

# Linea guida Hotel Costa Paradiso per la gestione emergenza Covid-19

## Campo di applicazione

Questo documento ha lo scopo di far sì che, in un determinato ambito, tutti gli operatori agiscano verso l'ospite dell'Hotel Costa Paradiso in modo uniforme e formalmente riconosciuto.

Il manuale è composto da un insieme di procedure che possono essere definite come “gli strumenti che formalizzano la successione di un insieme di azioni fisiche e/o mentali e/o verbali a tutela della salute e per la prevenzione dei rischi”.

Nell'organizzazione del sistema di gestione della prevenzione dell'azienda ci si avvale pertanto delle procedure di sicurezza per identificare con esattezza le modalità con cui devono essere portate a termine le operazioni di gestione emergenza COVID-19, al fine di prevenire rischi legati alla sicurezza. Diversi paesi hanno dimostrato che la trasmissione di COVID-19 da una persona all'altra può essere rallentata o interrotta.

Questo documento è stato preparato sulla base delle prove attualmente disponibili sulla trasmissione della malattia coronavirus 2019 (COVID-19) (trasmissione uomo-uomo principalmente tramite goccioline respiratorie da una persona infetta - Droplets) ed è finalizzato alla protezione della salute sia dei dipendenti dell'Hotel Costa Paradiso che dei suoi ospiti.

## Scopo

Lo scopo del documento è ridurre la probabilità di diffusione del contagio da Covid-19.

Fornisce indicazioni operative e sul corretto comportamento da adottare, in modo da assicurare che le attività siano svolte in sicurezza come previsto da circolare n. 5443 del 22/02/2020 del Ministero della Salute e come da Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14/03/2020.

Il presente documento va in ogni caso utilizzato in combinazione con le informazioni aggiornate sul sito web dell'OMS COVID-19.

## Trasmissione covid-19

Secondo le prove attuali, il virus COVID-19 viene trasmesso tra le persone attraverso goccioline respiratorie (in particolare quando si tossisce - Droplets).

Il contatto diretto con una persona infetta può determinare il contagio del virus. Un'altra possibile modalità di trasmissione è invece costituita dal contatto indiretto: avviene quando bocca, naso e occhi vengono toccati con le mani, dopo che queste sono entrate in contatto con una superficie o un oggetto che è stato contaminato da secrezioni respiratorie.

Sebbene la maggior parte delle persone infette sviluppino sintomi lievi, anziani e/o persone con altre patologie pregresse possono richiedere un ricovero rapido.

Le misure di prevenzione includono l'igiene regolare e approfondita delle mani, l'allontanamento sociale, evitare il contatto di occhi, naso e bocca e buona igiene respiratoria.

In aree pubbliche, la pulizia e la disinfezione di oggetti e superfici frequentemente toccati, tutto questo può contribuire a ridurre il rischio di infezione.

Le strutture ricettive turistiche non sono più suscettibili al contagio di altri luoghi o strutture pubbliche visitati da un gran numero di persone che interagiscono tra loro e con i dipendenti (es. supermercati o mezzi di trasporto pubblico).

Tuttavia, sono luoghi in cui gli ospiti soggiornano spesso in stretta convivenza e dove c'è un alto grado di interazione tra ospiti e lavoratori.

Ogni persona all'interno dell'Hotel Costa Paradiso deve rispettare rigorosamente le misure di protezione di base contro il COVID-19 DISPOSTE DALL'AUTORITA' SANITARIA COMPETENTE, come l'igiene delle mani, la distanza fisica, evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca, e prestare attenzione ai consigli di rimanere a casa e consultare un medico se ha sintomi coerenti con la malattia.

### **Istituzione di un covid team management integrato al sistema di prevenzione e protezione già esistente.**

L'Hotel Costa Paradiso ha un atteggiamento responsabile per affrontare la minaccia sanitaria del COVID-19 applicando le norme vigenti. La Direzione ha nominato un gruppo di figure (interne/esterne) denominato Covid Management Team (CMT) che definisca il piano di azione.

Il responsabile del Team sarà individuato come il Covid Manager e sarà la figura che coordinerà il Team, farà da punto di riferimento per i responsabili di settore, raccoglierà le segnalazioni e le registrazioni, effettuerà check list di monitoraggio sull'applicazione delle procedure e delle istruzioni operative.

L'Hotel Costa Paradiso mette a disposizione risorse umane ed economiche sufficienti per garantire che il piano d'azione possa essere attuato in modo rapido ed efficace.

Il piano d'azione deve prevedere la fornitura di attrezzature e procedure dedicate alla prevenzione del contagio, sviluppato in collaborazione con le autorità sanitarie locali, per la gestione dei casi sospetti e dei loro possibili contatti.

A tutti i dipendenti verrà presentata questa linea guida e ne verrà rilasciata una copia contro firmata.

### **Piano d'azione**

Il CMT, in consultazione e in conformità con le raccomandazioni delle autorità sanitarie pubbliche locali e nazionali, oltre che alle strutture interne dedicate alle attività commerciali, ristoranti, servizi di pulizia, servizi dedicati alla manutenzione ecc., ha stabilito un piano d'azione (allegato A) con l'obiettivo di prevenire i casi, gestirli in modo efficace e mitigare l'impatto tra gli ospiti e il personale.

Esso deve essere rapido ed efficace, e va sviluppato in collaborazione con le autorità sanitarie locali, per la gestione dei casi sospetti e dei loro possibili contatti. Prevederà inoltre la fornitura di attrezzature e procedure dedicate alla prevenzione del contagio.

### **Supervisione**

L'attuazione del piano d'azione e l'efficacia delle misure intraprese devono essere valutate frequentemente per verificare la conformità, identificare e correggere le lacune e adattare il piano all'esperienza pratica.

Pur osservando le normative in relazione alla protezione dei dati personali e il diritto alla privacy, il personale della reception prenderà nota di tutti gli episodi rilevanti di loro conoscenza che possono essere riconducibili al Covid-19.

### **Registro delle azioni e check list**

Verificare e documentare serve a dare evidenza che l'attività di prevenzione e protezione ai fini del contenimento del contagio è svolta in modo puntuale e preciso e che ognuno svolge il proprio compito.

Verrà tenuto un registro delle azioni e delle misure importanti eseguite (ad esempio, data e ora in cui è stato utilizzato un disinfettante, da chi, dove, ecc.). Allegato B

Questo registro è consultato dal CTM e esaminato in sede di riunione periodica per migliorare le azioni implementate.

Saranno inoltre predisposte delle check list per la verifica da parte del Covid Manager utili a determinare che tutte le attività pianificate siano svolte in modo efficiente ed efficace.

### **Riesame e miglioramento continuo**

Il CTM si riunirà periodicamente per riesaminare e se nel caso modificare le regolamentazioni. Fornisce indicazioni da applicare in caso di emergenza o contagio.

Il Management Team si riunisce in ogni caso:

- A. Se si presentano casi all'interno della struttura sia fra i clienti che fra gli ospiti
- B. Sono emanate nuove disposizioni o linee guida;
- C. Si modificano le condizioni ambientali all'esterno della struttura

Durante il riesame verranno analizzati tutti i dati che, nel corso dell'attività, vengono rilevati e riportati nei registri operativi compilati dai vari settori.

In questa fase si definiscono azioni di miglioramento, risposte alle non conformità registrate e indicazioni per il personale.

Si valuta anche la necessità di ulteriori incontri di formazione/informazione.

### **Procedure di reception**

#### **(Accesso alla struttura/Check-in/check-out/informazioni e rapporti con gli ospiti)**

Il personale della reception, munito di mascherina, da utilizzare in presenza dell'ospite e protetto da uno schermo di plexiglas, che deve essere in condizioni fisiche coerenti con le disposizioni delle autorità sanitarie competenti, non deve permettere l'ingresso agli ospiti con gravi sintomi respiratori e ai membri del proprio equipaggio.

Contestualmente deve chiedere loro informazioni su questa grave crisi respiratoria ed eventualmente indicare quali sono le procedure per l'accesso al pronto soccorso o alle unità operative competenti.

Su ogni desk sarà presente un flacone di alcol e un dispenser di gel igienizzante, che le receptionist dovranno usare al termine di ogni contatto con i documenti forniti dagli ospiti.

La reception avrà immediatamente a disposizione i numeri di telefono delle autorità sanitarie, dei centri medici, degli ospedali pubblici e privati e dei centri di assistenza per l'uso ogni qualvolta vi sia la possibilità che un ospite possa presentare sintomi coerenti con il covid-19 e richiedere aiuto.

Il personale di reception deve annotare in un apposito registro tutte le persone che si presentano alla reception con gravi difficoltà respiratorie, o che chiedano l'intervento di un medico per stati febbrili, con

temperature superiori ai 37,5° C. Questo registro sarà conservato in un cassetto chiuso a chiave, nel rispetto della privacy. Il personale deve trattare tutte queste informazioni con la massima discrezione, lasciandole al CMT e ai servizi medici per valutare la situazione e prendere le opportune decisioni.

### **Autocertificazione**

Ad ogni cliente in ingresso, oltre alle fasi standard del check-in, verrà chiesto di firmare un' autocertificazione sulle condizioni di salute. (Allegato 1)

All'atto della prenotazione verrà indicato che all'arrivo dovrà essere firmato questo documento.

Anche i visitatori giornalieri saranno tenuti a compilare questa autocertificazione.

### **Comunicazione**

Ad ogni ospite, che soggiornerà in hotel, verrà consegnata l'informativa Covid-19, contenente le informazioni sulle modalità di contagio e le precauzioni igieniche personali. Verranno comunicate in quattro lingue (italiano, inglese, tedesco e francese) tutte le misure di sicurezza che sono state attuate e i numeri da utilizzare in caso di emergenza.

In tutte le aree comuni dell'hotel saranno affisse comunicazioni riguardanti il comportamento da tenere (allegato 2), il modo corretto di lavarsi le mani (allegato 3) e i numeri utili da chiamare in caso di emergenza/malore.

Negli stessi spazi, saranno messi a disposizione di tutti gli ospiti dispenser di gel per le mani a base alcolica (allegato 4). Saranno effettuati controlli regolari per garantire il corretto funzionamento dei dispenser.

### **Gestione ospiti con sintomi da COVID-19**

#### **Piano d'azione**

Se un ospite sviluppa sintomi di infezione respiratoria acuta, dovrà immediatamente essere ridotto al minimo il contatto della persona malata con tutti gli ospiti e il personale dell'hotel, seguendo un preciso piano d'azione.

#### **Ospite che Manifesta i sintomi di COVID-19 durante la fase di check-in**

Se l'ospite manifesta i sintomi durante la fase di check-in: allontanare dall'area di reception l'ospite e l'equipaggio componente il gruppo d'arrivo e invitarli a contattare i numeri di emergenza Covid di riferimento dell'ASL nella quale insiste la struttura, affinché si rechi al primo pronto soccorso disponibile in autonomia, o che comunque segua le direttive ricevute dal personale sanitario.

#### **Ospite che Manifesta i sintomi di COVID-19 durante il Soggiorno**

Al momento della presa in carico dell'ospite alloggiato che dovesse riferire sintomi quali febbre, tosse secca, difficoltà a respirare, mal di testa, il personale, salvo che non sia a rischio la sua salute e sicurezza, munito di DPI dovrà isolare l'ospite e fare indossare una mascherina a lui e al suo equipaggio, nel caso non ne fossero provvisti.

Il responsabile CMT chiamerà immediatamente la struttura ospedaliera di riferimento per la presa in carico della persona sintomatica, attenendosi alle indicazioni che si riceveranno.

Se l'ospite risulterà positiva al covid-19, in seguito alla visita al presidio competente, si prevede di: isolare l'equipaggio con cui è arrivato all'interno dell'unità abitativa assegnata in fase di check-in.

Come da procedure per le malattie infettive entro massimo 6 ore, il malato e il resto dell'equipaggio, dovrà lasciare la struttura.

**N.B. Nessuno deve essere autorizzato ad entrare nell'alloggio infettato se non appositamente formato.**

### **Ospite asintomatico durante il soggiorno che successivamente sviluppa un quadro di COVID-19**

In questo caso non è previsto alcun adempimento a carico dell'hotel Costa Paradiso (o suoi collaboratori), se non collaborare con l'azienda sanitaria territorialmente competente, mettendo a disposizione le informazioni in proprio possesso per identificare eventuali contatti.

Quest'ultimi saranno inclusi in uno specifico percorso di sorveglianza da parte dell'azienda sanitaria territorialmente competente.

### **Identificazione e gestione dei contatti**

Nell'ambito di un'impresa turistica, un contatto è considerato esclusivamente il componente dell'equipaggio che dimora nel medesimo alloggio.

### **Gestione delle strutture interne**

#### **Ambito di applicazione**

La pulizia e la disinfezione sono le operazioni più importanti ed efficaci per contrastare il contagio del COVID-19, pertanto vanno effettuate col massimo rigore.

Il personale addetto alle pulizie sarà formato di conseguenza. Per pavimenti e superfici verranno adoperati prodotti specifici a base alcolica o di ipoclorito di sodio, come da circolare n. 5443 del Ministero della Salute del 22/02/2020. Il tessile sarà sanificato con vapore secco ad alte temperature.

#### **Aree comuni**

Per quanto riguarda le aree all'aperto dell'hotel, saranno mantenute e pulite in modo continuativo. Le aree ecologiche e i contenitori dei rifiuti saranno svuotati giornalmente e sanificati con prodotti a base alcolica nei punti di contatto (aperture).

#### **Servizi igienici comuni**

I servizi igienici comuni dell'hotel sono strutturati in modo da garantire un distanziamento sociale efficace e così anche le cabine doccie e le cabine lavabo.

L'accesso a queste aree sarà regolato, sia in entrata che in uscita, da un percorso che garantirà il distanziamento sociale ed eviterà assembramenti.

I dispenser con sapone igienizzante saranno controllati continuamente dal personale in servizio, per verificare il corretto funzionamento, i relativi dosaggi di disinfettante, e per segnalare eventuali interventi di manutenzione.

In tutti i servizi igienici sarà inoltre affissa la cartellonistica informativa sul COVID-19: informazioni su modalità di contagio, precauzioni igieniche personali tradotte in 4 lingue (italiano, inglese, tedesco e francese).

#### **Attività commerciali**

##### **ristorante, bar**

Le attività commerciali all'interno della struttura hanno proprie disposizioni in materia COVID-19 da assolvere. Verrà ricordato agli ospiti (segnaletica informativa), che in ingresso e in uscita dalle attività commerciali interne, è necessario igienizzare le mani con gel disinfettante, situato all'ingresso di tali strutture.

All'ingresso sarà garantito il distanziamento attraverso ingressi scaglionati. Non sarà consentito il servizio al banco nel bar e ai chioschi, nel caso non si possa garantire il distanziamento sociale di almeno 1 metro.

Sarà intensificato e promosso la delivery in camera . In questo caso la consegna deve essere fatta secondo i protocolli del Ministero della Sanità per il Delivery del 10/4/2020.

### **Balneazione in piscina**

Nello spazio acqueo, la presenza del cloro rappresenta un fattore protettivo e infatti viene utilizzato per uccidere gli agenti contaminanti, perciò se vengono rispettate diligentemente le norme base di ogni piscina, e le persone evitano di accedervi in condizioni di salute precaria, non vi è pericolo di contagio, allo stato attuale delle cose.

I bagnanti in acqua devono rispettare le misure previste per il distanziamento sociale, e allontanarsi se si avvicinano persone che non appartengono al nucleo familiare.

Gli addetti al salvataggio sorveglieranno che siano rispettate le norme e che sia garantito il distanziamento sociale.

Ogni lettino prendi sole potrà essere utilizzato solo esclusivamente usando un telo di proprietà dell'ospite. Ogni qualvolta un ospite lascerà definitivamente il lettino, dovrà avvisare il bagnino che provvederà a igienizzare lo stesso, in attesa che venga occupato da un altro ospite.

### **Formazione e informazione del personale della struttura**

La struttura ricettiva provvederà a formare e informare il proprio personale tramite momenti formativi interni che includano la presente linea guida e le procedure aziendali organizzative interne per la prevenzione della diffusione del virus responsabile del COVID-19 e per la gestione di casi sospetti e confermati di COVID-19.

Ogni membro del personale, sia dipendente della struttura, sia dipendente di ditte terze operanti nella struttura, dovrà rispettare rigorosamente le misure indicate nelle presenti linee guida.

Inoltre, tutti i lavoratori, in caso di febbre (superiore a 37.5° C), tosse o difficoltà respiratoria non si dovranno presentare sul luogo di lavoro e darne subito comunicazione al responsabile del personale.

### **Accesso di fornitori**

Anche per l'accesso dei fornitori sarà necessario osservare alcune regole che prevedano il rispetto del distanziamento sociale e altre misure di prevenzione.

Il principale documento di riferimento in merito alla gestione dell'accesso ai fornitori sarà rappresentato, al momento della stesura della presente linea guida, dal protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14/03/2020.

Di seguito, in sintesi, le principali misure previste dal protocollo (si rinvia alla lettura integrale del protocollo per maggiori dettagli):

- la struttura dovrà informare i fornitori che intendono entrare in azienda, della preclusione dell'accesso a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19, o che essi stessi presentino sintomi come tosse, difficoltà respiratoria e un stato febbrile superiore ai 37,5°C.

- nelle attività di scarico merce, gli autisti dei mezzi non potranno accedere agli uffici e, per le necessarie attività di approntamento delle attività, il trasportatore dovrà rispettare la distanza interpersonale e indossare i propri DPI.

### **Responsabilità**

La corretta attuazione in tutte le sue fasi del Piano d'azione predisposto, in ottemperanza a quanto verrà stabilito dalle autorità sanitarie regionali o nazionali, esonererà espressamente il titolare e/o rappresentante legale, i gestori, direttori e manager (soggetti individuati tra i componenti la rete aziendale della prevenzione ai sensi del D.L. 9 aprile 2008, n. 81), da ogni responsabilità derivante dal verificarsi di eventuali casi positivi all'interno della struttura ricettiva.

### **Pubblicità della linea guida**

Verrà fornita una copia di questo documento a tutti i dipendenti dell 'Hotel Costa Paradiso e a quelli delle società che gestiscono attività commerciali all'interno della struttura. Una copia integrale sarà presente alla reception a disposizione degli ospiti del campeggio.

Allegato 1

AUTODICHIARAZIONE AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 D.P.R. N. 445/2000

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato il \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), via \_\_\_\_\_ e domiciliato in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), via \_\_\_\_\_, identificato a mezzo \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ rilasciato \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ , utenza telefonica \_\_\_\_\_ .

### **DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ**

- di non essere positivo al COVID-19
- di non essere sottoposto alla misura della quarantena a causa del virus Covid-19 5

Torre del Pozzo, \_\_\_\_\_

Firma del dichiarante

SELF-CERTIFICATION FORM

(pursuant to articles 46 and 47 of DPR 445/2000)

Declarant's name:

Date of birth:                      Place of birth:

Permanent address: (street, number, town, province)

Present address: (street, number, town, province)

Identity document: type \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ issued  
by \_\_\_\_\_ on \_\_\_\_\_

Telephone:

**I also hereby declare, under my own responsibility, that:**

- I am not subject to quarantine restrictions and have not tested positive to the COVID-19 virus

Torre del Pozzo, \_\_\_\_\_

Declarant's Signature



EIGENERKLÄRUNG GEMÄß  
ART. 46 UND 47 DES DPR 445/2000

Der/die Unterfertigte geboren am \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_, wohnhaft  
in \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ und ansässig in \_\_\_\_\_  
Straße \_\_\_\_\_

identifiziert mittels Nr \_\_\_\_\_, ausgestellt von am \_\_\_\_\_ Telefonnummer  
\_\_\_\_\_

**ERKLÄRT UNTER DER EIGENEN VERANTWORTUNG**

- weder den Maßnahmen der Quarantäne unterworfen noch positiv auf das COVID-19-Virus getestet worden zu sein

Torre del Pozzo, \_\_\_\_\_

Unterschrift des/der Erklärenden

AUTO-CERTIFICATION  
ART. 46 ET 47 DES DPR 445/2000

Le soussigné \_\_\_\_\_ né le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_  
resident à \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) Rue \_\_\_\_\_  
Identifié au moyen \_\_\_\_\_ Numéro \_\_\_\_\_  
Delivré le \_\_\_\_\_ Numéro de telephone \_\_\_\_\_

**DÉCLARE SOUS SA PROPRE RESPONSABILITÉ**

- De ne pas être soumis à des mesures de quarantaine et de ne pas être testé positif au Covid-19

Torre del Pozzo, \_\_\_\_\_

Signature du Déclarant

Allegato 2

Allegato 3

Allegato 4

Allegato 5