

## LA PLAGE RESORT TAORMINA – PROTOCOLLO ANTI COVID 19

### INTRODUZIONE

Il presente protocollo rappresenta tutte le attività e le misure adottate all'interno della struttura in materia di prevenzione e sicurezza anti COVID 19, con l'obiettivo di tutelare la salute degli ospiti e dei dipendenti.

#### - **SANIFICAZIONE E PULIZIA DEGLI AMBIENTI**

I servizi di pulizia quotidiana sono stati potenziati impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie dei materiali trattati, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. Prima dell'apertura è stata effettuata una **sanificazione completa** di tutta la struttura da parte di una ditta specializzata.

#### - **RISPETTO DELLA DISTANZA INTERPERSONALE – DIVIETO DI ASSEMBRAMENTI**

La distanza tra le persone deve essere necessariamente di un metro sia nelle aree interne ed esterne di pertinenza della struttura.

#### - **NORME IGIENICHE: DISPOSITIVI DI PROTEZIONE PERSONALE**

Sono a disposizione degli ospiti in tutte le aree comuni della struttura: gel igienizzante, guanti mono uso, mascherine e visiere protettive. Tutti i dipendenti sono stati muniti di diverse tipologie di dispositivi di protezione individuale a seconda della mansione e del settore di appartenenza.

#### - **CONTROLLO DELLA TEMPERATURA CORPOREA**

La temperatura corporea verrà rilevata ai dipendenti della struttura ad ogni inizio turno, a tutti gli ospiti interni e agli esterni che utilizzano i servizi dell'hotel (ristorante, bar, SPA) e ai visitatori. Agli ospiti esterni/visitatori saranno richiesti i seguenti dati: *nome – cognome – orario della rilevazione – temperatura – contatto telefonico*, che verranno annotati dal personale preposto dell'area di interesse in apposito registro.

#### - **INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

Il personale è stato informato e viene costantemente aggiornato su tutte le misure di contenimento e prevenzione in materia di COVID 19. I capi servizio e i loro collaboratori sono in grado di informare gli ospiti riguardo il protocollo delle misure di prevenzione adottato e/o di altri servizi di cui gli ospiti potrebbero aver necessità (strutture sanitarie, farmacie, ecc.).

### GESTIONE DELLE AREE INTERNE ED ESTERNE

#### LOBBY

Nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, sale meeting ecc.) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, quali maniglie, maniglioni, pulsantiere ecc. saranno igienizzati ad intervalli regolari in funzione del livello di utilizzo. I trattamenti aggiuntivi a scopo di sanificazione saranno svolti al termine delle operazioni di pulizia. Abbiamo previsto che gli ospiti esterni ed interni utilizzino la porta principale per l'ingresso, separata da quella di uscita, funzione che garantirà un passaggio rapido e il mantenimento della distanza di sicurezza. Una segnaletica dedicata sarà posizionata all'interno della struttura in più punti in maniera visibile, in tutti gli spazi comuni sono state predisposte delle colonnine dove saranno disponibili distributori di gel igienizzante, guanti mono uso e cestini con coperchio a pedale, ogni cestino sarà dotato di un sacchetto per agevolare la sostituzione e senza entrare in contatto con il contenuto.

#### SALE E SPAZI EVENTI

Per tutti gli spazi sono stati previsti dei percorsi differenziati per accesso e deflusso degli ospiti, così come per il personale della struttura nello svolgimento dei vari servizi.

- I pavimenti degli spazi utilizzati per gli eventi e quelli delle altre aree comuni verranno lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata;

- Per il mobilio e tutte le superfici di contatto procederemo alla pulizia e alla sanificazione con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali, prima e dopo lo svolgimento di ogni evento;
- Pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti verranno puliti ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto 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.

## SERVIZI IGIENICI

All'esterno dei servizi igienici saranno a disposizione delle colonnine con gel igienizzante, guanti mono uso e cestino con coperchio a pedale, con l'indicazione d'igienizzare le mani prima dell'ingresso e all'uscita delle toilette.

- La pulizia verrà fatta ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte degli ospiti lo richieda;
- Nelle toilette sono stati posizionati dei dispositivi per la sanificazione automatica temporizzata;
- Gli asciugamani sono monouso;
- Il sapone per le mani è di tipo igienizzante.

## FITNESS ROOM

Apertura H24

All'ingresso metteremo a disposizione una colonnina con gel igienizzante, guanti mono uso e cestino con coperchio a pedale, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere all'interno.

- L'ospite dovrà richiedere le chiavi alla reception;
- L'utilizzo della fitness room sarà consentito da 1 o max 2 persone alla volta, se soggiornano condividendo la camera e per un massimo di 60 minuti;
- All'ospite verrà richiesto di arrivare sul posto già cambiato;
- Saranno disponibili nei bagni e nella sala stessa, salviette e gel igienizzanti, spray igienizzanti per gli attrezzi;
- Lo spazio e gli attrezzi saranno puliti e sanificati ogni qualvolta vengono utilizzati dall'ospite e comunque ogni qualvolta la clientela lo richieda.

## EXPURE SPA

Apertura: solo su appuntamento.

- Il centro benessere, al momento della riapertura è stato sanificato (ambienti, oggetti, strumenti e apparecchiature) con prodotti specifici per la sanificazione;
- Garantiremo nella quotidianità la pulizia e la sanificazione più volte al giorno e comunque ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto degli spazi da parte della clientela lo richieda;
- Gli ospiti esterni saranno sottoposti a registrazione e misurazione della temperatura corporea;
- Invieremo via e-mail una informativa per l'accesso al centro con le relative misure di sicurezza, il cliente potrà sottoporsi a trattamento estetico solo previo appuntamento telefonico, fermo restando che negli ultimi 14 giorni non deve aver sofferto di raffreddore, tosse, difficoltà respiratorie, dolori muscolari, mal di testa, non deve essere stato in contatto con persone con questi sintomi negli ultimi 14 giorni. Non deve essere stato in contatto con persone affette da COVID 19 negli ultimi 14 giorni;
- Metteremo gli oggetti dell'ospite in un sacchetto di plastica o, in alternativa, su una superficie lavabile in cabina;
- Il personale del centro inviterà l'ospite a detergere le mani con il gel igienizzante;
- Gli appuntamenti sono stati fissati con un intervallo temporale sufficiente ad evitare assembramenti e per permettere le operazioni di pulizia e sanificazione delle cabine trattamenti;
- Per saldare il conto, saranno disponibili i sistemi di pagamento digitale, carte di credito, bancomat, ecc., (i POS verranno disinfettati dopo ogni operazione);

- Tutta la biancheria è sanificata rispettando la funzione di abbattimento totale della carica virale e batteriologica.

## **MANUTENZIONE**

- Gli impianti di condizionamento sono stati puliti a impianti spenti, in base alle indicazioni fornite dai produttori e/o dai responsabili incaricati della manutenzione;
- Sono state pulite le prese, le griglie di ventilazione i filtri, utilizzando i panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, e con alcool etilico al 75% asciugando successivamente;
- Gli ambienti di lavoro, le postazioni con le relative dotazioni e le aree comuni sono stati sottoposti a sanificazione;
- Ci siamo assicurati che non vi siano perdite attorno ai pannelli del filtro;
- Abbiamo controllato il sistema BMS per gli allarmi del filtro;
- Ci siamo accertati che le specifiche del flusso d'aria dei sistemi siano soddisfatte;
- Abbiamo controllato i motori, ventilatori e l'impulso generato nelle aree;
- Manteniamo un livello di umidità del 40-50% in quanto sappiamo che influisce sulla vitalità del virus;
- Abbiamo pulito lo scambiatore di calore e modificato i tempi del timer del sistema per avviare la ventilazione alla velocità nominale di 1-2 ore prima del tempo di utilizzo dell'area e passare alla velocità inferiore di 2 ore dopo il tempo di utilizzo dell'area;
- Abbiamo modificato il set-point di CO2 su inferiore (400ppm) per garantire il funzionamento alla velocità nominale e aumentare il flusso d'aria;
- Manteniamo i sistemi di ventilazione di scarico dei bagni ospiti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e ci siamo assicurati che sia creata una pressione ridotta;
- Nelle aree-meeting con maggiore presenza di ospiti aumenteremo l'aria d'entrata dall'esterno (aprendo le finestre/porte).

Abbiamo previsto l'introduzione di un registro pulizia filtri mensile.

## **GESTIONE OSPITI**

### **UFFICIO PRENOTAZIONI**

Tutte le informazioni necessarie per la registrazione saranno richieste all'ospite prima del suo arrivo, tramite pre-arrival letter, contestualmente sarà inviata anche l'informativa sul trattamento dei dati personali e tutte le informazioni relative alla gestione interna delle misure di contenimento e prevenzione in materia di COVID 19.

### **RECEPTION/GUEST SERVICES/CONCIERGE**

- Le tessere-chiavi delle camere sono state igienizzate con uno spray igienizzante e codificate prima dell'arrivo dell'ospite. Verranno sostituite ad ogni cambio dell'ospite, lo stesso vale per il portachiavi;
- Le informazioni relative la struttura, al servizio, al nostro supporto interno, verranno spiegate verbalmente, "in sicurezza", davanti la postazione della concierge dal personale preposto;
- Consegneremo il numero di telefono del concierge all'ospite nel caso avesse la necessità di ulteriore assistenza;
- All'ospite verrà ricordato che l'utilizzo degli ascensori dovrà essere nel rispetto delle misure di distanziamento e che all'interno della cabina si dovranno posizionare agli angoli opposti, per un max di 2 persone alla volta;
- L'ospite verrà invitato a raggiungere la propria camera, il personale del ricevimento si assicurerà del grado di soddisfazione dell'ospite e se necessità ulteriore assistenza, tramite courtesy call sul cellulare entro 5 minuti.

### **RECEPTION CHECK-OUT**

- Favoriremo il ricorso alle procedure di fast/self check-out, un tipo di servizio preventivo e intuitivo, se necessario, adatteremo e modelleremo la procedura sulle esigenze dell'ospite;
- Invieremo la sera prima della partenza il conto proforma e l'autorizzazione della carta di credito in una busta da lettera o via e-mail, chiedendo a conferma la compilazione e la firma;

- Il conto sarà completo con tutte le voci specificate chiaramente e verificate per competenze e importi, a seguire verrà utilizzata la carta di credito fornita e la ricevuta fiscale verrà inviata via e-mail;
- Nel caso in cui ci fossero degli extra, verrà utilizzata la somma pre-autorizzata durante la fase di check-in.

## **PORTER ARRIVO/PARTENZA**

Per la gestione dei bagagli e pacchi il personale addetto seguirà quanto indicato:

### Arrivo

- Il personale preposto prenderà il bagaglio e provvederà a trattarlo utilizzando uno specifico spray igienizzante.

### Partenza

- Il personale preposto in caso di deposito prenderà il bagaglio e provvederà a trattarlo utilizzando uno specifico spray igienizzante;
- Il personale preposto su richiesta farà ingresso nella camera per prelevare il bagaglio.

## **DOORMAN ARRIVAL/DEPARTURE**

Il parcheggio dell'autovettura dovrà essere effettuato dall'ospite, qualora non sia possibile, prima di accedere all'autovettura dell'ospite l'addetto al parcheggio dovrà areare l'abitacolo e assicurarsi che l'aria condizionata sia spenta.

## **TRANSPORT/PICK-UP E TRANSFER**

- Gli autisti saranno dotati di mascherine, guanti mono uso e gel igienizzante;
- Le auto saranno lavate e disinfettate con i prodotti igienizzanti specifici e sono state rimosse le riviste, bottigliette d'acqua, i fazzoletti e le caramelle;
- Sul veicolo il posto vicino al conducente sarà lasciato libero;
- Tra il conducente e il passeggero ci sarà una distanza minima di 1 metro;
- Sui sedili posteriori, al fine di rispettare le distanze di sicurezza, non saranno trasportate più di due passeggeri fatti salvi i casi di persone congiunte, sempre rispettando la distanza di sicurezza;
- Il conducente e i passeggeri indosseranno DPI;
- Nelle auto sono state istallate delle barriere protettive in plexiglass;
- Il mezzo verrà sanificato prima e dopo ogni servizio.

## **GESTIONE MEETING/EVENTI**

### **MISURE DI CARATTERE GENERALE**

All'interno delle aree destinate a meeting ed eventi, come negli altri ambienti comuni, è obbligatorio rispettare le misure di distanziamento, queste saranno rispettate anche durante l'accesso e il deflusso, e durante tutto lo svolgimento dell'evento stesso. In fase contrattuale verranno definite le modalità e logistica dello svolgimento dell'evento, dall'ingresso degli ospiti fino a fine manifestazione.

Al committente dell'evento verrà chiesto di prendere visione e controfirmare un regolamento interno della struttura e un riepilogo di tutte le disposizioni stabilite appositamente per lo svolgimento dell'evento stesso, che andranno riverificate in 3 fasi:

- 1) prima dell'inizio dell'evento – verifica con referente evento di allestimenti, posizionamenti, lista ospiti e relativa numerica, afflusso e deflusso dagli spazi utilizzati e verifica dei percorsi con utilizzo di porte diverse per ingresso e uscita, identificazione della persona che svolgerà l'attività di registrazione e rilevazione della temperatura corporea degli ospiti.
- 2) all'inizio dell'evento - a riconferma che tutti i passaggi sopra citati siano stati verificati, che siano state svolte tutte le attività relative e che il tutto sia conforme a quanto stabilito come da contratto, il personale preposto dovrà verificare di aver ricevuto dal referente dell'evento copia della lista del registro ospiti debitamente compilato con le relative temperature rilevate.
- 3) a fine evento – a quietanza che siano state rispettate tutte le regole interne.
  - All'ingresso degli spazi e in prossimità dei desk accoglienza predisposti per gli eventi saranno posizionate le colonnine con il gel igienizzante, guanti mono uso e cestino con il coperchio a pedale;
  - Il referente dell'evento come indicato in precedenza predisporrà una persona per effettuare la registrazione e la misurazione della temperatura degli ospiti qualora non alloggiati e annotarla su apposito form con i seguenti dati *nome – cognome – orario delle rilevazione - temperatura – contatto telefonico*, che prima dell'inizio dell'evento consegnerà al nostro ufficio eventi debitamente compilato;
  - Stringente divieto di accesso qualora la temperatura corporea nelle rilevazioni risulti superiore ai 37,5°:
  - Gli orari e le modalità di afflusso e deflusso avverranno mediante un percorso prestabilito, a garanzia delle misure di distanziamento previste sia per gli ospiti dell'evento che per gli altri ospiti della struttura e i dipendenti;
  - Gli allestimenti all'interno degli spazi saranno nell'ottica di garantire il rispetto delle misure di distanziamento previste e in base al numero dei partecipanti e alla capienza degli spazi;
  - Non saranno disponibili appendiabiti e servizi guardaroba;
  - Per permettere di effettuare la presentazione senza mascherina, il podio è posizionato una distanza di almeno due metri da qualsiasi altra persona sul palco e dalla prima fila;
  - Per poter permettere agli ospiti di intervenire senza indossare la mascherina, i relatori seduti al tavolo sono stati posizionati ad una distanza minima di un 1,5 m. tra uno e l'altro;
  - Eviteremo l'uso di microfoni gelato, mouse, tastiere, schermi touch, telecomandi, ecc., ove non sia possibile, effettueremo la pulizia con un disinfettante tra un utilizzo e l'altro;
  - Gli ambienti verranno fatti arieggiare durante gli intervalli tra le sessioni di lavoro e sanificati al termine di ogni evento.

## **MEETING/EVENTI - F&B**

Qualora siano previsti eventuali coffee break/lunch/dinner il servizio verrà modulato a seconda delle richieste, della tipologia di spazio utilizzato e il numero degli ospiti. A garanzia delle misure di distanziamento previste per evitare qualsiasi tipo di assembramento verrà effettuato un servizio ad personam anche nel caso di menu a buffet, con beverage a passaggio o postazioni fisse con personale preposto al servizio.

## **PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE**

- Il personale è stato dotato di dispositivi di protezione individuale visiere protettive, mascherine mono uso, cuffie per i capelli, guanti mono uso;
- Tutte le superfici e gli utensili a contatto con gli alimenti saranno lavate frequentemente e sanificate periodicamente;
- Abbiamo limitato il numero dei dipendenti addetti contemporaneamente nella stessa area di preparazione degli alimenti.

## **LAVAGGIO STOVIGLIE E TOVAGLIATO**

Tutte le stoviglie e il tovagliato sono sottoposti a lavaggi igienizzanti con prodotti specifici, in linea con le indicazioni dell'ISS in tema di contenimento epidemiologico da COVID 19.

## SERVIZIO RISTORANTE/BAR

Orario: dalle ore 07.00 alle ore 11.00 Colazione Sala Scilla

Orario: dalle ore 09.30 alle ore 19.30 Beach Bar

Orario: dalle ore 19.30 alle ore 23.30 Dinner Fusion

Orario: dalle ore 07.00 alle ore 23.30 Room Service

In prossimità degli accessi alle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande (sala colazioni, bar, sala ristorante, ecc.), come negli altri ambienti comuni è sempre obbligatorio rispettare le misure di distanziamento.

- Abbiamo messo a disposizione degli ospiti una colonnina con gel igienizzante con cestino con coperchio a pedale, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere alle aree ristorante/bar;
- I tavoli sono stati posizionati in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro più di un metro, la disposizione dei posti a tavola saranno a garanzia del rispetto delle misure di distanziamento;
- Ai tavoli saranno disponibili dei cavalierini che riporteranno dei QR Code per menu, carta dei vini e carta del bar;
- Gli addetti di sala, che sono a contatto diretto con gli alimenti, devono indossare guanti mono uso e la mascherina e devono lavare o igienizzare le mani con gel igienizzante frequentemente;
- Le tovaglie devono essere sostituite ad ogni cambio di ospite e l'intera superficie del tavolo e delle sedie devono essere igienizzati dopo ogni servizio;
- Per saldare il conto, favorire l'utilizzo dei sistemi di pagamento digitale come, carte di credito, bancomat, ecc., (i POS verranno disinfettati dopo ogni operazione).

## SERVIZIO BEACH BAR

Orario: dalle ore 09.30 alle ore 19.30

- Abbiamo riorganizzato gli spazi, I tavoli sono disposti in modo che la distanza tra lo schienale di una sedia e quello di un'altra sia superiore a un metro (salvo che per i nuclei familiari o persone che condividono la stessa camera);
- È previsto il servizio ai tavoli con QR Code per menu;
- Il servizio al bancone sarà eseguito invitando l'ospite al mantenimento della distanza prevista per norma e con i dispositivi di protezione indicati;
- Per evitare assembramenti, inviteremo gli ospiti a prenotare il tavolo;
- La pulizia quotidiana è effettuata secondo il consueto rigore dell'azienda, impiegando detergenti adeguati;
- È possibile, la sera prima o la mattina, prenotare il tavolo indicando l'orario;
- Gli oggetti utilizzati per un servizio (prodotti per il condimento, zuccheriera monodose, etc.) non possono essere messi a disposizione di nuovi ospiti senza adeguata igienizzazione.

## SERVIZIO IN SALA COLAZIONE

Orario della colazione: dalle ore 7.00 alle ore 11.00

- La colazione a buffet viene sostituita da una colazione servita al tavolo dal personale di sala;
- Mise-en-place presente su ogni tavolo:
  - o confezione di miele;
  - o marmellate e nutella;
  - o fette biscottate;
  - o zucchero;
  - o menu breakfast, plastificato lavabile;
  - o condimenti mono uso, su richiesta sono disponibili ulteriori condimenti che saranno somministrati esclusivamente con servizio al tavolo dal personale preposto;
- I tavoli sono stati posizionati in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro più di un metro, la disposizione dei posti a tavola saranno a garanzia del rispetto delle misure di distanziamento;
- La sala viene areata al termine del servizio e sanificata;

- All'ingresso della sala colazione è presente personale di sala che ricorda agli ospiti di utilizzare il gel igienizzante per le mani, presente all'entrata;
- Il cameriere offrirà caffè/tè, una spremuta di arance, burro, una selezione di pane e una bottiglietta di acqua entro un minuto dalla sistemazione a tavola;
- È possibile prenotare anticipatamente un tavolo per la colazione indicando un orario tramite cravatta breakfast che sarà disponibile nelle camere o comunicandolo direttamente alla reception;
- Gli ospiti possono scegliere 7 tipi di colazione:
  - o English;
  - o Continentale;
  - o Italiana;
  - o Tipica locale;
  - o Cereali e Yogurt;
  - o Proteica;
  - o Kids.
- Gli oggetti utilizzati per un servizio (cestino del pane, prodotti per il condimento, zuccheriera monodose, etc.) non possono essere messi a disposizione di nuovi ospiti senza adeguata igienizzazione.

#### **BOX - BREAKFAST**

- Asporto su richiesta;
- Abbiamo previsto cibi da asporto secondo le vigenti norme igienico sanitarie, che saranno preparati e confezionati in idonei contenitori mono uso;
- Cibo e bevande presenti all'interno del box-breakfast:
  - o 1 Bottiglietta d'acqua 0,5 l.;
  - o 1 Succo di frutta;
  - o 1 Yogurt da bere;
  - o 1 Frutto fresco da tagliare;
  - o 2 muffin;
  - o 1 Caffè e/o Tè;
  - o 1 Kit posate mono uso e tovagliolo.

#### **IN ROOM DINING/ROOM SERVICE**

La consegna del servizio in camera è gratuita. In ogni camera sarà presente un cavalierino con il QR Code per accedere alla carta del room service e sarà possibile ordinare telefonicamente.

- Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera saranno trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio;
- Presenteremo il conto in folder igienizzato;

#### **SERVIZIO BEACH**

- Abbiamo riorganizzato gli spazi, gli ombrelloni e le sdraio sono disposti in modo che la distanza tra un ombrellone e l'altro sia superiore a 3,5 m., le sdraio devono avere una distanza non inferiore al metro e mezzo;
- Per evitare assembramenti, inviteremo gli ospiti a prenotare l'ombrellone;
- La pulizia quotidiana è effettuata secondo il consueto rigore dell'azienda, impiegando detergenti adeguati;
- Ogni qualvolta si sanificano tutte le attrezzature prima di consegnarle ad un altro ospite;
- Gli ospiti verranno accompagnati all'ombrellone e il Bagnino che aiuterà l'ospite a sedersi, presenterà il menu del Bar/ristorante invitando l'ospite ad ordinare e consumare direttamente nella postazione.