



Gentili Ospiti,

Il team dell'Hotel Excelsior è lieto di darvi il benvenuto per la stagione 2021!

La sicurezza e il benessere dei nostri ospiti e dipendenti sono la nostra priorità e vogliamo garantire un piano operativo che garantisca un ambiente sicuro per tutti noi. Desideriamo informarvi che a tale scopo abbiamo messo in atto un piano preventivo conforme alle procedure specifiche emesse dall'OMS, dalle autorità sanitarie pubbliche locali e nazionali per garantire la riduzione del rischio di contagio da Covid-19.

L'adattamento alle nuove norme di sicurezza ha sicuramente creato alcuni cambiamenti evidenti nelle operazioni dell'hotel e abbiamo cercato di ridurre al minimo l'impatto che ciò potrebbe avere sul vostro soggiorno.

Il nostro obiettivo principale è quello di fornire ai nostri ospiti gli standard e la sicurezza che si aspettano da noi, anche in questo particolare periodo e a questo scopo, tutte le aree dell'hotel, come camere, ristoranti e aree comuni, sono soggette a speciali protocolli di pulizia al fine di garantire i requisiti delle disposizioni governative in materia di sicurezza sanitaria.

Il personale di tutti i reparti è stato formato nel rigoroso rispetto delle misure di protezione di base raccomandate dall'OMS, dalle autorità sanitarie pubbliche locali e nazionali ed è ben informato delle misure adottate nella struttura.

Siamo lieti di condividere con voi le principali azioni intraprese per rendere il vostro soggiorno sicuro e restiamo a vostra disposizione per qualsiasi richiesta specifica sulla politica dell'hotel in termini di misure preventive stabilite o altri servizi di cui potreste aver bisogno.

Nell'attesa di accorgervi presso Hotel Excelsior Venice Lido Resort, vi salutiamo cordialmente.

La Direzione



## **INFORMATIVA COVID-19**



Desideriamo informarvi che, in seguito ai decreti emanati dal governo e dalle autorità locali, in questo particolare momento le nostre operazioni alberghiere hanno subito alcune modifiche e vogliamo rassicurarvi che stiamo attuando le procedure per rendere l'Hotel un "luogo sicuro".



La Direzione ha creato un piano d'azione su misura per l'ambiente post Covid-19 e lo ha attuato in conformità alle raccomandazioni delle autorità sanitarie pubbliche locali e nazionali allo scopo di prevenire e gestire efficacemente i casi e mitigare l'impatto tra i clienti e il personale, compresa la pulizia e la disinfezione delle stanze occupate da persone contagiate.



Il personale è formato da una società esterna certificata in materia di salute e sicurezza e l'ufficio Risorse Umane sta svolgendo una formazione continua su base settimanale al fine di rendere il personale sempre aggiornato e in grado di rispettare rigorosamente le misure di protezione di base contro il COVID-19 raccomandate dall'OMS.



Il team è in possesso degli strumenti idonei per lavorare in modo efficiente e in un ambiente sicuro e per offrire ai nostri ospiti gli standard e la sicurezza che si aspettano da noi, anche in questo particolare periodo. Il nostro protocollo operativo contiene istruzioni chiare e precise sulle misure da attuare nelle operazioni alberghiere, cercando di ridurre al minimo l'impatto che potrebbero avere sull'esperienza degli ospiti e allo stesso tempo garantire gli standard del nostro hotel e verrà aggiornato quando necessario a seguito di nuove guide, procedure o regolamenti emessi dalle autorità competenti.

Le principali misure di prevenzione comprendono una regolare e approfondita igiene delle mani, il distanziamento sociale, evitando il contatto con occhi, naso e bocca e una buona igiene respiratoria. Nelle aree pubbliche, la pulizia e la disinfezione prevedono interventi più frequenti su oggetti e superfici per ridurre il rischio di contagio.

# INFORMAZIONI GENERALI



- I Capi Reparto sono responsabili della corretta attuazione delle procedure e dell'adattamento da parte dell'intero team per garantirne la piena conformità.
- Ogni membro del team è responsabile delle proprie azioni e del proprio comportamento ed è estremamente importante che conosca i suoi compiti e sia consapevole del ruolo che svolge nella prevenzione.
- Ogni reparto avrà un registro dettagliato che conterrà importanti azioni e misure adottate - ovvero l'indicazione della data, i servizi igienico-sanitari trattati e i disinfettanti usati, il personale che ha condotto le operazioni, i luoghi e altri dettagli.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# PRENOTAZIONI



- Il reparto vi informerà delle misure che abbiamo adottato per mettere in atto un piano preventivo, mettendo in evidenza le procedure atte a garantire la riduzione del rischio di Covid-19, inclusi il nostro processo di pulizia preventiva, il processo di sanificazione delle camere, la formazione del team, le misure di distanziamento sociale e i dispositivi per servizi igienico-sanitari che rendono l'hotel un "luogo sicuro".
- Il reparto prenotazioni chiederà quanti più dettagli possibile al fine di pre-registrarvi e ridurre il tempo di permanenza al ricevimento al vostro arrivo.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# RICEVIMENTO



- Tutto il personale ha ricevuto una formazione sulle procedure Covid -19 condotta da una società esterna certificata in materia di salute e sicurezza e l'ufficio Risorse Umane svolgerà una formazione continua su base settimanale.
- Il personale della Reception è sufficientemente informato sul COVID-19 in modo da poter svolgere in sicurezza i compiti assegnati.
- Il personale vi informerà sulla politica dell'hotel in termini di misure preventive stabilite o altri servizi che potreste richiedere.
- La temperatura corporea può essere rilevata, impedendo l'accesso in caso di temperatura  $> 37,5^{\circ} \text{C}$ .
- Distributori di guanti in polietilene e gel idroalcolico nonché di salviette disinfettanti saranno disponibili per i dipendenti in ogni area di lavoro; il terminale di pagamento con carta di credito verrà pulito e disinfettato dopo ogni utilizzo.
- Gli ospiti dovranno sempre indossare una mascherina.
- I facchini e gli addetti alla Reception gestiranno il bagaglio con mascherina e guanti e rispetteranno la distanza di sicurezza di almeno 1 metro dall'ospite.
- Gli addetti alla Reception e il personale della Portineria utilizzeranno la mascherina sempre in presenza di clienti e in qualsiasi circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno 1 metro.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



- La distanza di sicurezza richiesta tra i clienti verrà evidenziata con un indicatore in base all'ambiente dell'hotel.
- Un membro della famiglia effettuerà il check-in per tutti, mentre gli altri familiari rimarranno distanti dal banco del check-in ma visibili al personale del Ricevimento.
- In caso di gruppi numerosi, verrà seguita una procedura specifica per il check-in per evitare l'assembramento e per cercare di rendere il processo il più celere possibile.
- Durante il check-in, il team
  - chiederà se le informazioni relative alla sicurezza, all'igiene e altre istruzioni sono state ricevute via e-mail prima dell'arrivo e le invierà elettronicamente se necessario.
  - informerà che se desiderato, si può decidere di non avere il servizio di pulizia in camera durante il soggiorno.
  - fornirà informazioni su tutte le misure adottate per la sicurezza e la sanificazione insieme alle norme operative per l'hotel e i ristoranti.
  - informerà che tutto il materiale cartaceo presente nelle camere è stato rimosso, che il menu dei ristoranti, del servizio in camera e del minibar nonché informative in merito a escursioni, tour e procedure di pulizia e lavanderia verranno visualizzati sulla TV in camera e inviati elettronicamente se necessario.
- Il contatto fisico con il Concierge sarà limitato il più possibile e suggerimenti e pianificazioni verranno inviati via e-mail.
- Distributori di guanti in polietilene e gel idroalcolico nonché di salviette disinfettanti saranno disponibili per i clienti in ogni postazione di lavoro.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



- Tutte le superfici saranno disinfettate dopo che ogni ospite ha lasciato la Reception.
- Verranno richiesti in anticipo i programmi del check-out in modo che i conti possano essere preparati prima.
- Per facilitare il check-out veloce, il conto verrà anticipato con l'invio via email o stampato e consegnato la sera prima della partenza.
- Il personale della Reception avrà immediatamente a disposizione i numeri di telefono delle autorità sanitarie, dei centri medici, degli ospedali pubblici e privati e dei centri di assistenza da utilizzare ogni volta che sussiste la possibilità che un ospite presenti sintomi di contagio.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



# CAMERE



- Il personale addetto alle camere e i facchini indosseranno mascherina e guanti, nonché i DPI forniti.
- Il servizio di pulizia sarà effettuato giornalmente e sempre con il cliente fuori dalla stanza.
- La stanza verrà sempre pulita con cura, seguendo il programma di pulizia e disinfezione e prestando particolare attenzione a tutte le superfici che possono essere a rischio di contatto con virus.
- Se lo si desidera, la camera può essere pulita una volta per la durata del soggiorno e gli asciugamani verranno sostituiti una volta al giorno.
- Un kit speciale che include una mascherina, guanti, salviette igieniche e gel idroalcolico si troverà in camera a disposizione degli ospiti.
- La macchina per il caffè, bicchieri, tazze, tovaglioli saranno forniti su richiesta e disinfettati dopo ogni utilizzo.
- Tutto il materiale informativo cartaceo verrà rimosso dalle camere e le informazioni verranno visualizzate sulla TV e inviate per posta elettronica se necessario.
- Tutti gli oggetti non essenziali verranno rimossi.
- La stanza verrà sanificata dopo la partenza di ogni ospite.
- Sarà garantita la separazione fisica dei carrelli contenenti biancheria sporca e carrelli contenenti biancheria pulita.
- Il servizio di lavanderia verrà riorganizzato.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# RISTORAZIONE



- Sarà messo in atto un sistema di prenotazione dei tavoli per evitare assembramento all'ingresso dei ristoranti.
- Sarà redatto un elenco delle persone che hanno prenotato e usufruito dei ristoranti e dei bar e sarà conservato per un periodo di 14 giorni.
- Il personale garantirà il mantenimento di una distanza interpersonale di almeno 1 metro.
- Gli ospiti che risiedono in hotel saranno contattati in camera e informati quando il loro tavolo è disponibile.
- La temperatura corporea può essere rilevata, impedendo l'accesso in caso di temperatura  $> 37,5$  ° C.
- Il personale della sala colazione, dei ristoranti e dei bar deve prestare la massima attenzione all'igiene personale.
- Durante il servizio il personale del ristorante indosserà mascherina e guanti.
- I clienti indosseranno una mascherina dall'accesso alla sala fino al raggiungimento del tavolo.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



- Distributori con il disinfettante saranno disponibili all'ingresso e all'uscita dei ristoranti.
- Il servizio al tavolo sarà effettuato seguendo le indicazioni dell'OMS, ovvero i tavoli saranno disposti in modo tale che i posti garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti.
- Il menu cartaceo verrà rimosso e visualizzato su formato elettronico.
- I buffet saranno sostituiti da servizi à la carte.
- Sarà promosso l'uso di spazi esterni, rispettando sempre la distanza di almeno 1 metro.
- Tutte le superfici a contatto con gli ospiti verranno disinfettate almeno una volta per ogni servizio (o anche più volte durante il servizio, se ritenuto necessario).
- I tavoli, i banconi del bar, gli sgabelli e le sedie saranno disinfettati dopo ogni utilizzo.
- Il servizio in camera verrà effettuato cercando di evitare qualsiasi contatto diretto con gli ospiti.
- Piatti, bicchieri, posate e simili verranno lavati a una temperatura adeguata, come raccomandato, in modo che vengano disinfettati, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati ma che potrebbero essere stati esposti.
- Allo stesso modo, anche per tovaglie, tovaglioli e altri tessuti da tavola, il lavaggio garantirà la rimozione di agenti patogeni.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# CUCINA



- I dipendenti indosseranno i DPI forniti per tutta la giornata lavorativa e seguendo le istruzioni dell'OMS e sarà disponibile un cestino specifico per smaltire i materiali PPE monouso.
- 
- I protocolli di igiene saranno seguiti da tutto il personale dell'hotel e monitorati anche dal responsabile:
  - Le mani devono essere lavate ogni volta che qualcuno entra o esce dalla cucina e ogni volta che c'è un cambio di attività, poiché l'uso esclusivo dei guanti non garantisce la pulizia.
  - Nessun dipendente che non lavora in cucina deve entrare in essa in nessun caso.
  - I flussi di ingresso saranno monitorati in qualsiasi area che lo richieda, insieme all'ingresso di materiali sporchi.
  - I cuochi indosseranno mascherina e guanti e, durante l'intera giornata lavorativa, verrà rispettata per quanto possibile una distanza di sicurezza di 1 metro tra le persone, evitando anche di lavorare faccia a faccia.
- Verranno affissi avvisi con raccomandazioni per evitare di toccare gli occhi, il viso, ecc. con le mani.
- Tutti gli utensili e le superfici della cucina saranno puliti e disinfettati dopo ogni servizio.
- Piatti, bicchieri, posate e simili verranno lavati a una temperatura adeguata, come raccomandato, in modo che vengano disinfettati, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati ma che potrebbero essere stati esposti.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# EVENTI



- Le site inspection saranno sempre programmate in anticipo e verranno svolte nel momento in cui le aree interessate sono state prenotate. Le aree e le sale saranno disinfettate prima e dopo il sopralluogo. Quando possibile, verranno utilizzati tour virtuali a 360 °. Lo staff di Eventi e Vendite e Marketing indosserà mascherina e guanti.
- L'allestimento delle sale e dei banchi sarà in linea con la disposizione concordata con i clienti, nel rispetto della massima capacità consentita e i tavoli saranno sistemati in modo tale che i posti garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro.
- L'allestimento dei tavoli potrebbe includere solo un bicchiere disinfettato in un sacchetto sigillato e una bottiglia in vetro di acqua.
- Tutti i materiali, come fogli di carta, quaderni e penne saranno forniti su richiesta e alla fine della sessione tutto il materiale rimasto sarà eliminato.
- La temperatura corporea può essere rilevata, impedendo l'accesso in caso di temperatura  $> 37,5$  ° C.
- Saranno disponibili distributori di gel idroalcolico in aree visibili vicino all'ingresso delle sale.
- Una "postazione di sicurezza" con guanti, mascherine e disinfettanti sarà disponibile nelle sale riunioni ed eventi.
- Tutte le coffee station saranno sostituite da snack e bevande serviti in confezioni sigillate e disinfettate individualmente, se richiesto.
- Dopo che i clienti hanno lasciato la sala riunioni, questa verrà disinfettata seguendo il piano di pulizia e disinfezione e tenuta chiusa al fine di assicurare gli ospiti per la ripresa in sicurezza dei lavori.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# PERSONALE



- Tutto il personale ha ricevuto una formazione sulle procedure Covid -19 condotte da una società esterna certificata in materia di salute e sicurezza.
- L'ufficio Risorse Umane svolgerà una formazione continua su base settimanale.
- Ogni ufficio e ogni area interna dell'hotel avrà un disinfettante a sensore; la tecnica di lavaggio delle mani e l'utilizzo dei servizi igienici sarà illustrato da cartelli.
- Ai colleghi verranno fornite mascherine e guanti che verranno sempre indossati, oltre ai dispositivi specifici DPI necessari per il proprio lavoro, come parte della divisa in tutti i reparti come richiesto dalle autorità locali e verrà spiegato come usarli per evitare il contagio.
- Sarà seguita una corretta igiene e sarà promosso il lavaggio frequente delle mani con sapone per aiutare a combattere la diffusione del virus.
- A tutti i colleghi verrà chiesto di lavarsi le mani o di usare il disinfettante quando non è disponibile un lavandino, ogni 60 minuti (per 20 secondi) e dopo ogni attività.
- Gli strumenti e le attrezzature condivise, quali telefoni, radio, computer e altri dispositivi di comunicazione, terminali di pagamento, utensili da cucina, strumenti di ingegneria, pulsanti di sicurezza, fogli, attrezzature per la pulizia, chiavi, carrelli e tutti gli altri elementi a contatto diretto, saranno disinfettati prima, durante e dopo ogni turno o in qualsiasi momento l'attrezzatura venga utilizzata da un altro collega.
- Le uniformi verranno pulite e igienizzate correttamente con pressa a vapore o ferro da stiro.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# MANUTENZIONE GENERALE



- **Cartelli specifici** saranno esposti in tutta la proprietà per ricordare ai colleghi il modo corretto di indossare, maneggiare e smaltire le mascherine, usare guanti, lavarsi le mani, starnutire ed evitare di toccarsi il viso.
- **Disinfezione dell'acqua:** si ritiene necessario mantenere un'adeguata concentrazione di agenti disinfettanti nell'acqua destinata al consumo, nelle piscine entro i limiti dettati da norme e standard internazionali. L'acqua nelle fontane situate nell'hotel sarà trattata secondo le stesse norme.
- **Attrezzature per lavanderia e lavastoviglie:** verrà verificato il corretto funzionamento delle attrezzature per lavanderia e lavastoviglie, in particolare per quanto riguarda le temperature di lavaggio, nonché il corretto dosaggio di detersivi e disinfettanti chimici.
- **I sistemi di aerazione,** ventilazione e scambio d'aria saranno attentamente controllati e verrà prestata grande attenzione alla qualità dell'aria, in particolare durante la pulizia dei filtri, e alla velocità di introduzione dell'aria esterna per sostituire quella che circola all'interno.
- **Per quanto riguarda il microclima,**
  - Verranno verificate le caratteristiche di ventilazione dei locali e verranno utilizzati i sistemi di ventilazione e il mantenimento di adeguati ricambi d'aria e della qualità dell'aria interna;
  - La ventilazione naturale durante il giorno sarà periodicamente garantita in tutte le stanze con aperture verso l'esterno, evitando correnti d'aria o eccessivo freddo / caldo durante il ricambio d'aria naturale;
  - La frequenza di manutenzione dei filtri dell'aria in ingresso sarà aumentata;
  - La ventilazione naturale sarà garantita in tutte le stanze che si aprono all'aria esterna almeno un'ora prima e fino a un'ora dopo l'accesso da parte del pubblico;

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



- Per quanto riguarda i sistemi di riscaldamento / raffreddamento che utilizzano pompe di calore, ventilconvettori o convettori, verranno puliti secondo le istruzioni del produttore, per mantenere un'adeguata filtrazione dell'aria di ricircolo.
  - Le prese d'aria e le griglie devono essere pulite con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone o con alcool etilico al 75%;
  - L'uso di detergenti spray / disinfettanti spray / prodotti pulenti direttamente sui filtri sarà evitato per non inalare sostanze inquinanti durante il funzionamento.
- **Dispenser:** il corretto funzionamento di distributori di sapone, soluzioni disinfettanti, salviette usa e getta e simili, messi a disposizione degli ospiti dell'hotel in varie aree, sarà controllato regolarmente in tutti gli ambienti.
  - Particolare attenzione verrà prestata ai bagni delle aree comuni, utilizzati dagli ospiti o dal personale, e ad altri punti di passaggio frequente come l'ingresso ai ristoranti e ai bar.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



# AREE PUBBLICHE



- Materiale informativo cartaceo, brochure, schede tecniche, menu e tutto il materiale presente nelle aree comuni dell'hotel, verranno rimossi e sostituiti da informazioni elettroniche e visualizzati su schermi e TV.
- Particolare attenzione verrà data agli oggetti che vengono spesso toccati come maniglie, pulsanti dell'ascensore, corrimano, interruttori, ecc.
- Ascensori: pulsanti di chiamata e porte esterne, pulsanti di selezione per i piani e porte interne verranno puliti ogni ora, gel idroalcolico disinfettante sarà disponibile nella hall o nella cabina dell'ascensore.
- Bagni pubblici: il gel idroalcolico verrà posizionato all'ingresso del bagno; i cestini dei rifiuti avranno un coperchio e un pedale. L'accesso ai bagni sarà controllato nel rispetto della distanza di sicurezza.
- Laddove possibile, l'ingresso sarà separato dall'uscita e saranno organizzati due percorsi diversi.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# NEGOZI



- La temperatura corporea può essere rilevata, impedendo l'accesso in caso di temperatura  $> 37,5^{\circ} \text{C}$ .
- Il titolare dell'attività è responsabile della formazione sulla procedura Covid -19 del personale addetto alle vendite e del rispetto delle normative vigenti nel negozio, fornendo un'adeguata certificazione all'Hotel.
- L'accesso al negozio sarà organizzato al fine di evitare assembramento e garantire il mantenimento di almeno 1 metro di distanza interpersonale.
- I clienti devono sempre indossare una mascherina, così come i dipendenti, in tutte le occasioni.
- Sarà garantita un'ampia disponibilità e accessibilità ai sistemi di igiene delle mani con soluzioni idroalcoliche, promuovendone l'uso frequente da parte di clienti e operatori.
- I guanti monouso devono essere messi a disposizione dei clienti e utilizzati per poter toccare gli articoli in modo indipendente.
- Sarà garantita la pulizia e la disinfezione quotidiana delle aree.
- Sarà favorito lo scambio d'aria all'interno.
- Saranno preferiti i metodi di pagamento elettronico.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# PALESTRA



- Informazioni adeguate su tutte le misure di prevenzione adottate saranno condivise con gli ospiti.
- Verranno esposte le regole per l'uso della palestra e ci sarà un tappetino per la disinfezione all'ingresso.
- Le attività saranno pianificate e l'accesso sarà possibile solo attraverso il sistema di prenotazione e sarà regolato al fine di evitare situazioni di assembramento.
- L'elenco delle presenze verrà conservato per un periodo di 14 giorni.
- La temperatura corporea può essere rilevata, impedendo l'accesso in caso di temperatura  $> 37,5$  ° C.
- Sarà presente una persona addetta alla disinfezione delle attrezzature dopo ogni utilizzo a monitorare la capacità della palestra e a verificare la conformità alle normative.
- Saranno regolati i flussi, gli spazi di attesa e l'accesso alle diverse aree, le macchine verranno utilizzate anche per delimitare le aree, al fine di garantire la seguente distanza di sicurezza:
  - almeno 1 metro per le persone che non si allenano.
  - almeno 2 metri durante l'attività fisica (con particolare attenzione all'attività intensa).

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



- Le bottigliette d'acqua saranno disponibili su richiesta e gli asciugamani verranno consegnati all'ospite dal nostro addetto, che indosserà mascherina e guanti.
- La struttura sarà dotata di distributori di soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani dei clienti in luoghi ben visibili, prevedendo l'obbligo di igiene delle mani all'ingresso e all'uscita.
- Dopo l'uso da parte di ogni singola persona, l'addetto alla struttura garantirà la disinfezione della macchina o degli strumenti usati.
- L'ambiente, gli strumenti e le macchine verranno frequentemente puliti e disinfettati (anche più volte al giorno, ad esempio durante un turno di accesso e l'altro) e comunque disinfettati alla fine della giornata.
- L'accesso in palestra sarà consentito con le calzature appropriate previste esclusivamente per questo scopo.
- Tutti gli indumenti e gli oggetti personali devono essere riposti all'interno della borsa personale.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# PISCINA



- Prima di aprire la piscina, l'idoneità dell'acqua per il bagno verrà confermata a seguito di analisi chimiche e microbiologiche dei parametri effettuate da un laboratorio specifico.
- Le analisi di laboratorio saranno ripetute durante l'apertura della piscina al pubblico su base mensile, ad eccezione di necessità che sorgono, anche a seguito di eventi verificatisi nella piscina, che possono comportare una frequenza maggiore.
- L'efficacia di trattamento delle acque e il limite del parametro del cloro attivo libero nella piscina saranno garantiti al fine di assicurare un livello di protezione dalle infezioni secondo le istruzioni del governo.
- La frequenza dei controlli in loco dei parametri di cui sopra non è inferiore a due ore. Tutte le misure correttive devono essere prese prontamente in caso di non conformità, nonché nell'avvicinarsi al valore limite della tabella.
- Saranno condivise informazioni adeguate sulle misure di prevenzione per facilitare la consapevolezza del comportamento mediante un'adeguata segnaletica, incoraggiando il rispetto della distanza interpersonale di almeno 1 metro.
- L'accesso alle strutture sarà gestito su prenotazione e l'elenco delle presenze verrà conservato per un periodo di 14 giorni.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



- La temperatura corporea può essere rilevata, impedendo l'accesso in caso di temperatura > 37,5 ° C.
- L'area sarà dotata di distributori con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani dei clienti in punti ben visibili all'ingresso.
- I distributori saranno presenti anche nelle aree di frequente transito, nell'area del solarium e in punti strategici al fine di incoraggiare l'igiene delle mani da parte degli utenti.
- Gli spazi e la fruizione delle docce saranno organizzati in modo da garantire le distanze di almeno 1 metro.
- Tutti gli indumenti e gli oggetti personali devono essere riposti all'interno della borsa personale.
- La presenza dei clienti sarà gestita in base alla densità di affollamento come segue:
  - nel solarium e nelle aree verdi con un indice non inferiore a 7 m<sup>2</sup> di superficie calpestabile per persona.
  - in piscina con un indice di 7 m<sup>2</sup> di superficie d'acqua per persona.
- La disposizione dell'attrezzatura (sedie a sdraio, lettini) attraverso percorsi dedicati sarà regolata in modo da garantire il distanziamento interpersonale di almeno 1,5 m tra persone che non appartengono alla stessa famiglia o conviventi.
- Le aree comuni, gli spogliatoi, le docce, i servizi igienici, le cabine, saranno regolarmente e frequentemente puliti e disinfettati.
- Attrezzature come lettini, sedie a sdraio, ecc. verranno disinfettate a ogni cambio di persona o famiglia. In caso contrario, i servizi igienico-sanitari saranno garantiti a fine giornata.
- Le regole usuali di sicurezza igienica nell'acqua della piscina rimangono valide.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19

# SPIAGGE



- Saranno disponibili tutte le informazioni adeguate sulle misure di prevenzione comprensibili anche per i clienti di altre nazionalità.
- La temperatura corporea può essere rilevata, impedendo l'accesso in caso di temperatura  $> 37,5$  ° C.
- L'accesso agli stabilimenti sarà gestito attraverso un sistema di prenotazione e l'elenco delle presenze verrà conservato per un periodo di 14 giorni.
- I clienti saranno accompagnati all'ombrellone da personale adeguatamente preparato (beach steward) che illustrerà le misure di prevenzione da rispettare.
- I prodotti igienizzanti saranno disponibili per clienti e personale in diversi punti.
- Il personale deve indossare una mascherina e disporre di gel igienizzante per le mani.
- L'accesso allo stabilimento sarà garantito in modo ordinato, al fine di evitare raduni di persone e garantire che venga mantenuto almeno 1 metro di distanza tra gli utenti.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



- Sarà assicurato uno spazio tra gli ombrelloni per garantire una superficie di almeno 12 m<sup>2</sup> per ogni ombrellone.
- Tra l'attrezzatura da spiaggia (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionata nella posizione dell'ombrellone, sarà garantita una distanza di almeno 1,5 m.
- L'attrezzatura da spiaggia (lettini, sedie a sdraio) verrà disinfettata dopo ogni cambio di persona o famiglia. In ogni caso, la sanificazione sarà garantita a fine giornata.
- Sono garantiti la pulizia e la disinfezione regolari e frequenti di aree comuni, spogliatoi, cabine, docce e servizi igienici.
- Sarà assicurato il rispetto della distanza di sicurezza di almeno 1 metro tra le persone e la pulizia e la disinfezione dei servizi.
- È vietata la pratica di attività ricreative e sportive di gruppo che possono dar luogo ad assembramenti.
- In ogni caso, saranno favoriti i metodi di pagamento elettronico, possibilmente durante la fase di prenotazione.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19



# BARCHE



- Tutto il personale ha ricevuto una formazione sulle procedure Covid -19 condotta da una società esterna certificata in materia di salute e sicurezza e l'ufficio risorse umane svolgerà una formazione continua su base settimanale.
- La capacità delle barche è calcolata per garantire una distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti.
- La barca sarà disinfettata dopo ogni arrivo.
- Salviette disinfettanti e disinfettanti per le mani devono essere disponibili per gli ospiti.
- Il conducente indosserà mascherina e guanti protettivi.
- Gli ospiti indosseranno la mascherina.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

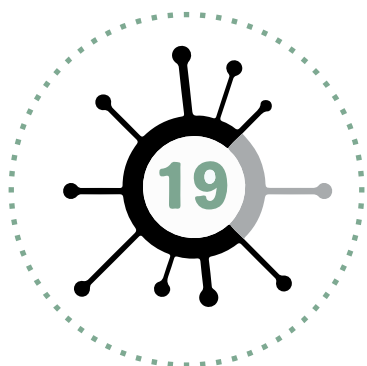
IN CASO DI COVID-19

## FORNITURE DI MERCI E SERVIZI



- Tutti gli appaltatori e fornitori di beni e servizi seguiranno una procedura di sicurezza sul lavoro e disporranno anche di sistemi certificati per prevenire la diffusione di COVID-19.
- Tutti i pacchi e le merci consegnati per le riunioni e i singoli ospiti saranno consegnati all'ufficio addetto e saranno disinfettati in conformità con le procedure dell'hotel.

## IN CASO DI COVID-19



- Se un ospite sviluppa sintomi di infezione respiratoria acuta, verranno immediatamente messe in atto le procedure per ridurre al minimo il contatto della persona contagiata con tutti gli ospiti e il personale.
- Il Ricevimento o altro personale dell'hotel seguirà le procedure del piano d'azione per la situazione. Le misure per la gestione dei contatti sono riportate nella Guida intermedia dell'OMS sull'assistenza domiciliare per i pazienti COVID-19 con sintomi lievi e gestione dei loro contatti.

PRENOTAZIONI

RICEVIMENTO

CAMERE

RISTORAZIONE

CUCINA

EVENTI

PERSONALE

MANUTENZIONE  
GENERALE

AREE PUBBLICHE

NEGOZI

PALESTRA

PISCINA

SPIAGGE

BARCHE

FORNITURE DI MERCI  
E SERVIZI

IN CASO DI COVID-19