

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 in relazione allo svolgimento in sicurezza delle

**STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE
in Emilia-Romagna**

1. Finalità

L'obiettivo del presente protocollo di regolamentazione è fornire linee guida ed indicazioni operative finalizzate a incrementare l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19 all'interno delle strutture ricettive alberghiere, con l'obiettivo di tutelare la salute degli ospiti, degli operatori e dei collaboratori.

Il COVID-19 rappresenta un rischio biologico generico per il quale occorre adottare misure per tutta la popolazione. La specificità delle strutture turistico-ricettive è determinata dalla permanenza nella struttura della clientela, che vi soggiorna per periodi più o meno prolungati e dal costante ricambio degli alloggiati, nonché di norma da una molteplicità di altri servizi (ristorazione, aree benessere, piscine, sale congressi etc). Questa compresenza di condizioni, con gradi di esposizione al rischio covid-19 tra loro diversificate, rende necessario un approccio modulare alla gestione del rischio che consenta di coniugare la possibilità di svolgere l'attività ricettiva preservando quelle caratteristiche di accoglienza che connota la nostra regione, con l'esigenza di garantire la sicurezza dei titolari, del personale e della clientela delle strutture, minimizzando la possibilità di contagio durante contatti che avvengono in dette attività.

Al riguardo si sottolinea l'importanza della responsabilità individuale da parte degli ospiti delle strutture ricettive nell'adozione di comportamenti rispettosi delle misure di sicurezza e prevenzione e, a tal fine, della adeguata informazione rivolta alla clientela.

Il presente documento, redatto in collaborazione con la Direzione Generale Cura della Persona Salute e Welfare, le Associazioni di categoria e sindacali, con i Comuni del territorio, propone linee guida condivise rivolte alle imprese che gestiscono strutture ricettive, al fine di indicare le modalità più idonee per prevenire il rischio di contagio dal virus SARS CoV-2 (responsabile della malattia denominata COVID-19) sia nei confronti dei clienti sia nei confronti del personale della struttura e permettere l'esercizio dell'attività nel rispetto della loro sicurezza.

È opportuno che le misure proposte nel presente documento siano poi valutate da ogni singola impresa al fine di predisporre un programma di intervento basato sulle le misure più efficaci in relazione alle caratteristiche specifiche di ogni struttura e che definisca le procedure specifiche per mettere in atto dette misure, comprese le attività di comunicazione e informazione per responsabilizzare clienti e lavoratori sull'adozione di comportamenti corretti che limitino la probabilità di contagio.

Le presenti linee guida, redatte avendo a riferimento il *Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro* del 24 aprile 2020,

potranno essere aggiornate, integrate o modificate, sulla base dell'evoluzione delle disposizioni del Governo per la cosiddetta Fase 2 relativa alla riapertura delle attività produttive alle quali attenersi per soddisfare gli obiettivi di sicurezza e il contenimento del contagio da Covid-19, dell'evoluzione dello scenario epidemiologico, nonché di eventuali ulteriori indirizzi di carattere tecnico-scientifico di livello nazionale o internazionale.

2. Campo di applicazione ed articolazione del protocollo

Ai fini del presente documento per **strutture ricettive alberghiere**, si intendono le strutture ricettive di cui all'art. 5 della L.R. 16/2004 e smi:

- ✓ sono "**alberghi**" le strutture ricettive, a gestione unitaria, aperte al pubblico che, ubicate in uno o più stabili o parti di stabili, forniscono alloggio, servizi accessori ed eventualmente ristorazione, in camere, suite o unità abitative fornite di servizio autonomo di cucina, destinate alla ricettività. Negli alberghi la capacità ricettiva può riguardare le unità abitative in misura non superiore al 40 per cento del totale.
- ✓ sono "**residenze turistico-alberghiere**" e possono utilizzare la specificazione "residence", le strutture che forniscono alloggio, servizi accessori ed eventualmente ristorazione, in unità abitative costituite da uno o più locali, fornite di servizio autonomo di cucina, camere o suite e che posseggono i requisiti indicati nell'atto di giunta regionale di attuazione. Nelle residenze turistico alberghiere la capacità ricettiva può riguardare camere o suite in misura non superiore al 40 per cento del totale.

Le presenti misure contengono prescrizioni ed indicazioni e suggerimenti operativi.

NOTA: Ai fini dell'applicazione di dette misure aventi carattere di straordinarietà di carattere sanitario dovranno essere disapplicate le disposizioni regolamentari regionali in merito ai requisiti ed agli obiettivi di qualità che risultino incompatibili. Da valutare l'esigenza di fare specifico atto

Il documento si articola in due parti:

A) MISURE DI CARATTERE GENERALE

B) MISURE SPECIFICHE PER AREE E SERVIZI

C) ALLEGATI

- Indicazioni tecniche per attività di pulizia, disinfezione e sanificazione in relazione al rischio SARS CoV-2.
- Indicazioni tecniche per le attività di produzione, commercializzazione e somministrazione di alimenti in relazione al rischio SARS CoV-2.

A) MISURE DI CARATTERE GENERALE

1. Informazione e comunicazione

In considerazione dell'importanza della responsabilizzazione individuale da parte dei clienti nell'adozione di comportamenti rispettosi delle misure di sicurezza e prevenzione deve essere garantita l'adozione da parte dei titolari degli esercizi di tutti i possibili strumenti di informazione e comunicazione rivolte alla clientela sulle regole di accesso e comportamento.

In particolare l'esercente, attraverso le modalità più idonee ed efficaci, informa la clientela circa le disposizioni vigenti, consegnando e/o affiggendo all'ingresso e nei luoghi maggiormente visibili dei locali aziendali, appositi depliant informativi.

In particolare, le informazioni riguardano:

- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e in quel caso di chiamare il proprio MMG o PLS.
- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio se si è stati a contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti
- la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter permanere e di doverlo dichiarare tempestivamente laddove, anche successivamente all'ingresso, sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, insorgenza di febbre, etc);
- la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter permanere qualora si stia soggiornando (usufruendo della stessa stanza) con un soggetto che si trovi in condizioni di sospetto COVID 19;
- l'impegno a rispettare tutte le disposizioni igieniche e quelle relative alle misure di distanziamento di corretto comportamento.

Tra gli strumenti di comunicazione, si raccomanda l'affissione di cartelli in posizione ben visibile indicanti i punti salienti (distanziamento interpersonale, lavaggio delle mani, igiene respiratoria, altri comportamenti da tenere all'interno dello stabilimento e nei vari ambienti). I cartelli rivolti alla clientela dovranno essere sia in italiano che in lingua inglese.

Indicazioni più dettagliate sui contenuti e le modalità sono presenti nel documento "Indicazioni tecniche per le attività di produzione, commercializzazione e somministrazione di alimenti in relazione al rischio SARS CoV-2" predisposto dal Servizio regionale Prevenzione collettiva e Sanità pubblica (da qui denominato Protocollo alimenti).

2. Dispositivi di protezione individuali

Gli ospiti della struttura saranno tenuti a rispettare le regole attive per tutta la popolazione riguardo l'uso di guanti e mascherine.

Il personale dovrà essere dotato di specifici dispositivi di protezione individuale (DPI) alcuni dei quali comuni a tutto il personale, altri differenziati in base al tipo di mansione svolta.

Per quanto riguarda il personale addetto alla manipolazione e produzione degli alimenti si fa riferimento a quanto indicato nel citato Protocollo alimenti. Per il personale addetto alle attività di reception, pulizie, amministrazione la definizione dei DPI da usare e delle specifiche regole d'uso saranno stabilite dal RSPP, sulla base di una specifica valutazione del rischio che tenga conto del livello di promiscuità collegata ad ogni situazione lavorativa.

Ciascun lavoratore dovrà ricevere formazione/addestramento necessario per il corretto uso dei DPI e, pertanto, dovrà utilizzarli conformemente alle informazioni ricevute. Ciascun lavoratore dovrà custodire i propri DPI senza apportare modifiche agli stessi e dovrà segnalare immediatamente al datore di lavoro qualsiasi difetto o inconveniente.

È necessaria la periodica igiene delle mani attraverso l'utilizzo di acqua e sapone o attraverso l'utilizzo di gel alcolici. Dopo aver lavato le mani con acqua e sapone è necessario asciugarle accuratamente. I gel alcolici per l'igiene delle mani devono essere utilizzati periodicamente, anche in caso di impiego dei guanti.

Mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici dovrebbero essere disponibili, anche a pagamento, degli ospiti che ne facciano richiesta. Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nelle aree comuni. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

3. Gestione di un caso sintomatico

Misure di carattere generale

Nel caso in cui un ospite presente all'interno della struttura ricettiva manifesti febbre e sintomi di infezione respiratoria (tosse secca, mal di gola, difficoltà respiratorie) lo deve comunicare tempestivamente alla direzione aziendale via telefono per il tramite della reception della struttura. La direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza dell'AUSL territoriale) fatto salvo situazioni di particolari criticità, ad esempio dispnea o difficoltà respiratorie severe, in cui si chiederà l'intervento del 118. L'AUSL organizzerà sulla base delle segnalazioni una valutazione del caso (anche per via telefonica) da parte di personale sanitario. Al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa del parere sanitario, dovranno essere adottate le seguenti misure:

- far indossare al cliente una mascherina chirurgica;
- ridurre al minimo i contatti con altre persone e indirizzarlo alla propria stanza o a un ambiente isolato con la porta chiusa, garantendo un'adeguata ventilazione naturale;
- escludere l'impianto di ricircolo dell'aria, se possibile;
- il servizio di consegna pasti o bevande in camera sarà effettuato lasciando il vassoio fuori dalla porta;
- eventuali, necessità improrogabili che comportino l'ingresso di personale nella stanza, dovranno essere svolte da persone in buona salute, che utilizzino gli opportuni dispositivi di protezione individuale e che dovranno lavarsi accuratamente le mani dopo il contatto con la persona;
- far eliminare in sacchetto impermeabile, direttamente dal cliente, i fazzoletti di carta utilizzati e il sacchetto dovrà essere smaltito insieme con i materiali infetti eventualmente prodottisi durante le l'intervento del personale sanitario.

Se la persona che presenta i sintomi è un dipendente o un collaboratore, al momento in servizio, dovrà interrompere immediatamente l'attività lavorativa comunicandolo alla Direzione aziendale per il tramite dell'ufficio del personale. Il dipendente è tenuto a rientrare al proprio domicilio adottando le necessarie precauzioni e prendere contatto con il proprio MMG; la direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare il medico competente. Qualora il dipendente sia domiciliato presso la struttura ricettiva, al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa dell'arrivo dei sanitari, dovranno essere adottate le misure sopra indicate in riferimento agli ospiti. È consigliabile che i dipendenti domiciliati presso la struttura ricettiva siano alloggiati in camere singole poiché se uno di loro si ammala di COVID 19 tutti coloro che hanno dormito nella stessa stanza dovranno essere posti in isolamento domiciliare e allontanati dal lavoro.

Se un dipendente o un collaboratore comunica da casa di avere dei sintomi, o sospetta infezione da Coronavirus, dovrà rimanere a casa e cercare subito assistenza medica. In caso di diagnosi di Covid-19 il lavoratore seguirà le istruzioni ricevute dal personale medico, incluso l'isolamento in casa fino a guarigione virologica accertata.

Kit protettivo

Presso la reception dovrebbe essere disponibile un kit da utilizzare per coloro che presentano sintomi da Covid-19 o per coloro che si prendono cura di una persona affetta. Il kit comprende i seguenti elementi:- mascherine chirurgiche per il malato e di tipo FFP2 per chi presta assistenza; protezione facciale; guanti (usa e getta); grembiule protettivo (usa e getta); tuta a maniche lunghe a tutta lunghezza; disinfettante / salviette germicide per la pulizia delle superfici e dei tessuti; sacchetto monouso per rifiuti a rischio biologico.

Pulizia degli ambienti

In stanze ed altri ambienti della struttura ricettiva in cui abbiano soggiornato casi confermati di Covid-19 verranno applicate le misure di pulizia previste nel documento "*Indicazioni tecniche per attività di pulizia, disinfezione e sanificazione in relazione al rischio SARS CoV-2*" predisposto dal Servizio regionale Prevenzione collettiva e Sanità pubblica (di qui denominato Indicazioni pulizia e disinfezione), in Allegato.

La biancheria da letto, le tende e altri materiali di tessuto devono essere sottoposti a un ciclo di lavaggio con acqua calda a 90° C e detergente. Qualora non sia possibile il lavaggio a 90° C per le caratteristiche del tessuto il ciclo di lavaggio dovrà essere eseguito con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio).

Persone entrate a contatto con il caso

Il personale sanitario che effettuerà la valutazione del caso dovrà ricostruire i contatti stretti del medesimo e potrà stabilirli le misure di isolamento quarantena e sorveglianza sanitaria nei loro confronti. La direzione aziendale si impegna a favorire la massima collaborazione in questa fase. La direzione aziendale, d'intesa con l'autorità sanitaria, valuterà l'opportunità e le eventuali modalità di informazione delle persone non direttamente coinvolte. Dovrà essere concordato con il Servizio Igiene e Sanità Pubblica il luogo (propria abitazione o strutture appositamente individuate) in cui i contatti stretti (ospiti o personale) trascorreranno il periodo di quarantena.

B) MISURE SPECIFICHE STRUTTURE ALBERGHIERE PER AREA-SERVIZIO

1. Area ricevimento

Misure di carattere generale

Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione igienico sanitaria, è opportuno rammentarne i contenuti, affiggendo l'apposito cartello alla reception e negli altri ambienti comuni.

Alla reception e negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale). Per agevolare il rispetto della distanza, si suggerisce di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, palline, nastri segna percorso, etc.). Se possibile, differenziare i percorsi di entrata da quelli di uscita. Mantenendo il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, evitare di stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro. Occorre mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, per ogni postazione del ricevimento.

Gli addetti al servizio di ricevimento sono dotati di mascherina chirurgica.

L'installazione di uno schermo trasparente può aiutare a proteggere sia il personale che gli ospiti da possibili contagi.

Se è prevista la presenza di più addetti che operano fianco a fianco contemporaneamente e non è possibile mantenere una distanza adeguata, può essere utilizzato anche uno schermo laterale, per proteggere le singole postazioni di lavoro.

Per gli addetti che nello svolgimento della propria attività sono oggettivamente impossibilitati a mantenere la distanza interpersonale di un metro, è richiesto l'uso delle mascherine.

È raccomandata l'adozione di misure volte ad evitare assembramenti e a ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento, quali ad esempio:

- invitare gli ospiti ad inviare all'hotel, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo, fornendo agli ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali;
- ove possibile, utilizzare sistemi automatizzati di registrazione ed autorizzazione all'accesso (self check-in, chiavi elettroniche, etc.), ferma restando la necessità di verificare l'identità dell'ospite utilizzando il documento di identità originale e di acquisire l'autorizzazione all'addebito della carta di credito;
- in caso di prenotazioni plurime (gruppi, gruppi familiari, etc.) invitare il capogruppo o il capofamiglia a fare da unico tramite per la procedura di check in e per tutte le altre necessità di richiesta di informazioni alla reception; richiedere la rooming list entro il giorno prima dell'arrivo; le chiavi, insieme a delle targhette per il bagaglio con il numero della camera, verranno consegnate al capogruppo o al capofamiglia che le distribuirà agli ospiti;
- per contenere la formazione di code, è possibile ritirare il documento degli ospiti in arrivo, consentire l'accesso alla struttura, e concludere in un secondo momento la procedura di registrazione;
- ove possibile, utilizzare sistemi di virtual concierge o sistemi simili di servizio informativo all'ospite in modo tale da ridurre al minimo le occasioni di contatto con la reception;

- favorire il ricorso alle procedure di priority check-out e self check-out, ferma restando la necessità di richiedere la sottoscrizione delle relative autorizzazioni (cosiddetti “Priority Check-Out Agreement” e “Delayed Charge Agreement”).

Si richiama l’attenzione sull’opportunità di effettuare la comunicazione all’autorità di pubblica sicurezza con la massima tempestività, al fine di agevolare l’individuazione di persone che si siano sottratte alle limitazioni degli spostamenti finalizzate al contenimento del rischio di contagio.

Ogni qual volta sia possibile, evitare o limitare allo stretto necessario il contatto delle mani con gli oggetti degli ospiti (ad esempio: invitare gli ospiti a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno; visionare i documenti di identità senza toccarli; favorire pagamenti con sistemi contactless; etc.).

Le chiavi delle stanze devono essere disinfettate (vedi Indicazioni pulizia disinfezione per prodotti disinfettanti) o sostituite ad ogni cambio dell’ospite.

Al fine di agevolare lo svolgimento delle operazioni di pulizia e disinfezione quando possibile e a parità di tipologia, l’assegnazione delle camere avverrà secondo criteri rotativi.

È facoltà dell’ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.

Per la movimentazione dei bagagli è previsto l’utilizzo dei guanti monouso.

La capienza degli ascensori deve essere tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale. La distanza può essere derogata in caso di persone che facciano parte dello stesso nucleo familiare o che condividano la camera.

I pulsanti degli ascensori devono essere puliti frequentemente.

È consigliabile che il parcheggio dell’eventuale autovettura sia effettuato dall’ospite. Qualora ciò non sia possibile, prima di accedere all’autovettura indossare guanti e mascherina e assicurarsi che l’aria condizionata sia spenta.

Gli addetti al servizio devono tenere pulita la propria postazione e provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia dei piani di lavoro e delle attrezzature (ad esempio: telefono, tastiera, mouse, schermo touch, pos, penne, matite, spillatrici).

Allo scopo di agevolare lo svolgimento e l’efficacia di tale operazione, è opportuno rimuovere dal piano di lavoro tutti gli oggetti non indispensabili.

In conseguenza della prolungata chiusura degli stabilimenti per effetto dei diversi provvedimenti normativi recanti misure in materia di contenimento e gestione dell’emergenza epidemiologica da COVID-19 può aumentare il rischio di crescita di Legionella negli impianti idrici e nei dispositivi associati. Si raccomanda pertanto una corretta gestione della problematica secondo le indicazioni del Rapporto ISS COVID-19, n. 21/2020 recante *“Guida per la prevenzione della contaminazione da Legionella negli impianti idrici di strutture turistico recettive e altri edifici ad uso civile e industriale, non utilizzati durante la pandemia COVID-19. Versione del 3 maggio 2020”*.

Back of the house

Negli ambienti c.d. back of the house occorre provvedere all’organizzazione degli spazi e alla sanificazione degli spogliatoi per lasciare nella disponibilità dei lavoratori luoghi per il deposito degli indumenti di lavoro e garantire loro idonee condizioni igienico-sanitarie. In generale, in tutti gli ambienti dove sono presenti postazioni di lavoro e personale deve essere garantito un buon ricambio d’aria aprendo con maggiore frequenza le diverse aperture: finestre e balconi. Per le operazioni di pulizia di tali ambienti si applicano le procedure in uso alla generalità degli ambienti.

Accesso fornitori esterni

Al fine di limitare il contatto con il personale e con gli ospiti, gli appaltatori e i fornitori di beni e servizi che entrano nella struttura alberghiera devono usare preferibilmente dei percorsi a loro dedicati nonché tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione di Covid-19 indicati dalla struttura stessa.

2. Pulizia camere, alloggi e ambienti comuni

Le indicazioni tecniche specifiche e sintetiche per una buona prassi operativa delle attività di pulizia, disinfezione e sanificazione in relazione al rischio di esposizione al virus SARS CoV-2 sono disponibili nel documento *“Indicazioni tecniche per attività di pulizia, disinfezione e sanificazione in relazione al rischio SARS CoV-2”* predisposto dal Servizio regionale Prevenzione collettiva e Sanità pubblica (di qui denominato Indicazioni pulizia e disinfezione), in Allegato; nei successivi paragrafi si entra in un maggior dettaglio legato alla specificità delle strutture ricettive

Misure di carattere generale

Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione igienico sanitaria, è opportuno rammentarne i contenuti, affiggendo l'apposito cartello negli spazi comuni ai piani. Ai piani e nelle altre aree di lavoro è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale). Negli spazi comuni ai piani (corridoi, pianerottoli, atrio ascensori) devono essere messi a disposizione degli ospiti distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60- 85% per l'igiene delle mani. Gli addetti al servizio di pulizia e rifacimento delle camere e di pulizia dei saloni e delle aree comuni sono dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato.

Le operazioni di pulizia e disinfezione devono essere organizzate e pianificate in un apposito programma di intervento che definisce modalità operative e prodotti da utilizzare come indicato nel documento Indicazioni pulizia e disinfezione.

Quando possibile, è opportuno evitare la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera.

Modalità operative di svolgimento del servizio ai piani

Prima di entrare nella stanza verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale.

Areare la stanza aprendo le finestre, se presenti, prima di intraprendere le successive operazioni di pulizia.

La pulizia della stanza sarà 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 nell'azienda.

Nel caso di partenza la stanza sarà oggetto di una pulizia approfondita seguita da disinfezione (vedi Protocollo sanificazione).

In caso di cambio di biancheria, la biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) deve essere riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire in contatto.

Non utilizzare la biancheria sporca come supporto nelle operazioni di pulizia della stanza (ad esempio: non utilizzare asciugamani o tappetini doccia utilizzati nelle operazioni di pulizia del bagno).

Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) deve essere monouso o precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o con altro trattamento di pari efficacia; non usare un panno utilizzato per eliminare lo sporco per asciugare o lucidare superfici pulite.

Se il frigobar è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite disinfettare le confezioni integre presenti nel frigobar, quindi pulire internamente ed esternamente il frigorifero. Gli addetti devono prestare particolare analoga attenzione in fase di carico o di rifornimento del frigobar.

Il vassoio coffee/tea facilities viene controllato, pulito e rifornito. I bicchieri e le tazze devono essere sostituiti al cambio dell'ospite, anche se non utilizzati.

Quando possibile, è opportuno evitare di dotare le stanze o gli altri ambienti della struttura di tappeti o di elementi di arredo che non sopportano cicli di pulizia quotidiani.

È altresì consigliabile rimuovere runner, cuscini decorativi ed altri elementi non necessari.

Nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, saloni etc.) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, quali maniglie, maniglioni, pulsantiere etc. devono essere disinfettati ad intervalli regolari in funzione del livello di utilizzo. La stessa cosa deve avvenire per i quadri e in generale tutto ciò che è appeso alle pareti (insegne, estintori, etc.).

Il programma di intervento relativo a pulizia, disinfezione e sanificazione può prevedere, al termine delle operazioni di pulizia di ciascun ambiente e/o cambio cliente, trattamenti aggiuntivi a scopo di ulteriore sanificazione (vedi documento Indicazioni pulizia e disinfezione).

Modalità operative del servizio nell'area di ricevimento

La zona di ricevimento, come ogni altra area della struttura in cui sono presenti diverse persone deve essere periodicamente areata.

I pavimenti dell'area di ricevimento e quelli delle altre zone vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali almeno due volte al giorno, e comunque con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata.

Per il mobilio e tutte le superfici di contatto si procede come avviene per le camere a una pulizia periodica, tanto più ravvicinata quanto maggiore è l'afflusso di ospiti.

Pulsantiere, posacenere, lampade e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti vengono puliti almeno due volte al giorno e comunque ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte degli ospiti lo richieda.

Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

All'esterno dei servizi igienici degli spazi comuni dovranno essere messi a disposizione distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, con l'indicazione di igienizzare le mani prima dell'accesso e anche all'uscita. In alternativa, potrà essere data indicazione di utilizzare i servizi igienici delle camere o si procederà ad una pulizia e disinfezione dopo ogni utilizzo.

Impianti di condizionamento

Gli impianti di condizionamento devono essere puliti a impianti spenti, in base alle indicazioni fornite dai produttori e/o dai responsabili incaricati della manutenzione. Per la pulizia delle prese e delle griglie di

ventilazione sono usati panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente.

Disinfezione periodica

Gli ambienti di lavoro, le postazioni con le relative dotazioni e le aree comuni vengono sottoposti a disinfezione periodica.

3. Area colazioni e ristorazione (somministrazione alimenti e bevande)

Per tutto ciò che riguarda preparazione e somministrazione alimenti le indicazioni dettagliate sui contenuti e le modalità sono presenti nel *“Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 nelle aziende di produzione, commercializzazione e somministrazione di alimenti”*, predisposto dal Servizio regionale Prevenzione collettiva e Sanità pubblica (da qui denominato Protocollo alimenti), in Allegato .

Dal citato protocollo si sottolineano tre punti:

- Gli utenti dovranno consumare i pasti in tavoli che consentano il distanziamento sociale di almeno 1 metro dagli altri avventori. Per favorire il distanziamento, possono essere utilizzate per la somministrazione altre aree interne ed esterne alla struttura ricettiva, normalmente destinate ad altri usi.;
- È vietata la modalità di somministrazione buffet a self- service con alimenti esposti;
- Devono essere utilizzati esclusivamente condimenti, salse, pane, cracker, grissini in confezioni monodose. Qualora questi alimenti fossero prodotti dal ristoratore, potranno essere somministrati direttamente ai singoli consumatori/clienti, in monoporzione.

Potrà essere effettuata, ove sussistano le condizioni logistiche volte ad evitare assembramenti ed il mantenimento della distanza interpersonale, la colazione a scelta, a condizione che i prodotti in visione siano completamente protetti e distanziati dai clienti ed il servizio di preparazione dei piatti, su indicazione del cliente, sia effettuato esclusivamente dagli addetti dotati dei DPI (mascherine e guanti).

Il flusso della clientela nella sala deve essere gestito garantendo il distanziamento interpersonale e evitando di produrre assembramenti; pertanto rimane preferibile il servizio ai tavoli.

Per tutto quanto riguarda le misure igienico-sanitarie che gli Operatori del settore Alimentare (OSA) devono seguire si rimanda al Protocollo Alimenti.

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 (ad esempio, mantenendo adeguate distanze o utilizzando copriabito monouso e buste portaombrelli monouso).

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 importante curare la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che dovrà indossare guanti e mascherina.

4. Altri servizi presenti nella struttura

Aree giochi per bambini

Le aree gioco per bambini all'aperto vanno delimitate ed individuate, indicando il numero massimo di bambini consentiti all'interno dell'area. I bambini sono soggetti alla vigilanza dei genitori per il rispetto delle indicazioni previste.

Ove in locali al chiuso le aree dovranno essere pulite e accuratamente disinfettate quotidianamente o comunque prima dell'utilizzo ove non quotidiano.

Ove dotate di attrezzature queste devono essere pulite ed igienizzate quotidianamente.

Anche se ci sono forti evidenze che i rischi per i bambini sono nettamente inferiori rispetto agli adulti e alle persone anziane, è bene che il personale che è a contatto con i bambini avvisi la direzione e i genitori se nota qualsiasi sintomo di sofferenza respiratoria.

Ove presente uno Staff di animazione si raccomanda la opportuna formazione ed una attività di monitoraggio con incontro prima dell'inizio dell'attività e/o periodici. (LA REGIONE STA ADOTTANDO UN REGOLAMENTO PER I CENTRI ESTIVI, APPENA PRONTO SI PUÒ FARE RIFERIMENTO A QUESTO PER LA FORMAZIONE DELLO STAFF ANIMAZIONE)

Aree destinate a riunioni, conferenze e meeting

In merito a dette attività occorrerà attenersi alla specifica disciplina in materia di misure anticovid che sarà emanata per il riavvio di tali tipologie di attività ed agli eventuali contingentamenti o indici di affollamento in base alla capienza della sala eventualmente disposti per ~~evitare assembramenti~~ e minimizzare il rischio di contagio, oltre alle opportune misure per assicurare il distanziamento ed evitare assembramenti.

Fermo restando quanto sopra, si formulano talune prime indicazioni:

- All'interno delle aree destinate a riunioni, conferenze e meeting, come negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita dalle specifiche disposizioni).
- La distanza interpersonale dovrà essere rispettata anche durante l'accesso e il deflusso. Da valutare la possibilità di accessi differenziati per entrata ed uscita e l'opportunità di ingressi contingentati e/o scaglionati in relazione al numero di partecipanti.
- Per agevolare il rispetto della distanza, si suggerisce di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, etc.).
- Si promuove altresì registrazione on line dei partecipanti, onde evitare assembramenti o il formarsi di code in fase di registrazione.
- Sarà assegnato un posto fisso numerato ad ogni partecipante, da utilizzare per tutta la durata dell'evento.
- 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 (ad esempio, mantenendo adeguate distanze o utilizzando copriabito monouso e buste portaombrelli monouso).
- Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione igienico sanitaria, è opportuno rammentarne i contenuti, affiggendo l'apposito cartello all'interno

delle sale. Occorre mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel alcolico con concentrazione di alcol tra 60-85% per l'igiene delle mani.

- Il podio sarà posizionato a una distanza di almeno due metri da qualsiasi altra persona sul palco e dalla prima fila, in modo da permettere di effettuare la presentazione senza mascherina.
- I moderatori seduti al tavolo dovranno mantenere la distanza minima di un metro tra uno e l'altro, per poter permettere loro di intervenire senza indossare la mascherina.
- Si raccomanda di evitare l'uso promiscuo di microfoni mobili, mouse, tastiere, schermi touch, telecomandi, etc. Ove non sia possibile, è necessaria la pulizia con disinfettante tra un uso e l'altro.
- Gli ambienti dovranno essere arieggiati durante gli intervalli tra le sessioni di lavoro e igienizzati dopo ogni evento.

Intrattenimento e pubblico spettacolo

Fermo restando che occorrerà fare riferimento alla specifica disciplina vigente in materia di misure anticovid per dette attività si ritiene che non sussistano condizioni per garantire il distanziamento e il divieto di assembramento per gli intrattenimenti danzanti e gli eventi musicali, con la sola eccezione di quelli esclusivamente di "ascolto" con postazioni sedute che garantiscano il distanziamento interpersonale. Sarà vietata qualsiasi forma di aggregazione che possa creare assembramenti es: ballo, happy hours, etc.

Attività sportive

Le attività sportive sono consentite negli spazi dedicati e sempre mantenendo il rispetto del distanziamento interpersonale previsto dalla vigente normativa (art. 1 c. 1 lett. f) DPCM 26 aprile: l'attività sportiva e motoria è ammessa nel rispetto della distanza interpersonale di almeno 2 metri)

Non si ravvisano particolari criticità in relazione agli sport individuali che quindi potranno essere regolarmente praticati nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale.

Per quanto riguarda sport a coppie o in squadre (tennis, beach volley, calcetto etc.), occorrerà attenersi alle indicazioni fornite al riguardo dal Ministero dello Sport e dalle federazioni per la pratica sportiva (CONI, FEDERAZIONI SPORTIVE.), inibendo le tipologie di attività sportive che dovessero essere vietate.

Piscine, palestre e aree benessere

Si valuterà l'apertura e le eventuali linee guida sanitarie e specifiche misure che saranno indicate per questi impianti e verrà affissa cartellonistica informativa su covid-19. L'accesso alla piscina sarà limitato e regolamentato come necessario nei limiti delle capienze consentite.

Le superfici di possibile contatto delle aree esterne ricomprese nella piscina (lettini, sdrai ed altre sedute) saranno disinfettate giornalmente e comunque ad ogni cambio di clientela.

Spiagge private

Si rinvia alle misure previste nello specifico protocollo per le spiagge e le attività balneari.

C) ALLEGATI

- **Indicazioni tecniche per attività di pulizia, disinfezione e sanificazione in relazione al rischio sars cov-2.**
- **Indicazioni tecniche per le attività di produzione, commercializzazione e somministrazione di alimenti in relazione al rischio SARS CoV-2.**

