



# Protocollo “#TravelSafe”

Prevenzione e gestione ospiti  
In seguito all'emergenza sanitaria  
Da virus SARS-CoV-2  
Negli appartamenti della rete  
Umbrian Concierge

Redatto in ottemperanza delle disposizioni  
Ministeriali, Regionali e Linee Guida  
Della conferenza Stato-Regioni

## **INDICE**

### **1.INTRODUZIONE**

- 1.1 Finalità
- 1.2 Campo di Applicazione
- 1.3 Riferimenti
- 1.4 Aggiornamenti
- 1.5 Crediti

### **2. RICEVIMENTO OSPITI**

- 2.1 Misure di Carattere Generale
- 2.2 Assistenza agli ospiti (live-in) e sicurezza sanitaria

### **3. PULIZIA E DISINFEZIONE APPARTAMENTI E ZONE COMUNI**

- 3.1 Definizioni
- 3.2 Modello operativo pulizie/disinfezione Camere/Alloggi
- 3.3 Pulizie e disinfezioni aree comuni e postazioni
- 3.4 Impianti di condizionamento
- 3.5 Suggerimenti e Buone Prassi

### **4. SOMMINISTRAZIONE DI BEVANDE E ALIMENTI**

- 4.1 Suggerimenti e Buone Prassi

### **5. PISCINE**

- 5.1 Disposizioni Generali
- 5.2 Piano operativo gestione Piscine

### **6. CONCLUSIONI**

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1. Finalità**

Il presente protocollo è uno strumento di supporto a quanto definito dalle disposizioni ministeriali, dall'Ordinanza Regionale dell'Umbria, delle Linee Guida della Conferenza Stato-Regioni integrando tutti gli accorgimenti e le procedure operative da tenere in considerazione per contrastare la diffusione del virus SARS-CoV-2 e la tutela della salute degli ospiti e di tutti i collaboratori

### **1.2. Campo di applicazione**

Il campo di applicazione del presente protocollo è per gli appartamenti direttamente gestiti o gestiti in nome e per conto dei proprietari con mandato di rappresentanza e da consigliare a tutte le strutture per cui la società Umbnb Solutions svolge servizi di consulenza

### **1.3 Riferimenti**

Ordinanza n.29 del 29/05/2020 Regione Umbria, Linee guida conferenza delle Regioni e delle province autonome 20/94/CR01/COV19 del 25 Maggio, Considerazioni operative per la gestione del Covid-19 nel settore Alberghiero OMS pubblicate il 31/03/2020

### **1.4 Aggiornamenti**

Il presente protocollo è redatto ed aggiornato in base alle disposizioni attualmente in vigore e potrebbe subire modifiche o miglioramenti se dovessero essere previste ulteriori disposizioni o modifiche alla attuali vigenti

### **1.5 Crediti**

Il Presente documento è stato redatto da Marco Dolciami rappresentante Legale di Umbnb Solutions srls che ha un attestato come tecnico operatore in disinfestazioni, disinfezioni e derattizzazioni ed ha un passato di esperienza lavorativa sul campo con una multinazionale del settore.

## **2. RICEVIMENTO OSPITI**

### **2.1 Misure di Carattere Generale**

È opportuno predisporre una serie di informazioni di carattere generale per il rispetto delle norme igienico-sanitarie e le misure di prevenzione da Covid-19 in tutte le aree comuni e alla reception (ove prevista) della struttura.

In tutti gli ambienti come reception e aree comuni è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno.1 mt) ed evitare gli assembramenti fra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare. È Opportuno (ove possibile) differenziare i percorsi di entrata ed uscita con apposita cartellonistica o segnaletica adesiva per evitare la formazione di assembramenti.

Sono da evitare strette di mano, abbracci o altro tipo di effusione spiegando agli ospiti, in modo cortese, che tali disposizioni vanno rispettate per tutta la permanenza presso la struttura ospitante.

In tutte le aree Comuni vanno create delle postazioni ove sia possibile erogare gel alcolico sanificante per la pulizia delle mani

Nelle aree comuni è sempre obbligatorio l'uso della mascherina da parte degli ospiti, per il personale è obbligatorio l'uso della mascherina sempre in presenza degli ospiti o quando non è possibile garantire la distanza interpresonale di 1 mt

È possibile richiedere di rilevare la temperatura agli ospiti, questa non potrà essere superiore a 37,5°C

Nella postazione di reception è raccomandabile l'utilizzo di schermature verso gli ospiti.

È più che consigliabile favorire le operazioni di Self Check-in per evitare assembramenti e il tempo di permanenza dell'ospite nelle aree comuni. Pertanto è da favorire, tramite l'utilizzo di specifici software o l'invio attraverso email, la preventiva comunicazione delle generalità così da dover effettuare un semplice e veloce controllo al momento dell'arrivo in struttura

Per i gruppi o le famiglie è bene invitare il capogruppo o capofamiglia a svolgere tutte le operazioni di check-in per il gruppo e comunicare preventivamente tutti i nominativi e le diverse esigenze

Si Caldeggia dunque una buona e costante comunicazione con gli ospiti dalla fase di prenotazione alla fase di check-in per illustrare tutte le procedure ed evitare tempi morti in struttura.

Lasciare le chiavi all'ospite per tutta la durata del soggiorno così da evitare contatti con le stesse

Agevolare i pagamenti elettronici o online al fine di evitare code in reception

Favorire il self Check-out e invitare gli ospiti a lasciar le finestre aperte al momento di uscita dalla camera così da avere i locali arieggiati

Inserire in camera fogli illustrativi e cartellonistica dedicata alla prevenzione Covid-19 favorendo l'utilizzo di codici QR su supporti plastificati (che possono essere sanificati velocemente ed in modo efficace)

Ogni Oggetto fornito dalla struttura dovrà essere sanificato alla fine del soggiorno pertanto è consigliato diminuire le dotazioni agli ospiti lasciandole abbastanza essenziali per favorire le operazioni di pulizia e sanificazione

Per movimentare bagagli o altri oggetti degli ospiti è necessario utilizzare i guanti

Va caldamente consigliato di lavare spesso le mane sia agli ospit che ai collaboratori

Negli ascensori è obbligatorio accedere 1 persona alla volta ed è consigliabile sanificare i pulsanti e le parti ove c'è maggiore contatto più volte al giorno

A fine turno l'addetto alla reception dovrà sanificare la propria postazione ivi compreso computer e mouse o più volte al giorno se è previsto un cambio turno

È consigliato fornire tutte le parti come pulsanti, tasti di accensione, telecomandi, schermi touch di pellicole protettive in plastica così da poterle sanificare senza comprometterne la funzionalità

## **2.2. Assistenza agli ospiti (live-in) e sicurezza sanitaria**

Inserire tutti i riferimenti dei numeri di emergena alla reception

Favorire l'utilizzo di messaggistica istantanea e/o videochiamate fra ospite e assistente così da evitare i contatti ma poter fornire l'adeguata assistenza

Raccomandare all'ospite che qualora presentasse sintomatologia legata al Covid-19 deve obbligatoriamente avvisare la reception. Il Personale contatterà i numeri regionali dedicati, l'ospite non dovrà quindi abbandonare la struttura.

Tenere in scorta alcune mascherine e guanti da poter fornire agli ospiti nel caso in cui ne fossero sprovviste

### **3. PULIZIA E DISINFEZIONE APPARTAMENTI E ZONE COMUNI**

#### **3.1 Definizioni**

Per pulizia si intendono tutte le operazioni quotidiane effettuate impiegando prodotti detergerenti e secondo le indicazioni del produttore (schede tecniche) degli stessi con modalità operative che variano da azienda ad azienda

Per Sanificazione si intende il processo e le operazioni atte a rendere salubre l'ambiente e che con appositi prodotti (schede tecniche e registrazione presso Ministero della Salute c.d. PMC). Il processo di sanificazione va effettuato previa pulizia con prodotti detergenti o in unico processo se i prodotti utilizzati hanno duplice valenza ( espresso dal produttore). In ogni caso la rimozione dello sporco è consigliata per favorire un miglior processo di sanificazione

#### **3.2 Modello Operativo Pulizie/Sanificazione Camere/Alloggi**

Gli addetti al servizio pulizia/rifacimento camere/housekeeping devono essere dotati di DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) necessari alla protezione nello svolgimento delle operazioni di pulizia e sanificazione ambientale:

- Guanti
- Mascherina
- Calzature Idonee o Calzari (se necessario)
- Occhiali Protettivi (se si utilizzano prodotti nebulizzati con trigger)
- Abbigliamento monouso (se necessario)

Le pulizie non si possono svolgere in presenza degli ospiti

Se possibile svolgere le pulizie 1 addetto alla volta

Invitare gli ospiti a lasciare aperte le finestre per arieggiare i locali (con apposita cartellonistica da apporre in camere), se l'operatore dovesse trovare le finestre chiuse procedere come prima azione ad aprire le finestre per permettere il corretto arieggiamento dei locali

Chiudere e procedere allo smaltimento dei sacchi spazzatura presenti negli appositi cestini. Invitare con apposita cartellonistica gli ospiti a chiudere i sacchi prima di uscire per evitare situazioni di possibile contagio per gli operatori.

In base alla normativa e alla categoria indicata se le pulizie sono in fase di permanenza dell'ospite procedere ad una normale pulizia come da prassi aziendale

Procedere a rimuovere tutta la biancheria presente ed a riporla su contenitore apposito, evitare sempre la possibilità di contatto con la biancheria pulita.

Per le pulizie di fine soggiorno dopo aver raccolto e messo in sicurezza la biancheria sporca procedere con la pulizia di tutti gli ambienti. La pulizia viene eseguita secondo il metodo classico e quindi usando i prodotti detergenti in conformità con quanto dichiarato dal produttore. Procedere dunque al risciacquo dei detergenti e successiva asciugatura. Riporre spugne e panni in microfibra utilizzati per detergere e risciacquare le superfici di bagno, camera e cucina in un sacco di plastica in modo da metterle in sicurezza. Procedere con la sanificazione di tutte le superfici con cui è entrato in contatto l'ospite e quindi maniglie, pulsanti, telecomandi, ... secondo il tipo di materiale utilizzare il prodotto idoneo del quale va conservata la scheda tecnica ed utilizzarlo secondo le informazioni fornite dal produttore al fine di garantire una corretta efficacia del prodotto. La sanificazione deve comprendere tutte le superfici dell'alloggio compresi armadi, guardaroba e le rispettive grucce appendiabiti

Non utilizzare la biancheria sporca come supporto alle pulizie

Il materiale utilizzato per le pulizie deve essere monouso o in alternativa sciacquato e sanificato con prodotti atti a tale uso. Es. soluzione ipoclorito di sodio al 2% per 10 min sui supporti che lo permettono, in alternativa con prodotto equivalente.

Prevedere quindi due linee di supporti per la pulizia: una linea da usare nel processo di detersione e pulizia delle superfici, la seconda linea per la sanificazione delle superfici

Procedere con il lavaggio (preferibile in lavastoviglie con prodotti appositi) di tutta le stoviglie presenti in appartamento anche se non utilizzate dal cliente

È consigliabile rimuovere tutti i supporti in tessuto non necessari (runner, tappeti,...) che non possono garantire o sopportare processi di sanificazione.

Per cuscini e altri materiali in tessuto che sono necessari procedere alla sanificazione con prodotti aerosol o nebulizzati così da evitare che si bagnino, utilizzare i prodotti registrati e conservarne le schede tecniche, seguire le indicazioni del produttore per garantire efficacia dell'azione sanificante

Per il lavaggio dei pavimenti è consigliato l'utilizzo di un prodotto a doppia azione Detergente/Sanificante certificato, in alternativa procedere ad un primo passaggio con prodotto detergente e successivo passaggio con prodotto sanificante. Ovviamente i due passaggi devono prevedere due differenti supporti che devono seguire due linee diverse e non entrare in contatto.

Anche il Frigorifero/frigobar, il forno e tutti gli elettrodomestici devono essere sanificati al cambio ospite

Procedere al frequente cambio guanti in queste operazioni o alla sanificazione degli stessi con apposito gel a base alcolica

### **3.3 Pulizie e Sanificazione di aree comuni e postazioni**

Gli addetti devono porre particolare attenzione alla pulizia delle aree comuni, evitando di operare in presenza di ospiti

Tutti le pulsantiere per le luci, i desk e gli elementi di contatto vanno sanificati più volte al giorno

Porre particolare attenzione al corrimano delle scale e ai pulsanti degli ascensori (ove Presenti) procedendo a sanificazione in base all'utilizzo e alle presenze

Se l'appartamento è all'interno di un condominio, chiedere all'amministratore il piano di pulizia prevista e integrare allo stesso le operazioni previste ed obbligatorie

Controllare e sostituire gli erogatori di gel alcolico mani così da permettere agli ospiti di averne sempre a disposizione

Sanificare le postazioni e i desk più volte al giorno, almeno ad ogni cambio turno e fine turno

### **3.4 Impianti di Condizionamento**

Per gli impianti di condizionamento è obbligatorio, se possibile tecnicamente, escludere totalmente la funzione di ricircolo dell'aria. Se ciò non fosse possibile vanno rafforzate le misure per il ricambio d'aria naturale. Va in ogni caso garantire la pulizia, ad impianto fermo, dei filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati secondo le indicazioni tecniche di cui al documento dell'Istituto Superiore di Sanità

### **3.5 Suggerimenti e buone Prassi**

Come da direttive di OMS è consigliabile avere un "Registro delle Azioni" ove annotare le azioni che quotidianamente vengono fatte, come un diario delle pulizie/sanificazioni

In presenza di ospite con riscontrato Covid-19 o sintomi simili contattare le strutture sanitarie ed isolare l'ospite per quanto possibile, una volta che l'ospite abbandona la struttura secondo le indicazioni mediche ricevute procedere ad una sanificazione profonda garantendo agli operatori i DPI del caso, consigliato è l'utilizzo di una azienda certificata esterna che possa garantire standard elevati di sanificazione e salubrità

Essere a disposizione degli ospiti per fornire informazioni ed in modo garbato e cordiale far sì che gli ospiti rispettino tutte le direttive per la prevenzione del contagio Covid-19

Controllare che la cartellonistica presente in struttura sia sempre a disposizione degli ospiti e predisporla in formato multi-lingua così da permettere anche agli ospiti stranieri di comprendere e seguire le direttive

Avvalersi di azienda esterna per il lavaggio della biancheria sporca, in grado di seguire le direttive e le buone prassi e garantire che la biancheria pulita sia sanificata e pulita per gli ospiti successivi

Riporre in apposite buste chiuse i cuscini o le coperte extra da lasciare agli ospiti. Se queste vengono usate vanno poi pulite e sanificate e riposte nuovamente in sacco di plastica così da garantire la massima igiene

## **4. SOMMINISTRAZIONE BEVANDE O ALIMENTI**

### **4.1 Suggerimenti e buone prassi**

Laddove la normativa permetta a strutture di somministrare bevande o alimenti seguire le indicazioni indicate dalle linee guida della conferenza stato-regioni

Aggiungere al manuale HACCP un modulo dedicato alla prevenzione del contagio

Fornire agli ospiti solo alimenti confezionati in mono porzione

Evitare i buffet se non si è in grado di seguire le indicazioni, ovvero di avere personale a erogare il cibo e una sala con ampiezza sufficiente a garantire il distanziamento inter-personale

È altamente consigliato il servizio in camere o ove possibile fornire da inizio soggiorno le cose necessarie alla prima colazione per tutta la durata del soggiorno.

Fornire agli ospiti tutte le informazioni per poter accedere a servizi di delivery in struttura così da poter essere autonomi

## 5. PISCINE

### 5.1 Disposizioni Generali

Va Predisposta apposita segnaletica per indicare tutte le misure prese e le indicazioni da seguire per gli ospiti delle strutture dotate di Piscina

Per le strutture dotate di piscina e adibite ad altra attività in via principale vigono le regole delle linee-guida stato-regioni in materia di Piscine di cui riportiamo alcuni punti indicanti disposizioni di tipo

Tutti gli **indumenti e oggetti personali** devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti; si raccomanda di non consentire l'uso promiscuo degli armadietti e di mettere a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali

Dotare l'impianto/struttura di **dispenser con soluzioni idroalcoliche** per l'igiene delle mani dei frequentatori/clienti/ospiti in punti ben visibili all'entrata, prevedendo l'obbligo di frizionarsi le mani già in entrata. Altresì prevedere i dispenser nelle aree di frequente transito, nell'area solarium o in aree strategiche 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 e verdi, assicurare un distanziamento tra gli **ombrelloni** (o altri sistemi di ombreggio) 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, deve essere garantita una distanza di almeno 1,5 m. Il gestore pertanto è tenuto, in ragione delle aree a disposizione, a calcolare e a gestire le entrate dei frequentatori nell'impianto in base agli indici sopra riportati.

Al fine di assicurare un livello di protezione dall'infezione assicurare 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 ≤ 0,40 mg/l; pH 6.5 – 7.5**. Si fa presente che detti limiti devono rigorosamente essere assicurati in presenza di bagnanti. 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

Regolare e frequente **pulizia e disinfezione** delle aree comuni, spogliatoi, cabine, docce, servizi igienici, cabine, 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.

## **5.2 Piano Operativo Gestione Piscine**

Organizzare le attività di controllo delle acque in modo tale da rispettare le disposizioni delle linee guida di cui sopra

Prevedere una attenta comunicazione agli ospiti in modo tale da fornire indicazioni visive chiare e comprensibili per le disposizioni da rispettare

Se l'impianto piscina lo permette prevedere percorsi di accesso in vasca che escludano l'assembramento fra gruppi non appartenenti allo stesso nucleo familiare

In base alle prenotazioni ricevute dalla struttura e in base alle dimensioni della vasca e del piano vasca prevedere nei giorni di afflusso un calendario per accessi contingentati in modo da poter garantire la distanza di sicurezza in vasca e nel piano piscina

Prevedere, in relazione alla grandezza della vasca, un piano per organizzare gli ombrelloni messi a disposizione degli ospiti affinché vengano mantenute le distanze e se possibile assegnare lo stesso spazio alle stesse persone durante tutto il soggiorno

Organizzare un dispenser di sapone vicino alla doccia della piscina in modo da permettere agli ospiti di fare una doccia saponata prima di accedere in vasca

Pianificare sanificazione del piano vasca almeno giornaliera o più volte al giorno con appositi macchinari e prodotti in relazione al numero di persone presenti

Inserire le operazioni di pulizia e sanificazione della piscina e del piano vasca nel "Diario delle Pulizie" inserendo anche le variazioni e modifiche che talvolta si riterranno opportune in base al numero di ospiti presenti in struttura (è bene di volta in volta razionalizzare gli spazi in modo da offrire agli ospiti il miglior servizio possibile nel pieno rispetto delle normative per garantire l'igiene e la prevenzione Covid-19)

Per le case private con piscina essendo gli stessi ospiti a usufruire dello spazio piscina in modo privato, assicurare una corretta sanificazione al cambio ospiti e organizzarsi per il controllo del paramento cloro con gli ospiti che non dovranno essere presenti in vasca al momento dei test.

## **6. CONCLUSIONI**

Il presente protocollo vuole essere un vademecum riportante le varie disposizioni e normative al quale allegare un piano di autocontrollo ed un Diario delle Pulizie al quale annotare tutte le criticità e le azioni correttive da adottare per il rispetto di tutte le normative citate

Tutte le Schede Tecniche prodotti utilizzati, il protocollo, il Diario delle Pulizie e le certificazioni/processi dei fornitori sono conservati e archiviati su apposito archivio