

# **LINEE GUIDA E OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 NELLA STRUTTURA RICETTIVA VILLAGGIO PLAIA DI VILLANOVA – OSTUNI (BR) di PORTASUD SRL**

DATA: 10 - 06 - 2020

RIELABORAZIONE A CURA DI G. LANZILOTTI

## **Fonti**

Le misure contenute in queste Linee Guida sono una rielaborazione interna delle:

- Raccomandazioni OMS per il settore turistico contenute nel documento “Considerazioni operative per la gestione dell'emergenza COVID-19 nel settore ricettivo: orientamento provvisorio” (versione aggiornata al 06/04/2020);
- DPCM del 17 maggio;
- “Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche, produttive e ricreative” emanate dalla Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome in data 9 Giugno 2020;
- Ordinanza del Presidente della Giunta Regione Puglia n. 259;
- Ordinanza balneare 2020 della Regione Puglia.

Nel caso in cui OMS aggiorni tali linee guida o nel caso il governo nazionale o regionale promulghi delle nuove linee guida interne, il Villaggio Plaia si occuperà di adeguare tali linee guida aziendali.

## **Raccomandazioni generali di igiene e “galateo respiratorio”**

Le misure volte alla limitazione dei contatti, insieme all'igiene delle mani frequente e al “galateo respiratorio”, sono le misure principali per prevenire la trasmissione di COVID-19. Sebbene sia probabile che gli Ospiti abbiano già familiarità con queste misure, dovrebbero essere ricordate come una forma di ospitalità:

- **Limitazione dei contatti:** astenersi dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli Ospiti e allo staff. Implica mantenere una distanza di almeno 1 m (3 piedi) ed evitare chiunque tossisca o starnutisca.
- **Igiene delle mani:** pulire regolarmente e accuratamente le mani con un detergente a base di alcool o lavarle con acqua e sapone. Evitare anche di toccare occhi, naso e bocca. La disinfezione delle mani è raccomandata dopo lo scambio di oggetti (denaro, carte di credito) con gli Ospiti.
- **Galateo respiratorio:** coprire la bocca e il naso con il gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o starnutisce. Il fazzoletto utilizzato deve essere gettato immediatamente in un contenitore chiuso con un coperchio.

La direzione del Villaggio Plaia adotterà i comportamenti responsabili contenuti in questo documento per far fronte alla minaccia alla salute di COVID-19.

## 1. Piano d'azione

La direzione, previa consultazione con le ASL, gli enti e le associazioni dei settori turistico-ricettivo e della ristorazione, in particolare Federalberghi, **ha stabilito un piano d'azione COVID-19 adattato alla situazione e lo attuerà** conformemente alle raccomandazioni delle autorità sanitarie locali e nazionali e alle **linee guida contenute in questo documento**, con l'obiettivo di prevenire i casi di contagio, gestire efficacemente i casi che si dovessero eventualmente verificare e mitigarne l'impatto tra i clienti e il personale.

Il **piano d'azione** include anche le forniture di attrezzature (DPI, disinfettanti, materiale per comunicazione) e comprende ed eventualmente integra le procedure per la gestione dei casi sospetti COVID-19 contenute in queste linee guida.

Il **piano d'azione** sarà periodicamente aggiornato secondo eventuali modifiche di queste linee guida e comunque, seguendo gli aggiornamenti per il settore forniti dall'OMS, dal governo nazionale e dagli enti locali.

## 2. Risorse dedicate al Piano

La direzione del Villaggio Plaia metterà a disposizione risorse umane ed economiche sufficienti per garantire che il **piano d'azione** possa essere attuato rapidamente ed efficacemente.

## 3. Responsabilità e coordinamento interno

La direzione del Villaggio Plaia è responsabile dell'attuazione del **piano d'azione** e della sua conformità rispetto alle presenti linee guida, inoltre, è sua responsabilità adattare il piano all'esperienza operativa di ogni struttura, nonché identificare, correggere e segnalare eventuali lacune presenti nel piano e/o nelle presenti linee guida.

Per essere coadiuvato in questo lavoro, la direzione può coinvolgere i propri capi servizio in un **team di crisi** che lo aiuterà nell'attuazione del piano e nell'individuazione tempestiva degli adeguamenti richiesti.

**È necessario garantire una comunicazione frequente tra la direzione e il personale, anche attraverso i capi servizio**, al fine di fornire e ottenere rapidamente informazioni sui casi di contagio che possono verificarsi nella struttura ricettiva e conoscere lo stato della situazione in ogni momento.

## 4. Supervisione

La conformità del piano e della sua attuazione alle linee guida di questo documento, a quelle fornite dall'OMS, dal governo nazionale e dagli enti locali saranno verificate periodicamente dalla direzione del Villaggio Plaia.

## 5. Registri delle azioni

Si utilizzeranno dei **registri delle azioni e delle misure importanti eseguite, che saranno registrate in modo sufficientemente dettagliato** (soggetto esecutore, azione, disinfettante utilizzato e data/orario).

## 6. **Formazione e informazione interna**

La direzione informa tutto il personale delle misure da adottare e delle misure che potrebbero proteggere la loro salute e quella degli altri previste nel piano d'azione, compresa la raccomandazione di rimanere a casa e consultare un medico se si hanno sintomi associati a problemi respiratori, come tosse o asfissia. **La direzione organizzerà briefing informativi** aventi ad oggetto tutte le misure di protezione di base da adottare contro la diffusione del COVID-19 e i segni e sintomi della malattia. Formazione specifica per procedure specifiche.

## 7. **Comunicazione agli ospiti**

Le presenti linee guida saranno pubblicate sul nostro sito internet e disponibili al ricevimento in copie monouso, inoltre saranno diffuse tramite i nostri canali commerciali e i nostri operatori, infine tutti gli ospiti saranno invitati a consultarle al momento della prenotazione.

**La direzione formerà tutto lo staff su come comunicare.**

**Brevi testi o poster informativi** possono contribuire a diffondere le informazioni-chiave tra gli Ospiti e il personale, compresa la promozione del lavaggio delle mani, dell'igiene respiratoria e "galateo respiratorio".

**Opuscoli ufficiali sulle pratiche igieniche di base da adottare e sul COVID-19, in diverse lingue,** potrebbero essere utili strumenti di informazione, utilizzando il supporto della modulistica fornita da Federalberghi.

## **Reception**

### **1. Precauzioni generali**

Il personale della reception prenderà tutte le precauzioni necessarie ad evitare il contagio, inclusa la limitazione dei contatti fisici, all'ospite verrà consegnata una busta chiusa contenente chiavi, opuscolo informativo e le postazioni assegnate in spiaggia, al ristorante e in anfiteatro. Non sarà composto da persone anziane o affette da malattie pregresse.

Alla reception e negli altri ambienti comuni è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno un metro tra una persona e l'altra. Per agevolare il rispetto di tale distanza, saranno delimitati gli spazi con nastri ferma percorso e con appositi cartelli.

Per gli addetti che nello svolgimento delle loro attività siano oggettivamente impossibilitati a mantenere la distanza interpersonale è richiesto l'uso delle mascherine.

Saranno differenziati i percorsi di entrata e di uscita.

### **2. Informazione**

Il personale della reception sarà sufficientemente informato su COVID-19 in modo da poter svolgere in sicurezza i compiti assegnati e prevenire la possibile diffusione di COVID-19 all'interno della struttura alberghiera.

Deve essere in grado di informare gli Ospiti che richiedono informazioni in merito alle misure di prevenzione adottate dall'hotel e/o ad altri servizi di cui gli Ospiti potrebbero aver bisogno (ad esempio, servizi medici e farmaceutici disponibili nell'area o presso la stessa struttura alberghiera).

### **3. Check-in e check-out e gestione dell'ospite in-house**

La postazione dedicata alla reception e alla cassa è dotata di uno schermo parafiato; in ogni caso, saranno favorite modalità di pagamento elettroniche e gestione delle prenotazioni online, con sistemi automatizzati di check-in e check-out ove possibile. Apposito modulo di pre-check in è in utilizzo per le prenotazioni.

### **4. Cosa fare in caso di “caso sospetto COVID-19”?**

**Le definizioni più aggiornate di “caso sospetto di COVID-19” possono essere trovate sul sito Web dell'OMS.**

In caso di “caso sospetto COVID-19” il personale della reception deve prontamente informare il Direttore, il quale procederà ad informare il restante personale alberghiero e a contattare immediatamente il medico.

**Al caso sospetto dovrà essere consigliato di rimanere nella propria camera fino a quando non verrà visitato dal medico, nonché fornire raccomandazioni igieniche in base a quanto richiesto seguendo le raccomandazioni contenute nella: “PROCEDURA DI GESTIONE DI UN CASO SOSPETTO COVID-19 IN STRUTUTRA”**

**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 volta che esiste la possibilità che un Ospite possa essere contagiato.**

#### **5. Kit medico in reception**

**La reception sarà fornita di un kit medico** come misura preventiva per coloro che presentano sintomi riconducibili al COVID-19 o a coloro che si prendono cura dei contagiati. Il Kit **include i seguenti elementi** :

- **Disinfettanti / salviettine germicidi per la pulizia delle superfici dei tessuti.**
- **Visiera**
- **Guanti (usa e getta)**
- **Grembiule protettivo (usa e getta)**
- **Sacco per rifiuti usa e getta**

#### **6. Informativa dell'ospite e liberatoria al check-in**

L'Ospite, al momento del check-in, sarà informato su quali sono le misure adottate dalla struttura per contenere la diffusione del COVID-19 attraverso l'opuscolo consegnato insieme alle chiavi e quali sono le sue responsabilità nel far sì che tali misure siano efficaci anche grazie alla sua collaborazione.

## **Ristoranti e sale e bar**

### **1. Informazione e comunicazione**

Il personale addetto alla ristorazione e al bar rispetterà le prescrizioni relative all'igiene personale (lavaggi frequenti delle mani, igiene della tosse) il più rigorosamente possibile.

Gli Ospiti, quando entrano ed escono dal ristorante e dalla sala colazione, **devono essere invitati a disinfettarsi mani con gel disinfettante, situato all'ingresso di tali strutture.**

Sarà predisposta una adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per i clienti di altra nazionalità.

### **2. Pulizia e punti di igienizzazione**

Saranno resi disponibili prodotti igienizzanti per i clienti e per il personale anche in più punti del locale in particolare all'entrata e in prossimità dei servizi igienici, che saranno puliti più volte al giorno

### **3. Ingresso del ristorante**

In reception sarà mantenuto l'elenco degli ospiti per un periodo di almeno 14 giorni. Non saranno presenti nel ristorante più clienti di quanti siano i posti a sedere.

I clienti dovranno indossare la mascherina tutte le volte che non si è seduti al tavolo

### **4. Disposizione dei tavoli**

Laddove possibile, sarà privilegiato l'utilizzo degli spazi esterni (giardini, terrazze, plateatici), sempre nel rispetto del distanziamento di almeno 1 metro. Rispetteremo un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati.

I tavoli saranno disposti in modo che le sedute garantiscano il **distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra i clienti**, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale.

Al termine di ogni servizio al tavolo saranno previste tutte le consuete misure di disinfezione delle superfici, evitando il più possibile utensili e contenitori riutilizzabili se non igienizzati (saliere, oliere, ecc). Per i menù sarà affisso al muro o su apposito cavalletto.

### **5. Assegnazione dei tavoli**

Ove non è possibile garantire il servizio ristorazione per tutti gli Ospiti a causa della ridotta disponibilità di tavoli all'interno della sala principale potrebbero essere utilizzati spazi all'aperto coperti come verande e sale annesse.

L'assegnazione del tavolo avverrà per tutti gli ospiti al momento del check-in.

In particolare, la nostra struttura dispone di due sale ristorante, di cui sarà utilizzata in prima battuta la sala "Brigantino" che potrà ospitare sino a 125 persone, dopo di che sarà data disponibilità per

tavoli in veranda e quindi all'aperto sino ad un massimo di 50 persone, in ultima battuta la direzione si riserva di valutare l'apertura della seconda sala, la sala "Cutter" che potrà ospitare sino a 100 persone.

## 6. Servizio della ristorazione

È organizzata una modalità che ottimizzi il servizio e la sicurezza igienico-sanitaria.

A pranzo e a cena l'antipasto sarà servito dai camerieri al tavolo, mentre primi, secondi, contorni e frutta o dessert mediante somministrazione da parte di personale incaricato, escludendo la possibilità per i clienti di toccare quanto esposto e prevedendo in ogni caso, per clienti e personale, l'obbligo del mantenimento della distanza e l'obbligo dell'utilizzo della mascherina a protezione delle vie respiratorie. Appositi banchi muniti di parafuoco agevoleranno la sicurezza del servizio a buffet.

A discrezione della direzione frutta o dessert potrebbero essere serviti anziché a buffet.

La colazione sarà totalmente a buffet, mentre le bevande sia a colazione, sia durante i pasti saranno servite al tavolo o dalle apposite macchinette tramite personale incaricato.

La modalità self-service può essere eventualmente consentita per buffet realizzati esclusivamente con prodotti confezionati in monodose come olio, sale, pepe, zucchero, marmellate, miele e stuzzicadenti.

In particolare, la distribuzione degli alimenti dovrà avvenire con modalità organizzative che evitino la formazione di assembramenti anche attraverso una riorganizzazione degli spazi in relazione alla dimensione dei locali; dovranno essere altresì valutate idonee misure (es. segnaletica a terra, barriere, ecc.) per garantire il distanziamento interpersonale di almeno un metro durante la fila per l'accesso al buffet.

La Biberoneria sarà presente con servizio al tavolo. Il personale preposto darà indicazioni all'atto del servizio.

Il servizio take away (riservato per coloro che effettuano la formula residence) verrà svolto in maniera da garantire nessun assembramento all'atto del ritiro dei pasti che avverranno con prenotazione.

Le sorprese gastronomiche fuori dai pasti saranno limitate alla torta di arrivederci del sabato sera che prevederà l'apertura e la distribuzione da parte di personale incaricato e munito di apposita mascherina.

La cena tipica settimanale prevederà l'utilizzo della brace all'aperto in apposita area e con la possibilità di prevedere la fila all'aperto nel rispetto del distanziamento interpersonale.

La pizzeria funzionerà solo da asporto e prevederà la sanificazione di attrezzature e banconi dopo ogni servizio ad opera di personale incaricato.

Le macchine da caffè e altre di supporto al servizio, in particolare le parti più a contatto con le mani degli utenti, **saranno pulite e disinfettate almeno dopo ogni servizio** e ancor più frequentemente se necessario.

Sarà favorito il ricambio d'aria negli ambienti interni ed escluso totalmente, per gli impianti di condizionamento, la funzione di ricircolo dell'aria

## 7. Pulizie

Devono essere utilizzate le normali procedure. Tutti i piatti, posate e bicchieri saranno lavati e disinfettati in una lavastoviglie a 90 gradi, compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, poiché potrebbero essere stati in contatto con le mani degli ospiti o del personale. La sala sarà allestita di tovagliette in plastica e tovaglioli di carta usa e getta. Le tovagliette saranno lavate ogni servizio in

lavastoviglie a 90 gradi. I tavoli, le sedie, i banconi e la pavimentazione saranno disinfettati dopo ogni servizio. I prodotti utilizzati saranno tutti a base alcolica e certificata dall'azienda fornitrice.

Se per qualsiasi motivo, il lavaggio dovrà essere eseguito manualmente, sarà necessario seguire le normali procedure (lavaggio, disinfezione, risciacquo), prendendo il massimo livello di precauzioni.

La cucina sarà sanificata dopo ogni servizio con i prodotti certificati forniti dalla nostra azienda di fiducia.

I canovacci da cucina dovranno essere lavati attraverso la propria lavanderia industriale "Lavanderia Meridionale" in grado di garantire le procedure e i protocolli sanitari.

## **8. Disposizione presso i banconi e le sale bar**

La consumazione al **banco** è consentita assicurando la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti e l'eventuale operatore. Dove non sia possibile adottare tale misura, sarà proibita la possibilità di consumare al bancone del bar. Le consumazioni saranno servite privilegiando l'utilizzo di bicchieri monouso, anche per il caffè. In particolare zucchero e palettine saranno assolutamente in porzioni monouso. Non è consentito l'utilizzo di free beverage.

## Animazione

Il servizio di animazione è stato completamente ripensato e le attività sono programmate in modo tale da consentire il distanziamento dislocando vari momenti ricreativi in diverse aree del Villaggio, così da consentire agli ospiti di scegliere in totale autonomia gli intrattenimenti preferiti.

### 1. Informazione e comunicazione

Sarà predisposta una adeguata informazione sulle attività e le relative misure di prevenzione, comprensibile anche per i clienti di altra nazionalità.

2. L'animazione in **spiaggia** sarà organizzata con un programma di musica d'ascolto e speaker dalle 9 alle 12,30 che comprenderà un gioco radiofonico, mentre le attività consisteranno nel risveglio muscolare in acqua nel rispetto di 1 mt di distanza e utilizzo delle canoe con disinfezione al termine dell'uso di ogni utente.
3. Il pomeriggio in **piscina** sarà organizzato per evitare gli assembramenti e nel rispetto della capienza prevista dalle norme. Pertanto in questo spazio saranno previste le uniche attività dalle 16,30 alle 19,00 di musica d'ascolto e speaker con giochi radiofonici. Altre attività saranno organizzate negli stessi orari in altri spazi diversi dalla piscina per evitare gli assembramenti:
  - Mini club nel parco all'aperto
  - Junior club nell'area beach volley
  - Tornei per adulti nell'area giochi da tavolo;
  - Lezioni di fitness/ballo fuori dalla vasca

Sarà redatto un programma delle attività il più possibile pianificato in modo da dissuadere eventuali condizioni di aggregazioni regolamentare i flussi degli spazi di attesa e nelle varie aree in modo da evitare assembramenti e garantire il distanziamento interpersonale. Nelle **attività fisiche all'aperto** saranno distanziati attrezzature e giochi per garantire gli spazi necessari per il rispetto della distanza di sicurezza delimitando le zone di rispetto e i percorsi con distanza minima fra le persone non inferiore a 1 metro mentre non si svolge attività fisica, se non può essere rispettata bisogna indossare la mascherina. Presenza di personale formato per verificare e indirizzare gli utenti al rispetto di tutte le norme igieniche e distanziamento sociale.

Non condividere borracce, bicchieri e bottiglie e non scambiare con altri utenti oggetti quali asciugamani, accappatoi o altro. Fare in modo che ogni praticante possa disporre di prodotti per la disinfezione in autonomia degli attrezzi usati.

Oltre alle misure di carattere generale per la specificità delle attività di **sport di squadra, danza e attività assimilabili**, premesso che le principali misure di prevenzione del contagio (distanziamento, l'igiene delle mani e delle superfici e la prevenzione della dispersione di droplets tramite l'utilizzo di mascherine e visiere) sono di difficile attuazione nella pratica, vengono prese in considerazione anche altre misure di mitigazione, in particolare, vanno attuate: la riduzione del numero totale delle persone (compresi eventuali accompagnatori) presenti nel sito, anche tramite turni e l'obbligo, per i praticanti, quando non direttamente impegnati, di mantenere la distanza di almeno 1 metro tra loro e gli altri operatori presenti e di indossare la mascherina.

Tali attività in questa fase possono essere consentite esclusivamente negli spazi esterni.

4. **Le attività serali** si svolgeranno in spazi che saranno organizzati per garantire l'accesso in modo ordinato, al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti, ad eccezione dei componenti dello stesso nucleo familiare o conviventi o per le persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale. Detto aspetto afferisce alla responsabilità individuale. Non sono tenuti all'obbligo del distanziamento interpersonale i componenti dello stesso nucleo familiare o conviventi o le persone che in base alle disposizioni vigenti non sono soggette a tali disposizioni. Sarà resa disponibile una colonnina per l'igiene delle mani per i clienti e per il personale all'ingresso dell'anfiteatro.

I posti a sedere saranno assegnati al check in e prevederanno una seduta ed un distanziamento minimo, tra uno spettatore e l'altro, sia frontalmente che lateralmente, di almeno 1 metro. Per nuclei familiari e conviventi, comunque per coloro che occupano la stessa camera e/o condividono lo stesso tavolo saranno assegnati posti accanto, garantendo la distanza fra loro e gli altri spettatori di 1 m.

L'eventuale interazione tra artisti e pubblico deve garantire il rispetto delle raccomandazioni igienico-comportamentali ed in particolare il distanziamento tra animatori e pubblico di **almeno 2 metri**. Pertanto durante gli spettacoli o le attività non sarà necessaria la mascherina. Gli animatori dovranno utilizzare le mascherine solo negli spazi condivisi e/o a contatto con il pubblico, in particolare negli eventuali spettacoli al chiuso, così come tutti gli spettatori (per i bambini valgono le norme generali).

Per eventuali spettacoli al chiuso, il numero massimo di spettatori è 120 favorendo il ricambio d'aria negli ambienti interni.

#### 4. **Pulizia e disinfezione**

Nei locali al chiuso sarà garantita la frequente pulizia e disinfezione di tutti gli ambienti, locali e attrazioni, con particolare attenzione alle aree comuni e alle superfici toccate con maggiore frequenza (corrimano, interruttori della luce, pulsanti degli ascensori, maniglie di porte e finestre, ecc.) ad opera di personale incaricato.

#### 5. **Aree ricreative per bambini, mini club e junior club**

L'attività ricreativa dei bambini e dei ragazzi sarà organizzata in maniera da evitare assembramenti. I giochi saranno improntati ad attività individuali anche se in un contesto collettivo. **In ogni caso, agli spazi e strutture dedicate all'attività di mini club e junior club saranno applicati protocolli speciali di pulizia e disinfezione.**

Segnaletica, con pittogrammi e affini, idonea ai minori, comprensibile anche ad utenti stranieri, è stata predisposta in modo da agevolare la collaborazione fra bambini e animatori.

Saranno riorganizzati gli spazi per assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti, ad eccezione dei componenti dello stesso nucleo familiare o conviventi o per le persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale.

Se in luoghi al chiuso, la mascherina di protezione delle vie aeree dovrà essere utilizzata da genitori, accompagnatori ed eventuale personale, e dai bambini e ragazzi sopra i 6 anni di età.

Saranno messi a disposizione idonei dispenser di soluzione idroalcolica per la frequente igiene delle mani in tutti gli ambienti, in particolare nei punti di ingresso e di uscita.

Prima di consentire la partecipazione dei propri figli a tali attività, agli Ospiti genitori sarà sottoposta una informativa sulle modalità in cui l'attività sarà svolta e con la quale accettano il rischio che comporti per i propri figli la partecipazione a tali attività e con le suddette modalità e si impegnano all'automonitoraggio.

**Tale informativa/liberatoria sarà sottoposta il giorno degli arrivi e comunque prima di iniziare l'attività.**

## **Pulizie e lavanderia**

### **1. Pulizia e disinfezione**

Particolare attenzione sarà data all'applicazione delle misure di pulizia e disinfezione nelle aree comuni (servizi igienici, hall, ecc.) come misura preventiva generale.

Sarà prestata particolare attenzione agli oggetti che vengono toccati più frequentemente come maniglie, pulsanti, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, ecc. Il personale addetto alle pulizie sarà istruito di conseguenza.

### **2. Monitoraggio degli Ospiti**

Il personale addetto alle pulizie e alla lavanderia informerà la direzione o la reception di eventuali casi rilevanti, compresi eventuali Ospiti malati nelle loro stanze e tratterà tutte queste informazioni con assoluta discrezione.

### **3. Disponibilità dei materiali**

Il personale addetto alle pulizie sarà addestrato sull'uso e dotato dei dispositivi di protezione individuale (DPI) elencati di seguito:

- Guanti;
- Divisa;
- Copriscarpe;
- Mascherine;
- Sacchi per il ritiro della biancheria sporca.

Il personale avrà accesso a sufficienti soluzioni disinfettanti e altri materiali forniti.

La Direzione si assicurerà che il personale delle pulizie disponga in ogni momento dei suddetti dispositivi di protezione individuale in quantità sufficiente a svolgere il servizio in sicurezza.

### **4. Programmi di pulizia opzionali**

Gli Ospiti in formula hotel non potranno volontariamente rinunciare ai servizi di pulizia, ciò al fine di massimizzare la salute e la sicurezza del personale dell'hotel e degli Ospiti. Per gli ospiti della formula residence invece è prevista solo la pulizia al cambio.

### **5. Come pulire una camera contaminata da un ospite accertato COVID-19: “PROCEDURA DI PULIZIA E DISINFZIONE IN AREE OCCUPATE DA CASI ACCERTATI COVID-19”**

Come parte del **piano d'azione** della struttura alberghiera per affrontare l'emergenza COVID-19, **sarà predisposto un piano speciale di pulizia e disinfezione nel caso in cui si verificano casi di Ospiti soggiornanti o dipendenti contagiati o qualora, pochi giorni dopo aver lasciato la struttura alberghiera, venga accertato che tali soggetti hanno contratto il COVID-19.** Saranno predisposte delle indicazioni per iscritto per garantire una più approfondita pulizia e disinfezione, nelle quali saranno indicate le procedure operative di pulizia potenziate da adottare, come debba essere effettuata la gestione dei rifiuti solidi e l'uso di dispositivi di protezione individuale (DPI).

**Le seguenti prescrizioni saranno adottate per le camere o le aree specifiche eventualmente esposte a casi di COVID-19:**

1. Qualsiasi superficie che si sporchi di secrezioni respiratorie o altri fluidi corporei delle persone malate, – ad es. servizi igienici, lavandini e vasche da bagno – sarà pulita con una normale soluzione disinfettante per uso domestico contenente 0,1% di ipoclorito di sodio (cioè equivalente a 1000 ppm). Le superfici dovranno essere risciacquate con acqua pulita dopo **10 minuti** di contatto per il cloro.
2. Il personale di servizio potrà richiedere una formazione aggiuntiva nella preparazione, manipolazione, applicazione e conservazione di questi prodotti, principalmente candeggina, che può essere ad una concentrazione più elevata del solito. Il personale addetto alle pulizie dovrà sapere come assicurarsi che la candeggina non si dissolva e come risciacquarla dopo 10 minuti.
3. Quando l'uso di candeggina non è adatto, – ad es. per telefono, apparecchiature di controllo remoto, maniglie delle porte, pulsanti, ecc. – si potrà usare una soluzione contenente alcol al 70%.
4. Se possibile, saranno utilizzati solo materiali di pulizia usa e getta ed eliminata qualsiasi attrezzatura per la pulizia fatta di panni e materiali assorbenti, ad es. mocio e strofinacci. Se opportuno, saranno disinfettati i materiali per la pulizia adeguatamente non porosi con una soluzione di ipoclorito di sodio allo 0,5% o secondo le istruzioni del produttore prima di utilizzarli per altri locali.
5. I tessuti, le lenzuola e gli indumenti dovranno essere riposti in appositi sacchetti contrassegnati per il bucato e maneggiati con cura per evitare l'innalzamento della polvere, con conseguente potenziale contaminazione delle superfici o delle persone circostanti. Sarà cura della "Lavanderia Meridionale" gestire in sicurezza il ritiro e la restituzione della biancheria. Tutti gli articoli usati dovranno essere maneggiati in modo appropriato per mitigare il rischio di una potenziale trasmissione. Gli articoli monouso (asciugamani, guanti, maschere, fazzoletti) dovranno essere collocati in un contenitore con coperchio e smaltiti secondo il piano d'azione dell'hotel e le normative nazionali per la gestione dei rifiuti.
6. In generale, le aree pubbliche in cui un soggetto contagiato è solo passato o ha trascorso un tempo minimo (corridoi) non dovranno essere appositamente pulite e disinfettate.
7. Le squadre di pulizia dovranno essere addestrate sull'uso dei DPI e in merito all'igiene delle mani immediatamente dopo aver rimosso i DPI e al termine dei lavori di pulizia e disinfezione.
8. Tutte le stanze e le aree comuni dovranno essere ventilate quotidianamente.

# Spiaggia

## 1. Informazione

In ottemperanza alle linee guida già considerate e all'ordinanza balneare 2020 della Regione Puglia sarà predisposta un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per i clienti di altra nazionalità. Sarà promosso, a tal proposito, l'accompagnamento all'ombrellone da parte di personale dello stabilimento adeguatamente preparato che illustri ai clienti le misure di prevenzione da rispettare. In ogni caso l'ospite sarà già informato al momento del check in al ricevimento.

## 2. Accesso alla spiaggia

La postazione sarà assegnata in reception al momento del check in. Saranno riorganizzati gli spazi per garantire l'accesso allo stabilimento in modo ordinato al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti, ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale. Saranno organizzati percorsi separati per l'entrata e per l'uscita.

Per quanto riguarda la gestione del bar in spiaggia, si farà riferimento alle stesse disposizioni per i bar all'interno della struttura.

## 3. Organizzazione della spiaggia

Sarà assicurato un distanziamento tra gli ombrelloni in modo da garantire una superficie di almeno 10 mq per ogni ombrellone, indipendentemente dalla modalità di allestimento della spiaggia.

Tra le attrezzature di spiaggia (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionate nel posto ombrellone, sarà garantita una distanza di almeno 1,5 m.

Saranno predisposti punti di igienizzazione in più parti dello stabilimento, in particolare al bar e all'accesso dei bagni.

Saranno vietate pratiche di attività ludico-sportive di gruppo che possono dar luogo ad assembramenti.

Gli sport individuali che si svolgono abitualmente in spiaggia o in acqua (es. nuoto e canoa) potranno essere regolarmente praticati, nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale.

Docce e bagni saranno ad uso esclusivo degli utenti registrati.

## 4. Pulizia

Sarà effettuata una regolare e frequente pulizia e disinfezione delle aree comuni, docce, servizi igienici, etc. e comunque assicurata dopo la chiusura dell'impianto.

Le attrezzature come ad es. lettini, sedie a sdraio, ombrelloni etc. saranno disinfettati ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. In ogni caso la sanificazione sarà garantita ad ogni fine giornata.

## **Servizio navetta**

Sarà incentivato il percorso a piedi per la spiaggia e la navetta sarà garantita solo su prenotazione per disabili, bambini piccoli e anziani con difficoltà motorie. I posti all'interno della navetta saranno ridotti opportunamente in modo tale da garantire le distanze di sicurezza.

## **Piscina**

E' stata predisposta una adeguata informazione sulle misure di prevenzione e la sensibilizzazione riguardo i comportamenti, mediante adeguata segnaletica. I frequentatori devono rispettare rigorosamente le indicazioni impartite dagli istruttori e assistenti ai bagnanti.

Non è consentito organizzare feste e altre attività ludico/ricreative. Non è necessario redigere l'elenco delle presenze per un periodo di 14 giorni poiché afferisce a quanto già rilevato al check in al ricevimento.

Le docce assicureranno le distanze grazie ad apposite barriere.

Tutti gli indumenti e oggetti personali devono essere riposti dentro la borsa personale

Saranno disponibili dispenser con prodotti igienizzanti per l'igiene delle mani dei clienti in punti ben visibili all'entrata, prevedendo l'obbligo di frizionarsi le mani già in entrata. Altresì sono previsti dispenser nelle aree di frequente transito in modo da favorire da parte dei frequentatori l'igiene delle mani.

La densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di 7 mq di superficie di acqua a persona. Per le aree solarium è assicurato un distanziamento tra gli ombrelloni in modo da garantire una superficie di almeno 10 m<sup>2</sup> per ogni ombrellone; tra le attrezzature (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionate nel posto ombrellone, una distanza di almeno 1,5 m. Pertanto abbiamo calcolato in un limite di 50 persone l'utenza sostenibile in vasca e 100 fuori dalla vasca.

Al fine di assicurare un livello di protezione dall'infezione sarà assicurata l'efficacia della filiera dei trattamenti dell'acqua e il limite del parametro cloro attivo libero in vasca compreso tra 1,0 - 1,5 mg/l; cloro combinato  $\leq 0,40$  mg/l; pH 6.5 – 7.5.

La frequenza dei controlli sul posto dei parametri di cui sopra è non meno di due ore. Dovranno tempestivamente essere adottate tutte le misure di correzione in caso di non conformità, come pure nell'approssimarsi del valore al limite tabellare. Prima dell'apertura della vasca dovrà essere confermata l'idoneità dell'acqua alla balneazione a seguito dell'effettuazione delle analisi di tipo chimico e microbiologico dei parametri di cui alla tabella A dell'allegato 1 all'Accordo Stato Regioni e PP.AA. 16.01.2003, effettuate da apposito laboratorio. Le analisi di laboratorio dovranno essere ripetute durante tutta l'apertura della piscina al pubblico a cadenza mensile, salvo necessità sopraggiunte, anche a seguito di eventi occorsi in piscina, che possono prevedere una frequenza più ravvicinata.

Saranno rammentate le consuete norme di sicurezza igienica in acqua di piscina: prima di entrare nell'acqua di vasca provvedere ad una accurata doccia saponata su tutto il corpo; è obbligatorio l'uso della cuffia; è vietato sputare, soffiarsi il naso, urinare in acqua; ai bambini molto piccoli far indossare i pannolini contenitivi.

Sarà prevista una regolare e frequente pulizia e disinfezione delle aree comuni, docce, servizi igienici, e attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature galleggianti, natanti etc.). Le attrezzature come ad es. lettini, sedie a sdraio, ombrelloni etc. vanno disinfettati ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. Diversamente la disinfezione deve essere garantita ad ogni fine giornata. Evitare l'uso promiscuo di oggetti e biancheria: l'utente dovrà accedere alla piscina munito di tutto l'occorrente.

Si raccomanda ai genitori/accompagnatori di avere cura di sorvegliare i bambini per il rispetto del distanziamento e delle norme igienico-comportamentali compatibilmente con il loro grado di autonomia e l'età degli stessi. Tutte le misure dovranno essere integrate nel documento di autocontrollo in un apposito allegato aggiuntivo dedicato al contrasto dell'infezione da SARS-CoV-2.