



**PATRIA**

PALACE IN LECCE



**Protocollo di accoglienza sicura  
Giugno 2020**

# PROTOCOLLO OPERATIVO

---

## Il Covid Manager

---

Al fine di supportare ed assistere l'operatore nella gestione di un cliente che manifesti temperatura superiore ai 37,5° o per tutte le altre fattispecie particolari legate al Covid-19 è stata istituita la figura del ***Covid Manager (CM)***. Nello specifico la figura è identificata nella persona del Room Division Manager, nel caso questa non fosse reperibile, nella figura del GM. Il CM (on Duty) ***sarà obbligatoriamente reperibile 24h su 24.***

---

# Arrivo in Struttura

---

## Rilevazione della temperatura

- A tutti i clienti, prima ancora di effettuare il check-in, può essere rilevata la temperatura corporea attraverso l'uso di termometro automatico che limita il contatto tra operatore e cliente.
- Il cliente che abbia una temperatura corporea superiore ai 37,5° NON POTRA' ACCEDERE ALLA STRUTTURA.
- La temperatura corporea del cliente verrà rilevata unicamente all'arrivo.

## Servizio di Valet

- Il servizio di Valet Parking è operativo garantendo il mantenimento del distanziamento sociale.
- L'operatore sarà dotato di guanti monouso e mascherina.
- All'interno della vettura verranno posizionati copri sedile e volante monouso e verrà spenta l'aria condizionata.
- Al ritiro dell'auto, questa verrà consegnata sanificata con prodotti a base alcolica.

---

# Arrivo in Struttura

---

## Procedura di Check-In

- Nessun contatto fisico dovrà avvenire tra cliente e operatori. In fase preliminare all'arrivo si provvederà ad ottenere i dati per la registrazione. In caso questo non sia possibile il documento sarà mostrato all'operatore dal cliente stesso che lo mostrerà attraverso il plexiglass protettivo della reception
- La chiave camera sarà sanificata ad ogni cambio cliente
- Al momento del check-in l'operatore richiederà al cliente se gradisce o meno la pulizia quotidiana della camera
- La movimentazione dei bagagli da parte dello staff sarà sempre attraverso l'utilizzo dei guanti, i bagagli saranno sanificati prima della consegna in camera
- Mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici, sono gratuitamente a disposizione degli ospiti che ne facciano richiesta

---

# La camera

---

## Pulizia delle camere

- Riduzione di tutto il materiale informativo cartaceo (sostituito da QR code o Prodotti Monouso)
- Ad ogni cambio camera, indipendentemente dal fatto che la biancheria appaia utilizzata o meno, si considera in ogni caso sporca
- Fornitura di matita e blocco notes personali
- Tutto il personale di pulizia deve verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale
- Le stanze vengo areate, prima di intraprendere le successive operazioni di pulizia
- La pulizia della stanza è effettuata con diverse modalità a seconda che sia già occupata da un ospite (fermata) o che sia destinata ad accogliere un nuovo ospite (partenza)
- Nel caso di fermata la stanza sarà pulita secondo la prassi in uso prima dell'emergenza. Nel caso di partenza la stanza sarà sanificata con prodotti idonei ed ulteriormente trattata con procedimento ad ozono
- Dopo ogni fase del ciclo di pulizia vengono sostituiti i guanti

---

# La camera

---

## Pulizia delle camere

- I rifiuti presenti vengono gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenente i rifiuti viene chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello dell'operatore
- La pulizia riguarda tutte le superfici che possono essere venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, eventuali suppellettili, amenities, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassetti
- Tutti gli items presenti nel frigobar sono puliti ad ogni partenza, altrettanto le superfici interne ed esterne dello stesso frigorifero
- Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) è monouso o precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o con altro trattamento di pari efficacia.

---

# Aree comuni

---

## Hall

- I tavoli all'interno della hall sono disposti in modo da favorire il distanziamento sociale

## Link

- E' obbligatorio l'uso del gel igienizzante prima dell'utilizzo dei computer
- Tastiera, mouse e piano di lavoro sono igienizzati dopo ogni utilizzo da parte del cliente

## Ascensori

- Gli ascensori ospiti sono attivi. Tuttavia è consentito l'accesso ad un massimo di due clienti alla volta nel rispetto del richiesto distanziamento sociale e previo uso di mascherina protettiva
- Gli ascensori potranno essere utilizzati da più di due utenti contemporaneamente nel caso questi facciano parte dello stesso nucleo familiare o nel caso condividano la camera



---

## Altri servizi

---

### Riunioni e meeting

- Sono organizzati nel rispetto delle linee guida atte a garantire la sicurezza di staff e partecipanti
- Oltre alle norme igieniche basilari è sempre garantito il il distanziamento sociale
- È obbligatorio il rilevamento della temperatura corporea ad ogni partecipante. I dati saranno conservati per un massimo di 20 giorni al solo fine di essere eventualmente messi a disposizione dell'autorità sanitaria competente

---

# Food & Beverage

---

## Breakfast

- È garantita la prima colazione con la riduzione del classico servizio a buffet e la rimodulazione verso format di breakfast con servizio al tavolo che salvaguardino la varietà e la qualità della prima colazione dell'Hotel come sempre basata su prodotti freschi e preparati in casa
- È valorizzato il servizio in camera con proposte di colazione dolci e salate che valorizzino la qualità del prodotto esaltando la professionalità del servizio ad oggi misurabile anche in termini di rispetto delle norme di sicurezza anti-covid
- Lo staff F&B non ha accesso alla camera, ma si limita a bussare alla porta del cliente invitandolo a introdurre egli stesso il carrellino all'interno della camera

## Ristorante à la carte

- È regolarmente operativo il ristorante Atenze con l'esclusione dei servizi a buffet
- Oltre ai menù cartacei e sarà possibile l'utilizzo di formati digitali accessibili dal proprio smartphone tramite QR code

---

# Procedure di Servizio

---

## Banqueting

- Nel rispetto della normativa vigente le attività di ristorazione sono consentite purché si evitino aggregazioni. I format di banqueting, qualora non consentiti nella classica forma, saranno improntati verso cene spettacolo in alternativa ai classici format di serate danzanti

## Ristorazione Congressuale

- Qualora il numero dei partecipanti non consentisse l'utilizzo classico delle sale ristorante, al fine di evitare qualsivoglia forma di aggregazione saranno favoriti format fast & smart. con la proposta di Box lunch e Sweet packaging per colazioni di lavoro e coffee break

*NB: Il personale addetto all'F&B dovrà costantemente indossare mascherina e guanti monouso e mantenere, pur con la consueta cordialità e ospitalità, il distanziamento sociale richiesto da questa emergenza.*

---

# Procedure di Servizio

---

## Ulteriori Misure Generali

- Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione da Covid-19, è opportuno rammentarne i contenuti, prevedendo apposite indicazioni all'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande
- All'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande, come negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra)
- Per agevolare il rispetto della distanza e di tutte le norme saranno affissi cartelli informativi e delimitati ed evidenziati i percorsi con adesivi da pavimento, paline e nastri segna percorso
- Occorre mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel idroalcolico con concentrazione di alcol tra 60-85% per l'igiene delle mani, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere al ristorante/bar
- 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
- Nelle aree comuni in cui non è possibile mantenere il distanziamento di almeno 1 metro è obbligatorio l'utilizzo delle mascherine