LINEE GUIDA PER LA PREVENZIONE COVID-19 NELLE STRUTTURE CDSHOTELS

DATA: 02 06 2020

PREMESSA

Le misure contenute in queste Linee Guida sono una sintesi 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) e del DPCM del 17 maggio e delle "Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche, produttive e ricreative" emanate dalla Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome. Nel caso in cui OMS aggiorni tali linee guida o nel caso il governo nazionale o regionale promulghi delle nuove linee guida interne, CDSHotels si occuperà di adeguare tali linee guida aziendali.

RACCOMANDAZIONI GENERALI

All'interno della struttura ci sono poster informativi in diverse lingue utili a diffondere le informazioni-chiave tra gli Ospiti e il personale.

Tutto ciò che viene consegnato all'Ospite in fase di check-in è stato precedentemente sanificato.

In reception e negli altri ambienti comuni è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno un metro tra una persona e l'altra.

Sono favorite modalità di pagamento elettronico e incentivati il più possibile l'utilizzo della procedura di Modulo Opzione Online e Fast-Check-in. È prevista un'apposita fila preferenziale rapida per i clienti che hanno scelto questa procedura.

Sono incentivate il più possibile le richieste al ricevimento tramite telefono o l'App CDSHotels Directory Digitale, accessibile all'indirizzo www.catalog.cdshotels.it.

Sebbene crediamo che i nostri Ospiti abbiano già familiarità con le misure preventive, li invitiamo ad astenersi dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli altri Ospiti e allo staff; a mantenere una distanza di almeno 1 m ed evitare chiunque tossisca o starnutisca; a pulire regolarmente e accuratamente le mani con i detergenti a base di alcool disponibili all'interno della struttura e/o a lavarle con acqua e sapone; a coprire la bocca e il naso con il gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o starnutisce. Il fazzoletto utilizzato deve essere poi gettato in un contenitore chiuso con un coperchio.

Gli Ospiti sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali sintomi come febbre, tosse, problemi respiratori o altro che dovessero sopraggiungere durante il loro soggiorno presso la struttura. La Direzione si occuperà di fornire loro tutta l'assistenza necessaria perché l'Ospite torni quanto prima in salute e a chiedere l'intervento del medico, se l'ospite lo richiede. In questo caso all'Ospite sarà consigliato di rimanere nella propria camera fino a quando non verrà visitato dal medico.

L'Ospite, al momento del check-in, sarà informato su quali sono le misure adottate dalla struttura per la prevenzione e quali sono le sue responsabilità nel far sì che tali misure siano efficaci anche grazie alla sua collaborazione.

Gli Ospiti firmeranno, per presa visione, il regolamento adottato dalla struttura.

RISTORANTI E SALE E BAR

Il personale addetto alla ristorazione e al bar è stato formato per rispettare 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, sono invitati a disinfettarsi le mani con gel disinfettante situato all'ingresso e all'interno di tali strutture.

Per la gestione dei posti a sedere e delle prenotazioni viene utilizzato il gestionale Elice e la Directory Digitale.

Laddove possibile, è privilegiato l'utilizzo degli spazi esterni (giardini e terrazze), sempre nel rispetto del distanziamento di almeno 1 metro.

I tavoli sono disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra gli Ospiti, ad eccezione delle persone appartenenti allo stesso nucleo familiare.

Dove non sia possibile garantire il servizio ristorazione per tutti gli Ospiti a causa della ridotta disponibilità di tavoli, il servizio è diviso in due turni. Gli orari seguiti sono:

- Per il pranzo 12:00 alle 13:30 e dalle 13:30 alle 15:00
- Per la cena 19:00 alle 20:30 e dalle 20:30 alle 22:00

In questo caso agli Ospiti viene assegnato il turno al momento del check-in. È possibile prenotare il ristorante alternativo preferito (Il Pugliese, Il Siciliano ecc.) tra quelli a disposizione, il giorno prima per il giorno dopo.

Ai buffet gli Ospiti non devono maneggiare il cibo. Sono predisposti i banchi del buffet dietro apposite barriere fisiche anche per antipasti, frutta e dolci. Le pietanze vengono servite dai nostri operatori, posizionati dietro i banchi, muniti di mascherina e guanti.

La consumazione al banco del bar è consentita e viene assicurata la distanza interpersonale di almeno 1 metro tra i clienti e l'eventuale operatore.

ANIMAZIONE

Le attività sono state 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 lo spettacolo e l'intrattenimento preferiti.

Gli spazi sono organizzati per garantire l'accesso all'anfiteatro in modo ordinato, al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli ospiti non appartenenti allo stesso nucleo familiare.

È disponibile una colonnina per l'igiene delle mani per gli Ospiti e per il personale all'ingresso dell'anfiteatro.

I posti a sedere prevedono una seduta ed un distanziamento minimo, tra uno spettatore e l'altro non appartenente allo stesso nucleo familiare, sia frontalmente che lateralmente, di almeno 1 metro.

AREE RICREATIVE PER BAMBINI, MINI CLUB E JUNIOR CLUB

A seconda del contesto della struttura l'attività ricreativa dei bambini è organizzata in maniera da evitare assembramenti. I giochi sono 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 sono applicati protocolli speciali di pulizia e disinfezione.

Prima di consentire la partecipazione dei propri figli alle attività ludiche, agli Ospiti genitori viene sottoposta una informativa sulle modalità in cui l'attività viene svolta e con la quale accettano che i propri figli partecipino a tali attività e con le suddette modalità.
Tale informativa viene sottoposta al momento del check-in.

PULIZIE E LAVANDERIA

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

Viene prestata particolare attenzione agli oggetti che vengono toccati più frequentemente come maniglie, pulsanti dell'ascensore, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, ecc.

Gli Ospiti non potranno volontariamente rinunciare ai servizi di pulizia, ciò al fine di massimizzare la salute e la sicurezza del personale della struttura e degli Ospiti.

SPIAGGIA

Il personale dello stabilimento è formato per illustrare agli Ospiti le misure di prevenzione da rispettare.

Se ritenuto necessario dalla Direzione, è previsto un sistema di prenotazione dell'ombrellone**.** A tal scopo, si raccomanda l'utilizzo di Elice e della Directory Digitale per la gestione della prenotazione degli ombrelloni.

Gli spazi sono organizzati 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 Ospiti non appartenenti allo stesso nucleo familiare.

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

È assicurato un distanziamento tra gli ombrelloni in modo da garantire una superficie di almeno 10 mq per ogni ombrellone.
Tra le attrezzature di spiaggia (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionate nel posto ombrellone, è garantita una distanza di almeno 1,5 m.
Sono predisposti punti di igienizzazione in più parti dello stabilimento.

Sono vietate pratiche di attività ludico-sportive di gruppo che non garantiscano il distanziamento.

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

SERVIZIO NAVETTA

I posti all'interno delle navette sono ridotti opportunamente in modo tale da garantire le distanze di sicurezza.

PISCINE

I frequentatori sono tenuti a rispettare le indicazioni impartite dagli istruttori e assistenti ai bagnanti e contenute nella comunicazione affissa in piscina.

La concentrazione di disinfettante nelle piscine è mantenuta entro i limiti raccomandati secondo le norme e gli standard internazionali.

La disposizione delle sdraio e/o dei lettini è effettuata in modo da garantire il distanziamento sociale di almeno 1,5 m tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi.

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

Le attrezzature come ad es. lettini, sedie a sdraio, ombrelloni etc. vengono disinfettati ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. Diversamente la sanificazione è garantita ad ogni fine giornata.

PALESTRE

L'accesso è consentito previa prenotazione in ricevimento. Per le prenotazioni dovrà essere utilizzato il gestionale Elice e la Directory Digitale.

Gli attrezzi e le macchine sono posizionati al fine di garantire la distanza di sicurezza di almeno 1 metro.

Ci sono dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani degli Ospiti in punti ben visibili, è previsto l'obbligo dell'igiene delle mani all'ingresso e in uscita.

Dopo l'utilizzo da parte di ogni singolo soggetto, il responsabile della struttura assicurerà la disinfezione della macchina o degli attrezzi usati.

Tutti gli indumenti e oggetti personali devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti.

SPA

Le attività sono svolte in maniera da prevenire eventuali condizioni di aggregazioni negli spazi comuni, di attesa e nelle varie aree del centro e per favorire il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno 1 metro per nuclei familiari differenti

L'accesso alle SPA e ai singoli servizi sarà possibile solo tramite prenotazione.

La SPA è dotata di dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani degli Ospiti in punti ben visibili all'entrata e in aree strategiche per favorirne il loro utilizzo. È stata eliminata la disponibilità di riviste e materiale informativo di uso promiscuo.

Sono favorite modalità di pagamento elettroniche.

Gli Ospiti devono sempre indossare la mascherina nelle aree comuni al chiuso. In tutti gli spogliatoi o negli spazi dedicati al cambio, gli indumenti e oggetti personali devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti.

Le attrezzature sono disinfettate ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. In ogni caso, la disinfezione è garantita ad ogni fine giornata.

L'operatore e il cliente, per tutto il tempo in cui, per l'espletamento della prestazione, devono mantenere una distanza inferiore a 1 metro, devono indossare, compatibilmente con lo specifico servizio, una mascherina a protezione delle vie aeree.

È inibito l'accesso a bagno turco e sauna.

Per gli Ospiti è previsto l'uso della mascherina obbligatorio nelle zone interne di attesa e comunque secondo le indicazioni esposte.

Vi ringraziamo per aver letto le nostre linee guida e vi aspettiamo per una vacanza CDSHotels in tutta sicurezza!