani, laddove manchi la possibilità di lavare le mani con acqua e sapone.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE assicura che tutte le persone presenti nei propri locali abbiano la possibilità di ricorrere al gel con semplicità e con la frequenza ritenuta opportuna.

Particolare attenzione occorre riservare alla pulizia dell'erogatore di gel che sarà pertanto sempre frequentemente pulito.

### ***b) Il rifornimento di gel***

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE garantisce l'acquisto e la fornitura di una quantità adeguata di gel, avendo cura di non farlo mai mancare nei propri locali.

## **PROTEZIONI PER I LAVORATORI**

Ciascun lavoratore dovrà ricevere formazione/addestramento necessario per il corretto uso dei DPI e, pertanto, dovrà utilizzarli conformemente alle informazioni ricevute.

Ciascun lavoratore dovrà custodire i propri DPI senza apportare agli stessi modifiche e dovrà segnalare immediatamente al datore di lavoro qualsiasi difetto o inconveniente.

#### ***a) Le mascherine chirurgiche***

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE mette a disposizione di tutto il personale mascherine chirurgiche.

Le mascherine chirurgiche devono essere utilizzate in conformità a quanto previsto dalle indicazioni dell'Organizzazione mondiale della sanità.

E' obbligatorio l'uso della mascherina negli ambienti di lavoro:

- in spazi chiusi in presenza di più persone;
- in spazi aperti quando, in presenza di più persone, non è garantito il mantenimento della distanza interpersonale (almeno 1 metro ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 m).

Data la situazione di emergenza, in caso di difficoltà di approvvigionamento e alla sola finalità di evitare la diffusione del virus, l'azienda potrà utilizzare mascherine diverse da quelle chirurgiche la cui tipologia corrisponda alle indicazioni dall'autorità sanitaria. In particolare, ai sensi dell'articolo 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 26 aprile 2020, possono essere utilizzate mascherine di comunità, ovvero mascherine monouso o mascherine lavabili, anche auto-prodotte, in materiali multistrato idonei a fornire una adeguata barriera e, al contempo, che garantiscano comfort e respirabilità, forma e aderenza adeguate che permettano di coprire dal mento al di sopra del naso.

Gli addetti al servizio di ricevimento sono dotati di guanti (se necessari) e mascherina.

Presso la reception sono installate barriere fisiche.

Gli addetti al servizio di pulizia sono dotati di guanti, mascherina, cuffia per i capelli (se necessaria), calzature idonee ad essere sanificate (se necessarie).

#### ***b) Altri dispositivi di protezione***

Nelle ipotesi di lavoro sistematico a distanza inferiore a 1 metro, l'azienda, con il supporto del Medico Competente, individua le ipotesi in cui è necessaria la fornitura di ulteriori dispositivi (occhiali, guanti, tute, cuffie, camici mascherine FFP2, etc.) conformi alle disposizioni dell'Autorità sanitaria.

#### ***c) Verbale di consegna dei DPI***

Al fine di attestare l'avvenuta consegna dei DPI il lavoratore dovrà sottoscrivere apposito verbale (**All.5 al presente protocollo**).

### **PROTEZIONI PER GLI OSPITI**

Presso la reception saranno rese disponibili agli ospiti che ne facciano richiesta mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici, eventualmente anche a pagamento.

Gli ospiti sono sempre tenuti ad indossare la mascherina.

#### **Modalità di smaltimento dei DPI (mascherine, guanti etc.)**

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti e dai lavoratori saranno collocati due appositi cestini portarifiuti dotati di pedali uno in prossimità delle uscite, a disposizione anche dei clienti, per prevenire percorrenze di spazi comuni (corridoi, scale, ascensori) senza mascherina/guanti e senza possibilità del distanziamento fisico e uno all'esterno dell'edifico accanto ai cassonetti per il personale.

Ogni cestino sarà dotato di un sacchetto per permettere di svuotarli senza entrare in contatto con il contenuto.

Si raccomanda di non gettare i guanti e le mascherine monouso in contenitori non dedicati a questo scopo, quali, per esempio, cestini individuali dei singoli ambienti di lavoro, cestini a servizio di scrivanie o presenti lungo corridoi, nei locali di ristoro, nei servizi igienici o presenti in altri luoghi frequentati e frequentabili da più persone, ma gettarli negli appositi contenitori.

I contenitori dovranno essere tali da garantire un'adeguata aerazione per prevenire la formazione di potenziali condense e conseguente potenziale sviluppo di microrganismi, e collocati preferibilmente in locali con adeguato ricambio di aria e comunque al riparo da eventi meteorici.

Il prelievo del sacco di plastica contenente i rifiuti in oggetto dovrà avvenire solo dopo chiusura dello stesso e ad opera di personale addetto.

Si raccomanda che, prima della chiusura del sacco, il personale dedicato provveda al trattamento dell'interno del sacco mediante spruzzatura manuale (es. 3-4 erogazioni) di idonei prodotti sanificanti. I sacchi opportunamente chiusi con nastro adesivo o lacci saranno assimilati a rifiuti urbani indifferenziati.

## 9. GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI

Gli spazi comuni sono potenziali fonti di contatto e diffusione del virus.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE, al fine di contingentare e razionalizzare anche temporalmente il ricorso a detti luoghi, per ciascuno di essi individua una procedura di ingresso, presenze ed uscita.

Il personale ed i terzi presenti nei locali aziendali dovranno attenersi alle seguenti prescrizioni:

**Ingressi:** si cfr. quanto previsto dal successivo punto 11.

**Sale riunioni:** si cfr. quanto previsto dal successivo punto 12.

**Sale ricevimento:** si cfr. quanto previsto dal precedente punto 4 "Ricevimento ospiti".

**Spogliatoi:** al fine di eliminare le occasioni di compresenza che non consentano l'osservanza della distanza interpersonale di almeno 1 metro, accederà agli spogliatoi al massimo una persona per volta, salvo per gli spogliatoi di grandi dimensioni nei quali potrà essere consentito l'accesso simultaneo di più persone, fermo restando il mantenimento del distanziamento sociale di almeno un metro e prestando attenzione a non incrociarsi tra entrante e uscente.

**Sale ristoro:** l'accesso ai distributori automatici potrà essere consentito solo una persona per volta; non è consentito sostare all'interno delle aree ristoro.

**Sala mensa:** la disposizione della sala mensa è stata rivista in considerazione del distanziamento sociale. Nessuno è autorizzato a modificare l'assetto definito dalla Direzione albergo.

**Ascensori:** l'utilizzo degli ascensori potrà essere consentito una persona per volta, fatto salvo il caso di persone che fanno parte dello stesso nucleo familiare o che condividono la camera.

E' in ogni caso necessario utilizzare la mascherina.

**Servizio guardaroba:** 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).

### 9.1 Aree somministrazione alimenti e bevande (sala colazioni, bar, sala ristorante ecc.)

All'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande (sala colazioni, bar, sala ristorante, etc.) è obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ma è consigliato il mantenimento della distanza di sicurezza di 1,8 metri).

Per agevolare il rispetto della distanza, saranno affissi cartelli informativi e/o delimitati gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, etc.).

Per favorire il distanziamento potranno essere utilizzate per la somministrazione altre aree interne e esterne alla struttura ricettiva, normalmente destinate ad altri usi. Sarà favorito l'utilizzo di aree esterne, se disponibili.

Negli ambienti interni sarà favorito il ricambio d'aria e sarà esclusa totalmente la funzione di ricircolo dell'aria degli impianti di condizionamento.

Sarà messo 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 alla sala colazioni/ ristorante/bar.

Non possono essere presenti all'interno dei locali più ospiti di quanti siano i posti a sedere.

Negli esercizi che non dispongono di posti a sedere, consentire l'ingresso ad un numero limitato di clienti per volta, in base alle caratteristiche dei singoli locali, in modo da assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra i clienti.

I clienti dovranno indossare la mascherina tutte le volte che non saranno seduti al tavolo.

I tavoli devono essere disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra i clienti, ad eccezione delle persone che condividano la stessa camera o la stessa unità abitativa o che, in base alle disposizioni vigenti, non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale. Tale distanza può essere ridotta solo ricorrendo a barriere fisiche tra i diversi tavoli adeguate a prevenire il contagio tramite droplet.

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

### **Servizio**

Il personale ha ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente.

Il servizio di somministrazione sarà erogato dal personale, munito di attrezzatura adeguata, con servizio al tavolo e menu a la carte, o breakfast box/lunch box.

Per i menù sarà favorita la consultazione online sul proprio cellulare, o predisporre menù in stampa plastificata, e quindi disinfettabile dopo l'uso, oppure cartacei a perdere.

Il personale di servizio a contatto con i clienti dovrà utilizzare la mascherina e dovrà procedere ad una frequente igiene delle mani con soluzioni idro-alcoliche (prima di ogni servizio al tavolo).

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

Gli oggetti utilizzati per un servizio (cestino del pane, prodotti per il condimento, zuccheriera monodose, etc.) saranno messi a disposizione di nuovi ospiti solo dopo essere stati adeguatamente igienizzati. È possibile adottare soluzioni alternative quali ad esempio prodotti monouso.

La consumazione al banco è consentita solo se può essere assicurata la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale.

La consumazione a buffet non è consentita.

### **Lavaggio di piatti e stoviglie**

Tutti i piatti, posate e bicchieri saranno lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati qualora possano essere stati toccati dagli ospiti o dal personale o, comunque, in ogni caso in cui possano essere stati esposti al contagio.

Nel caso in cui non fosse possibile il lavaggio in lavastoviglie, si procederà al lavaggio manuale, alla disinfezione e al risciacquo, usando il massimo livello di precauzione, ed asciugando con carta monouso.

### **Lavaggio della biancheria da tavola**

Tovaglie e tovaglioli saranno lavati con le modalità consuete.

### **Servizio in camera**

Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera saranno trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio. Durante il trasferimento sarà curata la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che dovrà indossare guanti e mascherina.

I tempi di allestimento e consegna saranno 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, saranno 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 hanno ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente.

Per la preparazione degli alimenti è obbligatorio l'uso di mascherina e i guantici dovranno essere cambiati con la frequenza indicata dai produttori ed, in particolare, per quanto riguarda i guanti, 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.

Nel caso di utilizzo di guanti il personale non dovrà toccarsi occhi, bocca e naso.

Ad ogni cambio di guanti e quando i guanti vengono rimossi il personale dovrà lavarsi le mani.

I lavoratori del settore alimentare dovranno lavarsi accuratamente e frequentemente le mani con sapone normale e acqua corrente calda. I disinfettanti per le mani potranno essere utilizzati come misura aggiuntiva ma non dovranno sostituire il lavaggio delle mani.

Nel caso in cui i locali adibiti alla preparazione degli alimenti rendano difficile mantenere le misure di distanziamento, per proteggere i lavoratori saranno forniti 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.

Le superfici e gli utensili a contatto con gli alimenti saranno lavate frequentemente e sanificate periodicamente.

Per quanto riguarda la pulizia e sanificazione delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande si fa rinvio a quanto già previsto in tema di pulizia e sanificazione al precedente punto 6.

## **10. ORGANIZZAZIONE INTERNA**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE può disporre, per garantire il perseguimento dei fini del presente Protocollo la chiusura degli uffici dei quali è possibile il funzionamento mediante il ricorso allo smartworking o, comunque, a distanza.

La disponibilità di più strumenti organizzativi per far fronte al COVID-19 viene gestito dall'azienda come segue: ricorso allo smartworking e alla cassa integrazione ordinaria e straordinaria.

L'azienda può utilizzare in via prioritaria gli ammortizzatori sociali disponibili rispetto all'uso degli istituti contrattuali (par, rol, banca ore) generalmente finalizzati a consentire l'astensione dal lavoro senza perdita della retribuzione.

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE ricorre agli ammortizzatori sociali e, laddove possibile, verrà assicurato il prioritario ricorso alla cassa integrazione ordinaria e straordinaria.

Qualora l'utilizzo degli istituti di cui ai punti precedenti non risulti sufficiente si utilizzeranno i periodi di ferie arretrati e non ancora fruiti.

## **11. GESTIONE ENTRATA E USCITA DEI DIPENDENTI**

Fatto salvo quanto già previsto ai precedenti punti 2, 3, 4 e 5, seguendo il Protocollo nazionale, MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE dispone quanto segue:

- a) Per i dipendenti sono previsti orari di ingresso/uscita scaglionati;
- b) Per i dipendenti e per i terzi (ospiti, fornitori, visitatori) sono previsti percorsi diversificati di entrata e di uscita, in prossimità degli ingressi e delle uscite, è garantita la presenza di detergenti segnalati da apposite indicazioni.

## **12. SPOSTAMENTI INTERNI, RIUNIONI, EVENTI INTERNI E FORMAZIONE**

La limitazione degli spostamenti anche interni è fondamentale.

Gli spostamenti all'interno dell'azienda devono essere limitati al minimo indispensabile e nel rispetto delle indicazioni fornite.

All'interno delle aree destinate a riunioni, conferenze ed eventi è obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno 1 metro ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 m). La distanza interpersonale dovrà essere rispettata anche durante l'accesso e il deflusso.

Per agevolare il rispetto della distanza saranno affissi cartelli informativi e/o delimitati gli spazi (con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso etc.).

Sarà messo a disposizione del personale e degli ospiti gel alcolico con concentrazione di alcol tra 60□85% per l'igiene delle mani.

Quando possibile sarà assegnato un posto fisso numerato ad ogni partecipante da utilizzare per tutta la durata dell'evento.

Per permettere di effettuare la presentazione senza mascherina il podio sarà posizionato una distanza di almeno due metri da qualsiasi altra persona sul palco e dalla prima fila e per consentire ai relatori seduti ai tavoli di intervenire senza indossare la mascherina sarà assicurata la distanza di almeno 1 metro (ma è consigliato il mantenimento di una distanza interpersonale di 1,8 metri) tra uno e l'altro.

Non sarà consentito l'uso promiscuo di microfoni mobili, mouse, tastiere, schermi touch, telecomandi, etc. Ove questo sia possibile sarà necessaria la pulizia con disinfettante tra un uso e l'altro.

Quando possibile, la sala sarà dotata di sistemi per il collegamento da remoto.

Gli ambienti dovranno essere arieggiati durante gli intervalli tra le sessioni di lavoro (almeno una volta ogni ora) e sanificati dopo ogni evento.

### **13. GESTIONE DI UNA PERSONA SINTOMATICA NEI LOCALI AZIENDALI**

Se un dipendente o un collaboratore comunica da casa di avere dei sintomi o sospetta infezione da COVID-19, 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.

La vigilanza all'accesso presso i locali aziendali è fondamentale. Laddove, nel periodo di presenza nei locali aziendali, insorgano sintomi influenzali, MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE dispone interventi immediati e coordinati, sulla base delle indicazioni del Medico Competente.

Nel caso in cui una persona presente nei locali aziendali sviluppi febbre e sintomi di infezione respiratoria quali la tosse, lo dovrà dichiarare immediatamente alla reception (per gli ospiti) o all'ufficio del personale (per i dipendenti, collaboratori, etc.) che provvederanno ad avvertire telefonicamente il Direttore Operativo o il Room Division Manager. Se la persona che presenta i sintomi è un dipendente o un collaboratore dovrà interrompere immediatamente l'attività lavorativa. Il Direttore Operativo o il Room Division Manager, in loro assenza, il più alto in grado della reception, procederà immediatamente ad avvertire le autorità sanitarie competenti e i numeri di emergenza per il COVID-19 forniti dalla Regione o dal Ministero della salute ed il Medico Competente.

Al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa dell'arrivo dei sanitari, saranno adottate le seguenti misure:

- la persona dovrà indossare una mascherina chirurgica;
- la persona sarà indirizzata verso la propria stanza o in un ambiente isolato predefinito con la porta chiusa, garantendo un'adeguata ventilazione naturale. Nel caso in cui non sia possibile garantire adeguate condizioni per l'isolamento la persona verrà allontanata dal luogo di lavoro per un pronto rientro al proprio domicilio, comunque, secondo le indicazioni dell'Autorità sanitaria.
- si procederà allo spegnimento dell'impianto di ricircolo dell'aria;
- saranno ridotti al minimo i contatti con altre persone;

- eventuali forme di assistenza, connesse a necessità improrogabili, dovranno essere svolte da persone in buona salute, che utilizzino gli opportuni DPI (dispositivi di protezione facciale, copriabiti e maschera FFP2);
- chiunque entri in contatto con la persona o con l'ambiente di permanenza dovrà lavarsi accuratamente le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo il contatto; si dovrà prestare particolare attenzione alle superfici corporee che sono venute eventualmente in contatto con i fluidi (secrezioni respiratorie, urine, feci) del malato;
- i fazzoletti di carta utilizzati dovranno essere eliminati direttamente dal paziente in sacchetto impermeabile; il sacchetto sarà smaltito con i materiali infetti prodottisi durante le attività sanitarie del personale di soccorso.

### **Kit protettivo**

Presso la reception sarà disponibile 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 comprenderà 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 verranno applicate le misure di pulizia di seguito riportate.

I luoghi e le aree potenzialmente contaminati da COVID-19 dovranno essere sottoposti a completa pulizia con acqua e detersivi comuni prima di essere nuovamente utilizzati.

Per la decontaminazione sarà utilizzato ipoclorito di sodio 0,1% dopo la pulizia. Per le superfici che possono essere danneggiate dall'ipoclorito di sodio, sarà utilizzato etanolo al 70% dopo la pulizia con un detersivo neutro. Dovranno essere pulite con particolare attenzione tutte le superfici toccate di frequente (muri, porte, finestre, superfici dei servizi igienici e sanitari).

Durante le operazioni di pulizia con prodotti chimici sarà assicurata la ventilazione degli ambienti.

La biancheria da letto, le tende e altri materiali di tessuto saranno 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, il ciclo di lavaggio sarà addizionato con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio.

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

Al termine delle operazioni dovranno essere eseguite le misure indicate per la rimozione in sicurezza dei DPI (svestizione).

Dopo l'uso, i DPI monouso saranno smaltiti come materiale potenzialmente infetto.

### **Contatti stretti**

MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE collabora con le Autorità sanitarie per la definizione degli eventuali "contatti stretti" di una persona presente nei locali aziendali che sia stata riscontrata positiva al tampone COVID-19: ciò al fine di permettere alle autorità di applicare le necessarie e

opportune misure di quarantena. Nel periodo dell'indagine l'azienda potrà chiedere agli eventuali possibili contatti stretti di lasciare cautelativamente lo stabilimento, secondo le indicazioni dell'Autorità sanitaria.

Le informazioni che potranno essere richieste in merito ai contatti stretti che la persona contagiata ha avuto all'interno della struttura sono, a titolo di 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.

### **Persone non coinvolte**

La direzione, d'intesa con l'autorità sanitaria, valuterà le modalità di eventuale informazione delle persone non coinvolte.

## **14. SORVEGLIANZA SANITARIA/MEDICO COMPETENTE/RLS**

Il Medico Competente dovrà:

- a) contribuire nella gestione dell'informazione e formazione sulle misure di contenimento e sui comportamenti individuali;
- b) contribuire nel suo ruolo clinico a gestire anche i casi personali legati ai dubbi sulla salute dei lavoratori e dei loro familiari;
- c) collaborare con i datori di lavoro e con il Servizio di Protezione e Prevenzione sulle corrette procedure di lavoro e sull'adeguamento eventuale dell'organizzazione del lavoro;
- d) collaborare con i dipartimenti delle ASL / ATS di malattie infettive per l'individuazione dei contatti stretti nelle aziende ed il loro monitoraggio sanitario durante la quarantena.

Il Medico Competente applicherà le indicazioni delle Autorità Sanitarie. Il Medico Competente, in considerazione del suo ruolo nella valutazione dei rischi e nella sorveglianza sanitaria, potrà suggerire l'adozione di eventuali mezzi diagnostici qualora ritenuti utili al fine del contenimento della diffusione del virus e della salute dei lavoratori.

Alla ripresa delle attività, verrà coinvolto il Medico Competente per identificare dei soggetti con particolari situazioni di fragilità e per il reinserimento lavorativo di eventuali soggetti con pregressa infezione da COVID-19.

E' raccomandabile che la sorveglianza sanitaria ponga particolare attenzione ai soggetti fragili anche in relazione all'età.

Per il reintegro progressivo di lavoratori dopo l'infezione da COVID-19 il Medico Competente, previa presentazione di certificazione di avvenuta negativizzazione del tampone secondo le modalità previste e rilasciata dal dipartimento di prevenzione territoriale di competenza, effettua la



visita medica precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi, al fine di verificare l' idoneità alla mansione (cfr. D.Lgs. 81/08 e s.m.i, art. 41, c. 2 lett. e-ter), anche per valutare profili specifici di rischio e comunque indipendentemente dalla durata dell' assenza per malattia.

## **15.COSTITUZIONE DEL COMITATO DI VERIFICA**

E' costituito un comitato di verifica per ogni singolo albergo (**All.6 al presente protocollo**) che opera al fine di valutare l' applicazione e la verifica delle regole del presente protocollo.

## **16. RICHIAMO ALL' AUTO-RESPONSABILITÀ DEI DIPENDENTI**

È richiesta a tutti i lavoratori la massima responsabilità e collaborazione al fine di prevenire casi di contagio. La raccomandazione principale è quella di anteporre la salute (personale ed altrui) alle necessità lavorative ed economiche, onde evitare l' ulteriore diffusione del COVID-19. Inoltre, un caso di contagio implicherebbe il fermo delle attività aziendali.

Il presente protocollo viene trasmesso da MONTECARLO S.P.A. IMMOBILIARE ai Direttori Operativi e al Room Division Manager delle strutture alberghiere indicate in premessa che lo sottoscrivono per adesione e che assumono, così, l' obbligo della sua applicazione nella struttura alberghiera di cui gli stessi hanno la Direzione.