

## Protocollo aziendale di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro

## VERBALE DI APPROVAZIONE

### Il Datore di Lavoro

NOMINATIVO	FUNZIONE	FIRMA
Hugues Alexander Nicolas Rovira	Datore di lavoro	

All'elaborazione del presente documento, hanno collaborato:

NOMINATIVO	FUNZIONE	FIRMA
Mauro Marcucci	RSPP	
Francesco D'Agostino	Medico Competente	Firmato digitalmente da <b>FRANCESCO D'AGOSTINO</b> CN = D'AGOSTINO FRANCESCO

### DESCRIZIONE DELLA MODIFICA

01	Emissione
02	Aggiornamento § 4.3; 6.1; 7.9; 7.12; 7.13; 10.2

## INDICE

INDICE .....	3
✓ PREMESSA .....	5
✓ SCOPO .....	6
✓ NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	6
✓ REGOLE DI CONTRASTO E CONTENIMENTO DIFFUSIONE COVID-19 IN AZIENDA .....	8
1. INFORMAZIONE.....	8
1.1. Informazione preventiva.....	8
1.2. Informazione all’entrata e all’interno degli hotel.....	8
1.3. Informazione ai fornitori.....	9
2. MODALITÀ DI INGRESSO E DI COMPORTAMENTO IN AZIENDA .....	11
2.1. Autocertificazione Temperatura .....	11
2.2. Mobilità delle persone dentro i luoghi di lavoro .....	11
3. MODALITA’ DI ACCESSO DEI FORNITORI ESTERNI.....	12
4. PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE IN AZIENDA.....	13
4.1. Pulizia e Disinfezione Camere .....	13
4.2. Pulizia e Disinfezione spazi comuni .....	15
4.3. Sanificazione .....	17
4.4. Biancheria .....	18
4.5. Manutenzione, pulizia e sanificazione degli impianti Aria Condizionata e Idrici .....	18
5. PRECAUZIONI IGIENICHE PERSONALI .....	20
5.1. Il gel.....	20
5.2. Pulizia postazione al cambio turno.....	21
6. DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE .....	23
6.1. Le mascherine chirurgiche e i guanti.....	23
6.2. Cestini smaltimento mascherine, guanti e DPI in genere.....	25
7. GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI.....	27
7.1. Spogliatoi .....	27
7.2. Mensa/Sala ristoro .....	27
7.3. Zone fumatori .....	28
7.4. Hall .....	28
7.5. Ricevimento/Guest Relation .....	28
7.6. Ascensori.....	30
7.7. Back office .....	30
7.8. Cucina .....	31
7.9. Ristorante/bar .....	32
7.10. Palestre .....	32
7.11. Spa/centro benessere/sauna/bagno turco .....	33
7.12. Piscine .....	34
7.13. Spiaggia .....	35
7.14. Parcheggio (vetturiere/trasporto gruppi).....	35

8. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (TURNAZIONE, TRASFERTE E SMART WORK, RIMODULAZIONE DEI LIVELLI PRODUTTIVI) .....	37
8.1. Gestione del personale .....	37
8.2. Trasferte e viaggi.....	37
9. GESTIONE ENTRATA E USCITA DEI DIPENDENTI.....	38
10. SPOSTAMENTI INTERNI, RIUNIONI, EVENTI INTERNI E FORMAZIONE.....	39
10.1. Riunioni ed eventi interni.....	39
10.2. Meeting, conferenze ed eventi .....	39
10.3. Formazione interna.....	40
11. GESTIONE DI UNA PERSONA SINTOMATICA IN AZIENDA .....	41
11.1. Persona sintomatica.....	41
11.2. Contatti con persona sicuramente positiva e caso di positività .....	42
11.3. Pulizia di ambienti dove abbiano soggiornato casi confermati di COVID-19.....	43
11.4. Gestione del servizio in camera durante la quarantena.....	43
12. SORVEGLIANZA SANITARIA, MEDICO COMPETENTE E RLS.....	45
12.1. Visite mediche presso la sede aziendale .....	45
12.2. Visite mediche presso lo studio del Medico.....	46
13. AGGIORNAMENTO DEL PROTOCOLLO DI REGOLAMENTAZIONE .....	47

**✓ PREMESSA**

A partire dal DPCM dell'11 marzo 2020 (ed a seguire i DPCM 22.03.2020 – DPCM 01-04-2020 - DPCM 10.04.2020,) sono state disposte misure restrittive nell'intero territorio nazionale, specifiche per il contenimento del COVID – 19 e, per le attività di produzione che restano operative tali misure raccomandano:

- sia attuato il massimo utilizzo da parte delle imprese di modalità di lavoro agile per le attività che possono essere svolte al proprio domicilio o in modalità a distanza;
- siano incentivate le ferie e i congedi retribuiti per i dipendenti nonché gli altri strumenti previsti dalla contrattazione collettiva;
- siano sospese le attività dei reparti aziendali non indispensabili alla produzione;
- assumano protocolli di sicurezza anti-contagio e, laddove non fosse possibile rispettare la distanza interpersonale di un metro come principale misura di contenimento, con adozione di strumenti di protezione individuale;
- siano incentivate le operazioni di sanificazione nei luoghi di lavoro, anche utilizzando a tal fine forme di ammortizzatori sociali;
- per le sole attività produttive si raccomanda altresì che siano limitati al massimo gli spostamenti all'interno dei siti e contingentato l'accesso agli spazi comuni;
- si favoriscono, limitatamente alle attività produttive, intese tra organizzazioni datoriali e sindacali;
- per tutte le attività non sospese si invita al massimo utilizzo delle modalità di lavoro agile

Sabato 14 marzo 2020, era stato sottoscritto il "Protocollo, condiviso tra le parti sociali, di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro".

Il Protocollo era stato sottoscritto su invito del Presidente del Consiglio dei ministri, del Ministro dell'economia, del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, del Ministro dello sviluppo economico e del Ministro della salute, che hanno promosso l'incontro tra le parti sociali, in attuazione della misura, contenuta all'articolo 1, comma 9, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 11 marzo 2020, che - in relazione alle attività professionali e alle attività produttive - raccomanda intese tra organizzazioni datoriali e sindacali.

Tale protocollo risulta essere stato ridiscusso ed integrato dalle parti con documento sottoscritto il 24.04.2020.

#### ✓ SCOPO

Garantire che l'attività lavorativa avvenga in presenza di condizioni che assicurino alle persone che lavorano adeguati livelli di protezione.

Il presente documento intende tracciare le azioni poste in essere da **NH ITALIA SPA per tutti gli hotel italiani** in applicazione al protocollo come rivisto ed integrato il 24.04.2020 ed alle disposizioni del DPCM 11.03.2020 e dei successivi decreti. Il presente documento viene aggiornato periodicamente sulla base dell'evoluzione della normativa e delle regole dettate dagli organi competenti.

La direzione aziendale riconosce che la mancata attuazione del Protocollo che non assicuri adeguati livelli di protezione determina la sospensione dell'attività fino al ripristino delle condizioni di sicurezza. Tutti i lavoratori devono, per quanto di competenza, assumere comportamenti responsabili e rispettosi delle indicazioni fornite dalle autorità pubbliche e recepite dalla scrivente azienda.

#### ✓ NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D.Lgs 81/08 e smi
- Protocollo Condiviso con le parti sociali del 24.04.2020
- DPCM 10 aprile 2020
- DPCM 01 aprile 2020
- DPCM 22.marzo 2020
- Protocollo Condiviso con le parti sociali del 14.03.2020
- DPCM dell'11 marzo 2020
- DPCM 8 marzo 2020
- CIRCOLARE del Ministero della Salute del 03.02.2020
- Rapporto ISS COVID-19 • n. 5/2020, Indicazioni ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2.

- Protocollo Condiviso con le parti sociali del 24.04.2020
- Linee guida provvisorie 31marzo 2020 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità - Considerazioni operative per la gestione del COVID-19 nel settore Alberghiero
- Protocollo nazionale "Accoglienza sicura" – misure di prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2 nelle strutture turistico ricettive
- INAIL - Documento tecnico sull'analisi di rischio e le misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nelle attività ricreative di balneazione e in spiaggia
- INAIL - Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione
- DPCM 17.05.2020;
- Linee guida per la riapertura delle attività economiche e produttive, CONFERENZA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCIE AUTONOME 25.05.2020;
- Linee guida per la riapertura delle attività economiche, produttive e ricreative, CONFERENZA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCIE AUTONOME 09.06.2020.

## ✓ REGOLE DI CONTRASTO E CONTENIMENTO DIFFUSIONE COVID-19 IN AZIENDA

### 1. INFORMAZIONE

Affinchè gli hotel di **NH ITALIA SPA** rimangano un luogo sicuro, i comportamenti del personale e degli ospiti devono uniformarsi con consapevole, costante e collaborativa puntualità alle disposizioni del presente Protocollo.

L'azienda si è impegnata a portare a conoscenza dei propri dipendenti e dei terzi (clienti, fornitori ecc), attraverso apposite note scritte e informative affisse in bacheca, tutte le informazioni necessarie alla tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti in azienda.

Le informative e i poster affissi in bacheca contengono adeguati contenuti e la seguente articolazione.

#### 1.1. Informazione preventiva

E' stata distribuita a tutto il personale dell'Azienda ulteriore comunicazione informativa (**Allegato1**) per mantenere alta l'attenzione dei lavoratori e ribadire le regole con le quali operare.

#### 1.2. Informazione all'entrata e all'interno degli hotel

Nessuno potrà entrare in hotel se non dopo aver ricevuto la specifica nota informativa. Con l'ingresso in azienda si attesta, per fatti concludenti, di averne compreso il contenuto, si manifesta adesione alle regole ivi contenute e si assume l'impegno di conformarsi alle disposizioni ivi contenute.

All'entrata sono stati affissi posters contenenti le comunicazioni necessarie per regolamentare l'accesso (**Allegati 2 e 3**).

Tra le principali informazioni contenute sono presenti:

- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio e di non entrare in azienda in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria
- la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter fare ingresso o di poter

permanere in azienda e di doverlo dichiarare tempestivamente laddove, anche successivamente all'ingresso, sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti, etc) in cui i provvedimenti dell'Autorità impongono di informare il medico di famiglia e l'Autorità sanitaria e di rimanere al proprio domicilio

- l'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro nel fare accesso in azienda (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene)
- l'impegno a informare tempestivamente e responsabilmente il proprio responsabile e/o il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere ad adeguata distanza dalle persone presenti.

**NH ITALIA SPA** ha collocato, nei luoghi maggiormente frequentati, anche da parte degli ospiti, *poster* informativi che ricordino comportamenti, cautele, condotte in linea con il principio del distanziamento interpersonale.

In particolare, le indicazioni comportamentali sono valorizzate nei luoghi comuni; le regole igieniche sono state affisse all'interno di tutti i servizi igienici e della sala ristoro per i dipendenti.

### 1.3. Informazione ai fornitori

L'Azienda ha dato adeguata informazione ai fornitori, anche dei contenuti del presente Protocollo aziendale per quanto di interesse, esclusi i corrieri. Tale informazione è stata trasferita con una nota informativa. Per i quelli che non hanno ricevuto la nota informativa, la stessa sarà visionabile all'interno degli ambienti di lavoro. Inoltre l'Azienda ha predisposto un'autocertificazione (**Allegato 5**) da presentare all'accesso (nel caso sia autorizzato) contenente oltre alle garanzie che il fornitore è tenuto a dichiarare anche le regole da seguire in azienda.

**SI SOTTOLINEA COME LE INFORMATIVE ALLEGATE AL PRESENTE PROTOCOLLO SIANO PURAMENTE INDICATIVE. TALI INFORMATIVE POTRANNO ESSERE MODIFICATE DALL'UFFICIO**

MARKETING, IN PARTICOLAR MODO QUELLE DA AFFIGGERE NELLE ZONE COMUNI FREQUENTATE DAGLI OSPITI DELL'HOTEL. OVVIAMENTE LE MODIFICHE RIGUARDERANNO IL FORMAT E NON I CONTENUTI.

## **2. MODALITÀ DI INGRESSO E DI COMPORTAMENTO IN AZIENDA**

**NH ITALIA SPA**, al fine di evitare incroci e assembramenti, dove possibile, ha stabilito ingresso e uscita separati sia per quanto riguarda i dipendenti sia per quanto riguarda gli ospiti.

Il direttore della struttura, al fine di evitare assembramenti e sovraffollamenti degli spazi comuni dedicati ai dipendenti, concorderà insieme ai responsabili dei vari dipartimenti eventuali turnazioni del personale, provvederà a eventuali ingressi scaglionati, oltre all'utilizzo degli ammortizzatori sociali e di tutte le misure suggerite al punto 8 del protocollo.

### **2.1. Autocertificazione Temperatura**

Con la ricezione dell'informativa (**Allegato 1**), tutti i collaboratori sono stati informati sulle modalità di accesso. Sotto la loro responsabilità, in caso di sintomi influenzali, ognuno rimarrà presso il proprio domicilio e provvederà a contattare il proprio medico curante. I collaboratori, con sintomi influenzali e/o febbre, rimarranno presso il proprio domicilio per il tempo indicato nel certificato medico a loro rilasciato dal medico curante.

Per quanto riguarda l'ingresso degli ospiti, **NH ITALIA SPA** ha deciso di non procedere alla misurazione della temperatura. In caso di insorgenza di sintomi da parte di qualche ospite verrà adottata la procedura descritta al punto 11.

### **2.2. Mobilità delle persone dentro i luoghi di lavoro**

Tutti gli spazi comuni sono potenziali luoghi di contagio. **NH ITALIA SPA**, identificati gli spazi comuni, adotta il seguente protocollo, volto ad evitare flussi o aggregazioni di persone. In linea generale gli spostamenti sono limitati. Tutte le comunicazioni con altri colleghi, quando possibile, saranno gestite mediante telefono o e-mail. La gestione dei luoghi comuni (sala ristoro, spogliatoi, ecc.) sono descritte al punto 7 del protocollo. In ogni caso tutti gli spostamenti interni sono effettuati garantendo l'utilizzo dei DPI e il distanziamento sociale.

### **3. MODALITA' DI ACCESSO DEI FORNITORI ESTERNI**

All'ingresso fornitori è stata affissa l'informativa (**Allegato 6**) in cui vengono riportate le principali regole per la gestione dell'ingresso alle quali devono attenersi.

Più in generale la gestione dei fornitori esterni prevede:

- a. sospensione di accessi di esterni non indispensabili alla continuità dell'esercizio produttivo;
- b. accesso, ove strettamente necessario, solo nel rispetto delle precondizioni previste già per i collaboratori;
- c. autocertificazione da parte di ditte di manutenzione, appaltatori e fornitori in genere (**allegato 5**);
- d. obbligo di tutti gli esterni (autorizzati) di accedere con adeguate mascherine protettive (meglio con filtri FFP2 o FFP3 e non dotate di valvola) e con guanti;
- e. restare all'esterno ed entrare negli ambienti chiusi dell'azienda solo se espressamente autorizzati in quanto necessario per le esigenze aziendali;
- f. non recarsi nei locali riposo o presso macchine distributrici di bevande/vivande, eccetto la ditta autorizzata alla ricarica;
- g. divieto di utilizzo di attrezzature aziendali;
- h. divieto di utilizzo dei servizi igienici dell'Azienda, eccetto quelli dedicati.

L'accesso di esterni, esclusi i corrieri, avverrà solo ed esclusivamente dall'ingresso fornitori. Nel percorso che faranno all'interno dell'hotel saranno accompagnati da personale NH ITALIA SPA, che manterrà le dovute distanze e nessun altro collaboratore potrà passare o sostare nelle zone di attraversamento da parte dei fornitori.

In caso di appalto, tutti i dipendenti dell'appaltatore, potranno spostarsi dalla zona oggetto dell'appalto solo se autorizzati dall'Hotel.

#### 4. PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE IN AZIENDA

La pulizia, la disinfezione e la sanificazione sono azioni fondamentali che, insieme al distanziamento interpersonale, possono evitare la diffusione del virus.

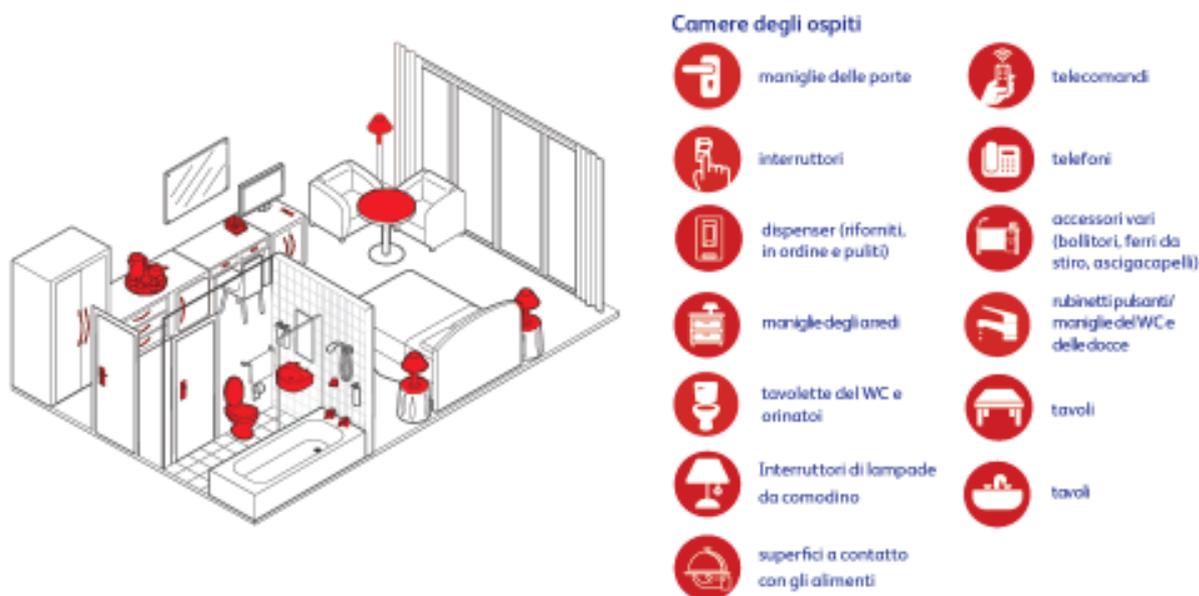
Con riferimento alla disinfezione, ferma la ordinaria pulizia generale, si dispone quanto segue.

##### 4.1. Pulizia e Disinfezione Camere

Giornalmente viene effettuata la pulizia e disinfezione delle camere seguendo la procedura attualmente in essere, con una maggiore attenzione per i punti di maggior contatto e l'utilizzo di prodotti disinfettanti o igienizzanti (**ipoclorito di sodio (candegina) al 0,1 o alcool etilico al 70 %**) al posto dei normali detergenti. In **allegato 14** è possibile visionare tutti i prodotti forniti dal fornitore Diversey per la pulizia e l'igienizzazione di superfici, pavimenti, tessuti e stoviglie. Sono da preferire i prodotti a base di alcool o cloro e tutti i disinfettanti.

L'ospite avrà chiaramente facoltà di richiedere che la pulizia non venga effettuata per il periodo del soggiorno.

Si riporta di seguito uno schema delle principali punti di contatto chiave, ai quali riservare attenzione particolare:



Le cameriere ai piani, munite di specifici DPI come da punto 6.1 del protocollo, provvederanno a:

- Aprire le finestre una volta entrate in camera;
- Effettuare lo “spoglio” della biancheria della camera;
- Spolverare la camera (punti luce, rimozione ragnatele ed eventuali residui di sporco grasso, aloni, ditate);
- Pulire e disinfettare tutte le superfici interne ed esterne di: testate del letto, comodini, scrittoi, tavolini, sedie, poltrone, cassette, interno armadi e mobili, TV, decoder, telecomandi, telefoni, porta valigie, mobile minibar, lampade lettura, timer climatizzatore, interruttori, ecc.
- Aspirare e disinfettare tappeti e moquette;
- Rifare i letti come da standard;
- Pulire accuratamente con prodotti specifici antigraffio e in microfibra gli specchi e le porte;
- Svuotare, pulire e disinfettare i contenitori portarifiuti e i posacenere;
- Raccogliere ed eventualmente differenziare tutta l'immondizia presente nella camera;
- Sostituire tutti i sacchetti nei portarifiuti;
- Reintegrare dotazione di cortesia;
- Aspirare e disinfettare pavimenti in marmo, parquet, piastrelle (anche sotto l'arredo camera e il letto);
- Ripristinare amenities della coffee station, se presente;
- Posizionare tende/mantovana/tendaggi oscuranti come da standard, controllo ganci tenda;
- Ripristinare frigobar, se previsto;
- Controllare posizione soprammobili, accessori, stampati e mobilio, se previsti;
- Disinfettare la maniglia, anche dalla parte esterna, dopo la chiusura della camera.

### Pulizia e Disinfezione bagno camera

Per quanto riguarda la pulizia dei bagni si procederà come segue:

- Disinfezione WC, porta scopino e scopino;
- Disinfezione con prodotti disinfettanti (non a base di acido o altamente corrosivi) di: lavandino, WC (cassetta risciacquo esterna compresa), bidet, vasca/doccia, porta sapone, tappi di bidet, lavabo, vasca e doccia, box doccia, soffione doccia (se ad altezza uomo), piani di appoggio, pareti e pavimenti, scaldasalviette;
- Asciugatura degli elementi sopra elencati con appositi panni in microfibra diversificati per colore e materiale;
- Disinfezione ed asciugatura della rubinetteria con prodotti non acidi o corrosivi o che possano arrecare graffi o perdita della naturale smerigliatura;
- Pulizia accurata di specchi, punti luce;
- Disinfezione di phon e termo-arredi;
- Vuotatura, disinfezione dei contenitori portarifiuti e posacenere, ove presenti;
- Sostituzione di tutti i sacchetti nei portarifiuti, sacchetti igienici, Kleenex e carta igienica;
- Ripristino biancheria bagno e linea cortesia come da standard;
- Disinfezione e sistemazione sgabello, seggiolino doccia, e maniglia porta.

In aggiunta alla pulizia e disinfezione, tutte le camere saranno sanificate come da punto 4.3 ad ogni check – out.

Per ulteriori dettagli si rimanda al capitolato tecnico.

#### **4.2. Pulizia e Disinfezione spazi comuni**

Anche per quanto riguarda la pulizia degli spazi comuni, di fatto viene seguita l'attuale procedura, con l'utilizzo di prodotti disinfettanti scelti tra quelli dell'Allgeto 14.

In questa fase ogni collaboratore al termine del proprio turno provvederà alla disinfezione della postazione utilizzata mediante prodotto messo a disposizione dall'Azienda e rotolo di carta usa e getta.

In ogni caso **una volta al giorno**, generalmente a fine giornata, verrà effettuata la pulizia e la disinfezione di tutto il Back of the house e dei luoghi comuni. Il servizio nello specifico prevede la pulizia, disinfezione, sistemazione, controllo, riordino, movimentazione rifiuti prodotti, nonché ogni altra attività necessari e/o utile al migliore mantenimento di tutti gli spazi comuni (Back office, palestre, centri benessere, piscine, ecc.).

**Per quanto riguarda la cucina, locale rifiuti, ricevimento merci, magazzini alimentari e celle frigo, si segue la normale pulizia prevista dal piano di autocontrollo (Haccp) con l'utilizzo però di prodotti disinfettanti piuttosto che detergenti.**

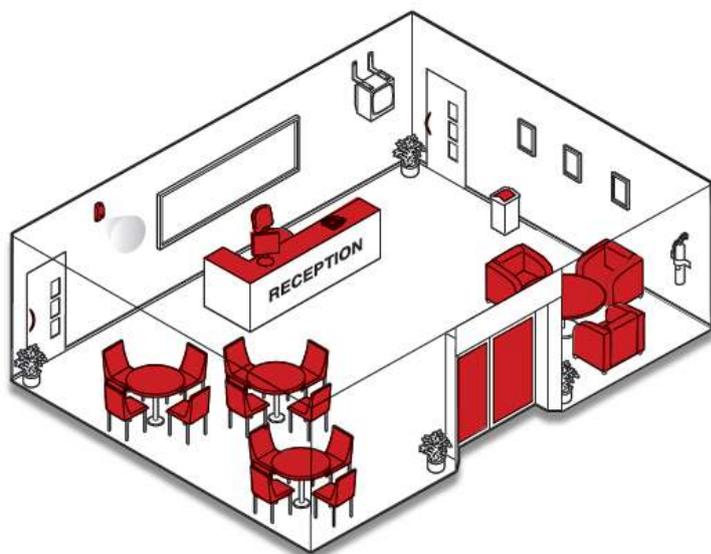
E' da prevedere invece una pulizia e una disinfezione **due o più volte al giorno** per i seguenti locali:

- ristorante, dopo ogni servizio (Breakfast, Lunch e Dinner) verranno disinfettati i pavimenti i tavoli, le sedie e le pulsantiere delle macchinette del caffè. Ogni volta che si sparcchia comunque, l'addetto sala di turno, procederà alla disinfezione del tavolo e delle sedie utilizzate dal cliente. **Per tutte le altre operazioni di pulizia si segue la normale pulizia prevista dal piano di autocontrollo (Haccp) con l'utilizzo però di prodotti disinfettanti piuttosto che detergenti;**
- spogliatoi, una volta a metà mattinata e una volta la sera;
- mensa, una volta dopo pranzo e una volta dopo cena;
- gli ascensori e i montacarichi;
- i servizi igienici clienti,
- **dopo ogni** utilizzo le sale meeting.

Per le sale meeting, in base alle dimensioni e al numero di partecipanti si potrà decidere di procedere anche alla sanificazione in aggiunta alla disinfezione. Sanificazione che comunque verrà effettuata periodicamente come per tutti i luoghi comuni.

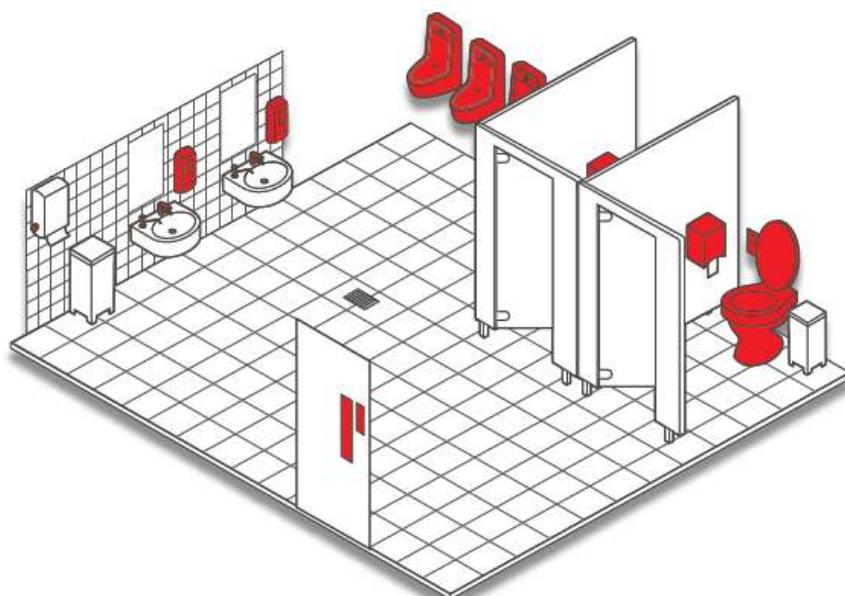
Anche per tutti questi ambienti si dovrà avere cura, e soffermarsi particolarmente sui punti chiave di contatto.

A titolo esemplificativo si riportano i principali punti di contatto della reception e dei servizi igienici comuni.



#### Reception

-  maniglie
-  interruttori
-  dispenser (riforniti, in ordine e puliti)
-  telefoni e computer
-  scrivanie e arredi



#### Bagni comuni

-  maniglie delle porte
-  interruttori
-  dispenser (riforniti, in ordine e puliti)
-  rubinetti pulsanti/  
maniglie del WC e delle  
docce
-  tavolette del WC e  
orinatoi

Tutte le operazioni di pulizia, disinfezione e sanificazione saranno registrate nei moduli riportati in allegati 15 - 19.

### 4.3. Sanificazione

NH ITALIA SPA oltre ad aver provveduto alla disinfezione dei locali prima della riapertura, come visto nei punti precedenti e previsto dalla normativa, ha previsto anche una periodica sanificazione generale di tutti i luoghi di lavoro secondo le modalità di cui alla circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute con ditta esterna specializzata. La camera sarà invece

sanificata ad ogni check – out. Tale sanificazione sarà effettuata mediante nebulizzazione di prodotti a base di cloro o perossido di idrogeno.

#### 4.4. Biancheria

La biancheria sporca è raccolta tramite appositi cestelli. I percorsi tra lo sporco e il pulito sono chiaramente separati e mai si incrociano all'interno dell'hotel. Il lavaggio della biancheria sporca è affidato a ditte esterne specializzate che garantiscono le condizioni di sanificazione richieste dalla circolare del Ministero della salute n. 5443 del 27 febbraio 2020.

#### 4.5. Manutenzione, pulizia e sanificazione degli impianti Aria Condizionata e Idrici

La sanificazione degli impianti rispetta le indicazioni dal Rapporto ISS COVID-19 • n. 5/2020.

Nello specifico è stato previsto quanto segue:

- Quando possibile, le CTA garantiranno un rinnovo dell'aria superiore a 12,5 litri al secondo; in caso contrario verrà ricalcolata l'occupazione o verranno presi in considerazione altri sistemi di ventilazione naturale.
- I sistemi di gestione degli impianti devono garantire la corretta ventilazione. Se gli inverter o i sensori di qualità dell'aria riducono il rinnovo dell'aria, devono essere esclusi.
- Escludere il ricircolo nelle unità di trattamento per evitare il ritorno dell'aria all'interno dell'edificio. Sono ammessi sistemi di recupero di calore solo dove non prevedano miscelazione di aria estratta con quella di immissione.
- I sistemi di estrazione forzata dell'aria (specialmente nei bagni delle aree occupate) devono funzionare 24 ore su 24. Si consideri che questi ambienti sono particolarmente a rischio e la ventilazione può ridurre il rischio di infezione. Le CTA, invece, dovranno essere attivate almeno un'ora prima e fino a un'ora dopo la fruizione delle aree interessate da parte degli utilizzatori
- "La pulizia e sanificazione dei filtri nelle CTA e nei fan coil delle aree attive, così come quella delle CTA stesse, delle bocchette di aerazione e dei plenum, sarà eseguita da

personale interno con cadenza non superiore ai 45 giorni. Eventuali eccezioni saranno valutate e concesse esclusivamente dal maintenance regional di area.

- Per la pulizia e sanificazione dovranno essere utilizzati prodotti con concentrazione di alcool etilico superiore al 75%, ipoclorito di sodio allo 0,1% (necessario accurato risciacquo al termine dell'operazione per evitare corrosione dei materiali) o prodotti già in uso quali Katiosteril e Coiltron.
- Le prese e le griglie di ventilazione, oltre che con i prodotti sopra indicati, potranno anche essere puliti con panni in microfibra inumiditi con acqua e sapone. E' fatto assoluto divieto di sanificanti a base a secca. Eventuali eccezioni saranno valutate e concesse esclusivamente dal maintenance regional di area."
- La manutenzione periodica delle CTA deve includere un'ispezione del sistema per garantire la tenuta e l'assenza di infiltrazioni d'aria che potrebbero contaminare gli ambienti
- I dipendenti (o il personale esterno impiegato nella sanificazione pre-apertura) che effettueranno le attività di pulizia e sanificazione o la manutenzione dei sistemi idrici o di ventilazione presteranno particolare attenzione al fine di evitare la diffusione del virus. Per fare ciò, l'uso di dispositivi di protezione individuale (mascherina, guanti e protezione oculare) è obbligatorio.
- Anche se non è direttamente correlato a COVID, è necessario continuare a seguire i protocolli per la manutenzione preventiva per il controllo della legionella. La combinazione di legionella e COVID potrebbe essere letale e le autorità sanitarie prestano particolare attenzione alle strutture a rischio di legionella (come i sistemi di ricircolo dell'acqua calda sanitaria).

## 5. PRECAUZIONI IGIENICHE PERSONALI

L'igiene personale eseguita correttamente è decisiva per la riduzione della diffusione del virus.

In tutti i locali igienici è esposto un depliant contenente le indicazioni inerenti le modalità di pulizia delle mani (**Allegato 4**). Nella bacheche aziendali e nei luoghi comuni utilizzati anche dai clienti sono esposti i dpliant (**Allegati 2 e 3**) che ricordano le principali azioni di prevenzione da mettere in atto.

**NH ITALIA SPA** ricorda che la corretta e frequente igienizzazione delle mani con acqua e sapone esclude la necessità di ricorrere al gel.

Nei luoghi distanti dai servizi igienici sono collocati e mantenuti costantemente riforniti distributori di gel per le mani, con l'invito ad un frequente uso da parte di tutti gli operatori.

### 5.1. Il gel

**NH ITALIA SPA** assicura che tutte le persone presenti in azienda abbiano la possibilità di ricorrere al gel con semplicità.

In linea generale dispenser con gel sanificante sono stati posti:

- Uno per ogni postazione di ricevimento.
- Uno per ogni sbarco ascensore.
- Uno al ristorante, in prossimità della macchinetta del caffè.
- Uno al back office.
- Uno all'ingresso dei dipendenti.
- Uno all'ingresso fornitori, se diverso da quello dipendenti.
- Uno in locale ristoro/mensa se privo di lavabo.
- Ingresso clienti parcheggio (sbarco ascensori).
- Palestra,
- Centro benessere.;
- Piscina sia ingresso che doccia;
- Spiaggia sia ingresso che bar.

Il direttore, in base alla struttura e alle specifiche esigenze dell'Hotel, può decidere in autonomia eventuali variazioni alla dislocazione proposta.

## 5.2. Pulizia postazione al cambio turno

Al fine di ridurre la possibilità di contagio, in tutti i reparti è vietata la condivisione con i colleghi di telefoni, PC, Tastiere e tutte le altre attrezzature di lavoro presenti nelle varie postazioni. L'azienda ha messo a disposizione di ogni reparto, prodotti sanificanti e rotoli di carta usa e getta, in modo che al termine di ogni turno il collaboratore, in autonomia, possa procedere con la pulizia della propria postazione avendo particolare cura nel pulire (cornetta del telefono, tastiera, mouse, tavolo e superfici di contatto in genere).

In generale il prodotto è stato distribuito così:

- Uno al back office.
- Uno al ricevimento.
- Uno per ogni spogliatoio.
- Uno in sala ristoro/mensa.
- Uno al ristorante.
- Uno al bar.
- Uno in cucina.
- Uno in manutenzione.
- Uno in palestra,
- Uno al centro benessere,
- Uno o più nella zona congressuale,
- Uno in piscina,
- Uno in spiaggia.

Il direttore, in base alla struttura e alle specifiche esigenze dell'Hotel, può decidere in autonomia eventuali variazioni alla dislocazione proposta.

Per la sanificazione periodica degli ambienti di lavoro si rimanda al punto 4 del protocollo.

## 6. DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

### 6.1. Le mascherine chirurgiche e i guanti

NH ITALIA SPA mette a disposizione di tutto il personale i necessari DPI per poter affrontare la situazione di emergenza.

Le mascherine vanno utilizzate per tutto il turno lavorativo soprattutto in tutte le occasioni in cui non è possibile mantenere almeno 1 mt di distanza.

In caso di danneggiamento o imbrattamento, l'eventuale sostituzione della mascherina dovrà essere richiesta al proprio responsabile.

A inizio settimana verrà consegnata a ogni lavoratore la "scorta settimanale", la consegna verrà registrata nel modulo di consegna DPI alla pari di tutti gli altri DPI consegnati al lavoratore. Ogni collaboratore dovrà presentarsi in azienda già munito di mascherina. In caso di utilizzo di mezzi pubblici NH ITALIA SPA consiglia fortemente l'utilizzo anche dei guanti.

I guanti possono essere considerati un'alternativa, qualora impossibilitati, al periodico lavaggio delle mani nel caso di contatto con superfici usate di frequente anche da altre persone.

Per le modalità di utilizzo della mascherina si rimanda all'**Allegato 7** che sarà affissa nelle bacheche aziendali.

Di seguito si riporta l'equipaggiamento minimo di DPI per mansione:

- **Tutte le mansioni** devono essere dotate di mascherine e guanti;

**MASCHERINA**



*usa e getta*

**GUANTO \***



*usa e getta*

- **Al ricevimento** va messa una scorta minima di camice o grembiule monouso (un paio), occhiali di protezione e mascherine FFP2, **da tenere nella medical bag e da utilizzare solo in caso di soccorso a persona sintomatica.**

MASCHERA FFP2 \*\*



non riutilizzabile

CAMICE O GREMBIULE \*\*



monouso

OCCHIALI DI PROTEZIONE \*\*



igienizzabile \*\*\*

- **Addetti ai piani e manutentori:** oltre a guanti e mascherine devono essere in possesso di camice o grembiule monouso, occhiali di protezione **nelle operazioni che possono produrre schizzi e nelle operazione di sanificazione mediante nebulizzatore.**

CAMICE O GREMBIULE \*\*



monouso

OCCHIALI DI PROTEZIONE \*\*



igienizzabile \*\*\*

- **Addetti centro benessere:** la mascherina chirurgica deve essere associata alla visiera o schermi facciali conformi alla UNI EN 166:2004. In caso di trattamenti al viso o che prevedono l'utilizzo/generazione di vapore e di aerosol la mascherina chirurgica deve essere sostituita dalla mascherina FFP2/3 senza valvola.

MASCHERINA



usa e getta

GUANTO \*



usa e getta

MASCHERA FFP2 \*\*



non riutilizzabile



- **Vetturiere:** Oltre a guanti e mascherina deve avere un coprisedile usa e getta nel momento in cui guida auto dei clienti.



Tutti i DPI una volta utilizzati vanno gettati negli appositi cestini esclusi gli occhiali di protezione che verranno igienizzati e riutilizzati (alcol etilico 70%).

## 6.2. Cestini smaltimento mascherine, guanti e DPI in genere.

NH ITALIA SPA ha provveduto a dislocare in vari ambienti di lavoro cestini per lo smaltimento delle mascherine e dei guanti sia del personale che della clientela.

I DPI vengono smaltiti nel sacchetto dell'indifferenziata. L'unica accortezza è quella di che vengano utilizzati 2 sacchetti per ogni cestino. La movimentazione inoltre va fatta obbligatoriamente con i guanti.

Discorso diverso è per i DPI utilizzati in caso di soccorso a persona sintomatica. In quel caso saranno considerati infetti e smaltiti come materiale biologico, come indicato al punto 11 del protocollo.

In linea generale possiamo trovarli:

- Uno per ogni spogliatoio.
- Uno nel locale mensa/ristoro.
- Uno al ricevimento.
- Uno allo sbarco ascensore del piano terra.
- Uno in cucina.

- Uno al ristorante.
- Uno al Bar.
- Uno presso l'ingresso fornitori.
- Uno o più nella zona congressuale.
- Uno al centro benessere.
- Uno in piscina.
- Uno in spiaggia.
- Uno in palestra.

Il direttore, in base alla struttura e alle specifiche esigenze dell'hotel, può decidere in autonomia eventuali variazioni alla dislocazione proposta.

## **7. GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI**

Gli spazi comuni sono potenziali fonti di contatto e diffusione del virus.

L'accesso agli spazi comuni di pertinenza del personale NH è contingentato. Nelle bacheche o comunque all'interno dei locali ad uso comune sono affisse specifiche informative con le misure di prevenzione da seguire.

Il ricambio d'aria è costantemente garantito in tutti gli ambienti di lavoro e l'impianto di climatizzazione è mantenuto come stabilito dal Rapporto ISS COVID-19 - n. 5/2020. Per il periodo estivo viene comunque suggerito di mantenere le finestre costantemente aperte, dove possibile.

Particolari precauzioni sono state prese anche per tutti gli spazi comuni utilizzati anche dai clienti.

### **7.1. Spogliatoi**

All'interno degli spogliatoi vengono garantite idonee condizioni igienico – sanitarie. Infatti tutti gli spogliatoi sono dotati di servizi igienici completi (water, lavabi, docce) di armadietti personali e di posti a sedere proporzionati al numero di armadietti. All'interno dei locali è esposta l'informativa (**Allegato 8**) in cui sono riportate tutte le principali misure di prevenzione da seguire oltre all'informativa sul corretto lavaggio delle mani (**Allegato 4**). L'ingresso all'interno degli spogliatoi è contingentato, preferibilmente uno alla volta, in ogni caso in numero sufficiente per garantire il rispetto delle distanze di sicurezza.

L'**Azienda** ha inoltre deciso di dotare tutti gli spogliatoi di cestino dei rifiuti dedicato al solo smaltimento dei DPI, di un prodotto igienizzante e di un rotolo di carta usa e getta per consentire ai lavoratori di poter igienizzare le sedie o le panche prima dell'utilizzo.

E' assolutamente vietato presentarsi in Hotel già indossando le divise da lavoro.

Momentaneamente è vietato l'utilizzo delle docce.

### **7.2. Mensa/Sala ristoro**

In questa fase si suggerisce a tutti i collaboratori di consumare il pasto alla propria postazione, qualora sia possibile. All'interno del locale è esposta l'informativa (**Allegati 9 e 10**) con le principali

misure di prevenzione da mettere in atto sia per l'utilizzo della mensa che per i distributori di bevande e snack.

L'ingresso è consentito solo a un numero di persone sufficiente a garantire le distanze di sicurezza.

L'**Azienda** ha inoltre deciso di dotare il locale di un prodotto igienizzante e di un rotolo di carta usa e getta per consentire ai collaboratori di poter igienizzare il tavolo e le sedie dopo ogni utilizzo, oltre alle pulsantiere dei distributori automatici.

In questa fase di emergenza i collaboratori permangono nel locale solo per il tempo necessario a consumare il pasto, e al termine provvedono a sprecchiare, disinfettare la postazione e portare le stoviglie sporche nella plunge per le normali operazioni di pulizia e lavaggio.

### 7.3.Zone fumatori

Le aree fumatori sono tutte all'esterno. Per queste aree non si prevedono prescrizioni particolari, eccetto il mantenimento della distanza di sicurezza. In tutte le aree fumatori viene esposta l'informativa sul distanziamento e sulle misure di prevenzione da mettere in atto (**Allegato 3**).

### 7.4.Hall

Negli hotel, in cui è stato possibile, sono stati separati i percorsi in entrata e uscita. In tutte le zone di sosta oltre alle informative generali sulle principali misure precauzionali da mettere in atto (**Allegato 3**) si è provveduto a indicare gli "spazi di sosta" mediante affissione di adesivi a pavimento. In linea generale sono stati affissi alla reception, agli sbarchi ascensori, nelle aree congressuale e al ristorante. Nelle aree comuni, come già descritto al punto 5 sono presenti anche vari dispenser per l'erogazione di gel sanificanti. Tutti gli arredi e gli oggetti che possono essere veicolo di contagio e che non sono indispensabili per il servizio saranno rimossi. In linea generale questo sarà fatto in tutti i locali dell'hotel.

### 7.5.Ricevimento/Guest Relation

**NH ITALIA SPA** ha provveduto a mettere in atto una serie di azioni finalizzate a ridurre al minimo i tempi di permanenza al ricevimento riducendo quindi la possibilità di contagio. Tutti gli addetti al

ricevimento lavorano in postazioni dotate di pannelli parafuoco in plexiglass e le postazioni sono studiate in modo da mantenere una distanza sufficiente tra le persone in turno (si prediligono le postazioni più laterali del desk). Dove possibile il check – in e il check – out sono stati separati. Sono stati inoltre forniti per ogni postazione i gel sanificanti oltre ad appositi cestini per buttare i DPI dei clienti.

#### Fase precedente all'arrivo

Nella fase **precedente all'arrivo**, i clienti vengono contattati singolarmente al fine di procedere all'invio dei documenti di identità e dell'informativa sulla privacy firmata. In questo modo all'arrivo il cliente dovrà solo ritirare le chiavi della stanza e mostrare il documento d'identità originale. Il segretario di ricevimento in questa fase non ha la necessità di toccare il documento, ma può solo visionarlo e confrontarlo con la copia inviata precedentemente per e-mail. Qualora si rendesse necessario, i segretari di ricevimento ritireranno la documentazione necessaria al check – in, autorizzeranno l'ingresso dei clienti in hotel, e procederanno in un secondo momento alla registrazione.

Per quanto riguarda i gruppi, le rooming list verranno chieste almeno il giorno prima, in modo da portarsi avanti con la preparazione delle chiavi e di tutto il necessario per il check – in.

#### Check - in

Durante il **check – in**, tutti i collaboratori evitano di toccare oggetti toccati anche dai clienti. Sono vietate strette di mano o altro tipo di contatto ed è obbligatorio mantenere costantemente la distanza di sicurezza.

Per quanto riguarda i gruppi, o le famiglie, al check – in si recherà solo il capo gruppo o famiglia e tutte le chiavi saranno consegnate a lui che poi le smisterà.

Tutti gli scambi di oggetti (chiavi, carte di credito, penne, ecc.) avverranno tramite un vassoio. Prima della consegna al cliente tutto dovrà essere disinfettato.

In questa fase le attività della **Guest Relation** possono essere svolte anche successivamente all'ingresso in struttura del cliente (dipende dall'affollamento del momento). Tutte le attività sono svolte avendo cura di mantenere le distanze e usando i DPI.

### Check - Out

Al fine evitare incroci tra check - in e check – out, in questa fase di emergenza agli ospiti viene proposto di effettuare il **check – out** la sera prima della partenza. Qualora non sia possibile effettuare il check – out la sera prima, si procederà normalmente, cercando di velocizzare al massimo le attività. E' preferibile il pagamento con carta di credito, cercando di evitare il contante. In ogni caso in tutte le postazioni del ricevimento sono presenti dispenser con gel sanificante per igienizzare le mani prima dell'utilizzo del POS. Il pos viene igienizzato anche dopo ogni utilizzo. Per i ridurre i tempi e i momenti di contatto viene anche proposto l'invio telematico della fattura.

Le chiavi restituite dall'ospite (preferibilmente inserite direttamente dal cliente in scatola appositamente preparata ed esposta al ricevimento) vengono conservate in contenitore diverso dalle chiavi pronte per il check – in e una volta al giorno, o più volte se necessario, vengono opportunamente sanificate con soluzione a base alcolica (70%) prima di essere nuovamente utilizzate. Stesso discorso vale per le penne e tutti gli oggetti che sono stati toccati dai clienti.

Il deposito bagagli, se il livello di occupazione lo consente, è effettuato direttamente nella camera, qualora non sia possibile verrà svolto normalmente utilizzando il locale apposito. Tutti i bagagli sono movimentati indossando i guanti.

Il locale deposito bagagli viene periodicamente sanificato come descritto al punto 4.

### **7.6. Ascensori**

Negli sbarchi ascensori sono stati applicati degli adesivi indicanti le distanze da rispettare. E' stata inoltre inserita la comunicazione che è possibile utilizzare l'ascensore solo una persona alla volta, o per nucleo familiare.

Per le operazioni di pulizia e sanificazione delle cabine e delle pulsantiere si rimanda al punto 4 del protocollo.

### **7.7. Back office**

Al back office è prevista presenza di personale in numero sufficiente a poter garantire il mantenimento delle distanze di sicurezza. Tutte le postazioni e tutte le attrezzature necessarie

allo svolgimento delle varie attività sono assegnate in maniera esclusiva ai collaboratori. In questo modo viene limitata al massimo la condivisione di attrezzature tra colleghi.

In ogni caso è presente dell'igienizzante per le mani, per procedere all'igienizzazione prima dell'utilizzo di beni comuni come fotocopiatrici o scanner.

Come tutti gli altri reparti, anche al back office al termine del turno, ogni collaboratore provvederà alla pulizia della propria postazione.

Per la periodica sanificazione si rimanda la punto 4 del protocollo.

### **7.8.Cucina**

Ferme restando tutte le buone prassi igieniche già in essere, in cucina molta attenzione è stata posta al distanziamento tra le persone e a una frequente igiene personale. L'Azienda ha provveduto all'affissione all'interno delle cucine di tutte le informative necessarie al rispetto delle principali misure di precauzione da mettere in atto e quella relativa alla pulizia delle mani. In genere tutte le cucine sono dotate di lavabo, quindi nella maggior parte dei casi non si rende necessaria la fornitura di gel sanificante.

Tutti i collaboratori che lavorano in cucina indossano per tutti i cicli di lavorazione sia mascherine che guanti. I guanti vengono cambiati molto frequentemente, in relazione alle superfici toccate. Ogni volta che si toccano maniglie o superfici potenzialmente contaminate, prima di toccare il cibo, avviene la sostituzione. La stessa cosa viene fatta nel momento in cui qualcuno si reca nelle dispense o nelle celle frigo per rifornimenti, prima di iniziare le operazioni di preparazione vengono sostituiti i guanti.

Tutti gli utensili, i banchi di lavoro e le attrezzature vengono costantemente pulite (generalmente dopo ogni utilizzo) seguendo le normali prassi igieniche imposte dal piano di autocontrollo.

Anche in cucina è stato predisposto apposito cestino per la raccolta dei DPI.

Tutte le stoviglie sporche vengono lavate in lavastoviglie con i normali prodotti attualmente utilizzati.

### 7.9. Ristorante/bar

In questa fase **NH ITALIA SPA** procederà con il servizio buffet solo mediante somministrazione da parte di personale incaricato. La modalità self – service potrà essere adottata solo per buffet realizzati esclusivamente con prodotti confezionati in monodose.

La disposizione dei tavoli è stata fatta in modo da garantire la distanza minima di sicurezza tra un tavolo e l'altro. E' possibile far sedere in uno stesso tavolo solo persone appartenenti alla stessa famiglia o che alloggiano nella stessa camera.

Tutte le stoviglie (piatti, posate, bicchieri, ecc.) vengono forniti dal personale di sala su richiesta, niente è lasciato a vista.

L'unica attrezzatura che l'ospite può utilizzare in autonomia, senza il controllo del personale di sala, è la macchinetta del caffè davanti alla quale è presente un dispenser con gel sanificante per procedere alla pulizia delle mani prima dell'utilizzo.

Durante il servizio i piatti sono trasportati con appositi carrelli e chiusi mediante coperchi. La stessa metodologia di trasporto è utilizzata per le room service. In questo caso il carrello sarà lasciato fuori dalla porta e sarà il cliente a prendere i vari piatti.

Momentaneamente l'azienda ha deciso di chiudere le "aree bimbi".

### 7.10. Palestre

All'interno delle palestre, come in tutti i luoghi comuni, sono affisse le informative sui comportamenti da adottare e relative al distanziamento sociale. L'ingresso in palestra avviene in maniera contingentata solo dopo prenotazione/registrazione presso la reception.

Possono entrare in palestra solo un numero di ospiti tale da garantire un distanziamento di **m 2** tra persone che stanno svolgendo attività fisica. All'interno del locale gli ospiti potranno trovare un prodotto igienizzante e un rotolo di carta usa e getta per la sanificazione degli attrezzi. In ogni caso a fine giornata tutti gli attrezzi e il locale verranno puliti e disinfettati come descritto al punto 4. Sarà disponibile anche un dispenser con gel sanificante o in alternativa guanti monouso da utilizzare durante le attività all'interno della palestra. Non è necessario portare la mascherina, avendo comunque l'obbligo di mantenere le distanze di sicurezza. Non è possibile in questa fase

utilizzare i bagni e gli spogliatoi della palestra, e tutti i prodotti self – service (acqua, frutta, ecc.) sono stati eliminati. Al cliente, al momento della prenotazione o comunque del ritiro degli asciugamani sarà fornita una bottiglietta d’acqua.

#### **7.11. Spa/centro benessere/sauna/bagno turco**

La reception del centro benessere segue tutte le regole già stabilite per la reception dell’hotel. Quindi i collaboratori saranno dotate di DPI, schermi parafiatto in plexiglass, e tutti gli scambi di oggetti avverranno tramite un vassoio. L’ingresso al centro benessere può avvenire solo su prenotazione.

Alla reception saranno esposte tutte le informative per il distanziamento e per le precauzioni da mettere in atto, in questo modo si ha la possibilità di contingentare gli ingressi e di limitare le occasioni di contatto e contagio. Tutti i collaboratori dei centri benessere sono dotati dei DPI riportati al punto 6.1 del protocollo.

In linea generale si è provveduto a prevedere quanto segue:

- Durante i trattamenti estetici i pannelli della cabina devono rimanere chiusi;
- I trattamenti al viso, che comportino l’uso di vapore, sono effettuati in locale separato con aperture naturali, in modo da garantire il ricambio d’aria al termine del trattamento. I DPI utilizzati in questo caso sono quelli indicati al punto 6.1 del protocollo;
- Al termine di ogni trattamento si ha la sostituzione dei dispositivi usa e getta (lenzuolini, guanti, pellicole) e la disinfezione di quelli riutilizzabili (visiera facciale). Si procede inoltre a una disinfezione generale dei lettini e di tutte le attrezzature utilizzate e lo svuotamento dei cestini della biancheria, se pieni;
- Prima di far entrare il cliente successivo assicurarsi che ci sia stato un sufficiente ricambio d’aria o naturale o meccanica;
- Più o meno bisogna calcolare tra un cliente e un altro un periodo di tempo pari a 30 – 45 minuti, al fine di consentire la disinfezione della stanza.

Al termine della giornata tutti gli ambienti del centro benessere saranno puliti e disinfettati come indicato al punto 4 del protocollo.

Si segnala, inoltre, che in questa fase sono inibiti l'utilizzo di saune, bagno turco ed eventuali vasche idromassaggio.

## 7.12. Piscine

L'ingresso in piscina è contingentato e potrebbe richiedere prenotazione presso la reception dell'hotel. All'ingresso saranno affisse tutte le informative relative alle regole della piscina. Saranno inoltre presenti un dispenser di gel igienizzante all'ingresso, e uno nella doccia. Nelle aree solarium e verde i lettini saranno disposti in maniera da garantire il distanziamento necessario in base alle ordinanze regionali e in vasca è garantita una densità di affollamento pari a 7 mq di acqua a persona. Per ogni ombrellone sono presenti 2 lettini ed è possibile stazionare sotto lo stesso ombrellone solo nel caso in cui gli occupanti appartengano tutti allo stesso nucleo familiare.

La disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettino) è stata regolamentata attraverso percorsi dedicati in modo da garantire il distanziamento sociale di almeno 1,5 m tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi.

Per le docce è garantito il rispetto di almeno 1 mt di distanza.

Nelle piscine in cui è presente il bagnino sarà lui a vigilare sul rispetto delle distanze anche per quanto riguarda l'utilizzo delle docce. Per le piscine non presidiate, in prossimità della doccia e del bar sono stati applicati adesivi a pavimento per garantire il giusto distanziamento.

Tutti gli arredi a fine giornata saranno disinfettati come da punto 4 del protocollo. In ogni caso, ad ogni cambio cliente tutte le attrezzature dovranno essere disinfettate.

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.

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.

### 7.13. Spiaggia

L'ingresso e l'uscita alla spiaggia sono stati separati e indicati con segnaletica, finalizzata ad evitare gli incroci tra utenti. Sia all'ingresso che al bar sono posizionate sia specifiche informatiche che dispenser con gel igienizzanti. In line generale per minimizzare il rischio di contagio si è provveduto a quanto segue:

1. Gli ombrelloni saranno distanziati in modo tale da garantire almeno 10 m<sup>2</sup> per ogni ombrellone;
2. I lettini e le sdraio senza ombrellone sono posizionati a una distanza non inferiore a m 1,5 gli uni dagli altri;
3. Agli ospiti che rimangono per più giorni viene assegnato sempre lo stesso ombrello,
4. Sotto lo stesso ombrellone possono starci solo persone che appartengono allo stesso nucleo familiare o che comunque condividono la stessa stanza;
5. Per il pagamento al bar si prediligono pagamenti tramite carte, cercando di ridurre al minimo il contante, si procederà infatti con l'addebito in camera;
6. Al termine della giornata tutte le attrezzature sono sanificate;
7. Tramite nastri e paletti di delimitazione, presso le docce viene garantito un distanziamento di m 1 tra gli utenti.

### 7.14. Parcheggio (vetturiere/trasporto gruppi)

Il parcheggio è un luogo di passaggio dove i rischi di contagio sono sicuramente inferiori rispetto ad altri luoghi in cui i clienti possono sostare per più tempo. Particolare attenzione è stata posta nei confronti dei **vetturieri** i quali, in alcuni hotel provvedono al parcheggio delle auto in arrivo. Il vetturiere nelle attività di guida si deve attenere alle seguenti indicazioni:

1. Indossare mascherina e guanti.
2. Aprire gli sportelli o i finestrini per aerare l'abitacolo.
3. Spegnerne l'aria condizionata.
4. Posizionare il coprisedile monouso.
5. Dopo aver posteggiato la vettura, provvederà a smaltire il coprisedile in apposito cestino per DPI.

Per il trasporto di gruppi ed equipaggi oltre a quanto visto sopra bisogna:

1. provvedere all'apertura della portiera per il cliente;
2. garantire il distanziamento sociale durante il trasporto;
3. se è possibile, lasciare una fila vuota tra conducente e passeggeri;
4. lasciare un posto libero tra un passeggero e un altro.

## **8. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (TURNAZIONE, TRASFERTE E SMART WORK, RIMODULAZIONE DEI LIVELLI PRODUTTIVI)**

**NH ITALIA SPA** dichiara che tutte le azioni indicate dal presente Protocollo sono funzionali ad individuare gli aspetti organizzativi e produttivi strettamente collegati alla produzione; e che vengono limitati, ridotti o sospesi quelli non incidenti sull'attività produttiva.

Questo vale per tutti i profili presi in considerazione (individuazione dei dipartimenti, degli spostamenti, delle trasferte, delle modalità organizzative, etc).

### **8.1. Gestione del personale**

Al fine di evitare sovraffollamenti, **l'Azienda**, su indicazione dei vari **direttori e capi reparto** assicura un piano di turnazione dei dipendenti con l'obiettivo di diminuire al massimo i contatti e di creare gruppi autonomi, distinti e riconoscibili.

Garantire la distanza interpersonale e la riconoscibilità dei gruppi è importante al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di salute (evitando la continua circolazione e confusione dei lavoratori nel partecipare a gruppi differenti).

#### **In aggiunta NH ITALIA SPA:**

Sta già usufruendo degli ammortizzatori sociali, e continuerà a farlo, al fine proprio di aumentare le rotazioni all'interno degli ambienti di lavoro.

Nello specifico i lavoratori hanno già iniziato lo smaltimento ferie e rol arretrati e la FIS (Fondo di Integrazione Salariale).

### **8.2. Trasferte e viaggi**

Momentaneamente **NH ITALIA SPA** ha sospeso tutte le trasferte e i viaggi di lavoro.

Man mano che la situazione nazionale inizierà a stabilizzarsi, riprenderanno gradualmente anche le trasferte dei collaboratori.

Per le trasferte saranno privilegiati, dove possibile, spostamenti tramite auto aziendali. I mezzi pubblici saranno utilizzati solo per le mete più distanti. Tutti i lavoratori riceveranno informativa (**Allegato 11**) sulle trasferte con le principali regole da seguire.

## **9. GESTIONE ENTRATA E USCITA DEI DIPENDENTI**

Fatto salvo quanto già previsto ai precedenti punti 2 e 3, seguendo il Protocollo nazionale, e premesso che per le misure descritte al punto 8 i collaboratori che quotidianamente avranno accesso in hotel saranno in numero ridotto, **NH ITALIA SPA** dispone quanto segue:

- a) Negli hotel, in cui è stato possibile, l'ingresso e l'uscita dei collaboratori è stata separata.
- b) In ogni caso gli ingressi sono abbastanza scaglionati, quindi non si pongono problemi di sovraffollamento negli spogliatoi piuttosto che nei corridoi.
- c) All'ingresso dipendenti è stato fornito un dispenser con gel igienizzante per le mani.
- d) I lavoratori dovranno arrivare in hotel muniti di DPI e anche alla fine del turno dovranno lasciare l'hotel con le medesime dotazioni.

Si ricorda, inoltre, che è vietato andare in giro per l'hotel con indumenti personali. Questo presuppone che nessun collaboratore potrà arrivare da casa già indossando gli indumenti da lavoro.

## **10. SPOSTAMENTI INTERNI, RIUNIONI, EVENTI INTERNI E FORMAZIONE**

La limitazione degli spostamenti interni è fondamentale.

In linea generale tutti gli spostamenti interni e le riunioni non indispensabili sono limitati. Le principali forme di comunicazione da privilegiare sono telefono e e-mail.

### **10.1. Riunioni ed eventi interni**

L'**Azienda**, si impegna a favorire le riunioni a distanza, quando possibile. Per le riunioni che non è possibile fare a distanza, **ad esempio il briefing mattutino**, stabilisce quanto segue:

- Sono da favorire sempre le sale più grandi, in modo da poter mantenere meglio la distanza interpersonale.
- Se non sono disponibili sale a contenere tutti i capi servizio, sarà cura del direttore organizzare il briefing in turni successivi.
- Le riunioni vanno effettuate sempre utilizzando le mascherine.
- Al termine della riunione, viene effettuata la disinfezione del tavolo, delle sedie, dei telecomandi e di tutte le superfici che sono state toccate, oltre all'apertura delle finestre.

### **10.2. Meeting, conferenze ed eventi**

Già in fase di richiesta dal parte del cliente, si preferisce l'assegnazione di sale con capienza sufficiente a garantire le distanze minime di sicurezza.

Quando possibile si cercherà di favorire l'utilizzo di sale con aperture naturali e possibilmente con uscita diretta all'esterno. In questo modo, soprattutto durante le pause, sarà evitato che gli ospiti attraversino spazi comuni dell'hotel.

Nelle aree congressuali, come in tutti gli altri luoghi comuni, gli ospiti vengono informati mediante affissione di specifiche informative di tutte le misure di precauzione da mettere in atto al fine di evitare il contagio.

**NH ITALIA SPA** ha previsto anche in queste zone l'affissione di adesivi a pavimento per facilitare il distanziamento (soprattutto se presente il welcome desk) oltre che dispenser con gel sanificante per l'igiene delle mani. Eventuali postazioni di segreteria e welcome desk saranno dotate di schermi parafuoco in plexiglas.

Per tutti gli eventi per i quali sarà possibile, verranno assegnati i posti ai partecipanti per evitare gli assembramenti e i cambi di posto. Si tenderà a privilegiare l'utilizzo di tecnologie digitali al fine di automatizzare i processi organizzativi e partecipativi, mantenendo anche un registro dei partecipanti all'evento per 14 giorni al fine dell'individuazione dei "contatti stretti". L'eventuale materiale (penne, block notes, ecc.) saranno presenti già in postazione, e solo se richiesti precedentemente dal cliente.

I relatori, se possibile, saranno posizionati a una distanza superiore a 1 mt gli uni dagli altri. Tutte le attrezzature (microfoni, telecomandi, tastiere, ecc.) saranno sanificate prima dell'utilizzo e saranno coperte con dei sacchetti ad uso alimentare o clinico che verranno sostituiti a ogni utilizzatore. Anche al guardaroba, gli indumenti e gli oggetti personali saranno riposti in sacchetti porta abiti. Tutti i partecipanti agli eventi dovranno indossare le mascherine durante lo svolgimento delle attività.

Nelle sale l'estrazione dell'aria è costantemente attiva, nonostante questo a ogni intervallo e al termine degli eventi saranno aperte tutte le finestre in modo da aerare i locali.

In questa fase di emergenza il servizio di coffee break viene intensificato mettendo a disposizione degli ospiti più postazioni. Se l'organizzatore dell'evento lo dovesse chiedere sarà possibile effettuare anche il coffee break con servizio al tavolo. Eventuali buffet saranno possibili solo in modalità assistita. La modalità self – service è possibile solo con prodotti confezionati in monodose.

Al termine di ogni evento le sale saranno disinfettate/sanificate come descritto al punto 4 del protocollo.

### **10.3. Formazione interna**

Tutta la formazione continua è stata attualmente sospesa. Per i corsi che è possibile effettuare in modalità e-learning si procederà normalmente.

Tutti i corsi che prevedono un vero e proprio addestramento pratico (ad esempio antincendio e primo soccorso) saranno ripresi solo quando l'emergenza sarà rientrata.

## **11. GESTIONE DI UNA PERSONA SINTOMATICA IN AZIENDA**

### **11.1. Persona sintomatica**

Nel caso in cui un **collaboratore** sviluppi febbre e sintomi di infezione respiratoria quali tosse, brividi, dolori muscolari, ecc.

- lo deve dichiarare immediatamente alla direzione o comunque al proprio responsabile;
- deve essere isolato in un locale con aerazione naturale munito di mascherina e guanti.

Nel caso in cui dovesse essere un **ospite** a comunicare di avere i sintomi:

- deve essere isolato in camera o altro locale con aerazione naturale munito di mascherina e guanti.

L'**Hotel**, appreso quanto sopra indicato, deve:

- avvertire immediatamente le autorità sanitarie competenti ai numeri di emergenza per il COVID-19 forniti dalla Regione o dal Ministero della Salute (**Allegato 12**);
- procedere al suo isolamento in base alle disposizioni dell'autorità sanitaria.

Il personale dell'hotel dovrà assistere l'ospite solo in caso di emergenza e di situazioni improrogabili, generalmente dovrà gestire tutto per telefono invitandolo a rimanere in camera. In caso di intervento dovrà:

- Indossare il kit di emergenza presente al ricevimento (mascherina FFP2, camice monouso, guanti e occhiali di protezione);
- Mantenere sempre la distanza di sicurezza;
- Smaltire eventuali fazzoletti usati dal collaboratore/ospite ed eventuali DPI in un sacchetto usa e getta per materiale biologico (dovrebbe presente nelle cassette di primo soccorso) e trattarlo e smaltirlo come materiale infetto categoria B (UN3291).

Ove a seguito di verifiche, la persona sintomatica risultasse positiva, allertati dall'autorità sanitaria di competenza, si dovrà:

- collaborare per la definizione degli eventuali “contatti stretti” della persona presente in azienda che sia stata riscontrata positiva al tampone COVID-19. (Ciò al fine di permettere alle autorità di applicare le necessarie e opportune misure di quarantena.)
- nel periodo dell'indagine, l'azienda potrà chiedere agli eventuali possibili contatti stretti di lasciare cautelativamente l'hotel, secondo le indicazioni dell'Autorità sanitaria.

#### 11.2. Contatti con persona sicuramente positiva e caso di positività

Il **collaboratore**, appreso del caso confermato di COVID 19 o dallo stesso soggetto affetto con cui è entrato in contatto, o dalle autorità di competenza che hanno effettuato le verifiche epidemiologiche del caso, deve:

- avvisare il Direttore delle misure stabilite e comunicategli dalle autorità di competenza sanitarie;
- ove trascorso il periodo di quarantena con sorveglianza attiva **non dovesse sviluppare alcuna sintomatologia**, previo contatto con le stesse autorità sanitarie, potrà essere riammesso al lavoro;
- ove trascorso il periodo di quarantena con sorveglianza attiva **si dovesse sviluppare sintomatologia correlata** saranno le stesse autorità sanitarie di competenza ad avvisare il Datore e ad avviare l'indagine epidemiologica per la ricerca dei contatti stretti.

**In caso di positività al tampone, per tutti i collaboratori, una volta ricevuto il certificato attestante la positività, sarà effettuata la denuncia di infortunio all'INAIL come dal DECRETO LEGGE 17 MARZO 2020 N. 18.**

**Al rientro sarà effettuata anche la visita medica come prevista dall'art. 41, c. 2 lett. e-ter del D.lgs. 81/08 e s.m.i, indipendentemente dall'assenza per malattia.**

### 11.3. Pulizia di ambienti dove abbiano soggiornato casi confermati di COVID-19

Gli ambienti di lavoro o le camere in cui hanno soggiornato collaboratori o ospiti risultati positivi al Covid – 19 seguiranno le procedure di pulizia e sanificazione riportati nell'**ALLEGATO V della circolare n. 5443 del 27 febbraio 2020**. La sanificazione sarà affidata a ditta esterna specializzata.

Nello specifico le superfici verranno trattate con ipoclorito di sodio 0,1% dopo pulizia, per le superfici che potrebbero essere danneggiate dal cloro si opterà per prodotti a base alcolica (70%). I tendaggi saranno sottoposti a un ciclo di lavaggio con acqua calda a 90°C e detergente. Qualora non sia possibile il lavaggio a 90°C per le caratteristiche del tessuto, aggiungere il ciclo di lavaggio con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio.

### 11.4. Gestione del servizio in camera durante la quarantena

Qualora un cliente dovesse trascorrere un periodo di quarantena all'interno della struttura sarà necessario assisterlo minimizzando al massimo i contatti e le possibilità di contagio.

In linea generale è importante prestare attenzione a quanto segue:

- Va evitato assolutamente di entrare in camera. Se in caso di emergenza dovesse essere necessario, l'interessato entrerà utilizzando tutti i DPI conservati nella Medical Bag come indicato al punto 6.1 del protocollo;
- Eventuali prodotti alimentari vanno consegnati solo tramite room service;
- Se possibile imballare il cibo in sacchetti monodose;
- Il vassoio con i piatti va lasciato in corridoio davanti alla porta della camera e sarà l'ospite a recuperarli, stesso discorso vale per la biancheria pulita, o altro;
- Fornire all'ospite servizi standard gratuiti (ad es. Acqua, tè, caffè, tovaglioli, ecc.) e prodotti alimentari di tipo non deperibile per limitare la necessità di effettuare numerose consegne giornaliere;
- Offrire la possibilità di effettuare un minimo di spesa per il cliente, comprese medicine;
- Non fornire servizi di pulizia durante il soggiorno dell'ospite;
- Fornire diversi sacchetti di grandi dimensioni per lo smaltimento di tutti i rifiuti. Gli ospiti devono essere informati che devono tenere i sacchetti della spazzatura nella stanza (non

collocati in corridoio) fino a quando non viene concordato un orario coordinato per il prelievo.

- Dopo la partenza dell'ospite, procedere alla disinfezione e pulizia della camera come da punto 4.3 del protocollo;
- Eventuali rifiuti dovranno essere collocati in sacchetto per la raccolta di rifiuti biologici e smaltiti come rifiuti infetti; spesso discroso vale anche per i DPI dell'ospite, di chi ha fatto la pulizia della camera, e di tutti quelli che sono entrati in contatto con l'ospite;
- Tutta la biancheria usata da un sospetto Covid-19 deve essere raccolta separatamente e conservata in un sacchetto sigillato e conservata per 72 ore e se il risultato del test della persona è negativo, inviare la biancheria per il lavaggio nella linea normale, altrimenti segnalare alla ditta di lavaggio di attuare il trattamento come da circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute;
- Per tutto il periodo della quarantena, se possibile, sarà escluso l'impianto di ricircolo dell'aria;
- In ogni caso al termine, prevedere una sanificazione straordinaria anche dell'impianto di climatizzazione, almeno della zona riguardante la camera.

## **12. SORVEGLIANZA SANITARIA, MEDICO COMPETENTE E RLS**

Come previsto nel Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, **NH ITALIA SPA** prosegue nello svolgimento dell'attività di sorveglianza sanitaria, rispettando le misure igieniche contenute nelle indicazioni del Ministero della Salute.

Il medico competente collabora all'individuazione di lavoratori a rischio e indica eventuali prescrizioni per gli stessi.

Continua, inoltre, la collaborazione con il Datore di Lavoro, l'RSPP e gli RLS per l'individuazione di tutte le misure di prevenzione e protezione.

Nel corso delle visite, il Medico indosserà i necessari DPI (camice monouso, mascherina, occhiali, guanti).

Le visite mediche potranno essere erogate presso la sede aziendale o presso lo studio del Medico Competente.

### **12.1. Visite mediche presso la sede aziendale**

**NH ITALIA SPA** metterà a disposizione una sala dotata di una scrivania e di dispenser igienizzanti per le mani, con un servizio igienico facilmente raggiungibile, regolarmente sanificato prima dell'uso.

Il Medico sarà munito di idonea documentazione su carta intestata dell'Azienda, da esibire alle Forze dell'Ordine in caso di controllo, qualora permangano limitazioni agli spostamenti.

I collaboratori convocati dovranno ricevere l'informativa in **Allegato 13**. Sarà inviata per e-mail o esposta nelle bacheche aziendali.

Dovranno presentarsi alle visite muniti dei necessari DPI (guanti e mascherine).

Il Medico procederà alla misurazione della temperatura con termometro ad infrarossi o altra tipologia contact-less. Se la temperatura è superiore a 37,5° si presentano sintomi respiratori anche lievi, il lavoratore non sarà sottoposto a visita con la raccomandazione di permanere presso il proprio domicilio, di limitare al minimo i contatti stretti, di osservare le precauzioni igieniche e di

contattare tempestivamente il proprio Medico di Medicina Generale (o il Servizio di Continuità Assistenziale), o, in caso di sintomi gravi, direttamente il 112/118.

Al fine di prevenire la diffusione di possibili infezioni respiratorie durante l'effettuazione della sorveglianza sanitaria si differisce in ogni caso l'effettuazione delle prove di funzionalità respiratoria, o comunque di procedure che generano aerosol (ad esempio spirometria), se previste nel programma degli accertamenti sanitari periodici ai fini dell'espressione del giudizio di idoneità alla mansione specifica. Il Medico potrà emettere un giudizio di idoneità con validità temporale ridotta.

Al termine della visita, Il Medico inviterà il lavoratore ad osservare con rigore le misure igieniche per le malattie a diffusione respiratoria (igiene delle mani e delle secrezioni respiratorie).

## 12.2. Visite mediche presso lo studio del Medico

Il Medico garantisce che la visita si svolga in un locale dotato di dispenser igienizzanti per le mani.

I lavoratori convocati dovranno:

- essere considerati in trasferta / missione;
- essere muniti di idonea certificazione rilasciata dall'azienda da esibire alle Forze dell'Ordine in caso di controlli, qualora permangano limitazioni agli spostamenti;
- ricevere l'informativa in **Allegato 13**. Sarà inviata per e-mail o esposta nelle bacheche aziendali.

I lavoratori dovranno presentarsi alle visite muniti dei necessari DPI (guanti e mascherine).

Le modalità di svolgimento della visita non cambiano rispetto a quelle svolte presso le sedi aziendali.

### **13. AGGIORNAMENTO DEL PROTOCOLLO DI REGOLAMENTAZIONE**

Il Comitato è costituito da:

- Il direttore dell'hotel; **referente per l'applicazione del protocollo**
- L'RLS, uno per ogni hotel;
- ASPP, Salvatore La Bruna
- RSPP, Mauro Marcucci
- Medico Coordinatore, Francesco D'Agostino

Le attività del comitato si possono svolgere mediante colloqui telefonici (singoli o collettivi), incontri e sopralluoghi in campo. Le conversazioni tra singoli soggetti, ove comportino azioni operative/decisioni sono comunicate agli altri membri della commissione.

Riunioni collettive (telefoniche o dirette ove strettamente necessario) verranno verbalizzate.