

Vademecum norme igienico-sanitarie post COVID-19

L'obiettivo dei nostri vademecum è quello di fornire uno strumento di gestione utile agli albergatori. Redatti da professionisti competenti, possono essere adottati come protocolli di procedure interne delle vostre strutture e distribuiti ai dipendenti come materiale di training.

Questo vademecum è dedicato alle norme igienico-sanitarie istituite dai vari enti per la lotta contro il COVID-19. Vuole essere un protocollo applicabile alle operations quotidiane delle strutture ricettive. Una guida per facilitare la vita dalla fase 2 in poi in hotel e per formare gli addetti del settore.

RECEPTION

“MANTENIAMO LE DISTANZE”

-E' obbligatorio mantenere la **distanza interpersonale di almeno un metro** tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale;

-Vietati gli assembramenti;

-E' consigliato l'uso di **cartelli esplicativi** che aiutino a far rispettare la distanza e le norme igieniche disposte;

-Laddove possibile, si consiglia di **differenziare i percorsi di entrata ed uscita** per minimizzare il contatto tra le persone;

-Utilizzo responsabile degli ascensori, nei quali bisogna garantire comunque le distanze previste per norma.

Check-in, check-out, accesso nelle camere

-Ove possibile, **favorire l'utilizzo di app e/o software** per check-in, check-out e accesso nelle camere e chiedere ai propri ospiti di inviare tutte le informazioni necessarie per la registrazione prima ancora dell'arrivo per velocizzare tali procedure;

-In caso di **prenotazioni plurime o gruppi**, è richiesto al referente di presentarsi quale unico intermediario per le procedure di check-in/check-out e distribuzione di chiavi e targhette per i bagagli;

-Igienizzazione frequente delle chiavi, le quali devono essere sostituite o pulite ogni volta che cambia il cliente;

DPI- Dispositivi di protezione individuale

Per il dipendente:

-Ove possibile, è necessario dotare gli addetti al ricevimento di erogatori di **gel igienizzante** con soluzione a base alcolica al 60%; -Dotare i dipendenti di dispositivi di protezione individuale: guanti, mascherine e (dove necessarie) visiere in plexiglass;

-Laddove non sia possibile mantenere la distanza prevista di almeno un metro durante l'attività lavorativa, l'uso della mascherina è obbligatorio;

-Organizzare i turni di lavoro, affinché possa essere garantita la distanza interpersonale richiesta;

-Evitare lo scambio della cornetta del telefono; igienizzare con soluzione a base alcolica alla fine del proprio turno;

Per l'ospite:

-Dotare gli ospiti di kit appositi con mascherina, guanti e gel o salviette igienizzanti;

-Guanti obbligatori per la movimentazione dei bagagli;

-Gli addetti ai servizi di pulizia e rifacimento delle camere devono obbligatoriamente essere muniti di guanti, mascherina, cuffia per capelli (ove necessaria), calzature idonee e sanificate (ove necessarie), camice di carta intercambiabile (ove necessario) e visiera (ove possibile);

Smaltimento DPI

-Al fine di agevolare lo smaltimento dei DPI, si consiglia di posizionare in vari angoli dell'hotel appositi cestini con sacchetti ove riporre gli strumenti già utilizzati, per evitare il contatto dei vostri dipendenti con gli stessi durante l'operazione di svuotamento;

HOUSEKEEPING

Stanze

-Gli **addetti** devono essere muniti di: guanti, mascherina, cuffia (se necessaria), scarpe idonee sanificate (se necessarie);

-Il servizio di pulizia per una **stanza in fermata** sarà uguale alla prassi aziendale già in uso;

-Il servizio di pulizia per una **stanza in partenza** dovrà essere eseguito seguendo protocolli di disinfezione e sanificazione (si consiglia soluzione di ipoclorito di sodio NaClO);

-Dopo ogni servizio di pulizia effettuato, è obbligatorio cambiare i quanti;

-La **biancheria sporca** raccolta nella stanza dovrà essere riposta in una busta separata da quella pulita, chiusa;

-Gli **strumenti di lavoro** utilizzati (stracci, salviette, panni, etc) dovranno essere monouso o disinfettate ogni qualvolta vengano utilizzate con soluzioni detergenti idonee per almeno 10 min (si consiglia ipoclorito di sodio o simili);

-Qualora fosse attivo il servizio di **minibar** all'interno delle stanze, si dovrà procedere con la disinfezione dei prodotti che vi sono all'interno alla partenza del cliente;

-Ove possibile, eliminare oggetti che ostacolano l'igienizzazione degli ambienti, come i tappeti;

Aree comuni

-Nelle aree comuni è necessario eliminare gli oggetti superflui, quali i tappeti;

-I punti di maggior contatto delle aree comuni, quali maniglie, pulsantiere, pos etc, devono essere disinfettati più volte durante il corso della giornata;

-I **pavimenti** della hall e delle altre zone comuni devono essere adeguatamente lavate e igienizzate almeno due volte al giorno o in relazione all'occupazione dell'hotel;

-I **servizi igienici** dovranno essere dotati all'ingresso di dispenser di soluzione alcolica al 60-85% con allegato un cartello esplicativo che inviti ad igienizzarsi le mani in entrata e in uscita. Altrimenti, si potrà invitare gli ospiti ad utilizzare i servizi delle proprie stanze o a prevedere una sanificazione ogni volta che i servizi pubblici vengono utilizzati.

Impianti di condizionamento

-La pulizia degli **impianti** dovrà essere effettuata secondo le procedure stabilite dall'azienda che presta servizio di manutenzione all'interno dell'hotel. Le prese e le griglie di aerazione possono essere pulite con panni in microfibra e alcol etilico al 75%.

CUCINA E SALA

Il dipendente

-I dipendenti devono aver ricevuto un'adeguata formazione nel rispetto delle norme vigenti in tema di HACCP;

-Gli addetti in contatto con il personale in sala devono indossare la mascherina e igienizzarsi frequentemente le mani con soluzione alcolica; gli addetti della cucina devono munirsi di mascherina e guanti, da cambiare con frequenza; specialmente i guanti, devono essere cambiati dopo aver toccato porte d'entrata e uscita della cucina o contenitori: si invita a non toccarsi bocca e naso durante l'attività lavorativa; ogni volta che i guanti vengono cambiati bisogna procedere alla detersione delle mani con acqua calda e sapone; le soluzioni alcoliche alternative possono essere usate solo come aggiunta, il lavaggio delle mani per gli addetti della cucina è obbligatorio;

-Qualora non fosse possibile garantire le distanze obbligatorie descritte dalle norme vigenti, bisognerà provvedere a soluzioni alternative come lo sfalsamento delle postazioni lavorative o la fornitura di DPI, quali guanti, mascherine, visiere, camici di carta e scarpe antisdrucchiolo.

Manipolazione degli alimenti

-La manipolazione degli alimenti deve avvenire nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti in tema di HACCP;

-In caso di buffet, laddove non fosse possibile installare protezioni idonee anti droplet, è necessario che gli addetti alla somministrazione e i clienti indossino la mascherina;

Configurazione delle sale

-Nelle sale destinate alla somministrazione di alimenti e bevande, è obbligatorio mantenere una sufficiente distanza interpersonale; in questo caso, qualora si disponesse di sale alternative all'interno della struttura, sarebbe più che indicato utilizzarle a questo scopo;

-I tavoli devono essere distanziati tra loro almeno un metro; è fatta eccezione per i nuclei familiari o persone che condividono la stessa camera o unità abitativa;

-Le sale destinate alla somministrazione di alimenti e bevande devono prevedere all'ingresso dispenser con soluzione igienizzante a base alcolica al 60-85%;

-Si sconsiglia di effettuare servizio di guardaroba, nel caso in cui non fosse possibile garantire il distanziamento tra gli oggetti di ciascun ospite;

-Il servizio a buffet può essere garantito solo se in grado di garantire il distanziamento interpersonale e di evitare l'affollamento.

Pulizia

-Le sale dedicate alla somministrazione di alimenti e bevande devono essere necessariamente igienizzate e sanificate più volte nell'arco della giornata;

-Le sale destinate alla somministrazione di alimenti e bevande devono prevedere all'ingresso dispenser con soluzione igienizzante a base alcolica al 60-85%;

-Ad ogni cambio ospite il tovagliato va necessariamente sostituito; qualora la tavola venisse apparecchiata con coprimacchia, basterà sostituire soltanto quello; in assenza di tovagliato pulire ed igienizzare il tavolo ogni volta che il cliente cambia;

-Si consiglia di cambiare frequentemente mestoli, cucchiari, pinze e altri utensili a disposizione degli ospiti; è, inoltre, preferibile riporli sul buffet in appositi contenitori lontano dai cibi, in modo da non alimentare il contatto tra la mano del cliente e gli alimenti serviti;

SERVIZI EXTRA

Servizio in camera

-La manipolazione e il trasporto degli alimenti destinati al servizio in camera deve avvenire secondo le norme vigenti in tema di HACCP;

-Durante il trasporto, gli addetti devono necessariamente indossare guanti e mascherine per evitare la contaminazione degli alimenti;

-Gli alimenti devono essere serviti in vassoi o contenitori chiusi per evitare la contaminazione accidentale;

-Tempi di consegna e allestimento devono essere minimizzati.

Servizi di noleggio

-Gli oggetti noleggiati (biciclette, motorini, computer, etc) dovranno essere adeguatamente sanificati dopo ogni utilizzo.

