

HOTEL ★★ ★★ ★★  
MINERVA



**PROTOCOLLO AZIENDALE DI PREVENZIONE E  
CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA COVID-19**

Ai sensi del Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro del 24 Marzo 2020, integrato dalla ordinanza del Presidente della giunta regionale Toscana n.48 del 03 Maggio 2020





Sede Legale:	Via Fiorentina, 4 – Arezzo 52100
Attività aziendale:	Hotel

	Nominativo	Data	Firma
DATORE DI LAVORO			
RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE			
MEDICO COMPETENTE			
RAPPRESENTANTE LAVORATORI PER LA SICUREZZA			

Rev 0 - 10/05/2020

Rev 1 - 18/05/2020 a seguito di DPCM del 17/5/2020 e Ordinanza Reg.Toscana n.57

Rev 2 -

Rev 3 -

Il presente documento illustra le modalità di gestione dell'emergenza COVID-19, in considerazione dell'evolversi della situazione epidemiologica, delle nuove disposizioni e delle ulteriori restrizioni, disposte con il recente DPCM 11 Marzo 2020, al fine di garantire una maggiore sicurezza di tutto il personale all'interno delle aziende. Il comitato di applicazione e verifica delle misure aziendali di contenimento del Virus Covid-19 firma il presente protocollo sulla prima pagina del documento attestandone la data e validità su tutte le unità e sedi aziendali



## INDICE

<b>1 - COSTITUZIONE DEL COMITATO DI APPLICAZIONE E VERIFICA DELLE MISURE AZIENDALI DI CONTENIMENTO DEL VIRUS COVID-19 .....</b>	<b>6</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>7</b>
<b>3. INTERVENTI ORGANIZZATIVI E DI PROTEZIONE COLLETTIVA .....</b>	<b>8</b>
3.1 Distanziamento, percorsi e protezioni.....	8
3.2 Postazioni igienizzanti ed informazioni .....	8
<b>4. MISURE DI SICUREZZA PER I LAVORATORI .....</b>	<b>9</b>
4.1 Misure di carattere generale .....	9
4.1.1 Distanza di sicurezza .....	9
4.1.2 Dispositivi di protezione individuale.....	9
4.1.3 Igiene personale.....	9
4.2 Gestione degli ingressi .....	10
4.2.1 Spostamenti domicilio-lavoro.....	10
4.2.2 Astensione dal lavoro.....	10
4.2.3 Controllo della Temperatura .....	10
4.2.4 Autodichiarazione .....	11
4.2.5 Gestione dei dati sensibili .....	11
4.3 Spogliatoi e spazi comuni.....	12
4.4 Formazione ed informazione .....	12
4.5 Medico Competente, soggetti fragili e reintegro .....	12
<b>5. MISURE DI SICUREZZA RELATIVE A FORNITORI E CORRIERI .....</b>	<b>13</b>
<b>6. MISURE DI SICUREZZA RELATIVE AGLI OSPITI .....</b>	<b>14</b>
6.1 Gestione delle prenotazioni.....	14
6.2 Ingresso della clientela .....	14
6.2.1 Ingresso in Hotel .....	14
6.2.2 Controllo della Temperatura .....	15
6.2.3 Autodichiarazione .....	15
6.2.4 Gestione dei dati sensibili .....	15



6.2.5 Check-in e check-out.....	16
6.2.6 Bagagli ed effetti personali .....	17
6.2.7 Informazioni e kit di cortesia .....	17
6.3 Regole di comportamento per la clientela .....	17
6.3.1 All'interno della propria camera.....	17
6.3.3 Accesso ai piani (Ascensori) .....	18
<b>7. SALA COLAZIONE E BAR .....</b>	<b>19</b>
<b>8. PULIZIA E SANIFICAZIONE .....</b>	<b>20</b>
8.1 Generalità.....	20
8.2 DPI e Agenti Chimici.....	20
8.3 Modalità di pulizia delle postazioni di lavoro .....	20
8.4 Modalità di pulizia degli spazi comuni .....	20
8.5 Modalità di pulizia delle camere.....	21
8.6 Sanificazione degli impianti di aerazione.....	21
8.7 Lavaggio tessuti.....	21
8.8 Registrazioni.....	22
<b>9. GESTIONE DEL RISTORANTE .....</b>	<b>23</b>
9.1 Misure di carattere generale .....	23
9.2 Aree destinate alla somministrazione .....	23
9.3 Servizio .....	23
9.4 Igiene e lavaggio.....	24
9.4.1 Lavaggio di piatti e stoviglie.....	24
9.4.2 Lavaggio di tovaglie e tessuti .....	24
4.7 Servizio in camera .....	24
4.8 Asporto.....	24
4.9 Preparazione degli alimenti .....	24
<b>10. GESTIONE AREA FITNESS .....</b>	<b>25</b>
<b>11. GESTIONE SALE MEETING / CONFERENCE ROOM .....</b>	<b>26</b>
<b>12. PROCEDURA DI EMERGENZA.....</b>	<b>26</b>
<b>13. ALLEGATI .....</b>	<b>27</b>



## 1 - COSTITUZIONE DEL COMITATO DI APPLICAZIONE E VERIFICA DELLE MISURE AZIENDALI DI CONTENIMENTO DEL VIRUS COVID-19

In rispetto al “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro” , è costituito dalla data odierna il Comitato di applicazione e verifica delle misure aziendali di contenimento del Virus COVID-19. A tal proposito si raccomanda il coinvolgimento del medico competente, affinché proceda regolarmente con la sua attività di sorveglianza sanitaria, utile a prevenire e contrastare il diffondersi del virus. Nella attività di verifica diventa necessario il ruolo dei preposti, che sono chiamati a cooperare attivamente.

RUOLO	NOMINATIVO

Al fine di dare evidenza dell’attuazione delle misure riportate nel presente protocollo, il Datore di lavoro invia alla regione Toscana apposita comunicazione.



## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento illustra le modalità di gestione dell'emergenza COVID-19, in considerazione dell'evolversi della situazione epidemiologica, delle nuove disposizioni e delle ulteriori restrizioni, disposte con il DPCM 11 Marzo 2020 e s.m.i., integrato dal protocollo condiviso del 14 Marzo 2020 (successivamente Allegato 6 del DPCM 26 Aprile 2020) e dall' Ordinanza del Presidente della Giunta regionale Toscana n.48 del 08 Maggio 2020 (che abroga la n.38 del 18 Aprile 2020), al fine di garantire una maggiore sicurezza di tutto il personale all'interno delle aziende.

Nello sviluppo del presente protocollo si sono tenute in considerazione le Linee Guida rappresentate dal "Protocollo Nazionale – Accoglienza Sicura" a cura di FederAlberghi, Asso Hotel, Confindustria Alberghi e con la supervisione del prof. Viale del Dip. Di Scienze Mediche e Chirurgiche dell'Università di Bologna.

Il documento è redatto secondo le "Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive" rese ufficiali dal DPCM del 17 Maggio 2020 e dall'Ordinanza della Regione Toscana n.57.

L'azienda è impegnata a promuovere la cultura della prevenzione attraverso l'adozione delle buone prassi stabilite dalle Autorità Nazionali Competenti e dalla Organizzazione Mondiale della Sanità. Si ritiene utile quindi elencare le principali raccomandazioni e le indicazioni comportamentali aggiornate.

Il Protocollo si applica alla struttura ricettiva e al Ristorante dell'Hotel Minerva. Sono contenute procedure e regole per garantire la sicurezza dei lavoratori e di tutti gli ospiti. E' da ritenersi un supporto integrativo a quanto indicato nel Documento di Valutazione dei Rischi di cui al DLgs 81/08.



### 3. INTERVENTI ORGANIZZATIVI E DI PROTEZIONE COLLETTIVA

L'organizzazione ha accuratamente revisionato tutti i processi di gestione al fine di garantire la salvaguardia della salute dei lavoratori e di tutti gli ospiti. In particolare per ogni attività, ogni locale o servizio, sono state predisposte procedure e messi a disposizione strumenti utili al rispetto delle indicazioni delle Autorità Sanitarie per contenere il contagio durante l'emergenza COVID-19.

#### **3.1 Distanziamento, percorsi e protezioni**

All'interno della struttura tutti i lavoratori e gli ospiti (non appartenenti al medesimo nucleo/ camera) sono tenuti al mantenimento della distanza di sicurezza di 1 metro come nuovamente indicato all'interno del DPCM 26 aprile 2020. Per ottemperare a queste disposizioni sono stati predisposti appositi percorsi all'interno degli spazi comuni con particolare riferimento agli accessi/uscite della struttura (check-in e check-out), l'utilizzo di ascensori e dei servizi di somministrazione di cibo e bevande (colazione, pasti, servizio bar). Nei punti successivi verranno dettagliate tutte le misure messe in atto per garantire la sicurezza di lavoratori e ospiti.

#### **3.2 Postazioni igienizzanti ed informazioni**

L'organizzazione mette a disposizione di ospiti e lavoratori postazioni igienizzanti ed informazioni, ovunque ritenuto necessario. In particolare le postazioni presentano dispenser di gel idroalcolici e cartelli informativi sul regolamento interno anticontagio ovvero relativi a specifiche procedure (check-in, colazione, utilizzo ascensori...).

Le postazioni sono disposte all'ingresso in struttura, al front office, in ingresso agli uffici o spogliatoi per i dipendenti, di fronte agli ascensori su ogni piano, all'ingresso delle sale colazione, ristorante, centro fitness e sale congressi.





## 4. MISURE DI SICUREZZA PER I LAVORATORI

Al fine di garantire la sicurezza dei propri lavoratori in merito al rischio di contagio del virus Sars-Cov-2 durante il periodo emergenziale, l'organizzazione mette in atto tutte le misure previste dal Protocollo Condiviso tra i Ministeri e le parti sociali, allegato al DPCM del 26 Aprile 2020, con riferimento ad eventuali misure più restrittive emanate a livello locale (regionale, comunale).

### **4.1 Misure di carattere generale**

Lo stato attuale delle conoscenze scientifiche sulla trasmissione del virus fanno sì che siano di fondamentale importanza il rispetto di distanze di sicurezza interpersonali e l'uso di dispositivi di protezione individuale, oltre chiaramente ad una attenzione particolare all'igiene personale, con particolare riferimento alle mani. Per il perdurare dello stato di emergenza le mascherine chirurgiche (*Dispositivi medici rispondenti alle norme UNI EN 14683:2019 3 UNI EN ISO 10993*) sono considerati DPI in ambienti lavorativi non sanitari, secondo le disposizioni vigenti.

#### 4.1.1 Distanza di sicurezza

Tra i lavoratori (e tra questi e gli ospiti) all'interno del luogo di lavoro è rispettata una distanza interpersonale di almeno 1 metro. Per fare questo sono state riorganizzate le modalità di ingresso in struttura, l'accesso a spogliatoi e locali comuni, come indicato nei punti successivi.

#### 4.1.2 Dispositivi di protezione individuale

All'interno dei luoghi di lavoro è previsto, per tutti i lavoratori che condividono spazi comuni, l'utilizzo di una mascherina chirurgica. Sono esentati dall'utilizzo della mascherina in luoghi chiusi solo coloro che non condividano un locale con altri lavoratori/clienti (ad esempio un ufficio non aperto al pubblico occupato da un unico lavoratore).

Per particolari mansioni in cui la distanza di sicurezza tra lavoratori o tra questi ed i clienti non possa essere sempre garantita, sono utilizzati DPI per le vie respiratorie più efficienti: maschere facciali FFP2 (senza valvola) o superiori.

Al di sopra dei banconi del front office, laddove il lavoratore è direttamente a contatto con il cliente durante le operazioni di check-in / check-out o nell'eventualità di richieste di informazioni da parte dell'ospite, sono posti parafuoco in plexiglass come misure di protezione collettive.

#### 4.1.3 Igiene personale

Tutti i lavoratori sono formati sulla necessità di curare con particolare attenzione la propria igiene delle mani, lavandole frequentemente con acqua e sapone, ovvero utilizzando gel idroalcolici messi a disposizione dell'organizzazione.

L'utilizzo dei guanti monouso è esclusivo di alcune specifiche mansioni e viene posta cura alla sostituzione di questi ogni volta che sia necessario.



## **4.2 Gestione degli ingressi**

L'ingresso all'interno della struttura è un momento di fondamentale importanza nella gestione della sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. Oltre alla formazione e informazione di tutti i lavoratori, la prima misura anticontagio prevede il divieto di accesso per coloro che manifestino sintomatologie che possano riferirsi a COVID-19 (febbre, sintomi influenzali, ma anche la provenienza da particolari aree geografiche considerate più a rischio). In questo modo è ragionevole considerare chiunque all'interno della struttura una persona non contagiata, o nel peggiore dei casi un soggetto asintomatico. In questo ultimo caso la potenzialità infettiva è radicalmente minore rispetto ad un soggetto che manifesti sintomi come ad esempio tosse, starnuti, attraverso i quali la carica virale può infettare altri soggetti.

Si ricorda che ad ogni modo il controllo all'ingresso può solo ridurre, se pur di molto, il rischio di accesso di soggetti positivi al virus, e quindi le misure di sicurezza all'interno sono comunque fondamentali e devono essere strettamente rispettate da tutto il personale e dalla clientela.

L'organizzazione ha riservato un ingresso apposito per tutti i dipendenti, diverso da quello di servizio alla clientela ("porta disabili").

*Nel caso di rifiuto del rilevamento della temperatura o di fornitura dei dati come successivamente specificato, è vietato l'accesso ai locali aziendali e la permanenza negli stessi.*

### 4.2.1 Spostamenti domicilio-lavoro

L'organizzazione ha informato i propri lavoratori circa l'obbligo, per lo spostamento dal proprio domicilio al posto di lavoro e viceversa, di usare la mascherina sui mezzi pubblici e raccomanda l'uso di guanti protettivi monouso o la pulizia/sanificazione delle mani prima e dopo l'utilizzo degli stessi. Nel caso dell'auto privata con due persone si raccomanda l'utilizzo della mascherina.

### 4.2.2 Astensione dal lavoro

In presenza di febbre, e comunque quando la temperatura corporea supera 37,5°, o di altri sintomi influenzali, suggestivi di COVID-19 è fatto divieto di recarsi sul posto di lavoro ed è obbligatorio rimanere al proprio domicilio.

I lavoratori informano l'organizzazione per mezzo telefonico ovvero attraverso comunicazione del medico curante.

### 4.2.3 Controllo della Temperatura

Prima dell'accesso al luogo di lavoro il personale è sottoposto al controllo della temperatura corporea con metodi non invasivi, tramite misuratore infrarossi. L'organizzazione procede a tali operazioni, avendo cura di rilevare la temperatura e di non registrare il dato acquisto, fornendo l'informativa sul trattamento dei dati personali (anche oralmente), essendo questi dati utilizzati sulla base di un interesse superiore del Titolare del trattamento dei dati (protezione dei dipendenti dal contagio di massa). Occorre necessariamente astenersi dal richiedere informazioni aggiuntive in merito, alla persona risultata positiva, onde evitare di violare la Privacy del soggetto interessato.

Nel caso in cui l'organizzazione individui un soggetto con sintomi o temperatura superiore ai 37,5°, o riceva dichiarazioni sulla sua provenienza da luoghi di contagio, dovrà procedere all'isolamento in maniera controllata e mantenere riserbo sulle informazioni acquisite.



#### 4.2.4 Autodichiarazione

Unitamente alla misurazione della temperatura corporea, o in alternativa, l'organizzazione, all'inizio di ogni turno di lavoro, consegna ai lavoratori la dichiarazione sostitutiva (in allegato) che deve essere compilata e firmata da ogni lavoratore. Si specifica e si ricorda che il lavoratore è comunque obbligato a comunicare eventuali variazioni rispetto alla dichiarazione rilasciata al momento dell'ingresso, e che ogni dichiarazione falsa è inquadrabile come violazione dell'art.20 del D.Lgs 81/08 ("Obblighi dei lavoratori").

Nel richiedere il rilascio di una dichiarazione attestante la non provenienza dalle zone a rischio epidemiologico e l'assenza di contatti, negli ultimi 14 giorni, con soggetti risultati positivi al SARS-CoV-2, si presta attenzione alla disciplina sul trattamento dei dati personali, poiché l'acquisizione della dichiarazione costituisce un trattamento dati. A tal fine, si applicano le indicazioni previste dal GDPR e, nello specifico, si raccolgono solo i dati necessari, adeguati e pertinenti rispetto alla prevenzione del contagio da COVID-19 (ad esempio, se viene richiesta una dichiarazione sui contatti con persone risultate positive al COVID-19, ci si astiene dal richiedere informazioni aggiuntive in merito alla persona risultata positiva).

#### 4.2.5 Gestione dei dati sensibili

l'Azienda, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, tratterà i dati, anche particolari, nel rispetto della normativa vigente sulla Privacy. Il Trattamento è giustificato da un ordine di interesse pubblico e di Salute pubblica, ex art. 9 del GDPR, per cui si potrebbe presentare la necessità di trasmettere il documento alle Autorità Sanitarie, preposte al contenimento dell'emergenza. Nel caso in cui il lavoratore voglia avere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati effettuato dalla Azienda, è invitato a prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati dei dipendenti.

I dati trattati sono:

- Temperatura corporea rilevata in tempo reale, senza registrazione o conservazione, salvo l'ipotesi di cui al seguente punto;
- Dati identificativi e registrazione del superamento della soglia di temperatura solo qualora sia necessario a documentare le ragioni che hanno impedito l'accesso ai locali aziendali o la permanenza negli stessi; nonché, in tale caso, la registrazione dati relativi all'isolamento temporaneo, quali l'orario di uscita e le circostanze riferite dall'interessato a giustificazione dall'uscita dall'isolamento temporaneo;
- Situazioni di pericolo di contagio da Covid-19, compresi dati relativi allo stato di salute, quali, a titolo esemplificativo, la temperatura corporea/sintomi influenzali; provenienza/non provenienza dalle zone a rischio epidemiologico; presenza/assenza di contatti, negli ultimi 14 giorni, con soggetti risultati positivi al COVID-19 (anche attraverso Autodichiarazione sostitutiva dell'interessato);
- Dati relativi allo stato di salute riguardanti l'"immunizzazione", l'"avvenuta negativizzazione" del tampone Covid-19, situazioni di particolare fragilità e patologie attuali o pregresse dei dipendenti.

Questi ultimi dati saranno raccolti e trattati in collaborazione con il medico competente/medico di medicina generale, onde evitarne un trattamento diretto del Titolare del trattamento dei dati che è chiamato in tale situazione a fare da tramite con le Autorità Sanitarie competenti.



#### **4.3 Spogliatoi e spazi comuni**

L'accesso agli spazi comuni come spogliatoi, aree fumatori è contingentato ad una sola persona per volta per evitare che si possano creare situazioni di rischio tra i soggetti all'interno. I locali sono sottoposti a pulizia e sanificazione come specificato nell'apposito capitolo del presente documento.

#### **4.4 Formazione ed informazione**

Tutto il personale è informato sulle procedure messe in essere dal presente protocollo (vedasi informativa per i lavoratori in allegato al presente documento) e sulle regole comportamentali e igienico-sanitarie da attuare per ridurre al minimo il rischio di contrarre il Virus. E' altresì svolta formazione in merito alla necessità di astenersi dal luogo di lavoro ove siano presenti le condizioni specificate in precedenza, sulle modalità di accesso e sul trattamento dei dati personali. E' richiesto ai lavoratori il rispetto delle disposizioni aziendali e delle norme vigenti, fin dal tragitto domicilio-lavoro e l'impegno, al fine di garantire la sicurezza di tutti, a informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere ad adeguata distanza dalle persone presenti.

L'organizzazione ha predisposto formazione specifica in merito alle misure messe in atto per i lavoratori per aumentarne le conoscenze e la consapevolezza dell'importanza delle azioni di ognuno.

#### **4.5 Medico Competente, soggetti fragili e reintegro**

L'organizzazione attraverso il Medico Competente ha informato tutti i lavoratori circa la necessità di segnalare qualsiasi situazione di fragilità, intesa come condizione di salute che potrebbe influire sull'evoluzione di un eventuale patologia COVID-19, anche in relazione all'età. Ogni lavoratore trasmette al Medico Competente (anche attraverso il proprio medico curante) questo tipo di informazione e il medico in collaborazione con l'organizzazione analizza di volta in volta il caso garantendo la sicurezza di soggetti fragili.

L'ingresso di lavoratori eventualmente già risultati positivi all'infezione da COVID 19 dovrà essere preceduto da una preventiva comunicazione avente ad oggetto la certificazione medica da cui risulti la "avvenuta negativizzazione" del tampone secondo le modalità previste e rilasciata dal dipartimento di prevenzione territoriale di competenza.



## 5. MISURE DI SICUREZZA RELATIVE A FORNITORI E CORRIERI

Il ritiro o la consegna merci, così come operazioni di riscossioni o ordini, sono effettuati previo appuntamento telefonico. Il fornitore che si dovesse presentare senza appuntamento non sarà ricevuto. Come per i dipendenti l'accesso alla struttura può avvenire solo dopo il controllo della temperatura corporea e/o dichiarazione sostitutiva (vedi punti precedenti).

La consegna di pacchi di piccola e media dimensione avviene di fronte all'ingresso dipendenti: il corriere deposita la merce e suona il campanello. Il personale interno (facchino) si occupa del ritiro senza avere contatti con il corriere.

La consegna di pacchi di grandi dimensioni avviene all'ingresso del garage. I corrieri sono invitati a rimanere all'interno dell'abitacolo quando possibile. Le operazioni di scarico merce sono eseguite dal corriere o da personale interno (mai in collaborazione) sempre dotato di idonei DPI (guanti monouso e mascherina chirurgica) e nel rispetto delle distanze di sicurezza interpersonali.

Ai vari ingressi sono disposte informative per i fornitori e corrieri.

Le consegne riferibili a prodotti alimentari o comunque destinati alla dispensa/cucina/ristorante, vengono gestite come segue:

- I cartoni/imballi vengono rimossi (eventualmente con guanti) e smaltiti;
- Si procede a sanificare le mani o rimuovere i guanti monouso;
- Le confezioni interne vengono disposte in dispensa o dove necessario con mani igienizzate.



## 6. MISURE DI SICUREZZA RELATIVE AGLI OSPITI

L'organizzazione è impegnata nel garantire ad ogni ospite, oltre che ai propri collaboratori, la sicurezza all'interno della propria struttura. Per far questo sono state prese precauzioni e fatti investimenti; è richiesto anche alla clientela il rispetto delle misure messe in atto per la riuscita.

### 6.1 Gestione delle prenotazioni

Le prenotazioni in struttura sono effettuate come di consueto per via telefonica, a mezzo mail o attraverso specifici portali web. Al momento della prenotazione l'organizzazione si mette in contatto con il cliente richiedendo la compilazione di un questionario riportante le informazioni contenute anche nella Dichiarazione Sostitutiva compilata da coloro che accedono alla struttura. Perché il questionario/dichiarazione abbia validità ne è richiesta la compilazione strettamente nei giorni precedenti all'arrivo. E' richiesto all'interno del questionario che ogni variazione a quanto riportato sia comunicata al momento dell'arrivo, prima dell'ingresso e comunque durante tutto il soggiorno dovessero sopraggiungere variazioni. In caso di prenotazioni plurime (gruppi, famiglie, etc.) è necessario che ogni soggetto compili la propria dichiarazione sostitutiva (nel caso di minorenni a cura di chi ne esercita la patria potestà). E' allegata anche informativa sul trattamento dei dati (privacy).

### 6.2 Ingresso della clientela

Al momento della prenotazione viene anche inviato un vademecum alla clientela, contenente le misure adottate dall'organizzazione e le regole da rispettare durante il soggiorno ai fini della sicurezza. L'organizzazione ha riservato un ingresso apposito per i clienti, diverso da quello di servizio: l'ingresso principale con porta girevole. Al di fuori dell'ingresso è presente informativa per i clienti recante disposizioni per l'accesso (controllo temperatura e dichiarazione sostitutiva, dispositivi di protezione) e per il check-in. L'ingresso, oltre a quanto stabilito nei punti successivi, è permesso soltanto indossando mascherina protettiva.

#### 6.2.1 Ingresso in Hotel

Come detto l'ingresso all'interno della struttura è un momento di fondamentale importanza nella gestione della sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. Così come per i lavoratori, anche per quello che riguarda gli ospiti la prima misura anticontagio prevede il divieto di accesso per coloro che manifestino sintomatologie che possano riferirsi a COVID-19 (febbre, sintomi influenzali, ma anche la provenienza da particolari aree geografiche considerate più a rischio). In questo modo è ragionevole considerare chiunque all'interno della struttura una persona non contagiata, o nel peggiore dei casi un soggetto asintomatico. In questo ultimo caso la potenzialità infettiva è radicalmente minore rispetto ad un soggetto che manifesti sintomi come ad esempio tosse, starnuti, attraverso i quali la carica virale può infettare altri soggetti.

Si ricorda che ad ogni modo il controllo all'ingresso può solo ridurre, se pur di molto, il rischio di accesso di soggetti positivi al virus, e quindi le misure di sicurezza all'interno sono comunque fondamentali e devono essere strettamente rispettate da tutti i soggetti.



All'esterno della struttura sono poste informative per la clientela circa le regole da rispettare per accedere: necessità di indossare mascherina, rispetto delle distanze e dei percorsi previsti, misurazione della temperatura e rilascio di dichiarazione sostitutiva; il cliente suona il campanello e il personale interno lo informa sulla possibilità di accedere nella hall o la necessità di attendere in caso di presenza di altra clientela sottoposta alle operazioni di ingresso sotto descritte.

*Nel caso di rifiuto del rilevamento della temperatura o di fornitura dei dati come successivamente specificato, è vietato l'accesso alla struttura e la permanenza nella stessa.*

### 6.2.2 Controllo della Temperatura

Prima di ogni accesso alla struttura la clientela può essere sottoposta al controllo della temperatura corporea con metodi non invasivi, tramite misuratore infrarossi. L'organizzazione procede a tali operazioni, avendo cura di rilevare la temperatura e di non registrare il dato acquisto, fornendo l'informativa sul trattamento dei dati personali (anche oralmente), essendo questi dati utilizzati sulla base di un interesse superiore del Titolare del trattamento dei dati (protezione dal contagio di massa). Occorre necessariamente astenersi dal richiedere informazioni aggiuntive in merito, alla persona risultata positiva, onde evitare di violare la Privacy del soggetto interessato.

Nel caso in cui l'organizzazione individui un soggetto con sintomi o temperatura superiore ai 37,5°, o riceva dichiarazioni sulla sua provenienza da luoghi di contagio, dovrà procedere all'isolamento in maniera controllata e mantenere riserbo sulle informazioni acquisite.

### 6.2.3 Autodichiarazione

Ogni cliente rilascia, se non già effettuato per via telematica dopo la prenotazione, la dichiarazione sostitutiva attestante la non provenienza dalle zone a rischio epidemiologico e l'assenza di contatti, negli ultimi 14 giorni, con soggetti risultati positivi al SARS-CoV-2. Si specifica e si ricorda che il cliente è comunque obbligato a comunicare eventuali variazioni rispetto alla dichiarazione inviata in precedenza, durante tutto il soggiorno.

Nel richiedere il rilascio di una dichiarazione si presta attenzione alla disciplina sul trattamento dei dati personali, poiché l'acquisizione della dichiarazione costituisce un trattamento dati. A tal fine, si applicano le indicazioni previste dal GDPR e, nello specifico, si raccolgono solo i dati necessari, adeguati e pertinenti rispetto alla prevenzione del contagio da COVID-19 (ad esempio, se viene richiesta una dichiarazione sui contatti con persone risultate positive al COVID-19, ci si astiene dal richiedere informazioni aggiuntive in merito alla persona risultata positiva).

### 6.2.4 Gestione dei dati sensibili

l'Azienda, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, tratterà i dati, anche particolari, nel rispetto della normativa vigente sulla Privacy. Il Trattamento è giustificato da un ordine di interesse pubblico e di Salute pubblica, ex art. 9 del GDPR, per cui si potrebbe presentare la necessità di trasmettere il documento alle Autorità Sanitarie, preposte al contenimento dell'emergenza. Nel caso in cui il soggetto voglia avere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati effettuato dalla Azienda, è invitato a prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati, ovvero richiedere approfondimenti all'organizzazione.



I dati trattati sono:

- Temperatura corporea rilevata in tempo reale, senza registrazione o conservazione, salvo l'ipotesi di cui al seguente punto;
- Dati identificativi e registrazione del superamento della soglia di temperatura solo qualora sia necessario a documentare le ragioni che hanno impedito l'accesso ai locali aziendali o la permanenza negli stessi; nonché, in tale caso, la registrazione dati relativi all'isolamento temporaneo, quali l'orario di uscita e le circostanze riferite dall'interessato a giustificazione dall'uscita dall'isolamento temporaneo;
- Situazioni di pericolo di contagio da Covid-19, compresi dati relativi allo stato di salute, quali, a titolo esemplificativo, la temperatura corporea/sintomi influenzali; provenienza/non provenienza dalle zone a rischio epidemiologico; presenza/assenza di contatti, negli ultimi 14 giorni, con soggetti risultati positivi al COVID-19 (anche attraverso Autodichiarazione sostitutiva dell'interessato).

#### 6.2.5 Check-in e check-out

Le operazioni di check-in sono effettuate da una sola persona (nel caso di gruppi, famiglie,...). All'ingresso sono disposti totem igienizzanti e alcune informative grafiche guidano il soggetto preposto alle operazioni attraverso un percorso delimitato, fino al front desk munito di parafiatto in plexiglass/vetro dove l'operatore, dotato di mascherina chirurgica (oltre a disporre di gel igienizzante e quando necessari guanti monouso) potrà procedere con le operazioni di registrazione degli ospiti e consegna della chiave elettronica (sanificata ad ogni cambio ospite).

Per questa tipologia di operazioni sono favorite modalità che non prevedano lo scambio di documentazione cartacea, ad esempio evitando per quanto possibile di toccare documenti, contante e altri oggetti personali. Sia l'operatore che il cliente hanno a disposizione gel igienizzante.

Al momento del check-in l'organizzazione consegna anche il menù per la prima colazione in modo che il cliente possa procedere all'ordinazione direttamente dalla propria camera (entro le ore 21.00) ed evitare di effettuare la medesima operazione al tavolo l'indomani mattina. Per coloro che effettuano il check-in dopo le 23.00 la scelta dal menù della colazione viene effettuata direttamente all'arrivo.

La chiave consegnata viene conservata dal cliente per tutta la durata del soggiorno. Al momento del check-out il cliente riconsegna la chiave (ed eventuali altri oggetti) ponendola all'interno di un apposito contenitore presente nella hall della struttura. Sarà cura del personale interno recuperare gli oggetti, sanificarli con soluzione alcolica (70%) prima di disporli al front desk.

Il cliente è invitato all'utilizzo di carta di credito/bancomat e la strumentazione viene sanificata ad ogni utilizzo a cura dell'operatore del desk.

L'uscita è effettuata attraverso una porta laterale all'ingresso principale per evitare che si possano creare situazioni dove la distanza di sicurezza possa non essere mantenuta.

Le eventuali persone facenti parte di un gruppo e non preposte ad effettuare il check-in vengono fatte accomodare in un area salotto della hall o in fila ove possibile, in attesa di poter procedere ai controlli e





accedere alla propria camera (indossando comunque mascherina protettiva senza la quale l'ingresso non è consentito). In questa area sono disponibili gel igienizzante per le mani ed informative (anche in forma di QR-code) circa le regole di comportamento.

#### 6.2.6 Bagagli ed effetti personali

Quando necessario gli effetti personali ed i bagagli della clientela vengono movimentati da personale interno, facchino, munito di appositi DPI: maschera chirurgica e guanti monouso da sostituire ad ogni cliente/nucleo (ogni camera). Le operazioni vengono effettuate sempre mantenendo la distanza interpersonale di almeno un metro.

#### 6.2.7 Informazioni e kit di cortesia

Oltre a quanto già indicato in fase di prenotazione, al momento del check-in ed in ogni camera il cliente potrà consultare tutte le misure di sicurezza e le regole di comportamento attraverso la scansione di un QR-code con link alla documentazione messa a punto.

L'organizzazione mette a disposizione della clientela, all'interno di ogni camera, una confezione di gel igienizzante per le mani (soluzione idroalcolica).

### **6.3 Regole di comportamento per la clientela**

Gli ospiti sono informati circa le regole da rispettare per garantire la propria sicurezza e quella di tutti i soggetti presenti all'interno della struttura, attraverso informativa inviata al momento della prenotazione, e informative (QR-code all'ingresso e nelle camere), oltre che grazie ad infografiche disposte all'interno della struttura (spazi comuni, ascensori, etc.).

#### 6.3.1 All'interno della propria camera

Effettuato il check-in la clientela ha accesso alla propria camera pulita e sanificata in tutte le sue superfici secondo le disposizioni di legge vigenti ed in particolare seguendo le linee guida del Ministero della Salute nella Circolare 5443 del 22 Febbraio 2020. All'interno come detto si trovano il kit di cortesia (gel idroalcolico per l'igiene delle mani) e il QR-code con il quale consultare il regolamento interno della struttura. Il telecomando della TV sarà protetto all'interno di una busta in cellophane sostituita ad ogni cambio cliente, così come il bollitore e le tazze per il the saranno sanificate e sigillate prima dell'arrivo di ogni nuovo ospite.

#### 6.3.2 Spazi comuni

Per l'accesso agli spazi comuni quali corridoi, sale colazione/bar/ristorante, ascensori, hall, garage, centro fitness, sale convegni e comunque ovunque al di fuori della propria camera, il cliente deve indossare la mascherina di protezione e assicurare l'igiene delle proprie mani, oltre che lavandole con acqua e sapone, utilizzando i dispenser di gel igienizzante disposti in tutti i piani.

Allo stesso modo in questi locali va mantenuta la distanza interpersonale tra soggetti di camere diverse / appartenenti a diversi nuclei. Gli spostamenti vanno limitati a quelli strettamente necessari.



### 6.3.3 Accesso ai piani (Ascensori)

L'utilizzo delle scale per l'accesso ai piani è privilegiato e consigliato a tutta la clientela. Sono comunque in funzione gli ascensori e ad ogni ingresso (ad ogni piano) sono presenti gel igienizzante e informazioni.

L'accesso in ascensore è consentito ad una sola persona per volta, salvo appartenenti al medesimo nucleo o alla medesima camera.

E' obbligatorio igienizzare le mani prima di utilizzare i tasti esterni e quelli della pulsantiera interna all'ascensore. Tali dispositivi vengono sanificati con alta frequenza ogni giorno, come specificato nel capitolo apposito.

Nell'attesa dell'ascensore gli ospiti dovranno mantenere la distanza di sicurezza, ma anche la distanza dalla porta dell'impianto, come indicato nel cartello posto sul totem igienizzante.



## 7. SALA COLAZIONE E BAR

L'accesso alla sala colazione è effettuato dalla clientela indossando la mascherina protettiva e rispettando la distanza interpersonale tra persone di iversi nuclei/camere. Prima dell'ingresso i clienti sono invitati a sanificare le mani attraverso l'utilizzo del dispenser di gel igienizzante.

Non è prevista la colazione a buffet ma l'ordinazione da menù è effettuata come indicato in precedenza (check-in). La consumazione è consentita esclusivamente ai tavoli, disposti all'interno della sala in modo che possa essere garantita la sicurezza interpersonale (tra le persone sedute a diversi tavoli). Nel caso in cui le persone soggiornanti nella struttura superino in numero la capacità della sala colazione sarà richiesta la prenotazione dell'orario di consumazione insieme all'ordinazione dal menù il giorno precedente.

La clientela una volta raggiunto il tavolo potrà rimuovere la mascherina protettiva durante la consumazione.

Gli addetti alla colazione accolgono la clientela chiedendo il numero della camera; l'ordinazione già effettuata il giorno precedente permette all'operatore di servire ai tavoli con celerità e senza creare situazioni di rischio. Le colazioni vengono preparate a vista sul banco della sala con l'obbligo di utilizzare maschere facciali filtranti (FFP2 senza valvola o superiori), guanti monouso e igienizzante idroalcolico con alta frequenza, almeno prima e dopo aver servito ogni tavolo (oltre alla sostituzione dei guanti ad ogni necessità).

I tavoli sono sanificati ad ogni utilizzo: sulle superfici dure sanificabili vengono utilizzati agenti chimici disinfettanti come indicati nella Circolare del Ministero della Salute del 22 Febbraio 2020; in caso di tovaglie in tessuto queste vengono sottoposte, dopo ogni utilizzo, ad un ciclo di lavaggio a 90°C con detergente o a temperature inferiori con l'utilizzo di candeggina. Tutte le stoviglie sono portate al tavolo e rimosse dall'operatore di cui sopra, garantendo al massimo le condizioni igieniche prima dell'uso e destinando tutto al lavaggio appena effettuata la pulizia del tavolo.

Tutti i piatti, posate e bicchieri vengono lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti non utilizzati. Le consumazioni al bar sono esclusivamente servite al tavolo, non differentemente da quanto indicato per le colazioni; allo stesso modo sono sanificati i tavoli ed è garantita l'igiene di tutta l'attrezzatura e delle stoviglie (come sopra).

Nella lobby dell'hotel, così come in tutte le altre aree, devono essere rispettate le disposizioni in merito di dispositivi di protezione (indossare la mascherina) e distanziamento (almeno un metro tra una persona e l'altra di diverso nucleo/camera). Le TV sono settate su un canale dall'organizzazione ed il telecomando non è consegnato alla clientela ma gestito solo su richiesta dallo staff di ricevimento.



## 8. PULIZIA E SANIFICAZIONE

### **8.1 Generalità**

Il virus SARS-CoV-2 responsabile nell'uomo di COVID-19, patologia che colpisce principalmente le vie respiratorie, si trasmette da uomo a uomo attraverso microscopiche goccioline di saliva e muco (droplets) emesse soprattutto da tosse, starnuti ma anche con il parlato. Il virus, secondo le conoscenze attuali, può rimanere vitale e infettivo sulle superfici per diverse ore ma fortunatamente è inattivato con l'utilizzo di disinfettanti di uso comune, come specificato dalla Circolare n.5443 del Ministero della Salute del 22 Febbraio 2020: alcool etilico 70%, perossido di idrogeno 0.5%, ipoclorito di sodio 0.1% (cloro attivo per almeno un minuto).

La pulizia e sanificazione dei locali di lavoro è prevista con frequenza giornaliera dall'Ordinanza n.48 della Regione Toscana.

### **8.2 DPI e Agenti Chimici**

L'organizzazione si avvale del servizio di fornitori esterni per la pulizia e sanificazione di tutta la struttura, comprese le camere degli ospiti. In condizioni ordinarie gli addetti dell'azienda nell'utilizzare specifici agenti chimici seguono le indicazioni delle Schede di Sicurezza in merito a modalità di utilizzo e protezione attraverso areazione dell'ambiente ed eventuali DPI (guanti in lattice, occhiali protettivi, maschere facciali, ove richiesto dalle SDS).

Le postazioni di lavoro sono inoltre mantenute costantemente pulite e sanificate dagli stessi operatori che si servono di panni usa e getta e di agenti chimici idonei, come sopra riportato, avendo cura di proteggersi come indicato nelle Schede di Sicurezza.

### **8.3 Modalità di pulizia delle postazioni di lavoro**

Ogni lavoratore deve necessariamente mantenere la propria postazione in condizioni igieniche idonee provvedendo alla pulizia e sanificazione di scrivanie, monitor, pc e tutte le attrezzature di lavoro almeno una volta al giorno e comunque ad ogni cambio turno. In particolare coloro che lavorano in ufficio si occupano della propria scrivania, della poltrona, del pc (con attenzione agli strumenti più frequentemente utilizzati con le mani come mouse e tastiera), etc. Allo stesso modo gli addetti al ricevimento mantengono pulito e sanificato il front desk e tutta l'attrezzatura di lavoro.

### **8.4 Modalità di pulizia degli spazi comuni**

Gli spazi comuni (corridoi, pianerottoli, scale, saloni) sono puliti e sanificati quotidianamente dal personale incaricato (pavimenti e superfici) con particolare riferimento ad eventuali superfici maneggiate frequentemente dagli ospiti: pulsantiere degli ascensori, corrimano delle scale, maniglie delle porte.

In particolare le pulsantiere interne ed esterne degli ascensori, provvisti di gel disinfettante all'entrata e regole per l'accesso (una sola persona per volta salvo l'appartenenza al medesimo ucleo/camera), vengono sanificati più volte durante il giorno con l'ausilio di panni usa e getta e agenti chimici come riportato in precedenza.



### **8.5 Modalità di pulizia delle camere**

Le camere vengono pulite e sanificate quotidianamente dal personale specializzato (fornitore esterno). Il personale accede alle camere munito di idonei DPI: mascherina chirurgica e guanti monouso, questi ultimi da sostituire ad ogni camera e comunque ogni qual volta fossero danneggiati/usurati. Viene preferenzialmente effettuata pulizia da parte di un solo operatore per camera e le operazioni sono svolte obbligatoriamente in assenza di ospiti all'interno.

La prima operazione effettuata è l'apertura delle finestre per garantire aerazione dei locali.

La pulizia è effettuata come prassi impiegando detersivi adeguati alle diverse superfici presenti, rispettando le indicazioni del produttore in merito a modalità di utilizzo e sicurezza. La sanificazione prevede che successivamente alla detersione vengano utilizzati agenti disinfettanti come alcool etilico al 70%, ipoclorito di sodio 0,1% o prodotti con medesima attività sul virus. Devono essere pulite e sanificate tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite: comodini, scrivanie, sedie, tavolini, telefono, maniglie, etc. Il materiale per la pulizia è monouso (panni, salviette, etc.) e trattato con agenti chimici precedentemente riportati.

La biancheria usata è riposta in contenitori chiusi e non entra mai in contatto con la biancheria pulita o con superfici pulite.

Il cliente può richiedere che la camera non venga pulita durante la propria permanenza.

Ad ogni cambio ospite la sanificazione è effettuata con attenzione se possibile ancora maggiore, interessando anche il frigorifero (superfici interne ed esterne) e tutte le confezioni contenute di cibo/bevande. Allo stesso modo è sostituita la busta contenitiva del telecomando per la TV, le coffe/the facilities e tutti gli eventuali prodotti monouso a disposizione degli ospiti non utilizzati (detersivi, bicchieri, shampoo, etc). L'organizzazione prevede inoltre l'utilizzo di ozonizzatori, sfruttando il potere ossidante dell'ozono per uccidere batteri, muffe e inattivare particelle virali. Dopo l'utilizzo, secondo le indicazioni del produttore, le stanze sono arieggiate.

### **8.6 Sanificazione degli impianti di aerazione**

Gli impianti di aerazione sono sanificati periodicamente. L'impianto generale è mantenuto secondo quanto riportato nel manuale di uso e manutenzione, i filtri sono sostituiti con la frequenza prevista.

Per quanto riguarda gli apparecchi singoli in base alle indicazioni fornite dal produttore, ad impianto fermo, i filtri dell'aria di ricircolo sono puliti per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati. Le prese e le griglie di ventilazione sono pulite con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75%.

### **8.7 Lavaggio tessuti**

Tutti i tessuti (biancheria, tovaglie, etc) vengono sottoposti ad un ciclo di lavaggio a 90°C con detersivi classici oppure a temperature più basse con l'aggiunta di candeggina, come indicato dalla Circolare 5443 del Ministero della Salute.



### **8.8 Registrazioni**

Tutte le operazioni di pulizia e sanificazione sono registrate in modo da avere evidenza di quanto eseguito in tutti i locali. Per ogni camera è predisposto un modulo di registrazione dove l'addetto registra data, orario delle pulizie e sanificazioni effettuate.



## 9. GESTIONE DEL RISTORANTE

### 9.1 Misure di carattere generale

Il personale ha ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente. Sono inoltre presenti apposite indicazioni all'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande.

All'ingresso dell'area ristorante, come negli altri ambienti comuni, devono essere rispettate le disposizioni in merito ai dispositivi di protezione (indossare la mascherina) e distanziamento (almeno un metro tra una persona e l'altra di diverso nucleo/camera).

Per agevolare il rispetto della distanza, sono affissi dei cartelli informativi e/o delimitati gli spazi.

Prima dell'ingresso i clienti sono invitati a sanificare le mani attraverso l'utilizzo del dispenser di gel igienizzante.

E' evitato l'uso di appendiabiti comuni. Il servizio guardaroba viene fornito solo se è possibile evitare il contatto tra gli oggetti dei diversi ospiti (ad esempio, mantenendo adeguate distanze o utilizzando copriabito monouso e buste portaombrelli monouso).

I nominativi e contatti telefonici dei soggetti che hanno prenotato, vengono mantenuti per 14 giorni come richiesto da DPCM del 17/05/2020.

### 9.2 Aree destinate alla somministrazione

La consumazione è consentita esclusivamente ai tavoli, disposti all'interno della sala in modo che possa essere garantita la sicurezza interpersonale di un metro (tra le persone sedute a diversi tavoli).

Nel caso in cui le persone soggiornanti nella struttura superino in numero la capacità della sala ristorazione sarà cura dell'organizzazione richiedere prenotazioni per strutturare "turni" per la consumazione dei pasti in sicurezza.

La clientela una volta raggiunto il tavolo potrà rimuovere la mascherina protettiva durante la consumazione.

Gli addetti di sala, che sono a contatto diretto con gli alimenti e con i clienti, indossano maschere facciali filtranti (FFP2 senza valvola o superiori), guanti monouso usando igienizzante idroalcolico con alta frequenza, almeno prima e dopo aver servito ogni tavolo (oltre alla sostituzione dei guanti ad ogni necessità).

I tavoli sono sanificati ad ogni utilizzo: sulle superfici dure sanificabili vengono utilizzati agenti chimici disinfettanti come indicati nella Circolare del Ministero della Salute del 22 Febbraio 2020; in caso di tovaglie in tessuto queste vengono sottoposte, dopo ogni utilizzo, ad un ciclo di lavaggio a 90°C con detergente o a temperature inferiori con l'utilizzo di candeggina. Tutte le stoviglie sono portate al tavolo e rimosse dall'addetto alla sala, garantendo al massimo le condizioni igieniche prima dell'uso e destinando tutto al lavaggio appena effettuata la pulizia del tavolo.

### 9.3 Servizio

Il servizio di somministrazione viene erogato dal personale, munito di maschere facciali filtranti (FFP2 senza valvola o superiori) e guanti monouso con servizio al tavolo e menu a la carte.



Gli oggetti utilizzati per un servizio (cestino del pane, prodotti per il condimento, zuccheriera monodose, etc.) non saranno messi a disposizione di nuovi ospiti senza che sia effettuata una adeguata igienizzazione; alternativamente vengono adottati prodotti monouso.

## **9.4 Igiene e lavaggio**

### **9.4.1 Lavaqgio di piatti e stoviglie**

Tutti i piatti, posate e bicchieri sono lavati e disinfettati in lavastoviglie, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati. In caso non sia possibile il lavaggio in lavastoviglie, nell'eseguire quello manuale occorre procedi procede con lavaggio, disinfezione e risciacquo, usando il massimo livello di precauzione, asciugando con carta monouso.

### **9.4.2 Lavaqgio di tovaglie e tessuti**

Tovaglie e tovaglioli devono essere lavati con le modalità consuete: ciclo di lavaggio in lavatrice a 90°C con detergente ovvero a temperature inferiori con l'aggiunta di candeggina.

## **4.7 Servizio in camera**

Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera vengono trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio. Durante il trasferimento è curata la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che indosserà guanti e mascherina. I tempi di allestimento e consegna saranno minimizzati.

## **4.8 Asporto**

In caso di richiesta di cibi da asporto, gli alimenti, preparati secondo le vigenti norme igienico sanitarie da personale fornito di mascherina e guanti, sono consegnati agli ospiti in idonei contenitori monouso, accuratamente chiusi in modo da evitare la fuoriuscita accidentale di materiale.

## **4.9 Preparazione degli alimenti**

Gli addetti alla preparazione di alimenti hanno ricevuto un addestramento e/o una formazione in materia d'igiene alimentare conforme alla normativa vigente. Indossano mascherina e guanti monouso, che vengono sostituiti con la frequenza indicata dai produttori; i guanti sono comunque sostituiti, in particolare dopo aver svolto attività non legate al cibo, come l'apertura / chiusura manuale delle porte di entrata ed uscita dai locali cucina e lo svuotamento di contenitori. Quando indossano i guanti, gli addetti evitano di toccarsi occhi, bocca e naso; in caso contrario i guanti monouso vengono sostituiti.

Ad ogni cambio di guanti, e quando questi vengono rimossi, gli addetti si lavano le mani; il lavaggio delle mani costituisce una barriera protettiva alle infezioni maggiore rispetto all'indossare guanti monouso.

I lavoratori che operano all'interno della cucina sono stati adeguatamente informati sulle modalità di sanificazione delle mani, con sapone normale e acqua corrente calda. I gel idroalcolici sono utilizzati come misura aggiuntiva ma non sostituiscono il lavaggio delle mani.





All'interno della cucina è garantito il distanziamento fra gli operatori; gli stessi indossano comunque mascherina e guanti monouso come indicato sopra, oltre a quanto previsto da DVR e piano HACCP.

Si riportano di seguito alcuni accorgimenti adottati in cucina:

- postazioni di lavoro sfalsate in modo che i lavoratori non si trovino uno di fronte all'altro;
- è garantito il minor numero possibile di addetti all'interno della cucina.

Tutte le superfici e gli utensili utilizzati e a contatto con gli alimenti sono sanificati dopo l'utilizzo.

### 10. GESTIONE AREA FITNESS

L'area Fitness e Benessere è utilizzata secondo le "Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive" emanate a seguito di DPCM del 17 Maggio 2020 e Ordinanza della Regione Toscana n.57.

Sono regolamentati gli accessi in modo da evitare condizioni di assembramento e aggregazioni;

Gli spazi (anche in locali spogliatoi e docce) sono organizzati in modo da assicurare le distanze di almeno 1 metro;

All'interno è garantita la distanza di sicurezza di almeno 1 metro per le persone mentre non svolgono attività fisica, o almeno 2 metri durante l'attività fisica (con particolare attenzione a quella intensa).

La struttura è dotata di dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani degli ospiti in punti ben visibili, prevedendo l'obbligo dell'igiene delle mani all'ingresso e in uscita.

Dopo l'utilizzo da parte di ogni singolo soggetto, il responsabile della struttura assicura la disinfezione della macchina o degli attrezzi usati.

Gli attrezzi e le macchine che non possono essere disinfettati non sono resi accessibili/utilizzabili.

E' garantita la frequente pulizia e disinfezione dell'ambiente, di attrezzi e macchine e comunque la disinfezione di spogliatoi (compresi armadietti) a fine giornata.

E' richiesto alla clientela di utilizzare in palestra apposite calzature previste esclusivamente a questo scopo.

Tutti gli indumenti e oggetti personali devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti;

Viene garantita periodicamente l'aerazione naturale nell'arco della giornata in tutti gli ambienti dotati di aperture verso l'esterno

E' attivato l'ingresso e l'estrazione dell'aria almeno un'ora prima e fino ad una dopo l'accesso da parte degli ospiti;

La gestione delle pulizie/sanificazioni degli impianti di aerazione segue quanto già descritto per la struttura ricettiva



### **11. GESTIONE SALE MEETING / CONFERENCE ROOM**

All'interno delle aree destinate a riunioni, meeting, conferenze ed eventi, sono rispettate le misure valide in tutti gli spazi comuni: necessità di utilizzare mascherine protettive e distanziamento interpersonale di almeno un metro.

Sono gestiti in modo da non creare assembramenti l'accesso e il deflusso nelle sale meeting; all'interno le sedute sono disposte in modo da garantire la distanza tra gli ospiti.

Il servizio guardaroba è fornito solo se possibile evitare il contatto degli oggetti degli ospiti.

In caso di utilizzo promiscuo del microfono da parte di diversi relatori, questo (così come la postazione immediatamente nelle vicinanze) verrà pulito e sanificato con alcool 70% ad ogni utilizzo.

### **12. PROCEDURA DI EMERGENZA**

Nel caso in cui una persona presente all'interno della struttura ricettiva (ospite, collaboratore, etc.) presenti febbre e sintomi di infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie) lo deve comunicare tempestivamente alla direzione aziendale evitando contatti con tutti gli altri soggetti, telefonicamente, tramite reception (ospiti) o ufficio personale (dipendenti).

Se la persona che presenta i sintomi è un dipendente o un collaboratore, dovrà interrompere immediatamente l'attività lavorativa.

La direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione) e il medico competente.

Al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa dell'arrivo dei sanitari, vengono adottate le seguenti misure:

- l'Addetto al Primo Soccorso (APS) o in alternativa altro personale interno adeguatamente formato, indossa maschera ffp2 senza valvola e guanti monouso;
- l'APS fa indossare una mascherina chirurgica al soggetto sintomatico, se non già indossata;
- vengono ridotti al minimo i contatti con altre persone;
- il soggetto viene indirizzato alla propria stanza o a un ambiente isolato con la porta chiusa, garantendo un'adeguata ventilazione naturale;
- eventuali altre forme di assistenza, connesse a necessità improrogabili, sono svolte da persone in buona salute, con l'ausilio degli opportuni dispositivi di protezione individuale: guanti monouso e maschera facciale FFP2 senza valvola;
- vengono lavate accuratamente le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo il contatto con la persona o con l'ambiente di permanenza;

Le operazioni di sanificazione straordinarie a seguito di un evento come appena descritto, devono prevedere l'uso da parte degli operatori addetti di specifici DPI: maschera facciale FFP2 senza valvola, protezione facciale, guanti monouso, copriabiti monouso. Tutti questi DPI e i materiali utilizzati per la sanificazione sono



in questo caso da smaltire come potenzialmente infetti. Le operazioni di pulizia e sanificazione sono condotte come descritto nella circolare 5443 del 22 Febbraio 2020 del Ministero della Salute, seguendo quando indicato precedentemente in merito a pulizia (detergenti) e sanificazione (sanificanti: ipoclorito di sodio ed etanolo).

### 13. ALLEGATI

- Modulo di registrazione Pulizia e Sanificazione
- Informativa ai lavoratori
- Modalità di ingresso per lavoratori e fornitori
- Dichiarazione sostitutiva lavoratori
- Informativa privacy lavoratori
- Dichiarazione sostitutiva ospiti
- Informativa privacy ospiti
- Addendum al Protocollo

