

STANDARD PER IL PROTOCOLLO OPERATIVO NELL'ERA COVID-19

Obiettivo

Questo documento è destinato a fornire informazioni sulle misure adottate dai nostri hotel che riprendono le attività commerciali.

Il documento delinea un insieme di standard minimi che stiamo definendo in termini di sicurezza e igiene per proteggere il benessere dei nostri ospiti, partner commerciali e colleghi durante l'era COVID-19. Questo documento è stato preparato sulla base delle prove attualmente disponibili riguardo a COVID-19.

Ambito di applicazione

Questo documento è valido per gli Hotel Parco San Marco e le nostre aspettative minime vengono applicate e mantenute in modo coerente fino alla pubblicazione di nuove linee guida da parte dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e/o alla disponibilità sul mercato di un vaccino.

Lugano, 10 aprile 2021

Raimondo C. Sartorio
Managing Director

ARRIVO IN HOTEL

PRE-ARRIVO

Formalità: Per gli ospiti che hanno prenotato in anticipo, tutte le formalità di check-in saranno espletate online, ove possibile, al fine di ridurre i contatti e i tempi alla Reception.

TRASPORTO DEGLI OSPITI (applicabile solo per i fornitori convenzionati; non applicabile per i taxi, Uber, ecc.)

DPI per i conducenti: I nostri autisti indosseranno l'equipaggiamento protettivo in linea con le linee guida sanitarie locali.

Disinfezione dei principali punti di contatto del veicolo: Le aree sia interne che esterne del veicolo che vengono toccate frequentemente dal passeggero vengono disinfettate ad ogni arrivo, ad esempio le maniglie delle portiere (interno/esterno), la fibbia della cintura di sicurezza, i braccioli, i cavi di ricarica dei dispositivi, la maniglia del bagagliaio, ecc.

Disinfezione delle mani: Gli autisti si laveranno le mani prima e dopo la disinfezione dei punti caldi, dopo aver lasciato gli ospiti e dopo aver caricato e scaricato i bagagli.

Trasporto bagagli: Indosseremo sempre i guanti durante il trasporto dei bagagli degli ospiti. I guanti saranno immediatamente eliminati e le mani disinfettate subito dopo.

Conversazioni: Mentre tradizionalmente abbiamo incoraggiato il "small talking", ora chiediamo agli autisti di interagire con gli ospiti con una conversazione.

Foglio di istruzioni per gli ospiti: Forniremo un foglio informativo che comprende tutte le misure adottate dall'hotel per la sicurezza e la sanificazione insieme alle norme operative per i ristoranti, il servizio in camera, la pulizia e le procedure di lavanderia durante l'era COVID-19.

INGRESSO

Controllo della temperatura: All'ingresso della hall è stato collocato un termometro scanner per la rilevazione della temperatura di tutti coloro che accedono ai locali.

Disinfezione delle mani: Incoraggiamo l'obbligo di disinfettare le mani all'arrivo e forniremo un disinfettante per le mani.

Disinfezione Carrelli portabagagli: Disinfetteremo i carrelli portabagagli con un agente antibatterico sanitario ogni 4 ore.

Fornitura di DPI all'ospite all'arrivo: Forniremo mascherine dove richiesto dalle linee guida sanitarie locali, nel caso in cui gli ospiti non ne abbiano già una propria.

RECEPTION (CHECK-IN / OUT), CONCIERGE, SERVIZI PER GLI OSPITI

DPI per receptionist e addetti alla portineria: Dove previsto dalle linee guida sanitarie locali, i colleghi indosseranno i dispositivi di protezione.

Distanziamento sociale: Metteremo dei segni discreti ma visibili sul pavimento per mantenere la distanza sociale; i nostri colleghi osserveranno la distanza sociale durante il check-in e la sistemazione degli ospiti.

Disinfezione delle mani: Il disinfettante per le mani sarà a disposizione degli ospiti; il disinfettante per le mani sarà a disposizione dei collaboratori dietro il bancone della reception.

<p>Norme Igienico-Sanitarie dell'Hotel: Le linee guida saranno esposte alla Reception e pubblicate sulla home page della Guest Directory.</p>
<p>Sanificazione delle attrezzature: Le aree frequentemente toccate saranno disinfettate regolarmente, ad esempio telefoni, terminali di pagamento, penne, contatore e protezioni in Plexiglas.</p>
<p>Interazioni senza contatto: Le opzioni di pagamento touchless e le ricevute tramite e-mail saranno incoraggiate; i terminali di pagamento saranno disinfettati prima e dopo ogni transazione.</p>
<p>Chiavi: Disinfetteremo le chiavi ricevute con un agente antibatterico.</p>
<p>ASCENSORI</p>
<p>Distanziamento sociale: Verrà affissa una segnaletica chiara per evitare il sovraffollamento negli ascensori.</p>
<p>Sanificazione: Igienizzeremo le aree ad alto punto di contatto, ad esempio l'intera cabina dell'ascensore, in particolare i pulsanti di comando, con un agente sanitario antibatterico.</p>
<p>CAMERE DEGLI OSPITI</p>
<p>DPI per il personale di housekeeping: Tutti i nostri collaboratori indosseranno l'equipaggiamento protettivo come richiesto dalle linee guida sanitarie locali.</p>
<p>Norme Igienico-Sanitarie dell'Hotel: Le nostre linee guida igieniche saranno visualizzate online nella Guest Directory.</p>
<p>Servizio di pulizia: Il nostro servizio di pulizia continuerà ad essere giornaliero e sarà flessibile sugli orari al fine di ridurre al minimo l'esposizione da persona a persona. Gli ospiti non possono rimanere in camera durante il servizio di pulizia.</p>
<p>Biancheria da letto e asciugamani: La nostra biancheria sarà maneggiata con estrema cura per evitare l'innalzamento della polvere e la potenziale contaminazione; la biancheria usata sarà lavata ad un minimo di 70°C per almeno 25 minuti per uccidere i potenziali batteri.</p>
<p>Servizi igienico-sanitari in camera: Le aree frequentemente toccate saranno disinfettate regolarmente, ad esempio telefono, telecomando, maniglie di porte/finestre/armadi, sedile e scarico del WC, rubinetti, comandi per la doccia, bollitore, interruttori della luce, termostato, calzascarpe, asciugacapelli, porta del minibar, apribottiglie, room service menu, cassaforte, maniglia del frigorifero, ecc. Utilizzeremo un panno in microfibra pulito per ogni camera in modo da evitare rischi da contaminazione incrociata.</p>
<p>Stoviglie: Bicchieri, piatti e posate sporchi saranno rimossi dalle camere e lavati in lavastoviglie ad una temperatura di 82°C.</p>
<p>Aspirapolvere: Sostituiranno i sacchetti ogni quattro giorni, indipendentemente dal fatto che siano pieni o meno.</p>
<p>Cestini: Disinfetteremo i bidoni con un detergente antibatterico adeguato.</p>
<p>Ventilazione: Ogni volta che una camera sarà sottoposta a pulizia, ne assicureremo un'adeguata ventilazione aprendo le finestre.</p>
<p>Arredi in tessuto: Effettueremo una pulizia periodica con il vapore.</p>
<p>AREE COMUNI (LOBBY, BUSINESS CENTER, SERVIZI IGIENICI, ECC.)</p>
<p>DPI per gli operatori delle aree comuni: I collaboratori indosseranno l'equipaggiamento protettivo come richiesto dalle linee guida sanitarie locali; queste linee guida saranno applicate dalla direzione; i nostri capi reparto controlleranno l'uso corretto dei DPI; i DPI saranno sostituiti e igienizzati secondo necessità.</p>
<p>Norme Igienico-Sanitarie dell'Hotel: Esporremo una segnaletica nelle aree comuni per ricordare agli ospiti e visitatori di osservare il distanziamento sociale ed il lavaggio/ igienizzazione delle mani.</p>
<p>Distanziamento sociale: Riorganizzeremo l'arredamento dei locali in modo tale da consentire un corretto distanziamento sociale.</p>

<p>Pulizia: Igienizzeremo tutti i punti ad alta sensibilità, ad esempio telefoni, caricabatterie, braccioli, tavoli, corrimano, maniglie delle porte, sedile e scarico del WC, fasciatoi per bambini.</p>
<p>Servizi igienici: Forniremo un'alternativa usa e getta per asciugare le mani come ad esempio salviettine di carta, oltre a cestini muniti di coperchio e comando a pedale.</p>
<p>Arredi da ester: Effettueremo una pulizia periodica con il vapore.</p>
<p>RISTORANTI & BAR</p>
<p>DPI per camerieri: I nostri collaboratori indosseranno i dispositivi di protezione come richiesto dalle linee guida sanitarie locali.</p>
<p>Disinfezione delle mani: L'igienizzazione delle mani sarà obbligatoria per tutti i collaboratori; l'igienizzante per le mani sarà sempre disponibile presso gli stand nel back office.</p>
<p>Distanziamento sociale all'entrata: Metteremo dei segnali discreti ma visibili sul pavimento per mantenere il distanziamento sociale.</p>
<p>Sala da pranzo e distanziamento sociale: Ridurremo il numero di tavoli per assicurare la distanza sociale. I tavoli saranno adeguatamente distanziati l'uno dall'altro; i camerieri manterranno un adeguato distanziamento.</p>
<p>Tovaglette: Le nostre tovaglette saranno cambiate e disinfettate dopo che ogni persona si sarà alzata; i ripiani dei tavoli e i braccioli delle sedie saranno disinfettati regolarmente.</p>
<p>Servizio: Forniremo esclusivamente il servizio 'A La Carte' per colazione, pranzo e cena, ma alcuni prodotti monoporzione potranno essere messi a disposizione degli ospiti.</p>
<p>Macinini sale e pepe: Togliereemo dai tavoli i macinini per il sale e pepe e qualsiasi altro condimento come olio di oliva, Tabasco, Ketchup, ecc. che saranno serviti su richiesta direttamente dai camerieri.</p>
<p>Menu: Sostituiremo i nostri menu con menu monouso per rispettare le norme igieniche.</p>
<p>Sicurezza alimentare/HACCP*: Continueremo ad applicare le più severe norme igieniche HACCP in tutte le aree dell'hotel.</p>
<p>Ventilazione: Ventileremo tutti i punti di ristoro dopo ogni pasto.</p>
<p>PASTI IN CAMERA</p>
<p>DPI per camerieri: I nostri camerieri indosseranno idonei dispositivi di sicurezza.</p>
<p>Menu: I menu esistenti potrebbero essere ridotti. Laddove possibile, caricheremo il menu online nella Guest Directory.</p>
<p>Consegna: Cercheremo di ridurre al minimo la presenza del personale nelle camere degli ospiti, deponendo i vassoi fuori dalla stanza dopo aver suonato il campanello e aver annunciato la consegna. Tutto il cibo sarà coperto durante la fase di trasporto.</p>
<p>Disinfezione delle mani: La disinfezione obbligatoria delle mani sarà effettuata prima e dopo la consegna di un ordine.</p>
<p>Sicurezza alimentare/HACCP: Continueremo ad applicare le più severe e corrette pratiche igieniche su oggetti come macinini per sale e pepe, vasi di fiori, thermos, vassoi, ecc.</p>

RIUNIONI & EVENTI
DPI per Camerieri e Hostess: I nostri collaboratori indosseranno adeguati dispositivi di protezione.
Disinfezione delle mani: La disinfezione obbligatoria delle mani sarà garantita con l'ausilio di un dispenser di disinfettante per le mani davanti alle sale riunioni; il disinfettante per le mani sarà a disposizione dei collaboratori nel back office.
Distanziamento sociale in sala da pranzo: Ridurremo l'occupazione in rispetto delle norme sul distanziamento sociale.
Servizio: Forniremo cibo e bevande porzionate e servite individualmente; Faremo rispettare la distanza sociale mentre gli ospiti sono in fila per ottenere bevande calde/fredde/cibo; Non sarà offerto nessun self-service F&B.
Igienizzazione Sala Riunioni: Igienizzeremo tutti i principali punti di contatto, ad esempio telefoni, proiettori, telecomandi, maniglie delle porte/armadi, interruttori della luce, copertura di prese elettriche incassate, braccioli delle sedie, lavagne a fogli mobili e pennarelli, ecc.
Rifiuti: Forniremo un cestino con coperchio e comando a pedale munito di sacchetto in plastica; questo sarà svuotato ad ogni pausa, e disinfettato dopo la fine di ogni riunione.
Ventilazione: Ogni volta che una stanza sarà rassettata, ci assicureremo che venga ben ventilata.
DPI per i collaboratori: I nostri collaboratori indosseranno adeguati dispositivi di protezione come richiesto dalle linee guida sanitarie locali.
SPA & BENESSERE / CENTRO FITNESS / SPOGLIATOI / BORDO PISCINA
DPI per i collaboratori: Indosseranno idonei dispositivi di sicurezza.
Disinfezione delle mani: La disinfezione obbligatoria delle mani sarà garantita con l'ausilio di un dispenser di disinfettante per le mani davanti alle sale riunioni; il disinfettante per le mani sarà a disposizione dei collaboratori nel back office.
Distanziamento sociale: I nostri mobili e le nostre attrezzature per l'esercizio fisico saranno riorganizzati in modo tale da consentire un corretto distanziamento sociale.
Disinfezione di mobili: Continueremo a pulire e disinfettare accuratamente i mobili con adeguati prodotti disinfettanti.
Sanificazione: Continuiamo a disinfettare tutti i principali punti di contatto, ad esempio telefono, telecomandi, maniglie di porte e serrature, attrezzature per l'esercizio fisico, tappetini, sedile del gabinetto/scarico, asciugacapelli, rubinetti dell'acqua, sterilizzazione delle attrezzature di bellezza in autoclave, cura della piscina e della vasca idromassaggio, ecc.
Lenzuolini per massaggi e asciugamani: La biancheria usata sarà messa in un sacchetto di plastica trasparente e sigillata; Programmi di lavaggio ad almeno per 70°C per 25 minuti.
Distanziamento sociale: Rivedremo la disposizione di mobili ed attrezzature in modo tale da consentire un adeguato distanziamento sociale; stabiliremo una capacità massima di utenti in palestra e negli spogliatoi e la faremo rispettare.
Disinfezione di mobili: I nostri mobili saranno puliti e disinfettati periodicamente con adeguati detergenti antibatterici.
Sanificazione: Igienizzeremo regolarmente tutti i punti ad alto contatto, ad esempio telefoni, telecomandi, maniglie delle porte e serrature, attrezzature per l'esercizio fisico, tappetini, sedile e scarico del WC, asciugacapelli, rubinetti per l'erogazione dell'acqua; sterilizzeremo le attrezzature di bellezza in autoclave; la nostra cura della piscina e della vasca idromassaggio sarà trattata secondo gli standard delle normative locali.
Cestini: Continueremo a disinfettare i bidoni con detergenti antimicrobici appropriati.
Ventilazione: Ogni volta che la stanza viene pulita, sarà ventilata aprendo una o più finestre.

MIGLIORI PRATICHE - DIETRO LE QUINTE

Controllo della temperatura: Faremo rispettare l'obbligo di controllare la temperatura dei collaboratori prima dell'inizio del turno; I collaboratori con una temperatura superiore a 37° C, con/senza sintomi saranno rimandati a casa; RegISTRAZIONI da conservare; Stato da segnalare alla Direzione; Seguire rigorosamente le linee guida GDPR.

COVID-19 sintomi: Qualsiasi collaboratore che soffra di mal di gola, tosse secca, mancanza di respiro, stanchezza, vomito e/o diarrea sarà immediatamente messo in isolamento e l'autorità sanitaria pubblica sarà informata.

Igienizzazione delle mani: I nostri dipendenti useranno il disinfettante per le mani prima e dopo l'orario di lavoro.

Distanziamento sociale: I nostri collaboratori saranno sempre istruiti a non fare conversazioni inutili e ad applicare le norme sulla distanza sociale.

DPI per i dispositivi di protezione individuale: i collaboratori riceveranno i DPI come indicato dalla politica aziendale e/o dalle linee guida sanitarie locali; i capi reparto controlleranno l'uso corretto dei DPI; i DPI dovranno essere cambiati e disinfettati come da procedura.

Cambio di uniformi: Le uniformi pulite (ad es. articoli che toccano direttamente la pelle come camicie, camicette o giacche/grembiuli) saranno fornite a tutti i dipendenti all'inizio di ogni turno.

Uniformi indossate: Le uniformi indossate dai dipendenti saranno depositate in lavanderia dopo il turno.

Distanziamento sociale: Scaglioneremo i turni dei dipendenti per far rispettare la distanza sociale tra i reparti; 15 minuti di slot preverranno il sovraffollamento negli spogliatoi e nei bagni; Tutti i collaboratori si atterranno alle regole della distanza sociale di 2 metri.

Lavaggio delle mani e sanificazione: a tutti i nostri collaboratori si raccomanda di rispettare l'igiene delle mani, il protocollo per la tosse e l'igiene respiratoria; i nostri spogliatoi saranno accuratamente disinfettati ogni giorno durante il turno di notte.

Lavandini per lavare le mani: Tutti i lavandini per il lavaggio delle mani saranno attrezzati con i servizi necessari; acqua calda, tovagliette di carta, liquido battericida. Ci assicuriamo inoltre che tutti i bidoni per i rifiuti siano dotati di un coperchio con comando a pedale e di un sacchetto di plastica.

Lavaggio delle mani con alcool: l'alcool sarà messo in punti strategici.

Locandine per l'igiene personale: Stiamo esponendo una segnaletica chiara, affissa in aree ben visibili, tra cui le bacheche, per ricordare continuamente ai collaboratori di rispettare il rigoroso protocollo di tosse, il lavaggio e l'igiene delle mani.

Vestiti esterni ed effetti personali: Questi oggetti saranno conservati all'interno degli armadietti dei collaboratori.

Monitoraggio: Gli spogliatoi dei nostri collaboratori saranno regolarmente monitorati per garantire che siano funzionali e attrezzati, che l'alcool per il lavaggio delle mani sia sempre disponibile, che i bidoni siano svuotati e che si eviti il sovraffollamento, in particolare all'inizio e alla fine dei turni.

UFFICI, POSTAZIONI DI LAVORO E RIUNIONI

Lavaggio delle mani con alcool: l'alcool sarà posizionato in punti strategici.

Distanziamento sociale: Riorganizzeremo i nostri uffici per applicare le norme sulla distanza sociale; le postazioni di lavoro dei dipendenti, ove possibile, non si trovano più l'una di fronte all'altra; laddove non sia possibile riorganizzare gli uffici, assegneremo il 50% dei dipendenti a lavorare da casa o in altre aree dell'hotel, mentre l'altro 50% resterà in ufficio.

Lavorare da casa: Implementeremo lo "smart working", entro i limiti del ragionevole, per i colleghi in ambito amministrativo la cui presenza fisica sulla proprietà non è essenziale.

Punti chiave ad alto contatto: Le superfici frequentemente toccate saranno disinfettate regolarmente, ad es. tavoli e sedie, maniglie delle porte, interruttori della luce, termostati, telefoni, tastiera, mouse, bollitore dell'acqua calda, stampante/fotocopiatrice/scanner, ecc.

Riunioni: Sposteremo mobili e sedie per applicare le norme sulla distanza sociale; sarà sempre disponibile l'alcool per il lavaggio delle mani; assicuriamo un'adeguata ventilazione, ad esempio, porta/finestra aperta se la riunione dura più di 30 minuti; continueremo a disinfettare i piani dei tavoli e i braccioli delle sedie dopo ogni riunione e durante le pause se opportuno.

CONSEGNA E RICEVIMENTO DELLE MERCI

Ricezione merci: Il nostro team continuerà a rispettare gli standard igienici, nonché le linee guida per il distanziamento sociale.

Ricevimento delle merci: In linea con gli standard HACCP.

Sanificazione delle mani: nella nostra area di carico sono presenti disinfettanti ad uso sia del personale che dei fornitori.

Pulizia e igiene: La nostra area di ricevimento merci e la nostra zona di carico saranno pulite e disinfettate a intervalli regolari.

Pulizia della merce consegnata e dei carrelli: Una pulizia e una disinfezione adeguate saranno applicate prima e dopo ogni consegna.

Articoli refrigerati e congelati: Tutti gli imballaggi degli alimenti saranno igienizzati con detergenti appropriati prima di essere portati in frigoriferi e/o congelatori; dove possibile l'imballaggio esterno verrà rimosso al momento dello scarico.

Fornitori: Tutti i nostri fornitori consegnano secondo gli orari previsti e non sono autorizzati a scaricare i loro prodotti contemporaneamente; al fine di osservare il distanziamento sociale; i nostri fornitori e autisti non sono autorizzati a procedere oltre la linea di demarcazione.

Raccolta dei rifiuti: La nostra raccolta dei rifiuti è programmata in modo che non coincida con la consegna della biancheria e del cibo.

ASCENSORI DI SERVIZIO E CORRIDOI DI SERVIZIO

Sanificazione: Sanificare i punti di contatto ad esempio l'intera cabina dell'ascensore, in particolare i pulsanti di comando, con salviettine disinfettanti.

Distanziamento sociale: Ci assicuriamo che le istruzioni per la salute e la sicurezza, compreso il numero di collaboratori ammessi in una sola volta, siano collocate all'interno di ogni ascensore di servizio e siano facilmente visibili; i nostri piani degli ascensori di servizio avranno dei contrassegni con le indicazioni, in modo che i collaboratori non si incontrino l'un l'altro e mantengano la distanza sociale; Ove possibile, provvederemo a implementare un traffico a senso unico nei corridoi di servizio.

Disinfezione delle mani: La disinfezione delle mani è obbligatoria con l'ausilio dei dispenser di disinfettante per le mani, esposti in modo ben visibile su tutti i piani di servizio e nel back office.

CUCINA & STEWARDING

Igienizzazione: Le nostre cucine continueranno ad essere igienizzate a intervalli regolari come dettato dal programma di pulizia dell'hotel.

Distanziamento sociale: Limiteremo il numero di collaboratori al minimo; i nostri dipendenti saranno organizzati in team per ridurre le interazioni tra i singoli collaboratori; le postazioni di lavoro saranno posizionate in modo tale che i dipendenti non si trovino l'uno di fronte all'altro e possano mantenere un'adeguata distanza sociale.

DPI: Tutti i nostri collaboratori indossano mascherine usa e getta, guanti, reti per capelli e tutti gli altri dispositivi di sicurezza, come previsto dalle politiche HACCP e dalle schede di sicurezza dei prodotti chimici per la pulizia MSDS. Tutti gli articoli saranno igienizzati, puliti e sostituiti secondo le politiche aziendali.

Pianificazione del menu: Inizialmente eseguiremo menu limitati per garantire la qualità.

Disinfezione di attrezzature alimentari, stoviglie e utensili: Continuiamo a pulire e disinfettare i punti chiave ad alto contatto ad esempio, attrezzature alimentari e superfici a contatto con gli alimenti, compresi i taglieri, come dettato dall'HACCP.

Sterilizzazione di coltelli e utensili: Questi oggetti vengono messi in lavastoviglie con un risciacquo a 82°C o sterilizzati in autoclave, con acqua bollita o con i raggi UV.

SERVIZIO LAVANDERIA E SERVIZIO DI LAVANDERIA PER GLI OSPITI

Distanziamento sociale: Le postazioni di lavoro dei nostri dipendenti sono collocate in modo tale che i dipendenti possano mantenere un adeguato distanziamento sociale.

DPI: Tutti i nostri dipendenti indosseranno mascherine e guanti usa e getta durante i vari processi di lavaggio e stiratura della biancheria sporca o del bucato degli ospiti.

Consegna/recupero degli articoli degli ospiti: Ridurremo al minimo la presenza dei collaboratori nelle camere degli ospiti; tutti gli articoli della lavanderia degli ospiti saranno coperti durante il trasporto; Al momento del recupero/consegna degli articoli degli ospiti, i collaboratori indosseranno i DPI nelle aree comuni, come richiesto dalle linee guida sanitarie.

Programmi di lavaggio: Continuiamo ad operare con programmi di lavaggio diversi per ogni tipo di biancheria, utilizzando prodotti igienizzanti.