



## DISPOSIZIONI GENERALI

1. Programmi di formazione dello staff in materia di igiene, sanificazione, sicurezza e prevenzione
2. Comunicazione e informativa, visiva e digitale, sulle regole di comportamento a tutela della salute degli ospiti e dello staff
3. Dotazione per il personale di dispositivi di protezione individuale (maschere e guanti, ove necessario)
4. Postazioni per la sanificazione delle mani posizionate in tutti gli ingressi e negli spazi comuni, per i Clienti e per il personale.
5. Segnaletica per il distanziamento sociale in tutte le aree degli hotel
6. Attuazione e rispetto del protocollo di sanificazione definito con il Ministero della Sanità e ISS.
7. Protocollo FH55 aziendale di regolamentazione delle misure per il contrasto ed i contenimento della diffusione del virus Covid-19  
(<https://media.blastness.info/105/Protocollo-Covid-Montecarlo-SPA-immobiliare-rev.pdf>).

## SANIFICAZIONE CAMERE, LOCALI COMUNI E REPARTI

1. Zone comuni: Sanificazione due volte al giorno di tutte le aree comuni dell'hotel, con particolare attenzione ai punti di maggior contatto (hall, reception, ascensori, bagni). I prodotti utilizzati sono: Sanosil S003
2. Trattamento periodico delle zone comuni, cucine, ristoranti e bagni pubblici con l'utilizzo di macchine irroratrici per la sanificazione dell' ambiente, incluso pareti soffitti e pavimenti con prodotto battericida, fungicida, virucida Perox PMC
3. Punti di raccolta differenziata per lo smaltimento di mascherine e guanti
4. Pulizia camere e bagni camere- l'iter e le regole seguite sono le seguenti:
  - a. Sanificare i guanti di servizio
  - b. Ingresso in camera, solo se il Cliente non è presente
  - c. Areare la camera
  - d. Rimuovere sacchetto da cestino di rifiuti, sanificare il cestino e rimettere nuovo sacchetto
  - e. Rimuovere biancheria sporca da letto e dal bagno e depositarla in apposito contenitore esterno nel corridoio. Dare una vaporizzata di disinfettante su biancheria sporca
  - f. Effettuare la pulizia del bagno partendo dai sanitari doccia, lavandino e bidet con prodotto Gesan, per poi passare agli specchi e poi alle superfici e per ultimo pavimento (N.B.: Vengono usate due spugne diverse, una per i sanitari di cui sopra e una per il WC)
  - g. Risciacquare e passare su tutte le superfici bagno con panno in microfibra un prodotto disinfettante virucida, battericida e fungicida (Gesan, prodotto Presidio Medico Chirurgico)



- h. Riposizionare nuova biancheria nel bagno
  - i. Sanificare pavimento bagno
  - j. Passare alla pulizia e sanificazione con prodotto battericida, fungicida, virucida delle superfici della camera (specchio, scrivania, poggiatesta, testata letto, comodini, armadio, vetri finestra) facendo particolare attenzione al telecomando tv, ai pulsanti di accensione tv e luci camera, pulsanti cassaforte, maniglie porte e minibar, bollitore (se presente)
  - k. Aspirare in terra con aspirapolvere e successivamente sanificare con panno e prodotto battericida, fungicida, virucida
  - l. Al termine della pulizia e sanificazione della camera e del bagno la cameriera tramite device aggiorna lo status della camera dichiarando di fatto il completamento della procedura e quindi il Cliente può rientrare in camera
5. Per ogni camera e bagno vengono utilizzati panni in microfibra monouso per evitare trasmissione di contagio tra camera e camera di clienti diversi. I panni in microfibra utilizzati al termine della pulizia della camera vengono allocati in apposito sacco, da tenere chiuso, e al termine del servizio ogni giorno lavati a 90° nella nostra lavanderia con prodotto specifico Up Oxi (candeggiante sanificante anche a basse temperature)
6. Sempre per motivi di igiene abbiamo adottato in camera le seguenti misure:
- il telecomando, una volta sanificato (vedi sopra) viene inserito in apposito sacchetto usa e getta
  - il minibar viene lasciato vuoto. I clienti potranno acquistare snacks e bevande negli appositi dispenser posti nell'albergo o al bar durante gli orari di apertura dello stesso
  - i bicchieri a disposizione del Cliente sia in camera che nel bagno sono incellofanati singolarmente

## MANUTENZIONE

1. Incremento delle misure di controllo periodico e sanificazione dell'impianto areazione con prodotti a base alcolica con principio attivo di Sali di quaternario di Ammonio (prodotto Presidio Medico Chirurgico utilizzato Bromospray, vedi scheda tecnica)
2. Anche le procedure definite per le manutenzioni in hotel che garantiscono sia la distanza sociale, sia la successiva sanificazione delle attrezzature/impianto oggetti a riparazione
3. Pulizia dei fancoil: effettuata ad impianti spenti, a cadenza periodica, utilizzando prodotto specifico a base di perossido di idrogeno al 3% (CillitBiosil 6000), smontando oltre le griglie e ai filtri anche le batterie sanificando accuratamente anche le vasche di raccolta della condensa (secondo le indicazioni contenute nel "Rapporto ISS COVID-19 n. 5/2020")

## **PRENOTAZIONI-RECEPTION-INFORMAZIONI**

1. Programmi di formazione dello staff in materia di igiene, sanificazione, sicurezza e prevenzione
2. Comunicazione e informativa, visiva e digitale, sulle regole di comportamento a tutela della salute degli ospiti e dello staff
3. Dotazione per il personale di dispositivi di protezione individuale (maschere e guanti, ove necessario)
4. Postazioni per la sanificazione delle mani posizionate in tutti gli ingressi e negli spazi comuni, per i Clienti e per il personale.
5. Segnaletica per il distanziamento sociale in tutte le aree degli hotel
6. Attuazione e rispetto del protocollo di sanificazione definito con la Regione Toscana
7. Applicazione di politiche di prenotazioni flessibili con modifica e cancellazioni gratuite fino a 24 ore prima dell'arrivo
8. Assistenza dedicata prima, durante e dopo il soggiorno tramite telefono, email e chat
9. Informative dell'hotel in versione digitale: accesso alle informazioni su orari e servizi dell'hotel tramite il Digital Concierge direttamente sul proprio device
10. Check-in sicuro: Installazione di schermi protettivi in metacrilato trasparente sul banco della reception per garantire la distanza sociale durante le procedure amministrative; sanificazione delle chiavi delle camere con detergente sgrassante e disinfettante ad ogni consegna alla reception tramite prodotto a base di sali quaternario di Ammonio in sinergia con polibiguanide cloridrato
11. Check-in veloce: prenotando dal sito ufficiale potrai comunicare in anticipo tutti i dati richiesti riducendo l'attesa all'arrivo in hotel
12. Procedure di check-out veloce: evitare code e/o assembramenti con la possibilità di pagare durante il soggiorno; oppure chiedendo copia proforma del conto via e. mail con addebito su carta di credito senza passare dalla reception

## **SANIFICAZIONE DEI LOCALI DI RISTORAZIONE ED ECONOMATO**

1. Programmi di formazione dello staff in materia di igiene, sanificazione, sicurezza e prevenzione
2. Comunicazione e informativa, visiva e digitale, sulle regole di comportamento a tutela della salute degli ospiti e dello staff
3. Dotazione per il personale di dispositivi di protezione individuale (maschere e guanti, ove necessario)
4. Postazioni per la sanificazione delle mani posizionate in tutti gli ingressi e negli spazi comuni, per i Clienti e per il personale.
5. Segnaletica per il distanziamento sociale in tutte le aree degli hotel
6. Attuazione e rispetto del protocollo di sanificazione definito dai vari protocolli del Ministero della Sanità, dell'ISS e dell'OMS.
7. Ricordiamo ad onor di cronaca che la ristorazione sin dal 1997 è soggetta già ad un sistema di monitoraggio e controllo mirante a valutare i pericoli di contaminazione



biologica, fisica e chimica (per approfondimenti vi rimandiamo a <https://it.wikipedia.org/wiki/HACCP> )

8. Accesso fornitori e scarico merci tramite ingressi diversi da quello dei Clienti con aree delimitate, controllate e sanificate giornalmente mediante prodotto virucida a mezzo vaporizzatrice, così da sanificare anche gli imballi esterni
9. Protocollo aziendale Covid-19 è stato condiviso ed accettato da tutti i nostri fornitori
10. Sanificazione giornaliera del montavivande della cucina e delle celle frigo

## **BAR**

11. Installazione di schermi protettivi in metacrilato trasparente sul banco del bar per garantire la distanza sociale durante la somministrazione delle bevande
12. Postazione per la sanificazione delle mani sul banco bar
13. Sanificazione due volte al giorno dell'office bar e di tutte le superfici di lavoro mediante prodotto Gesan, Presidio Medico Chirurgico,
14. Utilizzo lavastoviglie con temperature non inferiori a 80°. Effettuare lo scarico dell'acqua al termine di ogni servizio
15. Utilizzo di condimenti, salse in confezioni monoporzione
16. La zona bar permette di far stazionare contemporaneamente fino ad un massimo di 30 ospiti garantendo il distanziamento sociale previsto dai protocolli vigenti
17. I tavoli del bar vengono sanificati ad ogni cambio di ospite

## **RISTORANTI E SERVIZIO PICCOLA COLAZIONE**

18. Le dimensioni dei nostri ristoranti garantiscono facilmente il distanziamento sociale tra le persone al tavolo e tra tavolo e tavolo.
19. I locali ristoranti vengono sanificati sistematicamente dopo ogni servizio. Le operazioni effettuate in sequenza sono:
  - a. Areato bene il locale aprendo le finestre
  - b. Vengono dapprima tolte le tovaglie (se presenti), in caso contrario sanificati i tavoli
  - c. aspirato il pavimento,
  - d. sanificato con prodotto battericida, fungicida, virucida tutte le superfici di lavoro
  - e. lavato posateria e utensilerie esposte anche se non utilizzate,
  - f. sostituzione dei guanti dello staff
  - g. apparecchiatura dei tavoli (mise en place)
  - h. chiusura delle finestre
  - i. sanificazione delle maniglie di accesso/uscita dai locali ristorante
  - j. sanificazione delle macchine erogatrici del caldo
20. Utilizzo di menu "usa e getta"
21. Il Cliente ha la facoltà di scegliere in fase di prenotazione tramite un pre-stay form o all'arrivo tra le varie tipologie di servizio della piccola colazione
22. Il Cliente avrà la facoltà di scegliere tra posateria in acciaio e posateria usa e getta
23. In caso di richiesta di servizio a buffet da parte del Cliente, questo sarà servito, con la presenza di nostro personale qualificato (non self service)

24. Al momento il servizio della piccola colazione viene erogato mediante un elegante box, contenente prodotti alimentari di alta qualità oltre ad una piccola confezione di gel; il box è sigillato a garanzia della salubrità del contenuto (vedi sotto)
25. Utilizzo di condimenti, salse in confezioni monoporzione



**Box Breakfast a scelta tra:**

**Box Breakfast Deluxe**

Biscotti Boccini da 25 gr  
Spremuta bio in bottiglia da 250 ml  
Muffin allo Yogurt 50 gr  
Fetta biscottata Barilla 17 gr  
Kellogg's Muesly croccante Extra cioccolato 55 gr  
Nutella 15 gr  
Confettura in vetro 28 gr  
Miele in vetro 28 gr  
Gel igienizzante 3 ml  
Bustina di zucchero bianco  
Bustina di zucchero di canna



### **Box Breakfast Bambini**

Biscotti Cookie Extra Dark 50 gr  
Succo bio Pouch con tappo baby safe da 90 ml  
Plum cake 35 gr  
Fetta biscottata Barilla 17 gr  
Kellogg's Coco Pops 35 gr  
Nutella 15 gr  
Confettura in vetro 28 gr  
Set matite bambini + foglio per disegnare  
Gel igienizzante 3 ml  
Bustina di zucchero bianco  
Bustina di zucchero di canna



### **Box Breakfast Gluten Free**

Spremuta bio in bottiglia da 250 ml  
Fetta biscottata 25 gr  
Nutella 15 gr  
Biscotto Crema cioccolato 55 gr  
Confettura in vetro 28 gr  
Mini crackers più gusto 30 gr  
Salviettina igienizzante 3 ml  
Bustina di zucchero bianco  
Bustina di zucchero di canna

Il servizio di box breakfast è disponibile negli hotel di Firenze: Grand Hotel Mediterraneo, Hotel Calzaiuoli e Hotel Villa Fiesole.

**PROTOCOLLO RIUNIONI, MEETING, CONGRESSI ED EVENTI IN GENERE**

- 1) Formazione continua del personale interno in materia di igiene, sanificazione, sicurezza e prevenzione.
- 2) Comunicazione e informativa, visiva e digitale, sulle regole di comportamento a tutela della salute degli Ospiti e del personale interno.
- 3) Dotazione per il personale interno di dispositivi di protezione individuale (mascherine e guanti, ove necessario), installazione di schermo protettivo e installazione di schermo protettivo in metacrilato trasparente al front office Mice per garantire la distanza sociale durante le procedure amministrative.
- 4) Postazioni per la sanificazione delle mani posizionate a tutti gli ingressi e negli spazi comuni, per gli Ospiti e per il personale interno.
- 5) Segnaletica per il distanziamento sociale in tutte le aree adibite a eventi.
- 6) Attuazione e rispetto del protocollo di pulizia e sanificazione definito con le Regioni per tutte le aree della struttura.
- 7) All'accesso potrà essere rilevata la temperatura corporea (doteremo l'organizzatore di termometro a infrarossi) oppure fatta firmare l'autocertificazione a norma di legge (potrà essere inviata preventivamente per email in modo da consegnarla all'arrivo in loco evitando possibili code) In caso di temperatura  $\geq 37,5$  °C sarà impedito l'accesso.
- 8) Il distanziamento sociale di 1 metro è stato garantito nel calcolo delle nuove capienze delle sale per ogni tipo di allestimento (platea, banchi scuola ecc...).
- 9) Garantiti percorsi diversificati per entrata ed uscita dalle aree eventi.
- 10) Dal momento dell'accesso e durante lo svolgimento dei lavori i partecipanti, gli organizzatori, i tecnici, il personale interno ed ogni altra persona coinvolta nell'evento dovranno indossare la mascherina e procedere ad una frequente igiene delle mani.
- 11) Se il relatore volesse parlare senza mascherina, lo potrà fare dal podio o dal tavolo relatori; questo dovrà essere distanziato da ogni altra persona di almeno 2 metri.
- 12) Ogni dispositivo tecnico necessario allo svolgimento dei lavori, sarà igienizzato prima della consegna ed al ritiro. Nel caso di necessità di condivisione con altra persona, dovrà essere igienizzata fra un uso e l'altro. In caso di utilizzo promiscuo delle attrezzature esse saranno rivestite da pellicola alimentare per facilitarne la sanificazione (come previsto dalle linee guida della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 9 Giugno 2020)
- 13) Aree espositive: saranno applicate tutte le norme igienico sanitarie in vigore e garantito il distanziamento sociale fra ogni stand; eventuali materiali informativi e scientifici potranno essere resi disponibili in espositori con modalità self service (previa igienizzazione delle mani) oppure digitalizzati.
- 13) Aree Poster: gli spazi saranno organizzati a tutela del distanziamento sociale; eventuali materiali informativi e scientifici potranno essere resi disponibili in espositori con modalità self service (previa igienizzazione delle mani) oppure digitalizzati.
- 14) Ad ogni pausa verrà effettuato un ricambio d'aria dell'ambiente ed una igienizzazione dell'ambiente. Le pause dovranno essere concordate a 7 giorni dall'evento.
- 15) Accesso fornitori e scarico merci tramite ingressi riservati ai soli fornitori con aree delimitate, controllate e sanificate mediante prodotto virucida a mezzo vaporizzatrice, così da sanificare anche gli imballi esterni.
- 16) L'organizzazione dovrà redigere elenco dei partecipanti all'evento da inviare 7 giorni prima dell'evento all'ufficio Mice. Tale elenco sarà tenuto per un massimo di 14 giorni nel caso di eventi con sede nella regione Toscana, e per un massimo di 30 giorni nel caso di eventi con sede nella regione Lazio (l'elenco dovrà riportare nome, cognome, data e luogo



di nascita e recapito telefonico). **L'elenco è necessario sia in caso di eventi con camere che senza camere.**

17) L'efficacia degli impianti di aerazione è stata verificata ed è in linea con le normative vigenti; è garantita la pulizia periodica dei filtri dell'aria per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati.

18) La funzione di ricircolo dell'aria interna è stata esclusa ed è stata rafforzata ulteriormente la misura per il ricambio d'aria naturale.

19) Non saranno disponibili dépliant, quotidiani, riviste ed ogni altro materiale informativo di uso promiscuo.

20) Ogni oggetto di proprietà della struttura in uso al Cliente, sarà igienizzato prima della consegna ed alla restituzione.

21) Come previsto dalle linee guida della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 9 Giugno 2020, si invitano tutti gli organizzatori a rendere il più possibile digitali le procedure amministrative (iscrizioni, pagamenti, compilazione di documenti, stampa di badge, test valutativi e di gradimento, consegna di attestati di partecipazione, ecc) al fine di evitare probabili assembramenti.

22) In caso di richiesta specifica entro 7 giorni dalla data di evento, potremo fornire schermo protettivo in metacrilato trasparente per il vostro desk di registrazione all'esterno della sala.

23) il servizio di guardaroba in caso di richiesta specifica entro 7 giorni dalla data di evento, è da ritenersi a pagamento, sarà organizzato con sacchetti porta abiti come previsto dalle norme vigenti.

24) Viene assicurata adeguata pulizia e disinfezione degli ambienti ristorativi e delle attrezzature prima di ogni utilizzo.

25) Il personale di sala sarà dotato di mascherina e guanti, provvederà altresì a frequente igienizzazione.

26) I tavoli saranno posizionati in modo da garantire la separazione fra persona e persona di 1 metro, fatto salvo degli Ospiti che già condividono la camera per i quali non è richiesto il distanziamento sociale.

27) Tutte le proposte ristorative a Buffet, se scelte dall'organizzatore, saranno garantite con Assistenza da parte del nostro personale (solo Buffet assistiti fino a fine emergenza). La somministrazione del cibo sarà a carico del nostro personale e non sarà possibile la modalità self-service.

28) Durante l'erogazione dei servizi ristorativi, gli Ospiti potranno togliere la mascherina solo al momento della consumazione della pietanza e dovranno mantenere il distanziamento sociale di 1 metro durante tutto lo svolgimento. Gli Ospiti dovranno tenere la mascherina tutte le volte che non sono seduti al tavolo.

29) Ove possibile, saranno garantiti percorsi diversificati per entrata ed uscita dalle aree ristorative.

30) Al termine di ogni servizio saranno previste tutte le consuete misure di pulizia e sanificazione delle superfici.

31) I menu saranno tutti monouso.