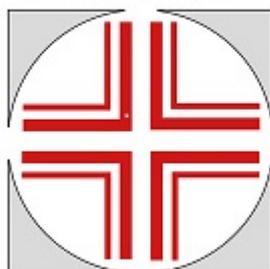


QUESTO B&B SEGUE LE LINEE GUIDA
DI GESTIONE DELL'EPIDEMIA CORONAVIRUS
NEL SETTORE RICETTIVO



B&B MANTOVA

Cod. REGIONALE 020000-BEB-00004

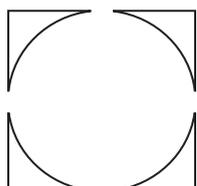
B&B MANTOVA

Mantova 17 maggio 2020 rev.

LINEE GUIDA OPERATIVE PER LA GESTIONE COVID-19

ASSOCIAZIONE B&B - MANTOVA

Il presente documento vuole essere un protocollo di sicurezza anti-contagio e tracciare delle linee di buon comportamento da adottare nelle nostre strutture Extra alberghiere in materia di contenimento della diffusione del Coronavirus.



B&B MANTOVA

LINEE GUIDA OPERATIVE PER LA GESTIONE COVID-19

INDICE DEGLI ARGOMENTI

Premessa	- 3 -
Accoglienza ricevimento	- 4 -
Gestione spazi comuni	- 5 -
Pulizia delle camere	- 7 -
Servizio colazione	- 8 -

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

O.M.S. linee guida per la gestione dell'epidemia Coronavirus settore ricettivo

http://tourism4sdgs.org/wp-content/uploads/2020/04/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020_1-eng.pdf

Protocollo- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 24 04 2020

<https://www.lavoro.gov.it/notizie/Documents/Protocollo-24-aprile-2020-condiviso-misure-di-contrasto%20Covid-19.pdf>

[https://www.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/72678c12-1e31-4888-953b-3fa-673feb55/DPCM_2020_04_26_testo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPA-](https://www.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/72678c12-1e31-4888-953b-3fa-673feb55/DPCM_2020_04_26_testo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPA-CE-72678c12-1e31-4888-953b-3fa673feb55-n8o7YHc)

[CE-72678c12-1e31-4888-953b-3fa673feb55-n8o7YHc](https://www.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/72678c12-1e31-4888-953b-3fa-673feb55/DPCM_2020_04_26_testo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPA-CE-72678c12-1e31-4888-953b-3fa673feb55-n8o7YHc)

e successive modifiche 22 maggio 2020

[https://www.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/76c1541d-6321-424e-b414-8e8ff310c556/](https://www.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/76c1541d-6321-424e-b414-8e8ff310c556/All.+6+-+Protocollo+misure+negli+ambienti+di+lavoro.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPA-CE-76c1541d-6321-424e-b414-8e8ff310c556-n8o7YG3)

[All.+6+-+Protocollo+misure+negli+ambienti+di+lavoro.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPA-CE-76c1541d-6321-424e-b414-8e8ff310c556-n8o7YG3](https://www.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/76c1541d-6321-424e-b414-8e8ff310c556/All.+6+-+Protocollo+misure+negli+ambienti+di+lavoro.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPA-CE-76c1541d-6321-424e-b414-8e8ff310c556-n8o7YG3)

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioContenutiNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&i-d=5383&area=nuovoCoronavirus&menu=vuoto>



PREMESSA

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization o WHO) ha appena emesso delle linee guida operative per la gestione dell'epidemia Coronavirus nel settore ricettivo che comprende suggerimenti e consigli che includono varie aree della gestione: dall'accoglienza in reception, alla pulizia e sanificazione, prima colazione e altri servizi, gestione del personale, riduzione dei rischi e altri aspetti che riguardano l'operatività di hotel e tutte le tipologie di strutture ricettive.

Di seguito il link di riferimento:

DPCM 17 05 2020 e ALLEGATI DEFINITIVI DPCM 17 05 2020

<http://tourism4sdgs.org/wp-content/uploads/2020/04/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>

<https://bit.ly/2LAhUHN>

Nel documento del WHO vengono presi in considerazione le conoscenze attuali sul Coronavirus e le modalità di trasmissione da persona a persona.

In particolare la trasmissione del Covid-19 può avvenire:

- **in modo diretto** (goccioline nell'aria in prossimità di persone infette o contatto diretto con tali persone);
- **in modo indiretto** (contatto con superfici contaminate da persone infette, che vengono toccate con le mani e poi portate a naso, bocca o occhi)

Le misure di prevenzione generali includono l'igiene frequente, la distanza sociale (ovvero minimizzare i contatti diretti tra le persone e mantenere una distanza minima), la sanificazione di oggetti e ambienti.

Sulle base delle considerazioni sopra indicate, la nostra associazione, ha deciso di predisporre una bozza di LINEE GUIDA OPERATIVE, da valutare insieme alle autorità sanitarie per operare in modo sicuro e per tutelare e proteggere la salute sia gli ospiti che i gestori.

PROCEDURE CONSIGLIATE

Premesso che, sia il gestore della struttura che gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione da Covid-19, sono elencate una serie di accorgimenti da adottare al fine di mitigare e prevenire il rischio di trasmissione del contagio da COVID-19 all'interno della struttura, per tutelare la salute degli ospiti e dei proprietari



ACCOGLIENZA / RICEVIMENTO

AD OGNI OCCASIONE DI INTERAZIONE CON GLI OSPITI (arrivo, colazione, informazioni, partenza) INDOSSARE SEMPRE MASCHERINA E GUANTI, MANTENERE DISTANZA DI SICUREZZA, LAVARSI SPESSO LE MANI.

1. REGISTRAZIONE OSPITI

Se possibile, richiedere agli ospiti di inviare alla struttura, prima dell' arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, documenti di identità ecc , attraverso sistemi di messaggistica o e-mail.

2. MODALITÀ REGOLE DI SOGGIORNO

Inviare prima dell'arrivo, sempre attraverso sistemi di messaggistica o e-mail, l' informativa sulle regole adottate nella struttura (vedi allegato).

3. EVITARE ASSEMBRAMENTI

Se possibile, organizzare arrivi separati, previo accordo con ospiti, così da evitare assembramenti all' ingresso delle strutture.

4. RAPPORTO DIRETTO CON GLI OSPITI

Al momento dell' arrivo:

Consigliato rilevare temperatura

Evitare contatti diretti, stringere le mani, abbracciare gli ospiti.

5. DISPOSITIVI DI SICUREZZA

Se possibile, mettere a disposizione degli ospiti, per uso personale durante il soggiorno in struttura, gel disinfettante alcolico, guanti monouso e mascherine.

6. AZIONI CONSIGLIATE

Evitare il contatto delle mani con gli oggetti degli ospiti;

Invitare a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno;

Non toccare i documenti d'identità;

Favorire pagamenti con sistemi contacless;

Evitare il trasporto dei bagagli.

7. SMALTIMENTO DPI

A fine ricevimento per il gestore, gettare i guanti monouso in appositi contenitori e lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone oppure con gel disinfettante.

8. MATERIALE INFORMATIVO CITTÀ

Si consiglia di predisporre per ogni gruppo, lasciandolo in ogni camera all'arrivo, pacchetto di materiale informativo sulla città (mappe, brochure, ecc)

Se possibile, così da evitare materiale da maneggiare, inviare questo materiale via mail o servizio di messaggistica, prima dell' arrivo in struttura, così da lasciare stampa/visione al cliente. (modalità che potrebbe anticipare le eventuali domande da parte dell'ospite, così da rispondere via mail o altro canale, evitando il prolungato contatto tra le parti all'arrivo e durante il soggiorno).



GESTIONE SPAZI COMUNI

1. ACCESSO SPAZI COMUNI

Se possibile, evitare l'utilizzo degli spazi comuni nei locali interni alla struttura (sala lettura, zona Tv ecc;)

In caso di richiesta, concordare accessi differenziati, procedendo alla disinfezione degli oggetti toccati più frequentemente:

- Maniglie delle porte
- Interruttori
- Telecomandi
- Libri / Riviste

Se possibile, per lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti nelle aree comuni, con apposito cartello, munito di sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

2 UTILIZZO ASCENSORE

Se presente, l'utilizzo dell'ascensore, deve essere concesso solo agli ospiti dello stesso nucleo familiare o che condividono la stanza.

Dopo ogni utilizzo è obbligatoria la disinfezione dei pulsanti e altre parti di contatto.

3 OGGETTI CONCESSI IN USO

Ogni oggetto fornito in uso dalla struttura agli ospiti (biciclette, computer, ecc) deve essere disinfettato dopo ogni utilizzo.

EVITARE ASSEMBRAMENTI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA, INCENTIVANDO L'UTILIZZO DELLE PARTI ESTERNE NEI MOMENTI DI ATTESA. L'UTILIZZO DELLA MASCHERINA E DEI GUANTI MONOUSO.

AD OGNI OCCASIONE DI INTERAZIONE CON GLI OSPITI (arrivo, colazione, informazioni, partenza) INDOSSARE SEMPRE MASCHERINA E GUANTI, MANTENERE DISTANZA DI SICUREZZA, LAVARSI SPESSO LE MANI.



PULIZIA DELLE CAMERE

La pulizia delle camere e la sanificazione dell' ambiente sono le attività fondamentali per evitare la trasmissione del virus; sono due operazioni distinte tra loro:

PULIZIA: prima della sanificazione ad ogni cambio ospite, oppure per ospite per più giorni secondo la prassi in uso.

SANIFICAZIONE/DISINFEZIONE: ad ogni cambio ospite, successiva alla pulizia.

Sanificare solo con prodotti a base alcolica o a base ipoclorito di sodio nelle corrette diluizioni.

Si riportano di seguito una check-list di azioni necessarie:

1 ARIEGGIARE GLI AMBIENTI PRIMA DI PULIRE

Lasciare circolare l'aria per almeno 20 minuti. Se possibile, lasciare aperte le finestre durante l'intera procedura di pulizia.

2 LAVARSI LE MANI ACCURATAMENTE PRIMA E DOPO OGNI SESSIONE DI PULIZIA

Utilizzare acqua e sapone e strofinare per almeno 40 secondi oppure utilizzare un disinfettante per le mani

3 INDOSSARE GUANTI MONOUSO E MASCHERINE DURANTE LE PULIZIE

I guanti devono essere cambiati dopo ogni camera, con successivo lavaggio delle mani, è obbligatorio l'uso della mascherina

4 MATERIALI PER LA PULIZIA

Per la pulizia della camera e del bagno:

- Detergente multiuso per le superfici
- Detergente per i vetri
- Detergente per i pavimenti
- Disinfettante per i sanitari
- Kit monouso spugne/panni

Per la sanificazione/disinfezione della camera:

- Kit monouso spugne/panni
- Disinfettanti a base alcolica . Come indicato da O.M.S.
- Disinfettanti a base di Ipoclorito di sodio in diluizione acquosa. Come indicato da O.M.S.

La **percentuale di cloro attivo** in grado di eliminare il virus senza provocare irritazioni dell'apparato respiratorio è lo **0,1%** in cloro attivo per la maggior parte delle superfici.

Disinfettante alcolico formula O.M.S. Dosi per ½ litro

Alcol Etilico 418 ml, acqua ossigenata 21 ml, glicerina vegetale 7 ml, acqua distillata 55 ml.

Si trovano in commercio prodotti già pronti all'uso, oppure per una corretta preparazione è possibile visionare il seguente link :

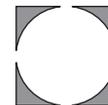
http://www.salute.gov.it/portale/news/p3_2_1_1_1.jsp?lingua=italiano&menu=notizie&p=dalministro&id=4427

5 CAMBIO BIANCHERIA

Maneggiare lenzuola, fodere, asciugamani e ogni altro oggetto con cautela, per evitare la dispersione di particelle.

Inserire la biancheria in un apposito sacco da inviare al lavaggio.

Utilizzare sempre guanti e mascherina per le operazioni indicate.



Per il lavaggio della biancheria, da parte di azienda terza, questa dovrà rilasciare certificazione dei processi di sanificazione della biancheria.

6. MODALITÀ OPERATIVE

Prima di entrare nella stanza verificare di aver indossato correttamente opportuni dispositivi di protezione individuale. Areare la stanza aprendo le finestre prima di intraprendere successive operazioni di pulizia.

La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità a seconda che sia già occupata da un ospite o che sia destinata a nuovo ospite. Nel primo caso sarà pulita secondo le normali operazioni di prassi.

Nel secondo caso sarà sia prima pulita e poi sanificata e disinfettata. Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è consigliato cambiare i guanti.

I rifiuti presenti devono essere gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenete rifiuti deve essere chiuso e smaltito correttamente.

La pulizia deve riguardare tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassette. La stessa procedura riguarda l'operazione di sanificazione/disinfezione.

In caso di cambio biancheria, la biancheria sporca deve essere riposta in contenitore/sacco chiuso separato dalla biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire in contatto.

Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e sanificazione) deve essere monouso o lavato dopo ogni uso ad alte temperature.

Se il frigobar è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite, pulire e sanificare internamente ed esternamente. I pavimenti vengono puliti e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali. (Attenzione nella fase di sanificazione alla corretta % di Ipoclorito di sodio).

È consigliato rimuovere runner, cuscini decorativi ed altri elementi non necessari. (Per velocizzare operazioni sanificazione ed evitare troppe possibilità di contatto con il virus).

Nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, saloni) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, come maniglie, pulsantiere, maniglioni, devono essere disinfettati a intervalli regolari in funzione del livello di afflusso degli ospiti.

Alla fine del lavoro di pulizia/sanificazione è opportuno riordinare e ripristinare il carrello con tutti i materiali mancanti. Se possibile, predisporre un carrello/contenitore solo per utilizzo pulizia camere separato da quello dell'abitazione.

7. C.D.Z.

relativamente agli impianti di riscaldamento/raffrescamento che fanno uso di pompe di calore, fancoil o termoconvettori, qualora non sia possibile garantire la corretta climatizzazione degli ambienti tenendo fermi gli impianti, pulire in base alle indicazioni fornite dal produttore, ad impianto fermo, i filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati.

Le prese e le griglie di ventilazione devono essere pulite con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75%;

AD OGNI OCCASIONE DI INTERAZIONE CON GLI OSPITI (arrivo, colazione, informazioni, partenza) INDOSSARE SEMPRE MASCHERINA E GUANTI E MANTENERE DISTANZA DI SICUREZZA.



SERVIZIO COLAZIONE

1 SALA COLAZIONE

All' ingresso della sala colazione è obbligatorio rispettare la distanza di sicurezza (almeno 1 metro).

Mettere a disposizione degli ospiti gel disinfettante per l' igiene delle mani, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere alla sala colazione.

Per chi non ha a disposizione sufficienti spazi per la colazione si consiglia lo scaglionamento per fasce orarie.

• DISTANZIAMENTO TAVOLI

I tavoli devono essere disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di separazione tra i clienti, salvo il caso di accompagnamento di minori di anni sei o persone non autosufficienti; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale. Tale distanza può essere ridotta solo ricorrendo a barriere fisiche tra i diversi tavoli adeguate a prevenire il contagio tramite droplet.

• SERVIZIO

La consumazione a buffet non è consentita.

Utilizzare, se possibile, forchette, cucchiari, coltelli monouso.

Se si utilizza macchinetta del caffè o altre bevande, occorre mettere a disposizione degli ospiti gel disinfettante, con l'obbligo di utilizzarlo prima dell' uso.

Il personale di servizio a contatto con i clienti deve utilizzare la mascherina e deve procedere ad una frequente igiene delle mani con soluzioni idro-alcoliche, prima di ogni servizio al tavolo.

Ad ogni servizio è necessario pulire e disinfettare tutte le superfici.

In caso di preparazione di alimenti, secondo la formazione in materia di igiene alimentare, si devono indossare guanti e mascherina.

I guanti vanno cambiati, in particolare, dopo aver svolto attività non legate al cibo (es. apertura e chiusura porte).

Cerca il bollo per la tutela della tua salute e quella dei tuoi cari.

Per avere il bollo identificativo che attesta l'intenzione di seguire le linee guida elencate,
richiedere il file definitivo alla mail: bebmantova@gmail.com.

