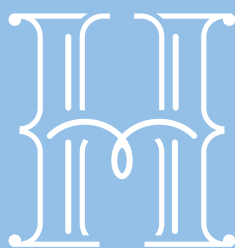




Protocollo alberghiero  
per il contenimento  
del contagio da COVID-19



IL GABBIANO

## PREMESSA

In relazione alle situazioni di pericolo venutasi a creare con la diffusione del COVID-19 ed in conformità alle recenti disposizioni legislative, l'Azienda Pigest srl adotta tutte le misure per il contenimento della diffusione del COVID-19 in struttura, disciplinando con il presente piano tutte le misure di sicurezza che devono essere adottate dalle imprese appaltatrici, fornitrici, dai lavoratori autonomi e da terzi che accedono abitualmente o occasionalmente in struttura.

## OBIETTIVO DEL PIANO

Il COVID-19 rappresenta un rischio biologico generico, per il quale occorre adottare misure uguali per tutta la popolazione. Obiettivo del presente piano è rendere gli ambienti di lavoro un luogo sicuro in cui i lavoratori possano svolgere le attività lavorative. A tal riguardo, vengono forniti tutti gli accorgimenti necessari che devono essere adottati per contrastare la diffusione del COVID-19.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Linee Guida per la Gestione dell'Emergenza Covid 19 nel settore ricettivo" emesse 31 marzo 2020 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità;
- Protocollo Nazionale Accoglienza Sicura misure di prevenzione della diffusione del virus SARS CoV 2 nelle strutture turistico ricettive" elaborato dalla Task Force composta da Federalberghi, Confindustria Alberghi e Assohotel;
- DPCM del 26 Aprile 2020 , incluse le linee guida del trasporti pubblico per le modalità di informazione agli utenti e le

misure organizzative per il contenimento della diffusione del COVID 19 » del MIT allegate allo stesso DPCM;

- Ordinanza regionale Calabria nr.43 e Ordinanza regionale Puglia nr. 237 del 17/5 in tema di Ulteriori misure per la prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 soprattutto in materia di Igiene e sanità Pubblica e disposizioni riguardanti la ripresa delle attività economiche, produttive, sociali e sanitarie;
- Documento tecnico sull'analisi di rischio e le misure di contenimento del contagio da SARS CoV 2 nelle attività di ristorazione e balneazione emesso da INAIL maggio 2020 e successivi chiarimenti sulle responsabilità;
- Comunicazioni Commissione Europea del 13/5/20 in tema di servizi turistici, strutture turistiche e trasporti.
- Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18
- Ordinanza del Ministero dell'Interno e del Ministero della Salute, del 22/03/2020
- Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro – Agg. 24 aprile 2020
- Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del COVID-19 nei cantieri

## DISPOSIZIONI GENERALI

1. Tutto il personale delle strutture, verrà fornito dei Dispositivi di Protezione Individuali così come previsto dalle linee guida emanate dalle Regioni.
2. Saranno previste attività di sanificazione di tutti gli ambienti comuni.
3. Saranno installate numerose postazioni con dispenser di gel igienizzante.
4. Sarà obbligatorio per tutti gli ospiti, e

comunque per tutte le persone che si troveranno nella struttura, l'utilizzo della mascherina. Per i clienti sarà fornito 1 kit per soggiorno con mascherina e gel igienizzante.

5. Pur mantenendo come punti cardine della nostra ospitalità gentilezza e sorriso, non sarà possibile nessun contatto fisico, o comunque qualsiasi avvicinamento a meno di un metro con gli ospiti della struttura.
6. Sarà affissa della specifica segnaletica informativa sulle misure di contenimento del virus sia per il personale interno che per gli ospiti.
7. Tutto lo staff sarà prontamente formato e continuamente aggiornato nel rispetto del protocollo sanitario redatto dal Comitato Sanitario aziendale, nel pieno rispetto delle linee guida emanate delle regioni e dalle raccomandazioni dell'OMS, per il contrasto alla pandemia COVID-19.
8. Al ricevimento dovrà essere immediatamente disponibile e sempre aggiornata la lista di numeri telefonici e la procedura nel caso di emergenza per la comparsa di un caso di covid-19 tra gli ospiti o il personale dell'albergo.
9. La capacità alberghiera delle singole strutture sarà ridotta durante la prima parte della stagione estiva. Detta misura è volta ad un avvio prudenziale della stagione, per la corretta messa in pratica delle procedure contenute nel presente documento. Nel corso della stagione la capacità sarà progressivamente aumentata raggiunti i livelli organizzativi adeguati a permettere un rispetto di tutte le misure di contenimento.
10. Saranno intensificati i controlli e le procedure per la compilazione dei registri interni e le buone pratiche di manipolazione e manuali HACCP.

## DISPOSIZIONI RELATIVE AL RAPPORTO CON GLI OSPITI

### FASE PRE-ARRIVO: IL WEB CHECK -IN

1. Al fine di velocizzare la fase di check-in all'arrivo in struttura, per tutti gli ospiti sarà disponibile un'applicazione on-line di web check-in, tramite la quale gli ospiti potranno caricare i propri dati, nel rispetto delle vigenti direttive privacy. Inoltre, tutti gli ospiti, riceveranno in maniera preventiva tutte le informazioni riguardanti la struttura e le direttive adottate dalla nostra azienda in materia di prevenzione Covid-19.
2. Consigliamo a tutti gli ospiti, prima di mettersi in viaggio verso la struttura, di misurare la propria temperatura corporea, per accertarsi che non sia superiore ai 37,5 gradi, e ove possibile effettuare un test sierologico.

### ARRIVO DELL'OSPITE / RECEPTION

1. I bagagli saranno scaricati in un'area dedicata, così da procedere alla loro sanificazione. Gli stessi verranno poi trasferiti in una sala adibita a "deposito bagagli", dove saranno poi ritirati dai nostri ospiti.
2. Controllo della temperatura effettuato nel rispetto della normativa Privacy senza registrazione di dati. Nel caso in cui la temperatura sia superiore ai 37,5 gradi, all'ospite ed ai suoi familiari non potrà essere concesso l'accesso alla struttura. L'ospite potrà decidere tra due opzioni:
  - rientro al proprio domicilio; in quel caso saranno applicate dalla struttura le penalità previste per la cancellazione della prenotazione. Le penali potranno essere derogate e gli importi versati saranno trattati secondo quanto previsto dall'art88bis della legge 27/20,

solamente nel caso in cui lo stesso dovesse essere dichiarato in stato di positività al Covid19.

- allertare il proprio medico curante e contattare il Centro Covid più vicino alla struttura (contatti disponibili presso il ricevimento) per effettuare i controlli e rimanere in isolamento assieme alla sua famiglia fino alla ricezione dell'esito del test. In attesa del trasferimento presso il centro sopra menzionato, la struttura metterà a disposizione una camera di isolamento Covid-19. Qualora il risultato del test dovesse essere negativo, il cliente potrà accedere alla struttura assieme ai suoi familiari. Eventuali giorni persi saranno gestiti con il rimborso tramite voucher sino ad un max di 2 gg secondo il listino pagato in pro-rata giornaliera.
- 3. Creazione di percorsi segnalati sul pavimento che evitino l'incrociarsi degli ospiti e il rispetto del distanziamento. Saranno attivati, nei giorni in cui si concentreranno un maggior numero di arrivi e partenze, n° 2 postazioni di ricevimento, così da evitare per quanto possibile lunghe attese.
- 4. Sensibilizzazione di tutti gli ospiti all'utilizzo delle piattaforme informatiche, messe a disposizione dalla nostra azienda, per le informazioni e la fruibilità di tutti i servizi presenti in struttura.
- 5. Previsione, prima dell'arrivo, dell'assegnazione dei turni ristorazione per ogni singolo nucleo familiare.
- 6. Saranno privilegiati i pagamenti elettronici, in modo da evitare l'utilizzo del contante. Al fine di velocizzare le pratiche di check-in, verrà richiesta l'utilizzo di una carta di credito a garanzia.

## PULIZIA CAMERE

1. Tutto il personale addetto al reparto pulizie della struttura, sarà munito di appositi dispositivi di protezione individuale così come indicato nelle linee guida emanate dalle regioni.
2. Durante il soggiorno dei nostri ospiti, le camere verranno pulite accuratamente con prodotti adeguati alla corretta igienizzazione.
3. Le camere in partenza verranno sanificate mediante l'utilizzo di appositi dispositivi certificati.
4. È facoltà dei nostri ospiti richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso nella propria unità abitativa.
5. L'utilizzo dell'ascensore resta limitato al personale addetto al trasporto dei bagagli, carrelli di pulizia, personale con limitazione motorie, passeggini accompagnati di un solo genitore. All'interno dell'ascensore ci sarà gel idroalcolico che verrà utilizzato per l'igienizzazione delle mani prima e dopo aver premuto i bottoni dell'ascensore.
6. Le richieste varie, tipo un secondo cuscino, una coperta, altre forniture per il bagno, richieste di manutenzione, verranno formulate tramite l'uso dell'app, chiamate telefoniche o email al personale del ricevimento.

## RISTORANTE

1. I tavoli saranno riservati per nucleo familiare e opportunamente distanziati secondo le linee guida regionali. Per le strutture che non consentono il distanziamento il servizio sarà suddiviso su turni. Il maître di sala effettuerà l'assegnazione dei tavoli in maniera preventiva, tenendo in considerazione le eventuali esigenze degli ospiti, indicate nel voucher di prenotazione.

2. Il servizio sarà effettuato nella modalità " continuous line buffet " ovvero buffet servito da operatore. Sarà rimodulato e organizzato in modo da garantire il distanziamento tra gli ospiti e gli operatori che lo dovranno rifornire. Solo gli operatori potranno manipolare gli alimenti porgendo all'ospite il prodotto richiesto. Tutti gli operatori addetti al buffet dovranno indossare costantemente e con cambi di turnazione i dispositivi di protezione individuale. Un operatore addetto coordinerà il flusso degli ospiti, garantendo che ogni ospite indossi la mascherina ed i guanti, messi a disposizione all'inizio buffet. Le bevande (acqua, vino e soft drinks) verranno serviti direttamente al tavolo.
3. La sala ristorante e tutte le attrezzature contenute in essa, verranno igienizzate e sanificate con cura alla fine di ogni servizio.
4. Dove possibile verranno installate postazioni show cooking, nelle quali l'operatore di cucina preparerà piatti che verranno successivamente riposti sui banchi del buffet servito.

#### **SERVIZI RISTORATIVI PER GLI INFANT**

Presso la biberoneria oltre alla disponibilità di prodotti pronti e da preparare, un'addetta sarà a disposizione degli ospiti per la preparazione delle pappe. Nelle strutture dove non è prevista la biberoneria, un addetto di sala si prenderà cura delle esigenze dei nostri piccoli ospiti.

#### **BAR**

1. I tavoli saranno posizionati in modo da garantire le distanze di sicurezza.
2. Verrà effettuato il servizio al tavolo. Per chi lo desiderasse, sarà erogato anche il servizio al banco, nel rispetto del distanziamento e dei percorsi segnalati.

3. Bar spiaggia: se non incluso all'interno della formula all / soft inclusive il servizio sarà a pagamento con la somministrazione di alimenti confezionati e non. Dove possibile sarà erogato il servizio "sotto l'ombrellone".

#### **SPIAGGIA E PISCINA**

1. Le postazioni ombrelloni/sdraio rispetteranno le misure previste dalle linee guida regionali, sia in zona piscina che in spiaggia.
2. L'addetto bagnanti dovrà effettuare un costante controllo sul numero totale delle persone presenti in piscina e zona solarium e evitare che si crei affollamento, oltre il limite calcolato con i riferimenti massimi indicanti dalle linee guida regionali.
3. La zona piscina e docce esterne, saranno oggetto di igienizzazione più volte al giorno; spogliatoi e i servizi igienici verranno igienizzati dopo ogni utilizzo.
4. Tutta l'attrezzatura presente (ombrellone, sdraio, lettino) verrà igienizzata più volte al giorno, e sanificata alla fine di ogni giornata.
5. Saranno installate postazioni supplementari di gel igienizzanti per favorire la clientela al rispetto delle misure di igiene personale.

**LA SOC. DI GESTIONE PIGEST SRL  
RESTA A COMPLETA DISPOSIZIONE  
PER ULTERIORI INFORMAZIONI O  
APPROFONDIMENTI.**