



Protocollo

Regole operative per il Duomo Hotel & Apartments

Safety first !



UNA NUOVA OSPITALITÀ

A causa della pandemia COVID -19 il mondo dell'Ospitalità non è più lo stesso. Cambia il modo di lavorare, cambia il modo di socializzare, cambia il modo di andare in vacanza.

Queste modifiche si estendono al modo in cui i nostri Ospiti decidono di soggiornare nelle strutture alberghiere, interagiscono tra di loro e con i collaboratori Duomo H&A, gestiscono le loro attività e usufruiscono dei servizi proposti. Oggi l'ospitalità del Duomo H&A non è solo sicura, ma è anche "pulita, sanificata e garantita". Abbiamo identificato tre macro aree di intervento sulle quali abbiamo pianificato l'operatività del nostro hotel, aparthotel:

- pulizia e implementazione dei presidi medico sanitari;
- distanziamento fisico e sociale;
- pratiche comportamentali e di sicurezza.

Per ciascuna macro area sono stati attivati specifici protocolli e regole di comportamento, mantenendo elevati standard alberghieri e attente procedure di sicurezza. Per questo motivo abbiamo deciso di essere trasparenti, condividendo con i nostri Ospiti gli standard di pulizia e sanificazione, di distanziamento sociale e rafforzando

di conseguenza i comportamenti dei nostri collaboratori, per garantire le corrette azioni in materia di salute e sicurezza al fine di ridurre al minimo l'esposizione ai virus e in modo particolare al COVID -19



MANUALE OPERATIVO DUOMO H&A

I coronavirus sono una vasta famiglia di virus noti per causare malattie che vanno

dal comune raffreddore a malattie più gravi come la Sindrome Respiratoria mediorientale (MERS, Middle East Respiratory Syndrome) e la Sindrome Respiratoria acuta grave (SARS, Severe acute Respiratory Syndrome). COVID -19 è un virus respiratorio che si diffonde principalmente attraverso il contatto con le goccioline del respiro delle persone infette. La principale via di trasmissione del virus, secondo l'OMS e in base ai dati attualmente disponibili, avviene attraverso il contatto stretto con persone sintomatiche.



È ritenuto possibile che persone nelle fasi prodromiche della malattia, e quindi con sintomi assenti o molto lievi, possano trasmettere il virus. Il Duomo H&A ha adottato i seguenti protocolli per combattere il virus al fine di ridurre il rischio di infezione proteggendo se stessi e gli altri, seguendo le principali norme

di igiene, collaborando alle attuazioni di misure di isolamento e quarantena in caso di contagio, seguendo le indicazioni delle autorità sanitarie internazionali e nazionali.

In aggiunta alle attività ordinarie e occasionali (pulizia e manutenzione di ambienti e attrezzature, guasti, riattivazione di impianti, ecc.), alle indicazioni contenute

nelle linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, del Ministero della Salute Italiano, dell'Istituto Superiore di Sanità e del protocollo nazionale "Accoglienza Sicura" redatto da Federalberghi, Associazione Italiana Confindustria Alberghi e Asshotel

(le associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali), Duomo H&A ha inoltre deciso di dotarsi di proprie procedure con conseguente verifica

della relativa attuazione.

Le aree regolate dalle suddette linee guida sono:

ACCOGLIENZA area adibita alla ricezione degli Ospiti.

CAMERE aree attrezzate per il pernottamento degli Ospiti.

AREE COMUNI aree per l'accessibilità e lo stazionamento degli Ospiti.



MISURE DI PROTEZIONE GENERALI

Tutti gli Ospiti e tutto il personale sono tenuti a rispettare rigorosamente le misure

di protezione generali anti COVID -19 raccomandate dall'OMS e dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri quali:

- distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria, compresa la raccomandazione di rimanere a casa propria e rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori (es. tosse e fiato corto). È probabile che sia gli ospiti sia il personale abbiano già familiarità con queste misure. Duomo H&A desidera comunque ricordarle come forma di ospitalità e protezione della loro salute;
- l'allontanamento sociale comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli ospiti e al personale. Prevede di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca;
- l'igiene delle mani prevede la pulizia frequente e a fondo con un prodotto a base di alcol o con acqua e sapone. Bisogna inoltre evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca. La disinfezione delle mani è indicata dopo lo scambio di oggetti (come documenti, denaro, carte di credito, bagagli) con gli ospiti. Per rendere efficace questa misura è necessario l'utilizzo di guanti e gel disinfettanti che permettono un'adeguata protezione;
- l'igiene respiratoria prevede di coprire la bocca e il naso con un gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o si starnutisce. Il fazzoletto usato deve essere immediatamente smaltito in un contenitore, possibilmente dotato di coperchio.





Distanziamento sociale Il distanziamento sociale è la norma cardine per affrontare la pandemia da COVID -19 all'interno della struttura alberghiera, Il Duomo H&A e nell'offerta dei relativi servizi ancillari ai propri Ospiti.

Il Duomo H&A ha strutturato protocolli per supportare gli ospiti nella pianificazione, in sicurezza, del loro soggiorno presso l'hotel, aparthotel

1. Sul banco del ricevimento il Duomo H&A ha predisposto degli schermi in plexiglass per garantire il corretto distanziamento fisico e sociale. È presente un pannello e colonnine segna percorso per mantenere la distanza interpersonale prevista dalla normativa di riferimento e di ridurre al minimo indispensabile il contatto con gli altri Ospiti e dipendenti.
2. In tutte le aree comuni, Front Office, corridoi camere, sbarchi ascensori e ogni punto di contatto con gli Ospiti viene data la massima visibilità al rispetto della distanza di sicurezza attraverso modulistica dedicata e gel disinfettante.

MISURE DI PROTEZIONE GENERALI

Impianti idraulici

Duomo H&A attua periodicamente controlli su impianti idraulici e impianti di aerazione e climatizzazione.

Impianti idraulici:

- impianti di contenimento della legionella, semmai spenti o inefficienti;
- cicli di shock termico su tutti i boiler e i relativi flussaggi;
- completo flussaggio e la sanificazione di tutti i rompighetti di tutti i rubinetti (e docce) presenti in struttura.

Impianti di aerazione e climatizzazione:

- pulizia e igienizzazione dei vari componenti degli impianti, partendo dalle unità esterne per arrivare ai singoli diffusori all'interno delle singole camere e dei vari spazi comuni e locali tecnici, comprendendo le canalizzazioni, i plenum, gli umidificatori, le batterie di scambio termico, gli eventuali recuperatori di calore;
- sostituzione o sanificazione con adeguati prodotti di tutti i filtri interni alle UTA e sui singoli fan-coil;
- pulizia e disinfezione delle vaschette di raccolta condensa;



Il Duomo H&A è oggetto di accurata area approfondita opera di pulizia e sanificazione (ed eventualmente sanificazione straordinaria secondo le casistiche declinate in calce).

1. Per uniformità, con il termine “pulizia” si intende: sequenza di procedure e operazioni che hanno come finalità la rimozione di sporcizia e materiali indesiderati, presenti su superfici e oggetti, all’interno di spazi chiusi e aree pertinenziali. Sono quelle che quotidianamente o periodicamente vengono svolte secondo le normali prassi aziendali impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiali trattati, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai rispettivi produttori.
2. Con il termine “sanificazione” si intende: 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 alcol etilico al 70%) nel rispetto delle indicazioni fornite dai produttori e utilizzo delle macchine all’Ozono.
3. Infine, con il termine “sanificazione straordinaria” si intende: sequenza di procedure e operazioni che hanno come finalità la sanificazione di spazi chiusi e aree pertinenziali attraverso pulizia, disinfezione e sanificazione qualora sia accertato un caso confermato di COVID -19 o vi sia un concreto rischio che un caso sospetto si possa confermare nel breve. Il protocollo adottato da dal Duomo H&A per questa tipologia di sanificazione prevede che venga attuata attraverso la nebulizzazione di perossido di idrogeno stabilizzato e biodegradabile.

Si prevede che per le operazioni di pulizia delle superfici lavabili verranno utilizzati solo panni in carta usa e getta. In alternativa potranno essere destinati diversi colori di panni in microfibra per le diverse superfici da trattare (HACCP System) che poi saranno lavati a 90°. Ogni superficie pulita deve essere sanificata con il prodotto disinfettante disponibile e approvato, utilizzando in questo caso, solo ed esclusivamente panni in carta usa e getta.



COLLABORATORI E STAFF

Duomo H&A provvede a garantire una adeguata informazione a tutto il personale attraverso un manuale che contiene:

- le informazioni sulle misure preventive da applicare;
- le corrette modalità per il lavaggio delle mani;
- la pulizia individuale delle proprie superfici di lavoro;
- la modalità di utilizzo dei DPI (guanti e mascherine);
- la corretta gestione dei possibili casi di assistenza a cliente o collega con sintomi COVID -19.

Tutti i dipendenti del Duomo H& A sono informati sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli ospiti, anche nel caso in cui dovessero prestare interventi di primo soccorso su soggetti sintomatici.

La Direzione effettua quotidianamente dei briefing informativi e formativi per monitorare l'applicazione delle direttive e apportare i miglioramenti necessari. Oltre alle dotazioni raccomandate dall'OMS e dal Ministero della Salute, Duomo H&A ha adottato le seguenti azioni:

- indossare la mascherina e guanti in dotazione e gli altri DPI distinti per ruolo;
- misurazione della temperatura a ogni inizio turno;
- rimanere obbligatoriamente al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°C) o altri sintomi influenzali, informando il Datore di Lavoro, il medico competente e chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;
- laddove, successivamente all'ingresso, durante l'espletamento della prestazione lavorativa si dovessero verificare le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, contatto con persone positive al virus, ecc.) dichiararlo tempestivamente alla Direzione Hotel e ritirarsi in una camera in attesa dell'intervento dei servizi medici;



- impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità nel fare accesso in azienda (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);
- disinfettare frequentemente e sempre a inizio e fine turno tutti i piani di lavoro e le superfici con cui sono venuti a contatto, es. telefono, tastiera, mouse, pomelli, dispositivo pos, penne, matite, spillatrici, ecc.;
- evitare lo scambio di dispositivi telefonici e sanificarli dopo l'uso;
- igienizzare le tessere-chiave prima di consegnarle al ospite;
- evitare assembramenti e ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento.

ACCOGLIENZA

L'obiettivo della condivisione delle misure di sicurezza che abbiamo attuato, viene perseguito comunicando sia verbalmente sia attraverso pannelli scritti e segnaletica tutte le misure previste:

1. Duomo H&A è in procinto di adottare una procedura affinché l'Ospite all'atto della prenotazione possa compilare un form online per la gestione delle attività di registrazione e pagamento a distanza onde ridurre i tempi di contatto al ricevimento;
2. a tutti gli ospiti viene richiesto di sottoporsi alla misurazione della temperatura;
3. gli Ospiti vengono invitati a rispettare le distanze e le regole che garantiscono la sicurezza, tramite modulistica posizionata nelle aree comuni igienizzanti all'interno degli ascensori per mantenere la distanza interpersonale;
4. all'ingresso dell'hotel nell'area Front Office, nelle aree comuni, allo sbarco ascensori di ogni piano (sono presenti dispenser con gel mani disinfettante; tutti gli ospiti sono invitati a muoversi all'interno della struttura con mascherina;



5. accesso agli ascensori: fino a nuove disposizioni, il Duomo H&A ha stabilito il divieto di utilizzo a più di due persone contemporaneamente. In essi sono posizionati adesivi a garanzia del “distanziamento sociale” (per gli ascensori di minime dimensioni ove la distanza interpersonale di un metro non può essere garantita il limite di utilizzo scende a una persona). La cabina e tutte le superfici lavabili, comprese le pulsantiere, sono oggetto di particolare frequenza di pulizia e sanificazione;
6. tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti (maniglie, corrimano) vengono sanificati frequentemente in funzione del livello di utilizzo;
7. sanificazione delle aree comuni: i pavimenti dell’area ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti di presidio medico chirurgico (PMC) e con una frequenza adeguata all’affollamento delle stesse nel corso della giornata;
8. il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono sanificate frequentemente;
9. per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando detergenti e disinfettanti adeguati;
10. l’utilizzo della toilette comune non è interdetto, ma allo scopo di eliminare possibili occasioni di contagio consigliamo agli ospiti di utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera; all’interno del locale dei servizi igienici annessi agli spazi comuni viene garantita la sanificazione e pulizia straordinaria di tutte le superfici lavabili. All’interno del locale viene posizionato un dispenser di gel disinfettante per le mani con relativo cartello che richiami le corrette modalità di utilizzo;
11. tutti i prodotti per la pulizia e la sanificazione e le attrezzature sono certificati e le schede del prodotto sono consultabili presso il ricevimento.

CAMERE

- Fino a nuove disposizioni, il Duomo H&A raccomanda il divieto di stazionamento per le operazioni di pulizia a non più di una persona.
- Il personale addetto alle pulizie è stato istruito sull’uso dei DPI e sull’igiene delle mani immediatamente.
- Nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne.



La Directory interna è a disposizione presso il Ricevimento (prossimamente tutte le informazioni saranno fruibili tramite QR Code, allo scopo di ulteriormente diminuire la necessità di toccare oggetti promiscui). Esso è comunque a disposizione degli ospiti on request contattando il ricevimento.

- Viene rimosso il materiale all'interno del minibar (che viene sanificato a ogni soggiorno) e viene garantita la consegna out of the room di eventuali item in dotazione al minibar (snack, bibite etc.).
- Biancheria da letto e bagno e lavata e igienizzata dal servizio lavanderia professionale.
- Le chiavi e i telecomandi TV vengono igienizzati.
- È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.
- Gli impianti di condizionamento vengono puliti attraverso ditte specializzate e certificate.
- Ultimato il passaggio di pulizia e sanificazione di ogni camera, sulla maniglia esterna dovrà essere esposto l'apposito "pendino" in uso. Con tale azione, il fornitore del servizio attesta la corretta e accurata esecuzione delle specifiche attività a lui demandate e se ne assume in tal senso la corresponsabilità.

Servizio Transfer Privato

Duomo H&A ha definito i seguenti standard di servizio per i transfer privati organizzati dalla struttura alberghiera:

- il conducente deve indossare indumenti protettivi come maschera e guanti;
- l'auto deve essere sanificata a ogni viaggio.



EMERGENZE

Nel caso in cui una persona presente all'interno del Duomo H&A dovesse presentare i sintomi di un'infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie), la procedura di emergenza prevista indica che è necessario ridurre al minimo il contatto del malato con tutti gli ospiti e il personale della struttura.

Il ricevimento e tutti i dipendenti della struttura alberghiera sono formati per seguire le procedure stabilite nel piano di emergenza:

Caso di un dipendente contagiato Se un membro del personale segnala sintomi respiratori, il lavoratore deve immediatamente interrompere il lavoro e informare la Direzione che contatterà l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il COVID -19 indicati dalla Regione e il medico competente).

In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale. Se il dipendente comunica da casa di avere dei sintomi, dovrà rimanere a casa, cercare subito assistenza medica e seguire le istruzioni incluso l'auto-isolamento in casa fino a che i sintomi non siano definitivamente spariti.

Caso di un ospite contagiato Se un ospite segnala sintomi respiratori, deve immediatamente informare un addetto del ricevimento che provvederà a chiamare l'assistenza medica. In attesa dell'intervento dei servizi sanitari, la persona dovrà rimanere isolata nella sua stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale e assistito da un membro della squadra di emergenza della struttura alberghiera munito dei DPI completi.

Al termine dell'emergenza, in entrambi i casi: nella stanza in cui ha soggiornato un caso confermato di COVID- 19 vengono effettuate la pulizia e la sanificazione straordinaria prevista dai protocolli sanitari del Duomo H&A.





RIFERIMENTI E SEGNALETICA

Il presente protocollo è stato redatto nel rispetto dei seguenti documenti e sarà soggetto a revisione in caso di loro aggiornamento e sulla base delle esperienze che saranno maturate in fase di applicazione:

- Operational Considerations for COVID -19 management in the accomodati on Sector redatto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il 31/03/2020;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26/04/2020;
- Protocollo nazionale accoglienza sicura redatto dalle associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali del 27/04/2020.

Le informazioni contenute in questo documento sono state raccolte ed elaborate dal Duomo H&A per uso interno.

Esse possono essere utilizzate da terze parti solo come guida operativa.