



“SPECIAL PROTECTION”

<https://www.bestwestern.it/hotels/specialprotection/>

Un rigoroso programma di protezione studiato da Best Western Italia in relazione alle esigenze dettate dall'emergenza Covid dedicato agli ospiti ed allo staff. Riguarda diversi ambiti, dai protocolli di igiene alla tecnologia, dalla configurazione degli ambienti all'assicurazione, per garantire che comfort e servizi di qualità siano sempre offerti in piena sicurezza.

REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF

La Direzione dell'hotel deve informare tutto il personale sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli altri.

La Direzione organizza costantemente dei briefing informativi sul COVID-19.

Nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e del diritto alla privacy, si consiglia di monitorare gli ospiti potenzialmente malati presenti nella struttura.

Il personale, prima di uscire di casa per recarsi al lavoro, deve controllare la temperatura corporea e se questa risulterà superiore ai 37,5° non potrà prendere servizio.

Il personale all'arrivo in hotel deve essere sottoposto al controllo della temperatura corporea. Se questa risulterà superiore ai 37,5°, non potrà prendere servizio.

Il personale sarà adeguatamente e costantemente informato dalla Direzione in merito alle procedure di sicurezza e igiene in atto presso l'hotel per comunicare correttamente con gli ospiti. La reception avrà 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 qualvolta vi sia il sospetto che un ospite sia stato contagiato.

Sarà compilato un registro delle azioni e delle misure importanti messe in atto riportando ad esempio la data e l'ora in cui è stato utilizzato un disinfettante o è stata effettuata una particolare procedura di disinfezione, da chi, dove, ecc.

Tutto il personale osserverà le regole di igiene delle mani con la frequente pulizia delle stesse con acqua e sapone oppure con l'utilizzo di gel disinfettanti a base alcolica.

Il personale deve indossare l'uniforme pulita solo una volta arrivato in hotel. I propri vestiti potranno essere indossati una volta finito il turno di lavoro. Dopo ogni turno, le uniformi del personale dovrebbero essere lavate in modo da averle pronte e pulite per il turno successivo.

Gli spazi di lavoro dello staff, in front office e in back office (ad esempio computer, fotocopiatrice, telefono, carrelli per la pulizia, aspirapolvere, ripiani della lavanderia e macchinari) saranno disinfettati regolarmente.

Tutti i dispositivi portatili di comunicazione (ad esempio telefoni, walkie-talkie, cercapersone) devono essere disinfettati almeno all'inizio di ogni turno e nuovamente alla fine di ogni turno.

FORNITORI DI BENI E SERVIZI

Gli appaltatori e i fornitori di beni e servizi che entrano in contatto con la struttura alberghiera devono usare tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione di COVID-19.



STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE REGOLE GENERALI

- Dispenser di gel disinfettanti a base alcolica devono essere disponibili in tutte le aree comuni: ricevimento, hall, sala colazioni, ristorante, bar, toilette comuni, allo sbarco degli ascensori; su tutti i piani sarà posizionata segnaletica informativa che invita a disinfettarsi le mani alla salita e alla discesa e con l'indicazione in merito alle modalità di accesso all'ascensore.
- Aerare frequentemente tutti gli ambienti.
- Verranno pulite tutte le superfici, con particolare attenzione alle superfici di contatto, con detergenti a base di acqua e sapone e completare la sanificazione con disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc.) è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione.
- Le attrezzature usate per la pulizia e la sanificazione delle camere e delle aree comuni (carrelli, aspirapolvere, scope, ecc.) devono essere lavate e disinfettate ogni giorno.

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI

- Viene attuato un programma documentato che assicuri che la pulizia e la sanificazione vengono svolte come da regolamento e più frequentemente a seconda del numero di clienti, personale e fornitori.
- Per la sanificazione delle tende sarà previsto l'utilizzo di macchine a vapore oppure di spray anti-batterici preposti. Verranno eliminati tappeti, se non necessari, cuscini decorativi, verrà eliminato il materiale cartaceo non necessario.

RECEPTION E HALL

- Gli arredi saranno lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
- I pavimenti saranno lavati e sanificati almeno due volte al giorno. Nel periodo intercorrente tra le due operazioni di pulizia maggiore si procederà periodicamente (ogni 4-6 ore a seconda del numero di persone in hotel) al ripasso delle superfici con un panno imbevuto con un detergente idoneo.
- Tutte le superfici del ricevimento e delle attrezzature saranno sanificate tra un ospite e l'altro, inclusi il bancone, tablet, gli strumenti necessari alle operazioni di pagamento, le penne, la tastiera e il mouse.

SALA COLAZIONI, RISTORANTE, BAR

- Tra un cliente e l'altro è prevista la pulizia con detergente per i tavoli nudi o la sostituzione del tovagliato e la pulizia (con panno umido o con spazzola a seconda del materiale) delle sedute.
- Gli altri arredi devono essere lavati e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
- I pavimenti devono essere lavati e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
- Piatti e posate saranno lavati e disinfettati in lavastoviglie (si consiglia una temperatura di almeno 60°), compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, se c'è la possibilità che siano stati toccati dagli ospiti o dal personale, o comunque esposti al contagio.
- Tovaglie e tovaglioli saranno lavati con i soliti detergenti favorendo cicli di lavaggio a temperature alte, compatibilmente con il tipo di tessuto.



TOILETTE COMUNI

- I sanitari e tutti gli accessori saranno lavati e sanificati ogni tre ore con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
- I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno tre volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.

CORRIDOI E SCALE

I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.

ASCENSORI

I pavimenti e le pareti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela. Le pulsantiere interne ed esterne ed eventuali barre di sostegno devono essere pulite e sanificate almeno ogni ora durante gli orari di maggiore afflusso.

INTERNET POINT

Pulire e sanificare la tastiera del computer, il mouse e tutte le superfici dopo l'utilizzo da parte di ciascun cliente.

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE

Eliminare il materiale cartaceo (block notes, guida ai servizi) non necessario, runner, cuscini decorativi ed altri accessori extra compresi quelli contenuti all'interno degli armadi;

Camere in fermata: prevedere quotidianamente la pulizia di tutte le superfici, con particolare attenzione a quelle di maggior contatto e alla sanificazione ogni 5 giorni per i long stay.

Camere di partenza: prevedere la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici con particolare attenzione a quelle di maggior contatto. Copri cuscini e copri materasso vanno lavati a ciascun cambio di cliente. Le finestre verranno aperte per aerare la camera prima di iniziare le procedure di pulizia e sanificazione. La biancheria usata (lenzuola e asciugamani) verrà riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita rimarranno sempre separate. Il minibar e il suo contenuto verranno sempre puliti e sanificati.

Saranno utilizzati prodotti certificati anti-batteri e saranno utilizzate ogni camera spugne monouso imbevute in detergenti specifici per ogni singola camera.

ACCESSO AREE COMUNI E SUPPLEMENTAL FACILITIES INGRESSO IN HOTEL

Verranno promosse le misure di distanziamento sociale utilizzando sistemi di segnaletica per ricordare agli ospiti di mantenere la distanza precauzionale di almeno un metro, saranno utilizzati parafuoco in plexiglass posizionati sul banco del ricevimento.

Saranno favorite le forme di check-in alternative a quello cartaceo attraverso:

- Web check-in.
- Tablet che permettano di completare il processo di registrazione che possono essere facilmente igienizzati con disinfettanti dopo ogni utilizzo.
- Sarà promosso l'utilizzo di concierge digitali per permettere ai clienti di comunicare con il ricevimento durante il soggiorno.
- Verranno promosse modalità di express check-out.



SALA COLAZIONI, RISTORANTE E BAR

- Saranno previsti dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso della sala con l'invito all'utilizzo prima di accedere alla sala e all'uscita dalla stessa.
- Il personale di sala indosserà mascherine e guanti monouso durante il servizio.
- I tavoli saranno disposti in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno un metro, salvo che per i nuclei familiari e per le persone che condividono la stessa camera o unità abitativa.
- Sarà richiesto ai clienti di indossare mascherina e guanti monouso, se necessario,
- Dovranno essere contenute le modalità di servizio e quindi si renderanno necessarie delle formule alternative a quelle erogate prima dell'emergenza.

ALTRI SERVIZI - CIBO D'ASPORTO PER GLI OSPITI

- Verrà richiesto agli ospiti e a coloro che consegnano il cibo di effettuare la consegna e il ritiro dell'ordine all'esterno della struttura.
- Invitare gli ospiti ad effettuare il prepagamento dell'ordine in modo che la consegna possa essere effettuata all'esterno della struttura. Gli ospiti dovrebbero richiedere al momento dell'ordine posate, piatti, condimenti ecc. monouso.
- Non permettere che l'ordine venga consegnato direttamente dai corrieri in camera. Se necessario, chiamare l'ospite e avvisarlo che il corriere è in hotel.