

1. L'informazione.

Il gestore informa (ricorrendo alle modalità che risultano più idonee ed efficaci) i clienti relativamente alle disposizioni vigenti, in merito al contenimento della diffusione del Covid-19.

Gli ospiti delle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere devono rispettare rigorosamente le misure di protezione generali anti Covid-19 raccomandate dall'OMS, come l'igiene delle mani, l'allontanamento fisico/distanziamento interpersonale di almeno un metro, evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca, evitare abbracci, baci e strette di mano, lavaggio delle mani, osservare le misure d'igiene respiratoria (utilizzo delle mascherine).

Nessuno può entrare nella struttura se non dopo aver ricevuto/visionato la specifica nota informativa, assumendosi con ciò l'impegno di conformarsi alle disposizioni ivi contenute. All'entrata ed in postazioni del locale facilmente accessibili/visibili sono affissi avvisi e apposita cartellonistica per informare sulle modalità organizzative adottate per prevenire il contagio.

In punti strategici del locale sono collocati depliant informativi che ricordano comportamenti, cautele, condotte in linea con il principio del distanziamento interpersonale, così come dispenser con soluzioni idroalcoliche per la corretta pulizia delle mani e se ne incentiva l'utilizzo frequente. Tali soluzioni sono posizionate almeno:

- all'ingresso della struttura,
- all'ingresso del ristorante,
- all'ingresso degli spazi comuni,
- all'ingresso dei bagni negli spazi comuni,
- sul bancone del bar,
- sul bancone della reception (per ogni postazione dedicata agli ospiti),
- negli spazi comuni (corridoi, pianerottoli, atri, ascensori).

In particolare, le indicazioni comportamentali e le regole di igiene personale sono valorizzate in prossimità o all'interno dei servizi igienici.

Nello specifico, si ribadisce:

- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5 °C) o di altri sintomi influenzali e, in tal caso, di contattare il proprio medico di medicina generale (MMG);
- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio se si è stati a contatto con persone positive al virus nei quattordici giorni precedenti;

- il dovere di rimanere isolati nella propria stanza per tutti coloro che successivamente all'ingresso abbiano manifestato dei sintomi;
- l'obbligo di rispettare le buone pratiche igieniche e le misure di distanziamento necessarie.

2. Regole e misure specifiche da rispettare nella struttura ricettiva.

- Evitare ogni forma di assembramento ed attese negli spazi comuni, riducendo altresì le occasioni di contatto con il personale, gli altri clienti e i visitatori.
- Mantenere la distanza interpersonale di almeno un metro in tutte le aree comuni e rispettare la differenziazione dei percorsi all'interno delle strutture, con particolare attenzione alle zone di ingresso e uscita, nonché i distanziamenti previsti.
- Utilizzare mascherine anche di comunità negli spazi comuni.
- Organizzarsi, ove possibile, con modalità di pagamento elettroniche, attenendosi ai sistemi automatizzati di gestione delle prenotazioni online/check-in e check-out, ove presenti.
- Utilizzo degli ascensori: rispettare i limiti di accesso previsti dal gestore, il rispetto della distanza interpersonale e l'obbligo della mascherina; la distanza può essere derogata in caso di persone appartenenti allo stesso nucleo familiare o che condividono la camera.
- Al fine di garantire la salute pubblica, il gestore effettua la misurazione della temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura > 37,5 °C.
- È possibile richiedere al personale le policy interne e le misure di prevenzione, o altri servizi di cui si potrebbe avere bisogno (ad esempio, servizi medici e farmacie in prossimità, informazioni turistiche), anche in formato elettronico.
- Tutti i dipendenti della struttura ricettiva alberghiera ed i suoi collaboratori, ancorché occasionali, sono dotati di un tesserino o di un elemento di riconoscimento (divisa, maglietta staff o altro).

3. Reception e prima accoglienza - Misure volte ad evitare assembramenti e a ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento:

- Si richiede agli ospiti di inviare alla struttura ricettiva alberghiera, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo.
- Alla reception e negli altri ambienti comuni, è obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno un metro tra una persona ed un'altra. Inoltre, **il gestore incentiva la presa visione dei cartelli informativi e richiede il rispetto delle delimitazioni degli spazi** (ad esempio, percorsi di entrata/uscita, adesivi posti sul pavimento, paline, nastri segnapercorso, etc.).
- In caso di prenotazioni plurime (ad esempio, gruppi, gruppi familiari, etc.):



- si invita il capogruppo o il capofamiglia a fare da unico tramite per la procedura di check-in e per tutte le altre esigenze di contatto diretto alla reception;
- ove prevista, è necessario fornire la rooming list entro il giorno prima dell'arrivo;
- le chiavi, insieme alle eventuali targhette per il bagaglio con il numero della camera verranno consegnate al capogruppo od al capofamiglia che le distribuirà agli ospiti;
- per contenere la formazione di code, verrà ritirato il documento degli ospiti in arrivo, consentendo l'accesso alla struttura, e concludendo in un secondo momento la procedura di registrazione.

SI INVITANO GLI OSPITI A CONSERVARE LA CHIAVE PER TUTTA LA DURATA DEL SOGGIORNO, EVITANDO LA RICONSEGNA ALLA RECEPTION.

Presso la reception sono disponibili i numeri di telefono da contattare in caso di necessità: NUMERO UNICO DI EMERGENZA (112), GUARDIA MEDICA, OSPEDALE PIÙ VICINO, E NUMERO COVID REGIONALE 800 59 54 59.

4. Guanti, mascherine e cestini

Sia in caso di utilizzo dei guanti che non, si ribadisce la necessità di frequenti interventi di sanificazione delle mani attraverso acqua e sapone o utilizzo di gel alcolici.

Mascherine, disinfettante per superfici e gel idroalcolico devono essere messi a disposizione degli ospiti che ne facciano richiesta, eventualmente anche a pagamento.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, **si prega di utilizzare gli appositi cestini portarifiuti collocati nelle aree comuni.**

5. Parcheggi.

Il servizio di parcheggio dell'autovettura non viene garantito; in casi eccezionali, l'autovettura dovrà essere lasciata con i finestrini abbassati, con l'aria condizionata spenta e senza passeggeri..

6. La pulizia delle camere e degli spazi comuni.

L'organizzazione assicura frequenti interventi di pulizia e di sanificazione nelle camere e negli spazi comuni, garantendo particolare attenzione nei confronti dei punti sensibili o di maggior contatto (maniglie, pulsantiera, corrimano, tastiere, servizi igienici, etc.).

L'OSPITE HA LA FACOLTÀ DI CHIEDERE CHE, DURANTE IL SOGGIORNO, IL PERSONALE ADDETTO ALLE PULIZIE NON FACCI A INGRESSO IN CAMERA.

Durante la pulizia delle camere **l'ospite non deve essere presente.**

7. Gli impianti di condizionamento.

Gli impianti di condizionamento, ove presenti e funzionanti, subiscono frequenti interventi di sanificazione.

8. Servizio di ristorazione.

Ove ritenuto necessario, può essere rilevata la temperatura corporea del cliente, impedendone l'accesso in caso di temperatura superiore a 37,5 °C.

- All'ingresso delle aree destinate alla somministrazione di alimenti e bevande (sala colazioni, bar, sala ristorante, etc.), come negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra), fatta eccezione per i familiari e per gli ospiti che condividono la camera; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità personale.
- **Per favorire il distanziamento, possono essere utilizzate per la somministrazione altre aree interne ed esterne alla struttura ricettiva, normalmente destinate ad altri usi.**
- Il servizio di somministrazione verrà erogato dal personale, munito di attrezzatura adeguata, con servizio al tavolo.
- Al fine di evitare assembramenti:
 - avverrà il contingentamento degli ingressi,
 - verrà stabilito il limite massimo di capienza,
 - l'accesso alla sala ristorante avverrà previa prenotazione obbligatoria (digitale o telefonica),
 - è vietato spostare tavoli, sedie e le eventuali barriere dalla disposizione originaria,
 - l'accesso ai servizi igienici del ristorante è contingentato.
- Non è possibile garantire il servizio guardaroba nè l'uso di appendiabiti comuni, salvo diversa indicazione del gestore.
- Al fine di evitare il contatto promiscuo di alimenti o utensili, si mettono a disposizione dei clienti prodotti monouso (es. cestino del pane) e alimenti monodose (es. bustine zucchero, grissini, condimenti, salse, etc.).
- I menù e le carte dei vini saranno forniti in modalità alternativa al cartaceo (lavagne, app, sito, su fogli monouso o plastificati).
- **I clienti devono indossare la mascherina in attività propedeutiche o successive al pasto al tavolo (ad esempio, spostamenti, utilizzo servizi igienici, etc.).**
- Verrà adottato un modello di servizio che favorisce la riduzione degli spostamenti della clientela all'interno dell'esercizio.

- Per la vendita d'asporto, gli accessi dei clienti sono gestiti con orari scaglionati su prenotazione telefonica/on-line, secondo percorsi segnalati per il rispetto della distanza di sicurezza; viene limitata la permanenza dell'ospite al tempo necessario per il ritiro per evitare assembramenti. All'atto della consegna i clienti sono tenuti ad indossare i DPI richiesti (mascherina protettiva e guanti monouso); **gli alimenti sono consegnati agli ospiti in idonei contenitori monouso, accuratamente chiusi in modo da evitare la fuoriuscita accidentale di materiale.**
- Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera sono trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio. Durante il trasferimento è curata la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali; si prega l'ospite di indossare guanti e mascherina al ricevimento degli alimenti.

Le suddette disposizioni sono cogenti anche per gli spazi aperti.

La consumazione a buffet in modalità self-service non è consentita, salvo diversa indicazione del gestore.

9. Le attività ricreative e di svago.

Le attività di svago e di animazione sono sospese o riorganizzate e previste in piccoli gruppi, con spazi ed orari in modo da permettere sempre il distanziamento anche per quanto riguarda i miniclub privilegiando aree all'aperto.

Le attività sportive a squadre quali beach volley, calcetto, etc., che non consentono il prescritto distanziamento sociale, sono limitate secondo quanto prescritto dalle normative specifiche in vigore.

Per le aree ricreative dedicate ai bambini, a seconda del contesto locale e delle istruzioni delle autorità sanitarie nazionali, vanno evitati assembramenti.

10. La gestione di una persona sintomatica.

10.1. Ospite contagiato.

Nel caso in cui un ospite presente all'interno della struttura ricettiva presenti febbre e sintomi di infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie) **lo deve comunicare tempestivamente alla direzione aziendale. La comunicazione deve essere effettuata telefonicamente, per il tramite della reception.** La direzione aziendale provvede tempestivamente ad informare l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il Covid-19 indicati dalla Regione).

Al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa dell'arrivo dei sanitari, dovranno essere adottate le seguenti misure:

- indossare una mascherina chirurgica;
- ridurre al minimo i contatti con altre persone;
- rimanere nella propria stanza o in un ambiente isolato con la porta chiusa, garantendo un'adeguata ventilazione naturale;
- escludere l'impianto di ricircolo dell'aria, se possibile.

Nessun visitatore deve essere autorizzato a entrare nella stanza occupata dall'ospite malato.

In base alla disponibilità, gli eventuali accompagnatori dovranno essere spostati in un'altra camera.

A seguito dell'identificazione di un caso sospetto nella struttura, si procede immediatamente all'individuazione dei contatti avuti.

10.2. Ospiti non coinvolti.

Gli ospiti non interessati sono persone che si ritiene abbiano avuto un'esposizione a basso rischio con l'ospite malato.

A costoro verranno fornite tutte le informazioni sulla malattia, sulla sua trasmissione e sulle misure preventive.

Verrà chiesto loro di automonitorarsi per 14 giorni dalla data di conferma della presenza di un caso nella struttura.

In presenza di sintomi indicativi del Covid-19 entro 14 giorni, devono autoisolarsi immediatamente e contattare i servizi sanitari locali.

I numeri di emergenza per il COVID-19 forniti dalla Regione Abruzzo e/o dal Ministero della Salute sono i seguenti:

- **Asl n. 4 Teramo** 800 090 147
- **Numero di pubblica utilità** 1500
- **Numero unico di emergenza:** Contattare il 112 oppure il 118 soltanto se strettamente necessario.



VILLA ELENA

Via Adriatica, 136 - 64018 Tortoreto Lido (Te)

Tel: 0861/787266

CIR: 067044ALB0026

info@hotelvillaelena.it

www.hotelvillaelena.it