GRUPPO UNA

Protocollo
UNAsafe

Versione 2.1

Regole operative per gli hotel Gruppo UNA

Revisione luglio 2021

INDICE

A | Nuova Ospitalità 2

- Manuale Operativo Gruppo UNA 3
- Misure di Protezione Generali 4
- Pulizia e Sanificazione 6

B | Collaboratori e Staff 9

C | Esperienza in Hotel 11

- Accoglienza 11
- Camere 12
- Ristorazione 13
- Aree Comuni 14
- Meeting ed Eventi 15
- Centri Benessere e Palestre 20
- Spiagge e Piscine 23
- Miniclub e Aree Giochi 24
- Certificazione Verde da Covid 19 (Green Pass) 25

D | Gestione Emergenze 26

E | Riferimenti e Segnaletica 27

Le informazioni contenute in questo documento sono state raccolte ed elaborate da Gruppo UNA per uso interno. Esse possono essere utilizzate da terze parti solo come guida operativa.

UNA NUOVA OSPITALITÀ

A causa della pandemia COVID-19 il mondo dell'Ospitalità non è più lo stesso. Cambia il modo di lavorare, cambia il modo di socializzare, cambia il modo di andare in vacanza.

Queste modifiche si estendono al modo in cui i nostri Ospiti decidono di soggiornare nelle strutture alberghiere, interagiscono tra di loro e con i collaboratori **Gruppo UNA**, gestiscono le loro attività e usufruiscono dei servizi proposti. Oggi l'ospitalità Gruppo UNA non è solo sicura, ma è anche "**sanificata e garantita**".

Abbiamo identificato **tre macro aree di intervento** sulle quali abbiamo pianificato l'operatività dei nostri hotel, aparthotel e resort:

1. sanificazione e implementazione dei presidi medico sanitari;
2. distanziamento fisico e sociale;
3. pratiche comportamentali e di sicurezza.

Per ciascuna macro area sono stati **attivati specifici protocolli e regole di comportamento**, mantenendo **elevati standard alberghieri** e attente procedure di sicurezza.
Per questo motivo abbiamo deciso di essere trasparenti, **condividendo** con i nostri Ospiti gli **standard di pulizia e sanificazione**, di distanziamento sociale e rafforzando di conseguenza i comportamenti dei nostri collaboratori, per garantire le corrette azioni in materia di **salute e sicurezza** al fine di **ridurre al minimo l'esposizione ai virus** e in modo particolare al **COVID-19**.

MANUALE OPERATIVO GRUPPO UNA

Il Sars-Cov2 è un virus respiratorio che si diffonde principalmente attraverso il contatto con le goccioline del respiro delle persone infette. La **principale via di trasmissione** del virus, secondo l'OMS e in base ai dati attualmente disponibili, avviene attraverso il **contatto stretto con persone sintomatiche**. È ritenuto possibile che persone nelle fasi prodromiche della malattia, e quindi con sintomi assenti o molto lievi, possano trasmettere il virus.

Gruppo UNA ha adottato i seguenti **protocolli per combattere il virus** al fine di ridurre il rischio di infezione proteggendo se stessi e gli altri, seguendo le principali norme di igiene, collaborando alle attuazioni di **misure di isolamento e quarantena in caso di contagio**, seguendo le indicazioni delle autorità sanitarie internazionali e nazionali.

In aggiunta alle attività ordinarie e occasionali (pulizia e manutenzione di ambienti e attrezzature, guasti, riattivazione di impianti, ecc.), alle indicazioni contenute nelle **linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità**, del **Ministero della Salute Italiano**, dell'**Istituto Superiore di Sanità** e del **protocollo nazionale** "**Accoglienza Sicura**" redatto da Federalberghi, Associazione Italiana Confindustria Alberghi e Asshotel (le associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali), Gruppo UNA ha inoltre deciso di dotarsi di **proprie procedure con conseguente verifica della relativa attuazione** da parte di DNV quale ente esterno di verifica che ha rilasciato lo statement **"INFECTION RISK MANAGEMENT" Verified by DNV-GL** a gran parte degli hotel operativi.

Le aree regolate dalle suddette linee guida sono:

ACCOGLIENZA	area adibita alla ricezione degli Ospiti.
CAMERE	aree attrezzate per il pernottamento degli Ospiti.
AREE COMUNI	aree per l'accessibilità e lo stazionamento degli Ospiti.
AREE RISTORATIVE	aree attrezzate per il servizio bar e per la somministrazione di Breakfast, Lunch e Dinner.
SPAZI PER MEETING ED EVENTI	aree destinate allo svolgimento di eventi MICE come meeting, incentive, conferenze ed esposizioni.
CENTRI BENESSERE E PALESTRE	aree destinate al benessere psicofisico degli Ospiti.
SPIAGGE E PISCINE	aree destinate al relax estivo degli Ospiti.
MINICLUB E AREE GIOCHI	aree destinate al divertimento dei nostri piccoli Ospiti.

MISURE DI PROTEZIONE GENERALI

Tutti gli Ospiti e tutto il personale sono tenuti a **rispettare rigorosamente le misure** di protezione generali anti **COVID-19** raccomandate dall'OMS e dalla Normativa Nazionale e Regionale quale:

a. **distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria**, compresa la raccomandazione di rimanere a casa propria e rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori (es. tosse e fiato corto). È probabile che sia gli Ospiti sia il personale abbiano già familiarità con queste misure. Gruppo UNA desidera comunque ricordarle come forma di ospitalità e protezione;

b. **l'allontanamento sociale e fisico** comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli Ospiti e al personale. Prevede di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca;

c. **l'igiene delle mani** prevede la pulizia frequente e a fondo con un prodotto a base di alcol o con acqua e sapone. Bisogna inoltre evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca. La sanificazione delle mani è indicata dopo lo scambio di oggetti (come documenti, denaro, carte di credito, bagagli) con gli Ospiti. Per rendere efficace questa misura è necessario l'utilizzo di gel sanificante;

d. **l'igiene respiratoria** prevede di coprire la bocca e il naso con un gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o si starnutisce. Il fazzoletto usato deve essere immediatamente smaltito in un contenitore, possibilmente dotato di coperchio.

Distanziamento Sociale

Il **distanziamento sociale è la norma cardine** per affrontare la pandemia da COVID-19 all'interno delle strutture alberghiere Gruppo UNA e nell'offerta dei relativi servizi ancillari ai propri Ospiti. Gruppo UNA ha strutturato **protocolli per supportare gli Ospiti** nella pianificazione, in sicurezza, dei loro soggiorni presso i propri hotel, aparthotel e resort.

1. Sui banchi dei ricevimenti **Gruppo UNA ha predisposto degli schermi in plexiglas** per garantire il corretto distanziamento fisico e sociale. È presente un pannello e segnaletica dedicata con indicazione di mantenere la distanza interpersonale prevista dalla normativa di riferimento e di ridurre al minimo indispensabile il contatto con gli altri Ospiti e dipendenti.

2. In tutte le aree comuni, Front Office, Bar, Ristoranti, corridoi, camere, sbarchi ascensori e ogni punto di contatto con gli Ospiti viene **data la massima visibilità al rispetto della distanza di sicurezza** attraverso modulistica dedicata.

MISURE DI PROTEZIONE GENERALI

Impianti Idraulici e di Climatizzazione

Gruppo UNA attua periodicamente controlli su impianti idraulici e impianti di aerazione e climatizzazione.

Impianti Idraulici:

a. impianti di contenimento legionella: garantiamo la corretta funzionalità ed efficienza;
b. vengono effettuati cicli di shock termico su tutti i boiler e i relativi flussaggi;
c. viene attuato il flussaggio completo e la sanificazione dei rompigetti di tutti i rubinetti (e docce) presenti in struttura, compresi quelli nei bagni negli spazi comuni, nelle palestre e SPA, nelle cucine e ristoranti.

Impianti di Aerazione e Climatizzazione

Viene attuata:

1. pulizia e igienizzazione dei vari componenti degli impianti, partendo dalle unità esterne per arrivare ai singoli diffusori all'interno delle singole camere e dei vari spazi comuni e locali tecnici;
2. sostituzione o sanificazione con adeguati prodotti di tutti i filtri interni alle UTA e sui singoli fan-coil;
3. pulizia e sanificazione delle vaschette di raccolta condensa;
4. attivazione degli impianti escludendo il ricircolo dell'aria già trattata, prevedendo quindi il funzionamento dell'impianto con sola aria primaria.

PULIZIA E SANIFICAZIONE

Ogni hotel **Gruppo UNA** è oggetto di una accurata e approfondita opera di **pulizia e sanificazione** (ed eventualmente sanificazione straordinaria secondo le casistiche declinate in calce).

1. Per uniformità, **con il termine "pulizia" si intende**: sequenza di procedure e operazioni che hanno come finalità la rimozione di sporcizia e materiali indesiderati, presenti su superfici e oggetti, all'interno di spazi chiusi e aree pertinenziali. Sono quelle che quotidianamente o periodicamente vengono svolte secondo le normali prassi aziendali impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiali trattati, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai rispettivi produttori.

2. **Con il termine "sanificazione" si intende**: il complesso di procedure e operazioni atte a rendere salubre un determinato ambiente mediante interventi di detergenza e successiva disinfezione, ad esempio con una soluzione di ipoclorito di sodio diluita allo 0,1% (o con alcol etilico al 70%) nel rispetto delle indicazioni fornite dai produttori.

3. Infine, **con il termine "sanificazione straordinaria" si intende**: sequenza di procedure e operazioni che hanno come finalità la sanificazione di spazi chiusi e aree pertinenziali attraverso pulizia, disinfezione e sanificazione qualora sia accertato un caso confermato di COVID-19 o vi sia un concreto rischio che un caso sospetto si possa confermare nel breve. Il protocollo adottato da Gruppo UNA per questa tipologia di sanificazione prevede che venga attuata attraverso la nebulizzazione di perossido di idrogeno stabilizzato e biodegradabile.

Si prevede che per le operazioni di pulizia delle superfici lavabili verranno utilizzati solo panni in carta usa e getta. In alternativa potranno essere destinati diversi colori di panni in microfibra per le diverse superfici da trattare. **Ogni superficie pulita viene sanificata** con prodotti specifici.

PULIZIA E SANIFICAZIONE

PUNTI DI CONTATTO

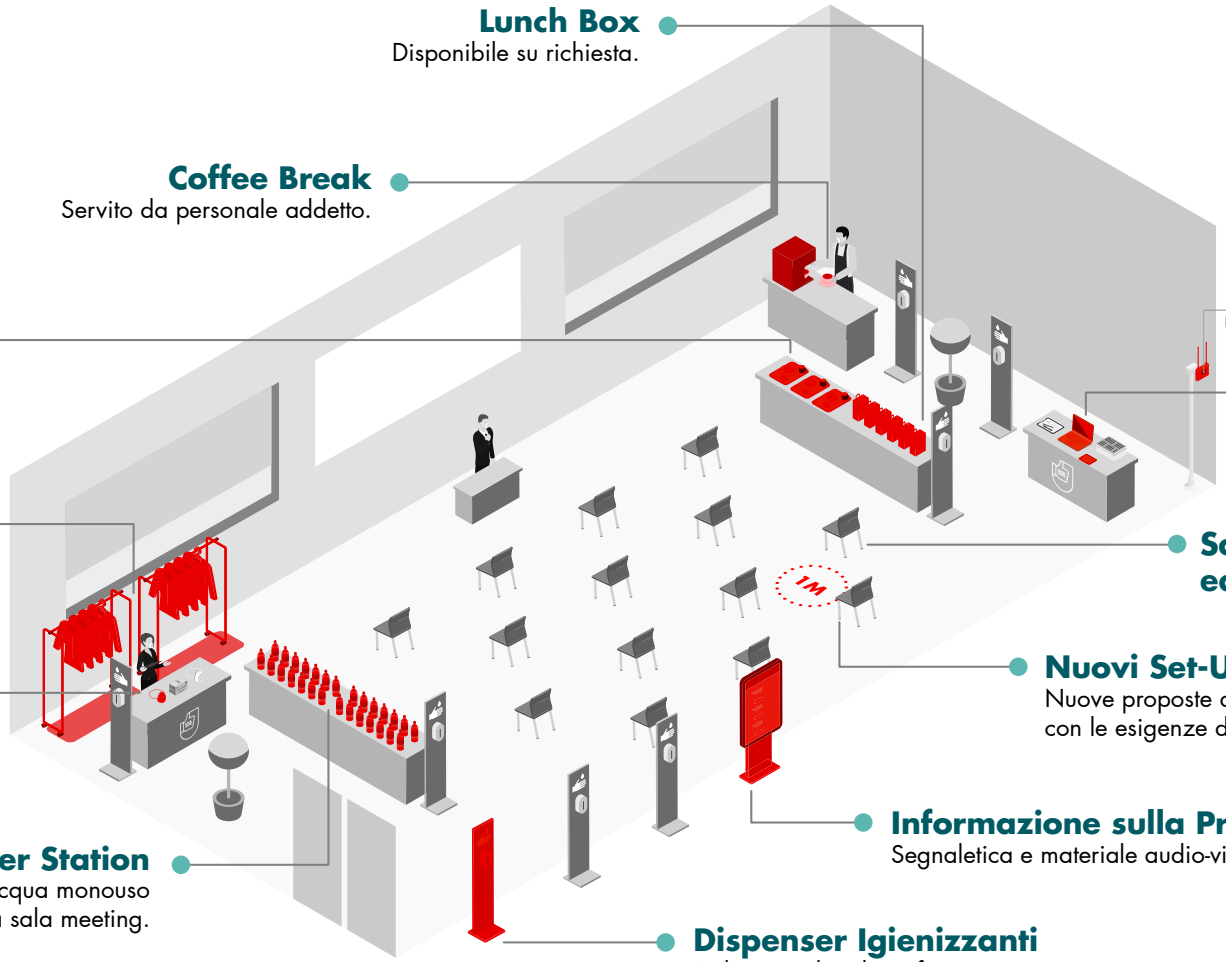
- Interruttori e pulsanti
- Sanitari
- Superfici
- Dispenser
- Telefono
- Poltrone e sedie
- Maniglie
- Componenti elettronici
- Lavabi

CAMERA

AREE COMUNI

TOILETTE

SALE MEETING E SPAZI PER EVENTI



Lunch Box
Disponibile su richiesta.

Coffee Break
Servito da personale addetto.

Food & Drink
Disponibile su richiesta, in monoporzione. Pasti in aree dedicate con garanzia del distanziamento sociale.

Guardaroba
Indumenti e oggetti personali in appositi contenitori, su richiesta.

Mascherine
Disponibili su richiesta.

Water Station
Bottigliette d'acqua monouso disponibili nella sala meeting.

Wi-Fi potenziato on request
Rete intensificata per garantire una connessione sempre all'apice fra tutti i partecipanti in presenza e per eventi ibridi.

Sanificazione dei Dispositivi
Attrezzature disponibili per i relatori, igienizzate.

Sanificazione delle sedie ed eventuali ribaltine

Nuovi Set-Up
Nuove proposte di allestimento in linea con le esigenze di distanziamento.

Informazione sulla Prevenzione
Segnaletica e materiale audio-video comprensibile a tutti.

Dispenser Igienizzanti
Colonnine di gel sanificante presenti in entrata/uscita della sala meeting.

COLLABORATORI E STAFF

Gruppo UNA provvede a garantire una adeguata informazione a tutto il personale attraverso un manuale che contiene:

a. le informazioni sulle misure preventive da applicare;
b. le corrette modalità per il lavaggio delle mani;
c. la pulizia individuale delle superfici di lavoro;
d. la modalità di utilizzo dei DPI (es. guanti e mascherine);
e. la corretta gestione dei possibili casi di assistenza a cliente o collega con sintomi COVID-19.

Tutti i dipendenti Gruppo UNA sono formati sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli Ospiti, anche nel caso in cui dovessero prestare interventi di primo soccorso su soggetti sintomatici.

Le Direzioni delle strutture alberghiere effettuano quotidianamente dei briefing informativi e formativi per monitorare l'applicazione delle direttive e apportare i miglioramenti necessari. Oltre alle dotazioni raccomandate dall'OMS e dal Ministero della Salute, Gruppo UNA ha adottato le seguenti azioni:

1. indossare la mascherina in dotazione e gli altri DPI distinti per ruolo;
2. misurazione della temperatura a ogni inizio turno;
3. rimanere obbligatoriamente al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°C) o altri sintomi influenzali, informando il Datore di Lavoro, il medico competente, il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;
4. laddove, successivamente all'ingresso, si dovessero verificare le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, contatto con persone positive al virus, ecc.) dichiararlo tempestivamente alla Direzione Hotel e ritirarsi in una camera in attesa dell'intervento dei servizi medici;
5. impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità nel fare accesso in hotel (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);
6. da parte dei dipendenti: sanificare frequentemente e sempre a inizio e fine turno tutti i piani di lavoro e le superfici con cui sono venuti a contatto, es. telefono, tastiera, mouse, pomelli, dispositivo pos, penne, matite, spillatrici, ecc.;
7. evitare lo scambio di dispositivi telefonici e sanificarli dopo l'uso;
8. igienizzare le tessere-chiave e inserirle nell'apposito sacchetto di plastica sigillato prima di consegnarle all'Ospite;
9. evitare assembramenti e ridurre il tempo di permanenza nell'area di Ricevimento;
10. Gruppo UNA promuove, inoltre, la vaccinazione dei suoi collaboratori.

COLLABORATORI E STAFF

(immagine a titolo esemplificativo e non esaustivo)

MASCHERINA
usa e getta

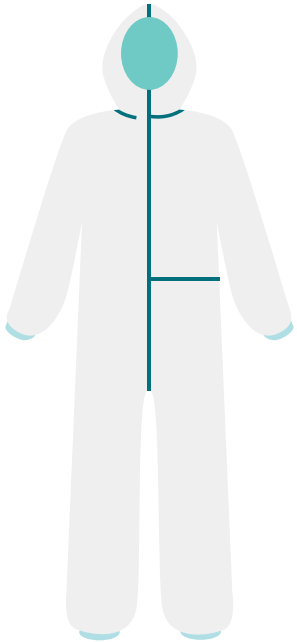
GUANTI
usa e getta

COPRISCARPE
monouso

COPRICAPO
monouso

MASCHERINA FFP2
non riutilizzabile

OCCHIALI DI PROTEZIONE
igienizzabile



CAMICE O GREMBIULE
monouso

GRUPPO UNA

PROTEGGI TE STESSO E CHI TI STA VICINO

PROTECT YOURSELF AND OTHERS

- Lavati spesso le mani con acqua e sapone o con gel a base alcolica
  Wash your hands frequently with water and soap or with an alcohol-based gel
- Evita il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute
  Avoid close contact with people who are suffering from acute respiratory infections
- Evita abbracci e strette di mano
  Avoid handshaking and hugging
- Mantieni in ogni contatto sociale una distanza personale di almeno un metro
  Keep a safe distance (at least one meter) in any social contact
- Igiene respiratoria (starnutisci o tossisci in un fazzoletto evitando il contatto delle mani con le secrezioni respiratorie)
  Respiratory hygiene (cough or sneeze in a tissue and avoid touching your respiratory secretions with your hands)
- Evita l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri, in particolare durante l'attività sportiva
  Avoid sharing bottles and glasses, especially when training
- Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani
  Avoid touching your eyes, nose and mouth
- Copri bocca e naso quando starnutisci o tossisci
  Cover your mouth and nose when coughing or sneezing
- Non prendere farmaci antivirali nè antibiotici a meno che non siano prescritti da un medico
  Don't take any antiviral or antibiotics medication unless they have been prescribed by a doctor
- Pulisci le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol
  Clean off surfaces with alcohol or chlorine-based disinfectants
- Indossa la mascherina
  Wear a mask

ACCOGLIENZA

L'obiettivo della condivisione delle misure di sicurezza che abbiamo attuato, viene perseguito comunicando sia verbalmente sia attraverso pannelli scritti e segnaletica orizzontale tutte le misure previste:

1. Gruppo UNA adotta una procedura affinché l'Ospite all'atto della prenotazione possa compilare un form online per la gestione delle attività di registrazione e pagamento a distanza onde ridurre i tempi di contatto al Ricevimento;
2. a tutti i clienti viene richiesto di sottoporsi alla misurazione della temperatura;
3. un kit sanificato con maschera monouso è a disposizione di tutti gli Ospiti su richiesta;
4. Gruppo UNA promuove e facilita il rispetto della distanza interpersonale di almeno 1 metro (estendibile ad almeno 2 metri in base allo scenario epidemiologico di rischio), e favorisce la differenziazione dei percorsi all'interno delle strutture, con particolare attenzione alle zone di ingresso, presenza e uscita. Gli Ospiti vengono invitati a rispettare le distanze e le regole che garantiscono la sicurezza, tramite pannelli posizionati nelle aree comuni e in ascensore e adesivi sul pavimento che invitano a mantenere la distanza interpersonale;
5. Il distanziamento interpersonale non si applica ai membri dello stesso gruppo familiare o di conviventi, né alle persone che occupano la medesima camera o lo stesso ambiente per il pernottamento, né alle persone che in base alle disposizioni vigenti non sono soggetti al distanziamento interpersonale (detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale);
6. all'ingresso dell'hotel nell'area Ricevimento, nelle aree bar e ristorative, nelle aree e toilette comuni, allo sbarco ascensori di ogni piano (nonché in spiaggia, piscina, palestre, SPA - se presenti e operative) sono presenti dispenser con gel mani sanificante; tutti gli Ospiti sono obbligati a muoversi all'interno della struttura con mascherina indossata;
7. accesso agli ascensori: fino a nuove disposizioni, Gruppo UNA ha stabilito il divieto di utilizzo a più di due persone contemporaneamente. In essi sono posizionati adesivi a garanzia del "distanziamento sociale" (per gli ascensori di minime dimensioni ove la distanza interpersonale di un metro non può essere garantita, il limite di utilizzo scende a una persona). La cabina e tutte le superfici lavabili, comprese le pulsantiere, sono oggetto di pulizia e sanificazione frequente;
8. tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli Ospiti (maniglie, corrimano) vengono sanificati frequentemente in funzione del livello di utilizzo;
9. sanificazione delle aree comuni: i pavimenti dell'area Ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti di presidio medico chirurgico (PMC) e con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata;
10. il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono sanificate frequentemente;
11. per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando detergenti e sanificanti adeguati;
12. l'utilizzo della toilette comune non è interdetto, ma allo scopo di eliminare possibili occasioni di contagio consigliamo agli Ospiti di utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera; all'interno del locale dei servizi igienici annessi agli spazi comuni viene garantita la sanificazione e pulizia straordinaria di tutte le superfici lavabili. All'interno del locale viene posizionato un dispenser di gel sanificante per le mani con relativo cartello che richiami le corrette modalità di utilizzo;
13. tutti i prodotti per la pulizia e la sanificazione e le attrezzature sono certificati e le schede del prodotto sono consultabili presso il Ricevimento di ogni struttura Gruppo UNA;
14. Tutti gli oggetti che Gruppo UNA fornisce agli Ospiti prima della consegna vengono sanificati.

CAMERE

a. Fino a nuove disposizioni, Gruppo UNA raccomanda il divieto di stazionamento per le operazioni di pulizia a non più di una persona.

b. Il personale addetto alle pulizie è stato istruito sull'uso dei DPI e sull'igiene delle mani.

c. Nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne. La Directory interna è a disposizione presso il Ricevimento (tutte le informazioni sono fruibili tramite QR Code, allo scopo di diminuire ulteriormente la necessità di toccare oggetti promiscui). Essa è comunque a disposizione degli Ospiti on request contattando il Ricevimento.

d. Se il minibar è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite viene pulito e sanificato internamente ed esternamente, oltre ai prodotti presenti. Il listino del minibar è presente nel QR Code dedicato riportante l'informazione che "Tutti i prodotti del minibar sono stati sanificati secondo le normative vigenti ed il protocollo UNAsafe di Gruppo UNA". Ove non attivo il frigobar, viene garantita su richiesta la consegna "out of the room" di eventuali item (sanificati) in dotazione al minibar (snacks, bibite ecc.).

e. Biancheria da letto e bagno è lavata e igienizzata dal servizio lavanderia professionale.

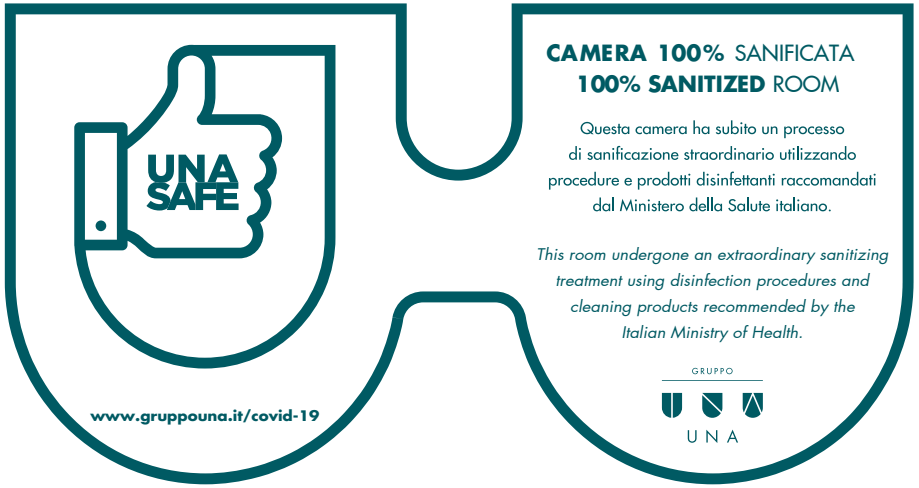
f. Le chiavi e i telecomandi TV vengono igienizzati e inseriti in apposite bustine sigillate.

g. È facoltà dell'Ospite richiedere che, durante il soggiorno, il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.

h. Gli impianti di condizionamento vengono puliti attraverso ditte specializzate e certificate.

i. Ultimato il passaggio di pulizia e sanificazione di ogni camera, sulla maniglia esterna viene esposto l'apposito "pendino" o "sigillo adesivo" che garantisce che la camera è stata pulita e sanificata secondo la procedura indicata nel Protocollo Operativo UNAsafe versione 2.1.

j. Ad ogni cambio ospite le "Bath Amenities" vengono sanificate.



RISTORAZIONE

Gruppo UNA ha elaborato le seguenti direttive come guide line tecnica e operativa per ogni realtà alberghiera.

Area Preparazione

È obbligo garantire in maniera assoluta il rispetto delle prescrizioni contenute nei manuali di autocontrollo HACCP e nelle relative procedure:

Di seguito sono indicate ulteriori prescrizioni aggiuntive o integrative, valide per tutto il personale operante nelle cucine:

a. Garantire costante presenza di sapone per le mani e di soluzioni sanificanti.
b. Garantire costante presenza di rotoli di carta per asciugare mani e superfici lavabili.
c. Obbligo di utilizzo di guanti monouso e loro frequente sostituzione.
d. Obbligo di costante utilizzo di cuffie o cappelli.
e. Obbligo di utilizzo di mascherine monouso (tipo chirurgico o simile) durante la preparazione di tutti gli alimenti.
f. Costante lavaggio delle stoviglie, posateria, argenteria con cicli di lavaggio ad alta temperatura e con adeguati detergenti.
g. È vietato dopo aver operato in sala di somministrazione toccare qualunque tipo di prodotto alimentare (anche pronto da servire) se non si sono accuratamente sanificate le mani.

Area Somministrazione

Gruppo UNA garantisce il rispetto delle prescrizioni contenute nei manuali di autocontrollo HACCP e nelle relative procedure. Vengono qui di seguito integrate prescrizioni aggiuntive o integrative, valide per tutto il personale operante nelle aree ristorative.

a. La colazione al buffet può essere sostituita da una colazione servita al tavolo dal personale di sala che indossa la mascherina e ha l'obbligo di sanificarsi frequentemente le mani.
b. Mise-en-place presente su ogni tavolo garantendo la social distance prescritta dalla normativa vigente salvo deroghe normative.
c. Il Buffet è comunque presente con un layout che garantisce la massima igiene di tutti gli alimenti esposti, con divisori in plexiglas, campane protettive e accesso limitato al solo personale.
d. I tovaglioli e le tovagliette vengono lavate con le modalità consuete ad alta temperatura.
e. All'ingresso della sala colazione è presente un pannello che ricorda agli Ospiti di sanificarsi le mani con il gel sanificante quando entrano ed escono dalla sala; è sempre previsto un erogatore di gel e un contenitore per lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale.
f. Vengono privilegiati items mono-porzione e/o confezionati in sostituzione dei prodotti sfusi (come yogurt, biscotti ecc.).
g. Sono implementati "rompifiato" o campane a copertura degli alimenti per proteggere i prodotti esposti.
h. A ogni cambio di commensale seduto al tavolo sono attivate un'accurata pulizia e sanificazione del tavolo e delle parti lavabili della sedia/poltrona con i prodotti chimici autorizzati (anche se presenti altri Ospiti in sala).
i. Per il Bar vige il divieto di servizio al banco e l'obbligo di erogare il servizio con gli Ospiti al tavolo con distanziamento sociale previsto dai protocolli nazionali.
j. Vige il divieto di lasciare sul banco del bar ogni alimento sfuso (come olive, noccioline, patatine e salatini in genere ecc.).
k. Viene effettuata una rapida eliminazione di ogni residuo della consumazione in genere dai tavoli.

In base alle recenti disposizioni legislative ed in base alle aree di rischio può essere limitato il numero massimo di commensali al tavolo, garantendo in ogni caso il distanziamento sociale.

AREE COMUNI

Servizio Transfer Privato

Gruppo UNA ha definito i seguenti standard di servizio per i transfer privati organizzati dalle strutture alberghiere:

a. il conducente deve indossare la maschera protettiva;

b. l'auto deve essere sanificata a ogni viaggio.

Accesso alle aree esterne e alle autorimesse, terrazze e coperture pedonali

Seppure in aree all'aperto, Gruppo UNA ha l'obbligo di garantire le distanze minime di sicurezza interpersonali. Ha quindi stabilito:

1. percorsi di transito a senso unico;
2. la pulizia straordinaria di porte, maniglie e serramenti in genere, e arredamento esterno;
3. allontanamento o rimozione di tavoli e sedie che non consentono una distanza interpersonale prevista dalla normativa.

MEETING EVENTS, LINEE GUIDA

Gruppo UNA prevede:

1. il rispetto del distanziamento sociale per il quale, anche nelle attività relative a eventi e congressi, le persone devono trovarsi ad almeno 1 metro di distanza l'una dall'altra (estendibile ad almeno 2 metri in base allo scenario epidemiologico di rischio);
2. l'obbligo di utilizzo di mascherine protettive;
3. la disponibilità di gel sanificante all'ingresso della sala meeting;
4. il controllo della temperatura corporea con termometro o scanner digitale a ogni ingresso, compatibilmente con la normativa regionale;
5. la pulizia e sanificazione della sede del meeting in ottemperanza alle norme di legge;
6. un piano di emergenza finalizzato alla gestione della presenza di un Ospite che manifesta febbre superiore ai 37.5°C e sintomi da COVID-19;
7. percorsi separati per l'entrata e per l'uscita, ove possibile;
8. un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione in più lingue, sia mediante l'ausilio di apposita segnaletica e cartellonistica e/o sistemi audio-video, sia ricorrendo a eventuale personale addetto, incaricato di monitorare e promuovere il rispetto delle misure di prevenzione. Entrambe le soluzioni prevedono un chiaro appello al senso di responsabilità degli Ospiti stessi;
9. il deposito di indumenti e oggetti personali nel guardaroba in appositi sacchetti porta abiti, previo accordo con l'Organizzatore dell'evento;
10. la disponibilità di prodotti per l'igiene delle mani in più aree dell'hotel (es. sale, aule, servizi igienici, etc.) e relativi richiami a un frequente utilizzo degli stessi;
11. la sanificazione di tutti i dispositivi e delle attrezzature a disposizione di Relatori, Moderatori e Uditori (es. microfoni, tastiere, mouse, puntatori laser, etc.) prima dell'utilizzo;
12. la riorganizzazione degli spazi nelle aree espositive, con riferimento ai settori occupati dai singoli espositori, in modo da favorire il rispetto del distanziamento interpersonale e valutare il contingentamento degli accessi ai singoli stand;
13. un supporto all'Organizzatore dell'evento nel rendere disponibili (con eventuale supplemento) supporti informativi cartacei o digitali, oltre a materiali promozionali e gadget da distribuire preferibilmente in espositori con modalità self-service, ai quali il visitatore accede previa igienizzazione delle mani;
14. la regolare pulizia e sanificazione degli ambienti, realizzata al termine di ogni attività degli Ospiti, con particolare attenzione alle superfici più frequentemente toccate, ai servizi igienici e alle aree comuni (es. aree ristoro, tastiere dei distributori automatici di bevande e snack);
15. le presenti indicazioni si applicano anche alle attività formative da realizzare nei diversi contesti (aula, laboratori e imprese) compresi gli esami finali (teorici e/o pratici), le attività di verifica, di accompagnamento, tutoraggio e orientamento in gruppo e individuali;
16. viene definito, con apposita cartellonistica, il numero massimo di presenze contemporanee in relazione ai volumi di spazio e ai ricambi d'aria ed alla possibilità di creare aggregazioni in tutto il percorso di entrata, presenza e uscita;
17. è obbligatorio tenere l'elenco dei soggetti che hanno partecipato alle attività per un periodo minimo di 14 giorni (salvo deroghe di natura regionale), al fine di consentire alle strutture sanitarie competenti di individuare eventuali contatti;
18. laddove possibile, il Gruppo UNA privilegia, l'organizzazione delle attività in gruppi il più possibile omogenei (es. utenti frequentanti il medesimo intervento; utenti della stessa azienda) e solo in subordine organizzare attività per gruppo promiscui;
19. con particolare riferimento alle esercitazioni pratiche, il Gruppo UNA, laddove possibile, privilegia l'utilizzo degli spazi esterni;

20. gli spazi destinati all'attività vengono organizzati in modo da assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti (estendibile ad almeno 2 metri in base allo scenario epidemiologico di rischio). La postazione del docente deve essere situata ad almeno 2 metri dalla prima fila dei discenti;

21. è obbligatorio mantenere aperte, a meno che le condizioni meteorologiche o altre situazioni di necessità non lo consentano, porte, finestre e vetrate al fine di favorire il ricambio d'aria naturale negli ambienti interni. In ragione dell'affollamento e del tempo di permanenza degli occupanti, dovrà essere verificata l'efficacia degli impianti al fine di garantire l'adeguatezza delle portate di aria esterna secondo le normative vigenti. In ogni caso, l'affollamento deve essere correlato alle portate effettive di aria esterna;

22. nei servizi igienici va mantenuto in funzione continuata l'estrattore d'aria.

Obblighi e Informazioni

Nella zona antistante la sala meeting e all'interno della stessa:

1. Viene definito, con apposita cartellonistica, il numero massimo di presenze contemporanee in relazione ai volumi di spazio e ai ricambi d'aria ed alla possibilità di creare aggregazioni in tutto il percorso di entrata, presenza e uscita. Il numero massimo dei partecipanti all'evento viene valutato dagli organizzatori in base alla capienza degli spazi individuati, per poter ridurre l'affollamento e assicurare il distanziamento interpersonale. Nel caso in cui l'evento fieristico/meeting sia frazionato su più sedi/padiglioni/sale, fisicamente separati tra loro, è necessario individuare il numero massimo dei partecipanti per ogni sede/padiglione/sala dell'evento. Conseguentemente potrebbero essere utilizzati sistemi di misurazione degli accessi nonché di limitazione e scaglionamento degli accessi anche attraverso sistemi di prenotazione del giorno e dell'orario di ingresso, finalizzati a evitare assembramenti (in caso di fiere che si tengono all'interno delle nostre strutture);

2. viene esposta l'informativa sulle regole igieniche sanitarie adottate da Gruppo UNA;
3. è obbligatorio rispettare il principio del distanziamento sociale come da direttiva nazionale;
4. si valuta preventivamente ogni possibilità di allestimento degli spazi, garantendo percorsi di accesso e di uscita;
5. viene incrementata la frequenza dei ricambi d'aria;
6. è garantita la pulizia e igienizzazione di tutte le superfici lavabili con particolare attenzione a sedute, tavoli, maniglie, porte, interruttori luce, termostati ambiente e sistemi per la diffusione audio e amplificazione voce;
7. sono rimossi nelle aree comuni gli oggetti potenzialmente contaminabili come porta caramelle, glacette, acqua, penne, matite, pennarelli;
8. è prevista la dotazione di sole bottiglie d'acqua monouso da 50 cl;
9. al termine della riunione/evento si garantisce un'accurata e approfondita pulizia e sanificazione, rimuovendo ogni dotazione o rifiuto lasciato dagli Ospiti;
10. è garantita la disponibilità di gel sanificante all'ingresso e all'uscita della sede congressuale;
11. è obbligatorio indossare la mascherina durante l'evento e i servizi transfer;
12. vengono predisposti appositi contenitori con chiusura a pedale ove smaltire i Dispositivi di Protezione Individuale;
13. è necessario che tutti i partecipanti all'evento siano preregistrati con raccolta dei dati anagrafici e di contatto, in collaborazione con l'Organizzazione Congressuale (PCO, M.P.). Tali dati verranno archiviati per una durata di almeno 14 giorni (salvo deroghe di natura regionale);
14. si raccomanda, a nome di Gruppo UNA, che tutti i partecipanti e lo staff organizzativo indossino un cartellino di riconoscimento;
15. non è consentito l'accesso all'area dell'evento a chi non sia stato correttamente e preventivamente identificato;
16. per far rispettare l'obbligo del distanziamento sociale e il divieto di assembramento può essere prevista l'assistenza di staff di controllo negli spazi antistanti la sala meeting o nei foyer;
17. i desk di registrazione e accoglienza devono essere dotati di protezione in plexiglas e posizionati in modo da garantire il distanziamento sociale. Deve essere inoltre prevista una postazione con gel sanificante per le mani;
18. nel caso di pagamenti in sede di evento è consigliabile l'utilizzo di POS contactless per carta di credito o bancomat;
19. la tastiera del POS per digitare i codici deve essere sanificata frequentemente;
20. vengono lasciate aperte le porte, nel limite del possibile, compatibilmente con la temperatura interna ed esterna dei locali.

Area Espositiva

a. Nelle aree espositive deve essere garantito il distanziamento sociale e l'utilizzo di Dispositivi di Protezione Individuale sia per gli Espositori, sia per Partecipanti e Visitatori.

b. Gruppo UNA prevede corridoi di dimensioni adeguate a mantenere il distanziamento sociale.

c. Gruppo UNA raccomanda agli espositori l'allestimento di stand che non abbiano lati aperti contigui agli stand vicini.

MEETING ED EVENTI: SERVIZI RISTORATIVI

Per la somministrazione di cibi e bevande Gruppo UNA fa riferimento alle specifiche norme regionali. L'area di somministrazione prevede sempre il presidio di personale addetto.

Il pasto può essere servito sotto forma di:

1. piatti pronti;
2. vassoi preconfezionati;
3. buffet servito;
4. servito al tavolo da camerieri muniti di DPI.

Nel caso in cui siano disponibili tavoli rettangolari lunghi viene prevista la disposizione alternata in modo da non aver altro commensale di fronte. Nel caso di tavoli normalmente da 4 persone viene limitato l'utilizzo a 2 persone. In entrambe le suddette casistiche è sempre rispettata la distanza di almeno 1 metro dai commensali (estendibile fino a 2 metri in base allo scenario di rischio epidemiologico).

Ove non sia possibile organizzare dei posti a sedere, possono essere consegnati vassoi o lunch box da consumare individualmente in prossimità delle aree meeting, mantenendo il distanziamento sociale.

In ogni caso viene garantita la gestione di file ordinate, per le quali il distanziamento sociale è agevolato dalle indicazioni segnaletiche poste a terra o su paline. Nell'eventualità di grande affluenza è possibile valutare una turnazione per la somministrazione dei pasti, seguendo orari differenziati.

Coffee Break

Nelle sale possono essere allestite coffee station corredate di distributori di acqua con servizio self service e stoviglie monouso.

La distanza tra i distributori di acqua e caffè deve essere di almeno 1 metro, avendo cura di predisporre la segnaletica per la gestione ordinata della fila nel rispetto della distanza di sicurezza.

Eventuale pasticceria o biscotteria di accompagnamento al coffee break è somministrata da personale addetto.

La modalità self-service può essere eventualmente consentita per coffee break realizzati esclusivamente con prodotti confezionati in monodose.

Aree Comuni

Per aree comuni si intendono i foyer, atrii, aree riposo, eventuali aree ristorazione di libero accesso e altri spazi di utilizzo comune. In queste aree vigono le regole generali di distanziamento sociale e utilizzo dei DPI richiamati in precedenza.

Servizi Igienici

I servizi igienici devono essere utilizzati nel rispetto delle distanze previste e viene effettuato il servizio di pulizia pre-programmato.

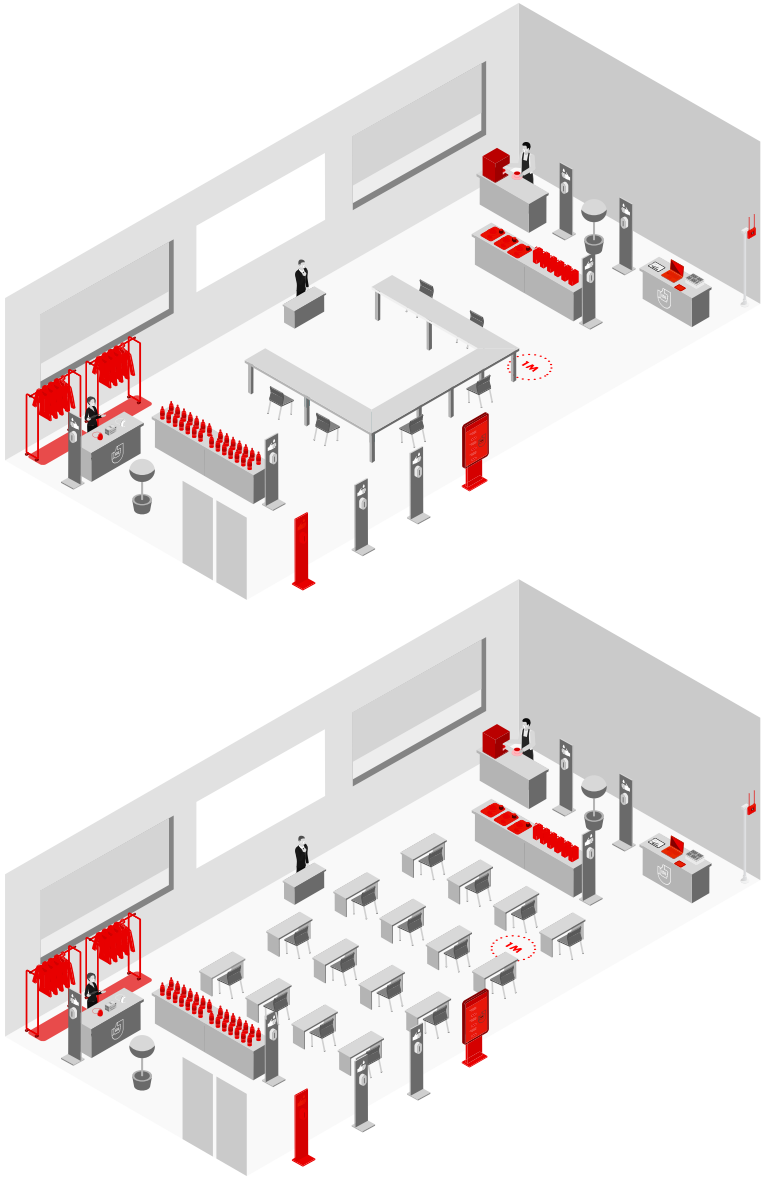
Sono organizzate le file di accesso, nel rispetto delle norme generali di sicurezza.

Setup Meeting

Il posizionamento delle sedute garantisce il distanziamento sociale previsto dalla normativa di riferimento e può essere organizzato come segue:

1. nel caso di allestimento a sedute fisse è previsto l'utilizzo di un posto ogni tre, a scacchiera;
2. nel caso di allestimento a sedute mobili è previsto il posizionamento delle sedute a un metro di distanza l'uno dall'altra sia in orizzontale sia in verticale, a scacchiera;
3. i posti a sedere non utilizzabili sono ben identificabili da apposita segnaletica;
4. il numero di posti a sedere è adeguato al numero dei partecipanti;
5. si consiglia all'organizzatore congressuale di assegnare un posto fisso numerato a ogni partecipante, da utilizzare per tutta la durata dell'evento;
6. nel limite del possibile l'accesso e il deflusso alla sala sono organizzati con ingressi e uscite diverse, identificate da apposita segnaletica;
7. il podio dei relatori è posizionato a una distanza di almeno 2 metri da qualsiasi altra fila sul palco e dalla prima fila;
8. nel caso si utilizzino telecomandi, laptop o altri dispositivi di uso comune, è prevista la sanificazione tra un uso e l'altro;
9. i moderatori seduti al tavolo devono mantenere una distanza interpersonale minima di 1 metro;
10. la Direzione Hotel può prevedere dei supplementi per le attività di sanificazione e l'eventuale incremento di dotazione o attività (personale) per garantire la salute e la sicurezza degli ospiti a contenimento del rischio di contagio da COVID-19.

Quanto sopra esposto è valido salvo deroghe, restrizioni o integrazioni definite dalla normativa nazionale, regionale, locale, o variazioni dello scenario di rischio epidemiologico.



CENTRI BENESSERE E PALESTRE

Centri Benessere

Le presenti indicazioni si applicano a tutti i Centri Benessere presenti all'interno degli hotel Gruppo UNA e i relativi servizi accessori (massoterapia, idromassaggio, sauna, bagno turco). Le stesse vanno integrate con quanto previsto relativamente ai trattamenti estetici e all'utilizzo delle piscine.

Indicazioni di Carattere Generale

1. Gruppo UNA garantisce un'adeguata informazione e sensibilizzazione degli Ospiti sulle misure igieniche e comportamentali utili a contenere la trasmissione del COVID-19, facendo appello al senso di responsabilità individuale e coinvolgendo il personale che opera all'interno del Centro Benessere.
2. Prima dell'accesso ai Centri Benessere, viene rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso agli Ospiti con temperatura superiore ai 37,5°C.
3. Gruppo UNA può organizzare il contingentamento degli accessi nei locali per mantenere il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro in tutti gli ambienti chiusi, a eccezione degli appartenenti allo stesso nucleo familiare, conviventi, persone che occupano la stessa camera o che, in base alle disposizioni vigenti, non siano soggetti al distanziamento interpersonale.
4. Gruppo UNA privilegia l'accesso alle strutture e ai singoli servizi tramite prenotazione e viene mantenuto l'elenco delle presenze per un periodo di 30 giorni.
5. Il Centro Benessere è dotato di un dispenser con gel sanificante per l'igienizzazione delle mani dei frequentatori/Ospiti in punti ben visibili all'entrata e in aree strategiche per favorirne l'utilizzo.
6. Per gli Ospiti, l'uso della mascherina è obbligatorio nelle zone interne di attesa e comunque secondo le indicazioni esposte nel presente protocollo.
7. Per evitare contaminazione, agli Ospiti all'ingresso vengono fornite sovra-scarpe monouso.
8. La postazione dedicata alla cassa e alla reception può essere dotata di barriere fisiche (es. schermi in plexiglas); in alternativa il personale indossa la mascherina e ha a disposizione soluzioni sanificanti per l'igiene delle mani.
9. Gli spazi e le attività nelle aree spogliatoi e docce sono organizzati in modo da assicurare le distanze di almeno 1 metro (ad esempio vengono previste postazioni d'uso alternate o separate da apposite barriere). In tutti gli spogliatoi o negli spazi dedicati al cambio, gli indumenti e oggetti personali devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti; viene raccomandato di non usare promiscuamente gli armadietti e di riporre nei sacchetti appositi i propri effetti personali.
10. Viene regolamentata la disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettino) attraverso percorsi dedicati in modo da garantire la distanza di almeno 1,5 metri tra le attrezzature e favorire un distanziamento interpersonale di almeno 1 metro tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi.
11. Le attrezzature vengono sanificate a ogni cambio di persona o nucleo familiare.
12. Viene evitato l'uso promiscuo di oggetti e biancheria: l'Ospite dovrà accedere al servizio munito di tutto l'occorrente.
13. Per tutte le attività nei diversi contesti è previsto sempre l'utilizzo di un telo bagno pulito sanificato o telo/carta monouso per i trattamenti estetici.

Quanto sopra esposto è valido salvo deroghe, restrizioni o integrazioni definite dalla normativa nazionale, regionale, locale o variazioni dello scenario di rischio epidemiologico.

Piscine Termali e Centri Benessere

Gruppo UNA applica le presenti indicazioni alle piscine termali pubbliche e finalizzate ad uso collettivo ed ai centri benessere, inseriti all'interno dei suoi Hotel ed i relativi servizi accessori (massoterapia, idromassaggio, sauna, bagno turco).

Le principali indicazioni vengono integrate, con quanto previsto relativamente all'utilizzo delle piscine e dei trattamenti estetici.

Piscine Termali

a. La densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di 4 mq di superficie di acqua a persona (7 mq per le piscine dove le dimensioni e le regole dell'impianto consentono l'attività natatoria). Il Direttore dell'hotel pertanto è tenuto, in ragione delle aree a disposizione, a calcolare e a gestire le entrate dei frequentatori nell'impianto.

b. Le vasche o le zone idromassaggio che non possono rispettare le superfici di acqua per persona come al punto precedente dovranno essere utilizzate da un solo bagnante, fatta eccezione per persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggetti al distanziamento interpersonale. Detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale.

c. Si raccomanda ai genitori/accompagnatori di avere cura di sorvegliare i bambini per il rispetto del distanziamento e delle norme igienico-comportamentali compatibilmente con il loro grado di autonomia e l'età degli stessi.

d. Ove previsto, viene mantenuta la concentrazione di disinfettante nell'acqua nei limiti raccomandati e nel rispetto delle norme e degli standard internazionali.

e. Le vasche o le zone idromassaggio che non possono rispettare le superfici di acqua per persona, come al punto precedente, dovranno essere utilizzate da un solo Ospite fatta eccezione per appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi, persone che occupano la stessa camera o che, in base alle disposizioni vigenti, non siano soggetti al distanziamento interpersonale.

Centri Benessere

1. Ospiti e lavoratori devono correttamente indossare la mascherina a protezione delle vie aeree, negli spazi al chiuso e all'aperto secondo le disposizioni vigenti.
2. Evitare l'uso promiscuo di oggetti e biancheria: l'Ospite dovrà accedere al servizio munito di tutto l'occorrente.

Trattamenti alla persona (es. massoterapia, sauna, bagno turco)

a. Per i servizi che in particolare richiedono una distanza ravvicinata, l'operatore deve indossare gli occhiali o la visiera protettiva e la mascherina FFP2 o KN95 senza valvola.

b. L'operatore e l'Ospite che, per il tempo di espletamento della prestazione, devono mantenere una distanza inferiore a 1 metro, devono indossare compatibilmente con lo specifico servizio, una mascherina a protezione delle vie aeree (fatti salvi, per l'operatore, eventuali dispositivi di protezione individuale aggiuntivi associati a rischi specifici propri della mansione). In particolare per i servizi che richiedono una distanza ravvicinata, l'operatore deve indossare gli occhiali o la visiera protettiva e la mascherina FFP2 o KN95 senza valvola.

c. Vengono assicurate una adeguata pulizia e sanificazione delle superfici di lavoro prima di servire un nuovo Ospite e una adeguata sanificazione delle attrezzature e accessori.
d. Viene assicurata una regolare pulizia e sanificazione dei servizi igienici.
e. L'operatore procede a una frequente e obbligatoria igienizzazione delle mani prima e dopo ogni servizio reso all'Ospite; per ogni servizio utilizza camici/grembiuli possibilmente monouso.
f. I guanti sono diversificati fra quelli utilizzati nel trattamento da quelli usualmente utilizzati nel contesto ambientale.
g. La stanza/cabina/ambiente adibiti al trattamento sono a uso singolo o comunque del nucleo familiare o di conviventi che accedono al servizio. Gli ambienti a uso collettivo sono di dimensioni tali da garantire il mantenimento costante della distanza interpersonale di almeno 1 metro sia tra gli Ospiti sia tra il personale durante tutte le attività offerte.
h. Tra un trattamento e l'altro vengono areati i locali, garantendo pulizia e sanificazione di ambienti e superfici, con particolare attenzione a quelle toccate con maggiore frequenza.
i. L'Ospite deve utilizzare la mascherina a protezione delle vie aeree durante il trattamento e provvedere a una corretta igienizzazione delle mani prima di accedere e al termine del trattamento.
j. In base alla normativa di riferimento, fino a nuove disposizioni viene inibito l'accesso ad ambienti altamente caldo-umidi (es. bagno turco).
k. Diversamente, è consentito l'utilizzo della sauna con caldo a secco e temperatura regolata in modo da essere sempre compresa tra 80 e 90 °C; è previsto un accesso alla sauna con una numerosità proporzionata alla superficie, assicurando il distanziamento interpersonale di almeno 2 metri; la sauna viene essere sottoposta a ricambio d'aria naturale prima di ogni turno evitando il ricircolo dell'aria; la sauna inoltre è soggetta a pulizia e disinfezione prima di ogni turno.

Accesso Fitness Center (Palestre)

Nelle proprie Palestre e Fitness Center Gruppo UNA adotta le seguenti misure:

1. Definisce con apposita cartellonistica il numero massimo di presenze contemporanee in relazione ai volumi di spazio e ai ricambi d'aria ed alla possibilità di creare aggregazioni in tutto il percorso di Entrata, Presenza ed Uscita;
2. è obbligatorio rilevare la temperatura a tutti i frequentatori, giornalmente al momento dell'accesso, impedendo l'accesso in caso di temperatura superiore a 37,5 °C;
3. all'ingresso viene esposto un cartello che impone l'obbligo di sanificare le mani prima dell'utilizzo di qualunque attrezzatura;
4. è reso disponibile un dispenser di gel sanificante;
5. gli attrezzi presenti sono distanziati tra loro al fine di garantire la minima distanza interpersonale che in questo caso è aumentata a 2 metri;
6. ove ciò non sia strutturalmente possibile vengono istituiti degli orari di ingresso e uscita per gli Ospiti affinché tale distanza minima sia sempre e comunque rispettata;
7. gli Ospiti sono tenuti a rispettare le misure di distanziamento interpersonale e a utilizzare proprie salviette o asciugamani per l'uso di ogni attrezzatura presente;
8. vengono garantite la frequente pulizia e sanificazione dell'ambiente, di attrezzi e macchine;
9. le attività del Fitness Center/Palestra sono pianificate; l'accesso viene effettuato tramite prenotazione conservando l'elenco delle presenze per un periodo di 14 giorni (salvo deroghe di natura regionale);
10. non si devono condividere borracce, bicchieri e bottiglie e non si devono scambiare con altri Ospiti oggetti quali asciugamani, accappatoi o altro;
11. gli Ospiti devono indossare apposite calzature previste esclusivamente allo scopo di allenamento fisico;
12. gli Ospiti sono informati dei limiti di occupazione per la struttura per consentire un'adeguata distanza sociale;
13. è obbligatorio per gli Ospiti utilizzare asciugamani durante l'allenamento sull'attrezzatura;
14. tutti gli indumenti e oggetti devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti; non è consentito l'uso promiscuo degli armadietti, sono a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali;
15. i partecipanti alle lezioni di fitness devono mantenere una distanza di 2 metri;
16. le stuoie e le attrezzature per aerobica e yoga sono sanificate dopo ogni attività.

Quanto sopra esposto è valido salvo deroghe, restrizioni o integrazioni definite dalla normativa nazionale, regionale, locale o variazioni dello scenario di rischio epidemiologico.

SPIAGGE E PISCINE

Spiagge

Per le Spiagge presenti nei propri resort Gruppo UNA adotta le seguenti misure:

1. con apposita cartellonistica definisce il numero massimo di presenze contemporanee in relazione ai volumi di spazio e ai ricambi d'aria ed alla possibilità di creare aggregazione in tutto il percorso di entrata, presenza ed uscita. Predispone le segnaletiche opportune per seguire le norme di igiene e sicurezza;
2. in caso di alta occupazione delle strutture alberghiere, al fine di garantire il distanziamento sociale, la direzione dell'hotel può privilegiare l'accesso tramite prenotazione (l'elenco delle presenze deve essere tenuto per un periodo di 14 giorni, salvo deroghe di natura regionale);
3. in base alla normativa regionale, agli Ospiti non residenti può essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso alla spiaggia in caso di temperatura superiore ai 37.5°C;
4. si garantisce la disponibilità di gel sanificante per le mani per gli Ospiti;
5. gli spazi vengono organizzati garantendo l'accesso alla spiaggia in modo ordinato, al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli Ospiti, a eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento sociale (es. nuclei famigliari, congiunti, ecc.);
6. viene assicurato un distanziamento adeguato tra gli ombrelloni (o altri sistemi di ombreggio), garantendo una superficie di almeno 10 metri quadrati per ogni postazione, indipendentemente dalla modalità di allestimento della spiaggia (per file orizzontali o a rombo);
7. tra le attrezzature di spiaggia (lettini, sedie a sdraio), quando non posizionate nel posto ombrellone, viene garantita una distanza di almeno 1,5 metri;
8. le attrezzature di spiaggia vengono sanificate ad ogni cambio di persona o nucleo famigliare;
9. è vietata la pratica di attività ludico-sportive di gruppo che possono dar luogo ad assembramenti.

Piscine

Per le Piscine presenti nei propri hotel e resort Gruppo UNA adotta le seguenti misure:

a. con apposita cartellonistica definisce il numero massimo di presenze contemporanee in relazione ai volumi di spazio e ai ricambi d'aria ed alla possibilità di creare aggregazione in tutto il percorso di entrata, presenza ed uscita. Predispone le segnaletiche opportune per seguire le norme di igiene e sicurezza;
b. al fine di garantire il distanziamento sociale, la Direzione dell'hotel può privilegiare l'accesso tramite prenotazione;
c. viene organizzato l'accesso alle docce in modo da assicurare le distanze sociali di almeno 1 metro attraverso apposite barriere;
d. ogni piscina è dotata di dispenser con gel sanificante per l'igiene delle mani dei frequentatori/Ospiti in punti ben visibili all'entrata;
e. vengono posizionate le attrezzature (sedie a sdraio, lettino) attraverso percorsi dedicati in modo da garantire il distanziamento sociale di almeno 1,5 metri tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi;
f. viene organizzata la frequente pulizia e sanificazione delle aree comuni, spogliatoi, cabine, docce, servizi igienici, attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature, lettini, sdraio, ombrelloni, galleggianti, ecc.);
g. i genitori/accompagnatori devono aver cura di sorvegliare i bambini per il rispetto del distanziamento e delle norme igienico-comportamentali, compatibilmente con il loro grado di autonomia e l'età degli stessi.

Quanto sopra esposto è valido salvo deroghe, restrizioni o integrazioni definite dalla normativa nazionale, regionale locale o variazioni dello scenario di rischio epidemiologico.

MINICLUB E AREE GIOCHI

Bambini e Adolescenti

Per Miniclub e Aree Giochi presenti nei propri hotel e resort Gruppo UNA adotta le seguenti misure per bambini e adolescenti:

1. con apposita cartellonistica definisce il numero massimo di presenze contemporanee in relazione ai volumi di spazio e ai ricambi d'aria ed alla possibilità di creare aggregazioni in tutto il percorso di entrata, presenza e uscita;
2. garantisce una zona di accoglienza oltre la quale non sarà consentito l'accesso a genitori e accompagnatori;
3. per l'accesso alla struttura prevede un'organizzazione anche su turni che eviti assembramenti di genitori e accompagnatori all'esterno della struttura stessa;
4. rileva quotidianamente la temperatura corporea a tutti gli operatori, bambini, genitori/accompagnatori. In caso di temperatura superiore ai 37.5°C il soggetto deve essere allontanato. In caso di febbre del genitore/accompagnatore il minore non potrà accedere al servizio;
5. prevede che la mascherina di protezione delle vie aeree sia utilizzata da tutto il personale e dai bambini e ragazzi sopra i 6 anni di età;
6. mette a disposizione dispenser di gel sanificante per la frequente igiene delle mani in tutti gli ambienti, in particolare nei punti di ingresso e di uscita;
7. dispone che i giochi e il materiale didattico vengano utilizzati a uso esclusivo e sanificati al termine di ogni attività;
8. garantisce un'approfondita pulizia giornaliera degli ambienti e sanificazione con particolare attenzione ai servizi igienici e le superfici toccate più frequentemente;
9. riorganizza gli spazi per garantire l'accesso in modo ordinato, al fine di evitare assembramenti di persone (anche nelle code di accesso alle singole aree/attrazioni) e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli Ospiti, a eccezione dei componenti dello stesso nucleo familiare, conviventi o per le persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale.

Aree Giochi Bambini

Le presenti indicazioni si applicano a zone attrezzate con giochi per bambini, presenti all'interno delle strutture ricettive:Gruppo UNA predispone per genitori, bambini, accompagnatori una adeguata informazione su tutte le misure di prevenzione da adottare;

a. Gruppo UNA riorganizza gli spazi e la dislocazione delle apparecchiature, per garantire l'accesso in modo ordinato, al fine di evitare assembramenti di persone e di assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli utenti, ad eccezione delle persone che, in base alle disposizioni vigenti, non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale. In caso di presenza di minori che necessitano di accompagnamento consentire l'accesso ad un solo accompagnatore per bambino. Se possibile organizzare percorsi separati per l'entrata e per l'uscita;

b. Gruppo UNA invita al monitoraggio delle condizioni di salute proprie e del proprio nucleo familiare e informa gli Ospiti circa i comportamenti da adottare in caso di comparsa di sintomi sospetti per COVID-19;

c. ricorda che la mascherina di protezione delle vie aeree deve essere utilizzata da genitori, accompagnatori ed eventuale personale e dai bambini/ragazzi sopra i 6 anni di età.

Quanto sopra esposto è valido salvo deroghe, restrizioni o integrazioni definite dalla normativa nazionale, regionale locale o variazioni dello scenario di rischio epidemiologico.

CERTIFICAZIONE VERDE DA COVID 19 (GREEN PASS)

1. In ottemperanza al DPCM del 17 giugno.2021 art. 13 comma 2, paragrafi C e D, in occasione di feste organizzate all'interno di strutture ricettive o esercizi pubblici, Gruppo UNA verifica che i partecipanti siano in possesso del Green Pass, delegando eventualmente tale funzione ad un incaricato.
2. All'arrivo degli Ospiti la struttura verifica che essi siano muniti di una delle certificazioni verdi previste dagli art. 3, 5, 6, 7 e dall'Allegato A del DPCM del 17 Giugno 2021 attraverso l'APP di "VERIFICA C. 19".
3. In ottemperanza al Decreto Legge del 18 maggio 2021 n. 65 e DPCM del 17.06.2021 e Ordinanza Ministero della Salute 29.05.2021, Gruppo UNA in caso di: Meeting/Convegni/Matrimoni/Feste conseguenti a cerimonie civili o religiose compila un "Registro Presenze Eventi" al fine di garantire il tracciamento degli Ospiti su eventuale richiesta delle Autorità.
4. Secondo le linee guida delle regioni, anche gli Ospiti esterni che usufruiscono della ristorazione e non partecipano a feste/matrimoni, cerimonie ed eventi vengono registrati. Gruppo UNA compila l'elenco di tutti gli Ospiti sul "Registro Presenze Ristorazione".
5. Il "Registro Presenze Eventi" ed il "Registro Presenze Ristorazione", vengono conservati per almeno 14 giorni (salvo deroghe di natura regionale).
6. L'utilizzo del Green Pass al fine di fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e per l'esercizio in sicurezza delle attività sociali ed economiche è illustrato nel Decreto Legge 23 luglio 2021 numero 105.

EMERGENZE

Nel caso in cui una persona presente all'interno di un hotel Gruppo UNA dovesse presentare i sintomi di un'infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie), la procedura di emergenza prevista indica che è necessario ridurre al minimo il contatto del malato con tutti gli Ospiti e il personale della struttura.

Il Ricevimento e tutti i dipendenti della struttura alberghiera sono formati per seguire le procedure stabilite nel piano di emergenza:

Caso di un dipendente contagiato

Se un membro del personale segnala sintomi respiratori, il lavoratore deve immediatamente interrompere il lavoro e informare la Direzione che contatterà l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il COVID-19 indicati dalla Regione e il medico competente). In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale.

Caso di un Ospite contagiato

Se un Ospite segnala sintomi respiratori, deve immediatamente informare un addetto del Ricevimento che provvederà a chiamare l'assistenza medica. In attesa dell'intervento dei servizi sanitari, la persona dovrà rimanere isolata nella sua stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale e assistito da un membro della squadra di emergenza della struttura alberghiera munito dei DPI completi. Al termine dell'emergenza, nella stanza in cui ha soggiornato un caso confermato di COVID-19 vengono effettuate la pulizia e la sanificazione straordinaria prevista dai protocolli sanitari Gruppo UNA.

RIFERIMENTI E SEGNALETICA

Il presente Protocollo UNAsafe è stato redatto tenendo conto della normativa e disposizioni di riferimento in materia anti COVID 19:

1. Operational Considerations for COVID -19 management in the accomodation sector redatto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il 31/03/2020 e successivi aggiornamenti.
2. I Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26/04/2020,17/05/2020, 11/06/2020 ed allegati, le Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive della Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome del 22/05/2020, del 25/05/2020, del 09/06/2020, del 11/06/2020, del 07/08/2020, del 07/10/2020, del 13/10/2020, del 18/10/2020, del 24/10/2020 e del 03/11/2020 e seguenti.
3. Federalberghi, Associazione Italiana Confindustria Alberghi, Assohotel, Protocollo nazionale "Accoglienza Sicura", 27 aprile 2020 e Manuale per le strutture turistico ricettive "Accoglienza sicura/Safe Hospitality" 15/06/2020 e successivi aggiornamenti
4. Ministero della Salute, Circolare del 22 febbraio 2020 e seguenti.
5. Hotel Management, Housekeeping takes on new urgency in fight against spread of COVID -19.
6. I criteri per protocolli di settore elaborati dal comitato Tecnico scientifico il 15 maggio 2020.
7. Note del Ministero dell'Interno del 20/10/2020 n°64576 e seguenti.
8. Decreto Legge 15 del 23 febbraio 2021 e DPCM del 2 marzo 2021.
9. Protocollo condiviso di aggiornamento delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 6 aprile 2021.
10. Decreto Legge 52 del 22 aprile 2021.

11. Decreto Legge 65 del 18 maggio 2021 e Le "Linee Guida per la ripresa delle attività economiche e sociali" del 28 maggio 2021 emesse con ordinanza del Ministero della Salute del 29 maggio 2021 e che aggiornano e sostituiscono quelle di cui all'Allegato 9 del DPCM 2 marzo 2021 richiamato dall'articolo 16 del Decreto Legge n. 65 del 18 maggio 2021.
12. Dpcm 17 06 2021 e "Linee Guida per l'attività sportiva di base e l'attività motoria in genere" redatte ai sensi del D.leg. del 22 aprile 2021 n° 52 aggiornate il 1 giugno2021, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per lo Sport.

Eventuali fonti normative nazionali, regionali o locali successive all'emissione del presente documento possono derogare, restringere o integrare le disposizioni del protocollo UNAsafe, alle quali Gruppo UNA si adeguerà tempestivamente in base all'evolversi della pandemia e della eventuale variazione dello scenario di rischio epidemiologico.

Di seguito riportiamo alcuni esempi di cartellonistica dedicata agli Ospiti.

INDOSSA LA MASCHERINA
WEAR THE MASK

LAVA E IGIENIZZA
LE MANI
WASH AND SANITISE
YOUR HANDS

1m
MANTIENI LA DISTANZA INTERPERSONALE
KEEP A SAFE DISTANCE

Max 2
RISPETTA IL LIMITE DI ACCESSO
RESPECT THE ELEVATOR ACCESS LIMIT

GRUPPO

UNA

L'OSPITALITÀ ITALIANA È **UNA**