

**LINEE GUIDA LAGUNA PALACE HOTEL -
GRADO
POST COVID-19**

- 2 MAGGIO 2020 -

Sommario

PREMESSA	3
COMUNICAZIONI AI CLIENTI	4
DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF	5
REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF	6
DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - OSPITI	7
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	7
STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE.....	8
REGOLE GENERALI	8
PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI	9
PULIZIA SANIFICAZIONE DI IMPIANTI E SERVIZI	12
PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE	13
ACCESSO AREE COMUNI E SUPPLEMENTAL FACILITIES.....	15
INGRESSO IN HOTEL	15
RECEPTION.....	15
SALA COLAZIONI, RISTORANTE E BAR	16
BAGNI COMUNI.....	17
INTERNET POINT.....	17
ASCENSORI.....	17
SALE RIUNIONI	17
PALESTRA.....	17
CENTRO BENESSERE	17
PISCINA E VASCHE IDROMASSAGGIO	17
AREE KIDS	17
ALTRI SERVIZI	18

PREMESSA

La sicurezza dei nostri clienti, oltre ad essere una priorità, è ormai sinonimo di comfort e benessere, da cui non possiamo prescindere.

Oltre alla pulizia e alla manutenzione ordinarie, sono stati inseriti nuovi standard di sicurezza.

Queste indicazioni, redatte in data 25 aprile 2020, tengono conto delle disposizioni e delle informazioni disponibili alla data di redazione e potrà subire le modifiche necessarie con l'evolversi della situazione.

Il manuale prende spunto dalle "Linee Guida per la Gestione dell'Emergenza Covid-19 nel settore ricettivo" emesse il 31 marzo 2020 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e disponibili nell'allegato A e ha l'obiettivo di garantire sicurezza e comfort ai clienti nel rispetto delle raccomandazioni delle autorità sanitarie e delle associazioni di settore del turismo.

Questo manuale non intende sostituirsi alle disposizioni Ministeriali sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro né al Dpcm del 26 aprile 2020 né a specifiche Ordinanze Regionali.

È necessario comunicare in forma chiara e semplice queste azioni, in modo che i clienti percepiscano che l'hotel ha a cuore la sicurezza di tutti, dallo staff ai clienti.

In base alle disposizioni le operazioni di sanificazione richiedono l'uso di disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc.), è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione.

COMUNICAZIONI AI CLIENTI

La comunicazione è fondamentale per dare visibilità alle azioni messe in campo affinché i clienti siano consapevoli delle azioni intraprese a tutela della loro sicurezza.

Prevedere apposita comunicazione interna, posizionata nelle aree strategiche dell'hotel (ricevimento, ascensori, sala colazioni, ristorante, spa), che informa la clientela che si stanno adottando le giuste precauzioni e intensificando le attività di pulizia e disinfezione.

Sarà opportuno posizionare nelle aree più delicate, come ascensori e toilette comuni, un registro in cui vengono indicati gli orari in cui queste aree sono state pulite e il nome di chi se ne è occupato.

Affiggere brevi documenti o poster informativi che ricordino ai clienti, come forma di ospitalità e cura della loro salute, le misure di distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria:

Il distanziamento sociale comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli ospiti e al personale. Prevede inoltre di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca.

L'igiene delle mani prevede la pulizia regolare e a fondo con un prodotto a base alcolica (60-85%) o con acqua e sapone. Bisogna inoltre evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca. La disinfezione delle mani è indicata dopo lo scambio di oggetti (soldi, carte di credito) con gli ospiti.

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 con coperchio.

I volantini ufficiali sulle pratiche igieniche di base e sul COVID-19, in diverse lingue, sono utili strumenti informativi.

Prevedere cartelli con le indicazioni sui comportamenti consigliati all'ingresso di tutte le aree comuni, preferibilmente in prossimità dei dispenser di gel disinfettanti.

Il cartello con l'informativa sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro deve essere affisso in luogo immediatamente visibile a chi entra in azienda.

DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - STAFF

1. Tutto lo staff deve indossare mascherine protettive e guanti monouso durante i contatti interpersonali (con clienti, colleghi, fornitori, ecc.) e cercare di mantenere sempre una distanza minima di 1 metro.
2. Tutto lo staff deve avere a disposizione salviettine disinfettanti usa e getta oppure disinfettante spray e rotoli di carta per disinfettare le superfici delle postazioni di lavoro.
3. Dotazioni di sicurezza aggiuntive per la Reception da utilizzare per le emergenze:
 - a. Occhiali,
 - b. Grembiule di protezione (monouso),
 - c. Camice,
 - d. Sacchetto per rifiuti a rischio biologico.
4. Il personale addetto all'housekeeping e in generale alla pulizia e alla manutenzione delle camere e delle aree comuni, sia interno sia in out-sourcing, deve indossare mascherine protettive, guanti monouso e scarpe chiuse durante gli orari di servizio e protezioni per il viso con schermo facciale per le procedure che generano schizzi. Inoltre, deve avere a disposizione camici monouso e grembiuli impermeabili.

REGOLE DI COMPORTAMENTO E INFORMAZIONI PER LO STAFF

1. La Direzione del Laguna Palace Hotel informerà tutto il personale sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli altri, compresa la raccomandazione di rimanere a casa e di rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori, come tosse o fiato corto. La Direzione inoltre organizzerà costantemente dei briefing informativi sul COVID-19.
2. Nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e del diritto alla privacy, si consiglia di monitorare gli ospiti potenzialmente malati presenti nella struttura e di segnalarli alla Direzione.
3. Il personale, prima di uscire di casa per recarsi al lavoro, deve controllare la temperatura corporea e se questa risulterà superiore ai 37,5° non potrà prendere servizio.
4. Il personale all'arrivo in hotel dovrà sottoporsi al controllo della temperatura corporea (compilando un modulo di autodichiarazione). Se questa risulterà superiore ai 37,5°, non potrà prendere servizio e rientrerà tempestivamente presso il proprio domicilio/residenza.
5. Il personale deve essere adeguatamente e costantemente informato in merito alle procedure di sicurezza e igiene in atto presso l'hotel per comunicare correttamente con gli ospiti.
6. È necessario tenere un registro delle azioni e delle misure importanti messe in atto, per ogni singolo reparto, riportando ad esempio la data e l'ora in cui è stato utilizzato un disinfettante o è stata effettuata una particolare procedura di disinfezione, da chi, dove, ecc.
7. Tutto il personale deve osservare le regole di igiene delle mani con la frequente pulizia delle stesse con acqua e sapone oppure con l'utilizzo di gel disinfettanti a base alcolica.
8. Il personale deve indossare l'uniforme pulita solo una volta arrivato in hotel. I propri vestiti potranno essere indossati una volta finito il turno di lavoro. Dopo ogni turno, le uniformi del personale dovranno essere lavate in modo da averle pronte e pulite per il turno successivo.
9. Gli spazi di lavoro dello staff, in front office e in back office, (ad esempio computer, fotocopiatrice, telefono, carrelli per la pulizia, aspirapolvere, ripiani della lavanderia e macchinari) devono essere disinfettati regolarmente.
10. Tutti i dispositivi portatili di comunicazione (ad esempio telefoni, walkie-talkie, cercapersone) devono essere disinfettati almeno all'inizio di ogni turno e nuovamente alla fine di ogni turno.
11. Questo protocollo non intende sostituirsi alle disposizioni Ministeriali sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro né al Dpcm del 26 aprile 2020 né a specifiche Ordinanze Regionali.

Commentato [GF1]: Adrian effettua inventario armadietti

DISPOSITIVI DI IGIENE E SICUREZZA - OSPITI

1. Mascherine facciali, guanti monouso, gel disinfettante per le mani, salviettine disinfettanti per le superfici devono essere a disposizione dei clienti direttamente in camera.
2. Dispenser di gel disinfettanti a base alcolica, devono essere disponibili in tutte le aree comuni:
 - a. ricevimento, hall, sala colazioni, ristorante, bar, toilette comuni, spa. È necessario prevedere i dispenser da posizionare alla riapertura nelle varie aree hotel.
 - b. sbarco degli ascensori su tutti i piani con un cartello informativo che invita a disinfettarsi le mani alla salita e alla discesa e con l'indicazione in merito alle modalità di accesso all'ascensore.
3. Cestini con coperchio, meglio se dotati di pedale o fotocellula per l'apertura, nelle principali aree comuni.
4. È opportuno prevedere un tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel; valuteremo l'acquisto di un terminale touch_less con Termo Scanner che consenta la verifica della temperatura e la presenza della mascherina

FORNITORI DI BENI E SERVIZI

Gli appaltatori e i fornitori di beni e servizi che entrano in contatto con la struttura alberghiera devono usare tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione della diffusione di COVID-19.

Sarà opportuno non consentire l'ingresso dei fornitori food and beverage nelle cucine.

STANDARD GENERALI DI IGIENE E SANIFICAZIONE

REGOLE GENERALI

1. Aerare frequentemente tutti gli ambienti.
2. Pulire tutte le superfici, con particolare attenzione alle superfici di contatto, con detergenti a base di acqua e sapone e completare la sanificazione con disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Presidio Medico Chirurgico a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta, fino allo 0,5%, per i bagni) oppure, quando l'uso dell'ipoclorito di sodio non è adatto (es: telefoni, telecomandi, maniglie delle porte, pulsanti nell'ascensore, ecc.), è possibile utilizzare l'alcol al 70% di concentrazione.
3. È molto importante, soprattutto per i disinfettanti, seguire scrupolosamente le istruzioni di utilizzo indicate sulle confezioni.
4. Sarà opportuno utilizzare solo materiali di pulizia monouso o, in alternativa, preferire panni in microfibra da disinfettare frequentemente (es: prima di passare ad una nuova camera o ad una nuova area comune) con una soluzione di ipoclorito di sodio al 2% per 10 minuti o seguire le istruzioni del produttore.
5. L'utilizzo di sistemi di sanificazione aggiuntivi (es: trattamenti all'ozono, aerosol a secco per disinfettanti specifici), come pure gli spray disinfettanti per ambienti e tessuti, non sono al momento riconosciuti efficaci per la prevenzione della trasmissione del Covid-19 e pertanto non sono da sostituirsi all'utilizzo dei disinfettanti consigliati dal Ministero della Salute, ma da integrare.
6. Verificare se gli aspirapolveri e scope elettriche siano dotati di filtro HEPA per aspirare pavimenti, moquette, tappeti e tappezzerie nelle camere e nelle aree comuni.
7. Le attrezzature usate per la pulizia e la sanificazione delle camere e delle aree comuni (carrelli, aspirapolvere, scope, ecc) devono essere lavate e disinfettate ogni giorno.

Commentato [GF2]: Adrian verifica filtro HEPA

Commentato [GF3]: Fabio verifica con Davide a che punto è con ripristino impianto aspirazione centralizzato

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AREE COMUNI

1. Attenzione speciale deve essere rivolta alla pulizia e alla disinfezione delle aree comuni (bagni, sale, corridoi, ascensori, ecc.).
2. Attuare un programma documentato che assicuri che la pulizia e la sanificazione come da Standard Generali di Pulizia e Sanificazione si svolgano regolarmente e più frequentemente a seconda del numero di clienti, personale e fornitori.
3. In tutte le aree prestare particolare attenzione alle superfici di contatto (banco ricevimento, tastiere, internet point, pulsanti dell'ascensore, corrimano, distributori automatici, maniglie, interruttori, telefoni, cestini, penne, chiavi meccaniche o elettroniche, sciacquoni, rubinetti, wc, lavandini, ecc.).
4. Per la sanificazione delle tende prevedere l'utilizzo di macchine a vapore. Laddove fosse possibile e non precluda l'oscuramento smontare quelle non necessarie.
5. Eliminare tappeti, se non necessari, e cuscini decorativi dalle sedute per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene.
6. Eliminare il materiale cartaceo non necessario, inclusi i porta chiavi elettroniche se non sostituiti per ciascun cliente.
7. Cestini per i rifiuti (preferibilmente con coperchio, meglio se dotati di pedale o fotocellula per l'apertura) devono:
 - a. essere dotati di un sacchetto che deve essere cambiato almeno quattro volte al giorno o più frequentemente in base all'afflusso della clientela.
 - b. essere puliti e sanificati almeno due volte al giorno.

RECEPTION E HALL

1. Gli arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
2. I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno. Nel periodo intercorrente tra le due operazioni di pulizia maggiore si procederà periodicamente (ogni 4-6 ore a seconda del numero di persone in hotel) al ripasso delle superfici con un panno imbevuto con un detergente idoneo. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno ogni 4-6 ore in base all'afflusso della clientela e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.
3. Disinfettare tutte le superfici del ricevimento e delle attrezzature tra un ospite e l'altro, inclusi il bancone, tablet, gli strumenti necessari alle operazioni di pagamento, le penne, la tastiera e il mouse. Per i dispositivi elettronici utilizzare salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.

SALA COLAZIONI, RISTORANTE, BAR

1. La prima colazione viene servita presso La Bricola.
2. Il pranzo con piccola carta viene servito allo Sky Restaurant.
3. Il dinner prevede il menu mezza pensione (arricchito rispetto al passato) e servito allo Sky Restaurant.
4. Il servizio bar al roof verrà servito dalla postazione bar dello Sky Restaurant; l'office e bancone roof non verranno utilizzati. Prevedere cavaliere sui tavoli del roof con menu bar.
5. La funzione table planning in Fidelio viene utilizzata per prenotare i tavoli al dinner nel rispetto del distanziamento sociale.
6. Tra un cliente e l'altro bisogna provvedere alla pulizia con detergente per i tavoli nudi o alla sostituzione del tovagliato e alla pulizia (con panno umido o con spazzola a seconda del materiale) delle sedute.
7. Gli altri arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
8. I pavimenti devono essere lavati e sanificati sempre dopo ogni servizio (breakfast, pranzo e cena) con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
9. I distributori di bevande calde e fredde e buffet di cibi dovranno essere utilizzati esclusivamente dal personale di sala (per poi servire gli ospiti al tavolo) e comunque essere puliti e sanificati più volte durante il servizio e sempre dopo ogni servizio.
10. Piatti e posate devono essere lavati e disinfettati in lavastoviglie (si consiglia una temperatura di almeno 60°), compresi gli oggetti che non sono stati utilizzati, se c'è la possibilità che siano stati toccati dagli ospiti o dal personale, o comunque esposti al contagio. Se per qualsiasi motivo è necessario il lavaggio manuale, si devono seguire le consuete procedure (lavaggio, disinfezione, risciacquo), adottando il massimo livello di precauzioni. L'asciugatura deve essere effettuata con asciugamani di carta monouso.
11. I seggioloni per i bimbi andranno sanificati dopo ogni utilizzo e ricoperti con telo plastica di protezione. Al momento dell'utilizzo verranno presentati ai clienti con il telo di protezione, ad attestare l'avenuta igienizzazione precedente.
12. Tovaglie e tovaglioli devono essere lavati con i soliti detersivi favorendo cicli di lavaggio a temperature alte, compatibilmente con il tipo di tessuto, con l'aggiunta di comuni disinfettanti.

TOILETTE COMUNI

1. I sanitari e tutti gli accessori devono essere lavati e sanificati 2/3 volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.
2. I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno tre volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.

CORRIDOI E SCALE

1. I pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con

ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno 2 volte al giorno e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura con una frequenza maggiore rispetto al solito.

- a. Eventuali arredi devono essere lavati (aspirati se si tratta di arredi in tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno.

ASCENSORI

1. I pavimenti e le pareti devono essere lavati e sanificati almeno due/tre volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela.

2. Le pulsantiere interne ed esterne ed eventuali barre di sostegno devono essere pulite e sanificate almeno ogni ora durante gli orari di maggiore afflusso.

SALE RIUNIONI

1. Tutte le sale meeting devono essere temporaneamente chiuse.
2. Se temporaneamente utilizzate per altri scopi (es: meeting di direzione) devono essere rispettate le procedure igiene e le modalità di accesso previste per tali scopi.

CENTRO BENESSERE

Tutti i centri benessere devono essere temporaneamente chiusi (in attesa di nuove disposizioni in materia).

PISCINA E VASCHE IDROMASSAGGIO

Le vasche e le piscine devono essere temporaneamente chiuse (in attesa di nuove disposizioni in materia).

AREE KIDS

Tutte le aree kids devono essere temporaneamente chiuse (in attesa di nuove disposizioni in materia).

PULIZIA SANIFICAZIONE DI IMPIANTI E SERVIZI

LAVANDERIA

1. Non scuotere la biancheria sporca.
2. La biancheria sporca da riconsegnare alla lavanderia industriale deve essere riposta in un contenitore chiuso e deve sempre essere tenuta separata dalla biancheria pulita (gli attuali carrelli non sono adeguati).
3. Lavare la biancheria utilizzando il lavaggio ad alta temperatura compatibilmente con i tessuti da lavare.
4. Si raccomanda di aggiungere un disinfettante, secondo le indicazioni del produttore, durante il lavaggio della biancheria.

TUBATURE DELL'ACQUA

1. Seguire le procedure per lo scorrimento dell'acqua calda e fredda nelle tubature come da protocollo per la prevenzione ed il controllo della legionellosi.

CONDIZIONAMENTO

1. Prestare attenzione al monitoraggio delle condizioni dei filtri, pulizia e manutenzione, e al controllo dei parametri microclimatici, incluso il mantenimento del corretto tasso di ricambio dell'aria interna, facendo riferimento a quanto indicato dai produttori.
2. Gli impianti di ventilazione meccanica controllata (VMC) dovrebbero essere tenuti accesi costantemente e in buono stato di funzionamento.
3. Pulire le griglie di ventilazione con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente.

Commentato [GF4]: A cura di Fabio

PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE CAMERE

1. Sulla base delle conoscenze ad oggi in merito alla resistenza del virus sulle superfici, è opportuno attendere 72 ore prima di riassegnare la camera ad un altro cliente.
2. Eliminare il materiale cartaceo (es: block notes, guida ai servizi) non necessario, runner, cuscini decorativi, ed altri accessori extra (es: penne, ecc) anche quelli contenuti all'interno degli armadi, per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene.
3. È possibile ridurre il numero dei cuscini per dormire su ciascun letto e tenere i bollitori per thè e caffè a disposizione su richiesta al Ricevimento.
4. Camere in fermata: prevedere quotidianamente la pulizia di tutte le superfici, con particolare attenzione a quelle di maggior contatto e alla sanificazione ogni 5 giorni per i long stay. In mancanza del tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel, i pavimenti delle camere devono essere sanificati tutti i giorni.
5. Camere di partenza: prevedere la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici con particolare attenzione a quelle di maggior contatto. Copri cuscini e copri materasso vanno lavati a ciascun cambio di cliente. Utilizzare la macchina ad ozono per 30 minuti e successivamente ventilare la camera, aprendo le finestre.
6. Aprire le finestre per aerare la camera prima di iniziare le procedure di pulizia e sanificazione.
7. Procedere con le attività di pulizia e sanificazione di tutte le superfici, come da Standard Generali di Pulizia e Sanificazione, prestando particolare attenzione alle zone di contatto (es: maniglie di porte e finestre, serrature, interruttori, scrivania, appendiabiti nell'armadio ripiani, bollitori, telefoni, telecomandi, televisione, radiosveglia, tiraggi per tendaggi, lampade, cestini, cartellino "Non Disturbare", penne, blocchetti, flusher del wc, rubinetteria, sanitari, asciugacapelli, dispenser e pavimenti).
8. Evitare di sbattere i tessili e la biancheria.
9. La biancheria usata (lenzuola e asciugamani) deve essere riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire mai in contatto.
10. I rifiuti presenti devono essere gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenente i rifiuti deve essere chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello.
11. Pulire e sanificare il minibar e il suo contenuto.
12. Pulire e sanificare il bollitore, il vassoio, le amenities e sostituire le tazze.
13. Per i pavimenti assicurarsi che siano stati aspirati fino ai bordi e negli angoli prima di procedere con la pulizia e la sanificazione.
14. Per la sanificazione delle tende prevedere l'utilizzo di macchine a vapore.
15. Sostituire eventuale materiale cartaceo presente che si intende comunque lasciare.
16. I guanti monouso devono essere sostituiti frequentemente

Commentato [GFS]: 48 ore prima di riassegnare la camera

ACCESSO AREE COMUNI E SUPPLEMENTAL FACILITIES

INGRESSO IN HOTEL

1. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso in hotel
2. Prevedere un tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel.

RECEPTION

1. Il personale della Reception deve essere sufficientemente informato sul COVID-19 in modo da poter svolgere in sicurezza i compiti assegnati e prevenire la potenziale diffusione del virus all'interno della struttura. Il personale deve essere in grado di informare gli ospiti che chiedono delle policy interne e delle misure di prevenzione, o di altri servizi di cui potrebbero avere bisogno (per esempio, servizi medici e farmacie in prossimità).
3. Lo staff deve anche essere in grado di identificare gli ospiti con sintomi respiratori e informare loro sulla necessità che restino nelle loro camere fino a quando non verranno visitati da un medico.
4. La Reception deve avere immediatamente a disposizione i numeri di telefono delle autorità sanitarie, dei centri medici, degli ospedali pubblici e privati e dei centri di assistenza, da utilizzare ogni qualvolta vi sia il sospetto che un ospite sia stato contagiato.
5. Informare il cliente di qualsiasi cambiamento nei servizi solitamente erogati.
6. È necessario promuovere le misure di distanziamento sociale utilizzando adeguata segnaletica verticale (es: paline) o orizzontale (es: adesivi a terra) per ricordare agli ospiti di mantenere la distanza precauzionale di almeno 1 metro
7. Posizionare il POS per il pagamento in modo che il cliente possa effettuare la transazione autonomamente. È preferibile optare per POS che consentano la firma digitale del cliente. Dopo ogni utilizzo igienizzare con salviette a base alcolica pre-umidificate per un migliore dosaggio della quantità di liquido che si applica sul dispositivo.
8. Predisporre un contenitore per le chiavi (elettroniche e tradizionali) e le penne eventualmente utilizzate dal cliente per poterle sanificare prima dell'utilizzo successivo.
9. Lavare le mani con acqua e sapone o disinfettarle con apposito gel dopo aver accolto ogni ospite.

10. Prevedere due dispenser di gel disinfettante a base alcolica sul banco del ricevimento o nei pressi dello stesso.

SALA COLAZIONI, RISTORANTE E BAR

1. Prevedere un dispenser di gel disinfettante a base alcolica all'ingresso della sala con l'invito all'utilizzo prima di accedere alla sala e all'uscita dalla stessa.
2. Il personale di sala e quello addetto al room service devono indossare mascherine e guanti monouso durante il servizio.
3. La sala colazioni e il ristorante sono luoghi di passaggio ed è necessario adottare tutte le misure necessarie per la tutela della clientela.
4. Valutare di eliminare completamente tutti i buffet (colazione, pranzo e cena) a favore del servizio al tavolo, del room service gratuito, dell'allestimento in room, di soluzioni grab-and-go con appositi contenitori o di servizi esterni di delivery.
5. Sarà indispensabile avere un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati.
6. I tavoli devono essere disposti in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno un metro, salvo che per i nuclei familiari e per le persone che condividono la stessa camera o unità abitativa.
7. Per il servizio breakfast e per il servizio ristorante sono da preferire le seguenti soluzioni:
 - a. Servizio al tavolo. Per facilitare le operazioni si potrà predisporre un menu per ciascun tavolo. In alternativa, creare un QR code da posizionare sul tavolo, invitando il cliente ad inquadrarlo con il suo cellulare, il codice apre una pagina opaca del sito, evitando così qualsiasi contatto e dando maggiore sicurezza ai clienti;
 - b. Room service. Utilizzare vassoi o carrelli con contenitori chiusi. Per il breakfast si consiglia di consegnare il menu al check-in chiedendo al cliente di indicare direttamente le sue preferenze, in alternativa si potrebbe mettere in camera un QR code, o consegnarlo al check in, magari sotto il vetro della scrivania, se presente, con la stessa modalità del menu al tavolo;
 - c. In modalità "grab and go" (da asporto) assemblato dal personale di sala e consegnato direttamente al cliente in appositi contenitori, anche questa soluzione potrà essere ordinata con un QR code o in modo tradizionale;
 - d. In alternativa, il servizio a buffet è ammesso anche se sono da preferire le prime due soluzioni, in quanto la terza necessita di qualche accortezza in più, specie in riferimento al comportamento del cliente e all'organizzazione dei suoi movimenti:
 - i. Buffet ridotto con l'esposizione solo di prodotti monoporzione preconfezionati, e distributori di bevande calde e/o fredde, tutto adeguatamente pulito e disinfettato. L'accesso al buffet da parte dei clienti deve essere regolamentato con adeguata segnaletica verticale o orizzontale per il rispetto del distanziamento sociale (almeno 1 metro). Sarà richiesto ai clienti di indossare mascherina e guanti monouso che dovranno essere messi a disposizione dei clienti.
 - ii. Buffet interamente schermato da pannelli protettivi e servito da staff dedicato che indossa mascherina e guanti monouso. L'accesso

dei clienti a questa area deve sempre essere regolamentato per facilitare il rispetto del distanziamento sociale.

- iii. Buffet a self-service a condizione che gli alimenti esposti siano adeguatamente protetti come da normative HACCP e che i clienti, dotati di mascherine e guanti monouso, seguano un percorso ben definito (con adesivi a terra, paline, nastri segnapercorso, ecc). a fine percorso prevedere un cestino portarifiuti sufficientemente capiente provvisto di pedale o fotocellula. Pinze, cucchiari, mestoli e altri utensili a disposizione degli ospiti vanno sostituiti con frequenza e lasciati in contenitori separati, al fine di evitare il più possibile il contatto diretto tra le mani degli ospiti e il cibo.

BAGNI COMUNI

Invitare all'utilizzo del gel disinfettante all'entrata e all'uscita e prestare molta attenzione al rispetto della regola del distanziamento sociale.

ASCENSORI

Consentire l'accesso alle singole persone o ai nuclei familiari (intesi come persone che condividono la stessa camera) e invitare all'uso del gel disinfettante alla salita e alla discesa.

BICICLETTE

Le biciclette verranno igienizzate ogni fine giornata dal Capo Manutentore. Il Front Office assegnerà una bicicletta all'ospite registrando in Fidelio il numero della bici e verificando ogni fine giornata il rientro della bici assegnata, nonché la presenza nel garage ed eventuali danni. Consegnando la bicicletta all'ospite, il Front Office farà firmare un regolamento all'ospite che preveda la igienizzazione ad inizio e fine utilizzo a cura dell'ospite ed una penale in caso di danni alla bicicletta assegnata.

ALTRI SERVIZI

CIBO D'ASPORTO PER GLI OSPITI

1. Richiedere agli ospiti e a coloro che consegnano il cibo di effettuare la consegna e il ritiro dell'ordine all'esterno della struttura.
2. Invitare gli ospiti ad effettuare il prepagamento dell'ordine in modo che la consegna possa essere effettuata all'esterno della struttura. Gli ospiti dovrebbero richiedere al momento dell'ordine posate, piatti, condimenti ecc.. monouso.
3. Non permettere che l'ordine venga consegnato direttamente dai corrieri in camera. Se necessario, chiamare l'ospite e avvisarlo che il corriere è in hotel.

RICEZIONE DELLA MERCE E GESTIONE DELLA POSTA

1. Chiedere al corriere di scaricare la merce all'esterno della struttura.
2. Mantenere una distanza sociale di circa 2 metri.
3. È preferibile prepagare l'ordine o pagare online.
4. Indossare i guanti mentre si maneggia la merce.
5. Rimuovere la merce dall'imballaggio originale lasciandolo all'esterno.
6. Gettare i guanti dopo ogni consegna.
7. Se possibile, disinfettare la merce prima di portarla all'interno (es: l'imballaggio interno). Non utilizzare guanti sporchi per maneggiare la merce disinfettata.
8. Aprire la posta indossando i guanti e disinfettando qualsiasi superficie che sia venuta in contatto con il contenuto della busta. Mantenere una distanza sociale di circa 2 metri dal corriere.
9. Disinfettare qualsiasi superficie che possa essere stata toccata durante la consegna (es: maniglia della porta, penna, tasti dell'ascensore, pennino per la firma elettronica).
10. Lavarsi le mani o utilizzare un gel disinfettante dopo ogni consegna.

SERVIZI DI TRASPORTO PER GLI OSPITI (VEICOLI DI CORTESIA)

1. L'autista deve indossare mascherina e guanti monouso.
2. Tutti i veicoli utilizzati per il trasporto degli ospiti devono essere puliti e sanificati regolarmente, all'inizio e alla fine del servizio e tra un trasporto e l'altro.
3. Rimuovere tutti i sacchetti dei rifiuti dal veicolo dopo ogni viaggio.
4. Prevedere l'aspirazione, la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici: maniglie interne ed esterne delle portiere, cinture di sicurezza e relative chiusure, volante, ventole di aerazione e cruscotto, sedili, aree di deposito dei bagagli.
5. Sostituire frequentemente i filtri dell'aria dell'abitacolo di tutti i mezzi.
6. Il numero dei passeggeri deve essere limitato a una persona o a un nucleo familiare (inteso come persone che condividono la stessa camera).
7. Mettere a disposizione di tutti i clienti dispenser di gel disinfettante o salviette igienizzanti per le mani da utilizzare quando si sale e si scende dal veicolo.

SERVIZIO DI PARCHEGGIO AUTO

Il parcheggio dell'auto deve essere effettuato direttamente dall'ospite. Se non fosse possibile prima di accedere all'auto l'addetto al parcheggio deve indossare guanti e mascherina, areare l'abitacolo e assicurarsi che aria condizionata e riscaldamento siano spenti.

DEPOSITO BAGAGLI

I bagagli custoditi nel deposito bagagli devono essere disinfettati con salviettine monouso o con disinfettante spray

MASSOTERAPISTI

DIVISA E IGIENE PERSONALE

Nel rispetto di quanto stabilito nell'ottica della gestione delle procedure SARS-COV-2 tutti i collaboratori del reparto sono chiamati ad osservare nella maniera più scrupolosa possibile la propria igiene personale osservando le seguenti istruzioni:

- Rispettare i protocolli e le disposizioni aziendali in merito all'utilizzo dei DPI.
- Indossare per tutta la durata del turno di lavoro i DPI previsti: MASCHERINA CHIRURGICA -- OCCHIALI
- Tutti i collaboratori spa devono lavare le mani dopo ogni scambio e contatto con materiali e oggetti.
- Le mani e gli avambracci fino al gomito devono essere lavati scrupolosamente prima e dopo il contatto con il cliente.
Con acqua e sapone per almeno 40/60 secondi e con gel disinfettante per almeno 20/40 secondi.
- In ogni cabina, negli spogliatoi, bagni, backoffice e stanze di preparazione deve essere presente apposito gel disinfettante per le mani.
- Relativamente al rischio da SARS-COV-2, oltre le normali procedure di prevenzione in atto per il settore, pulire e sanificare dopo ogni utilizzo o trattamento/servizio l'area di lavoro e gli strumenti utilizzati.
- Mani e unghie pulite.
- Unghie corte senza smalti colorati (sia per le donne che per gli uomini).
- Capelli sempre puliti, raccolti e ben pettinati (sia per le donne che per gli uomini nel caso li abbiano lunghi).
- Per gli uomini niente barba, baffi e pizzini.
- Aspetto curato come prescritto nello standard generale.
- Alito fresco (no gomme da masticare e attenzione a non mangiare cipolla, aglio, cibi pesanti). Lavare i denti e le mani obbligatoriamente prima di rientrare in servizio.
- Attenzione ai cattivi odori (sudore, piedi, fumo ecc.) Se necessario cambiare la propria divisa durante il turno (tenere una divisa di scorta nel proprio armadietto + make up + deodorante + spazzolino da denti e dentifricio).
- Evitare profumi forti e persistenti, ma usare profumi delicati.
- Non lasciare mai forcine, pinzette etc. sulla propria divisa. Non indossare gioielli, bijoux e orecchini pendenti durante il proprio turno di lavoro.
- Non indossare simboli religiosi.

- Non utilizzare il telefono cellulare per nessun motivo (né per guardare l'orario, né per ascoltare la musica).
- Il proprio telefono deve essere custodito negli appositi armadietti prima di iniziare il turno di lavoro.

INGRESSO AL LAVORO E MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA

- Si consiglia di effettuare la misurazione della temperatura prima di raggiungere il posto di lavoro rimanendo a casa se la temperatura rilevata è $\geq 37,5$.
- Il collaboratore arriva presso il luogo di lavoro e si reca nello spogliatoio per indossare la divisa. Entra nello spogliatoio indossando la mascherina, lava le mani o le disinfetta con il gel (secondo le indicazioni riportate nel paragrafo di riferimento).
- Il collaboratore procede con la misurazione della temperatura e potrà iniziare il turno di lavoro se la temperatura rilevata è inferiore ai 37,5 gradi.
- Il collaboratore deve osservare le indicazioni dell'azienda in merito al numero di persone che possono entrare nello spogliatoio, che saranno chiaramente definite con appositi avvisi.
- Divisa: il collaboratore reca con sé la divisa che indosserà al lavoro. La divisa potrà essere lasciata sul luogo di lavoro appositamente custodita nel proprio armadietto chiuso a chiave. Per lavare la divisa, quest'ultima deve essere portata via in un sacco chiuso con il proprio nome. Bisogna indossare una divisa pulita ogni giorno.
- Gli operatori troveranno in back office il programma trattamenti lasciato dalla coordinatrice.
- L'ingresso nel backoffice terapisti/prep room, deve essere effettuato rispettando il proprio turno, senza fare assembramenti. Ognuno indossa i DPI e rispetta il proprio turno di ingresso nella stanza rispettando il numero di persone previste all'interno dell'area.
- Ciascuno si reca nella propria cabina assegnata per la preparazione dei trattamenti come da protocollo.

SET UP CABINA E CONTROLLI GENERALI

Nel rispetto delle disposizioni aziendali, l'operatore attende il proprio ospite nell'area indicata (vedi aree della spa). All'inizio del proprio turno, a fine giornata e prima di far accedere l'ospite assicurarsi di:

- Essere puntuali e che l'orario del trattamento sia corretto.
- La cabina dopo ogni utilizzo deve essere sanificata: disinfettare lettino, sedia, maniglie, mobiletto. Tale procedura verrà effettuata dal terapeuta se ha tempo libero o dall'housekeeping messa a disposizione dall'azienda.
- Non indossare orologi da polso o gioielli prima durante o dopo il massaggio.
- **Non utilizzare il telefono cellulare, né tenerlo in tasca.**
- Durante il periodo invernale assicurarsi che il riscaldamento del lettino sia acceso e ove presente, il materassino sia acceso su minimo. Nel caso in cui non vi fossero né lettino riscaldato, né materassino termico, curarsi di avere a disposizione un plaid e chiedere all'ospite se il riscaldamento è confortevole, nel caso in cui la persona avesse freddo, provvedere a coprirlo con il plaid. Il plaid non deve essere messo direttamente sul corpo, ma posto sopra il lenzuolo che copre il corpo e non riutilizzato per l'ospite successivo per il quale ne verrà utilizzato uno pulito.
- Vi sia un tappetino sotto il lettino che andrà sostituito da uno pulito al termine del massaggio.
- Il foro del lettino sia completo di biancheria monouso per appoggiare il viso in assetto da lavoro.
- Controllare la temperatura della cabina.
- Controllare le luci.
- Ove il trattamento lo richieda, assicurarsi che il diffusore di aromi e le candele siano accesi.
- La musica sia a volume giusto.
- Le superfici e i flaconi di creme e prodotti siano perfettamente puliti, disinfettati e privi di tracce di olio.

- La biancheria da letto sia pulita, ben stirata e non strappata (la biancheria strappata deve essere posta in un apposito sacco con l'indicazione dell'albergo di provenienza accompagnato da un biglietto con la scritta "Biancheria rotta". Il sacco deve essere restituito alla lavanderia GB.
- La biancheria sporca deve essere depositata in un sacco lontano dalla biancheria pulita e a fine giornata deve essere chiuso e posto nell'apposito locale di smaltimento.
- Tutte le superfici e i pavimenti siano ben puliti, disinfettati e privi di tracce di olio.
- Tutte le luci e le componenti elettriche siano ben funzionanti (finestre, lucernari, prese e fili elettrici etc.)
- I lettini elettrici siano abbassati.
- Tutti i DPI devono essere smaltiti nel rifiuto sanitario a rischio infettivo.

DOTAZIONI CABINA DA TENERE A VISTA

- Gel disinfettante
- Sapone disinfettante per lavare le mani
- Box con mascherine chirurgiche monouso

Nei cestini contenitori:

- Monouso uomo - donna n. 10 per uomo e 10 per donna
- Fasce e/o cuffiette tnt per capelli n.10
- Coprilettini tnt n.10
- Tea light (candeline piccole) n. 5
- Cerini GB n.1 scatola
- Veline n. 1 scatola
- Asciugamani monouso
- Panno microfibra + spray disinfettante per superfici

BACKOFFICE TERAPISTI E STANZA DI PREPARAZIONE

Al fine di evitare assembramenti o presenza eccessiva di persone all'interno dell'area si procederà all'accesso in numero contingentato secondo le disposizioni dell'Azienda.

- I locali comuni come magazzino prodotti o back office terapisti devono essere quotidianamente puliti e sanificati con prodotti specifici. In tali locali, se dotati di finestre, queste devono rimanere sempre aperte; se privi di finestre, gli estrattori di aria devono essere mantenuti in funzione per l'intero orario di apertura.
- Ogni terapeuta provvederà a disinfettare le superfici e i contenitori dei prodotti con cui è venuto a contatto dopo ciascun utilizzo.
- I terapisti non dovranno sostare per nessun motivo davanti al desk, alle postazioni delle coordinatrici o all'accesso all'info point e magazzino, ma potranno accedervi uno alla volta e per il tempo minimo necessario per le operazioni da svolgere rispettando le disposizioni di capienza previste dall'Azienda.
- Coordinatrici e capiservizio dovranno curarsi di controllare il rispetto da parte dei terapisti delle disposizioni aziendali e mediche di prevenzione SARS - COV2.
- Il collaboratore deve osservare le indicazioni dell'azienda in merito al numero di persone che possono entrare nel backoffice/prep room. Tale numero sarà definito dall'Azienda mediante appositi avvisi.

TRATTAMENTI E MASSAGGI

Il menù massaggi resta invariato per quanto riguarda tutti i protocolli.

Tutti i massaggi possono essere effettuati senza i guanti monouso. L'operatore deve effettuare il lavaggio delle mani e degli avambracci fino al gomito per 40/60 secondi in presenza dell'ospite e disinfettarle prima di iniziare il trattamento ripetendo l'operazione al termine del trattamento.

Sia il cliente che l'operatore indosseranno la mascherina.

Per la massoterapia è consentito, su richiesta del cliente in posizione prona, far rimuovere la mascherina.

In questo caso il terapeuta può indossare la mascherina chirurgica. Quando l'ospite si rimette in posizione supina dovrà nuovamente indossare la mascherina. Se il cliente richiede di non indossare la mascherina anche per la posizione supina l'operatore dovrà indossare occhiali e mascherina FFP2.

I trattamenti che prevedevano già in precedenza l'utilizzo di guanti monouso, conservano tale protocollo, per gli altri trattamenti è possibile utilizzare le mani nude seguendo la prassi del lavaggio accurato e della disinfezione delle mani all'inizio e al termine di ogni trattamento.

PIANIFICAZIONE QUOTIDIANA DEI TRATTAMENTI

- Le Coordinatrici alla sera stampano il planning giornaliero per gli operatori.
- Lo sbarazzo e lo smaltimento del materiale utilizzato all'interno della cabina (monouso, prodotti, biancheria ecc.) spetta al terapeuta. Al termine del trattamento il terapeuta potrà riallestire i materiali per il trattamento successivo dopo aver correttamente pulito, santificato e fatto arieggiare la cabina.
- Gli operatori devono controllare a fine trattamento l'agenda per verificare i trattamenti successivi, se ci sono stati spostamenti o se ne sono aggiunti di nuovi. Devono inoltre apporre la flag di spunta per i trattamenti effettuati. Tale procedura vale anche per gli ingressi spa.
- Per il controllo dell'infopoint evitare assembramenti e attendere il proprio turno rispettando il numero di persone previste nel backoffice.
- Gli operatori provvedono all'organizzazione del proprio lavoro.
- Gli operatori devono pianificare e provvedere al corretto set up delle cabine ed al ripristino delle dotazioni.
- Gli operatori devono lasciare le cabine in assetto di presentazione al termine del proprio turno e anche prima della pausa pranzo.

ACCOGLIENZA E BENVENUTO IN AREA RELAX

1. Attendere puntuali l'arrivo dell'ospite presso la propria cabina.
2. Non disturbare gli altri ospiti curandosi di parlare a voce bassa e non fare rumore.
3. Utilizzare un approccio sorridente guardando il cliente negli occhi e pronunciare con gentilezza il suo nome, per esempio "Signora Marta?"
4. Nel caso vi sia più di una persona, chiedere con tono di voce basso "Signora Marta..." (se il tempo lo consente chiedere alla reception una breve descrizione dell'ospite per evitare di disturbare gli altri).
5. Presentarsi. "Buongiorno Signora Marta. Sono Claire. Sono la sua beauty therapist per oggi, l'accompagno in cabina per il nostro trattamento/massaggio".
6. Non dare la mano ai clienti per salutare.
7. Portare sempre con se il proprio programma della giornata al fine di dimenticare il nome del cliente o sbagliare prendendo clienti di altri terapeuti.

ACCOMPAGNARE L'OSPITE IN CABINA

Poiché non sono previsti assembramenti, il terapeuta non sosterrà davanti al desk, ma attenderà l'ospite nell'area indicata dalla Coordinatrice.

- All'ospite verrà indicato verbalmente dalla Coordinatrice come raggiungere la cabina e verrà accompagnato solo in caso di necessità, in quanto gli spostamenti all'interno del reparto devono essere ridotti al minimo.
- Per accompagnare l'ospite Camminare in posizione comoda leggermente al lato dell'ospite così da non dargli le spalle mantenendo la distanza di sicurezza di un metro, in caso contrario precedere l'ospite. L'operatore può precedere l'ospite anche se il passaggio è stretto. Non camminare mai troppi metri davanti agli ospiti, è sufficiente mantenere la distanza di 1 metro.

- Non chiamare gli ospiti ad alta voce da lontano.
- Non alzare la voce in nessun caso.
- Evitare atteggiamenti troppo confidenziali e amichevoli anche se li conosciamo da tempo.
- Evitare di abbassare la mascherina o togliere o DPI davanti agli ospiti o ai colleghi anche semplicemente per parlare. I DPI vanno indossati per tutta la durata del proprio turno e della permanenza in Azienda.
- Mantenere sempre il decoro nell'immagine e nelle modalità. La grazia e la finezza riscuotono ammirazione da parte degli ospiti anche in una delicata circostanza come questa.
- Guidare sempre l'ospite mentre cammina con mano aperta senza puntare.
- Gentilezza calma e sorriso, aiutano a costruire una relazione con il cliente mettendolo a proprio agio.
- Se si mangia o si beve caffè prima del trattamento, lavare i denti e le mani e in ogni caso curarsi che l'alito non sappia di cibo o caffè. E' molto sgradevole.

N.B.

Se non si riesce a trovare l'ospite bisogna cercarlo telefonicamente, chiedere alla reception se è già stato accolto e se sanno dove si trova.

IN CABINA

Appena entrati in cabina chiedere gentilmente:

- Di accomodarsi indicando la poltroncina sempre a mano aperta senza puntare.
- Se sono comodi.
- Riconfermare il tipo di massaggio con una breve descrizione dello stesso es.: "Oggi andremo ad effettuare un massaggio benessere di 50 minuti".
- Chiedere all'ospite se la musica e il volume vanno bene.
- Chiedere alle signore di sciogliere i capelli se sono legati. Se il trattamento prevede di toccare la testa e i capelli bisogna informare prima i clienti. Soprattutto le signore che abbiano fatto trattamenti dal parrucchiere o devono partecipare a qualche evento. Qualora non desiderino che gli vengano toccati i capelli, avvolgerli delicatamente nelle apposite cuffiette per proteggerli da olio e prodotti.
- Indicare all'ospite dove appoggiare l'accappatoio, spiegare che uscite dalla cabina e busserete prima di rientrare.
- Spiegare che devono accomodarsi sul lettino in posizione prona o supina.
- Chiedere al cliente se la temperatura del lettino va bene.
- Chiedere se desiderano modificare/aggiustare la posizione del lettino.
- Chiedere se desiderano un supporto sotto la testa o le gambe.
- Chiedere se sono comodi.

INIZIO DEL TRATTAMENTO

1. Igiene: lavare e disinfettare le mani e gli avambracci fino al gomito secondo le indicazioni.
2. Evitare ogni tipo di rumore, massimo silenzio, pace e armonia. Attenzione ai rumori dei tappi dei prodotti, carrello (ove presenti) e acqua dal rubinetto.
3. Non pulirsi le mani sugli asciugamani dove il cliente è steso, ma tenere a disposizione una lavette monouso sul carrello o sul mobiletto e rimuoverla al termine del trattamento.
4. Posare la biancheria sul cliente in modo delicato, protettivo, accurato.
5. Se necessario porre un supporto sotto il cavo popliteo sotto il lenzuolo su cui è sdraiato il cliente.
6. Chiedere se il cliente è comodo.
7. Appena iniziato il massaggio chiedere se la pressione delle mani va bene.

DURANTE IL TRATTAMENTO

1. Applicare i prodotti (olio o crema) senza fare rumore.
2. Spostare gli asciugamani con delicatezza.

CONCLUSIONE DEL TRATTAMENTO

1. Avisare delicatamente l'ospite che il trattamento è terminato.
 2. Nel caso si lavori su lettini elettrici, avisare l'ospite che si abbasserà il lettino per consentirgli di scendere più agevolmente, tenere la testa all'altezza della spalla del cliente.
 3. Abbassare il lettino
4. I massaggiatori, a seconda del tipo di massaggio effettuato consiglieranno i prodotti e i trattamenti adeguati.
5. Ringraziare l'ospite.

TURNI PRANZO PERSONALE SPA

Al fine di evitare assembramenti e presenza massiccia in sala mensa gli orari pranzo della spa saranno i seguenti:

1) Turno 11:30

IMPORTANTE

- non bere dalla stessa bottiglietta/borraccia/bicchieri, utilizzando sempre bicchieri monouso o una bottiglietta nominale o comunque personalizzata, e non scambiare oggetti con altre persone (asciugamani, accappatoi, ecc.)
 - È fatto divieto di consumare cibo in ambienti comuni o non specificamente adibiti
 - Riporre oggetti e indumenti personali nelle proprie borse e armadietti
 - Smaltire subito negli appositi contenitori i fazzolettini di carta o altri materiali usati (cerotti, bende, ecc.);
 - Lavare accuratamente le mani e disinfettarle con gel antisettico come indicato
 - Non toccarsi gli occhi, il naso o la bocca con mani non lavate/disinfettate;
 - Mantenere la distanza interpersonale di almeno 1 mt;
 - Indossare correttamente la mascherina chirurgica, assicurando la copertura della bocca e del naso,
-
- Evitare la permanenza negli spazi comuni, garantendo sempre e comunque la distanza interpersonale.
 - Rispettare sempre i protocolli!
 - Non modificare o personalizzare mai e per nessun motivo i protocolli di massaggio o trattamento.
 - Essere sempre in linea con la formazione e non personalizzare mai i trattamenti è segno di rispetto nei confronti del cliente e della propria azienda.
 - In caso di particolari esigenze riferire al proprio superiore per trovare la soluzione adeguata.
 - Rispettare i protocolli di pulizia, sanificazione e gestione della cabina.
 - Mantenere sempre l'assetto di presentazione della cabina nelle modalità previste e come richiesto dall'Azienda
 - Compilare sempre la checklist. Al fine di evitare la circolazione di carta all'interno della SPA. Questa procedura è momentaneamente sospesa.

Il cliente non può "liberamente" muoversi e spostarsi nello stabilimento termale, ma solo ed esclusivamente per effettuare le cure, per poi uscire al termine delle stesse.

Gli spostamenti degli ospiti verranno monitorati e gestiti a tutela delle disposizioni anti- COVID. Tutti i trattamenti inizieranno all'ora di arrivo della coordinatrice al fine di non lasciare la spa incustodita.

Nessuno può entrare nel reparto termale senza che sia stata misurata la temperatura o senza mascherina chirurgica, anche in osservanza delle distanze di sicurezza. Il Reparto Termale non può essere utilizzato come zona di transito. Vi può accedere solo il personale operativo addetto al reparto termale.

ESTETISTE E PARRUCCHIERI

DIVISA E IGIENE PERSONALE

Nel rispetto di quanto stabilito nell'ottica della gestione delle procedure SARS-COV-2 tutti i collaboratori del reparto sono chiamati ad osservare nella maniera più scrupolosa possibile la propria igiene personale osservando le seguenti istruzioni:

- Rispettare i protocolli e le disposizioni aziendali in merito all'utilizzo dei DPI.
- Indossare per tutta la durata del turno di lavoro i DPI previsti: MASCHERINA CHIRURGICA O FFP2 DOVE PREVISTO (TRATTAMENTI AL VISO) – GUANTI IN NITRILE O VINILE – VISIERA
- Tutti i collaboratori spa devono eseguire il lavaggio sociale delle mani o la disinfezione con gel dopo ogni scambio e contatto con materiali e oggetti.
- Le mani devono essere lavate scrupolosamente e in modo frequente con le seguenti modalità:
Con acqua e detergente per almeno 40/60 secondi;
Con gel disinfettante per almeno 20/40 secondi.
- Utilizzare sopra la divisa un grembiule monouso tnt per i trattamenti al viso.
- In ogni cabina, negli spogliatoi, bagni, back office e stanze di preparazione deve essere presente apposito gel disinfettante per le mani.
- Relativamente al rischio da SARS-COV-2, oltre le normali procedure di prevenzione in atto per il settore, pulire e sanificare dopo ogni utilizzo o trattamento/servizio l'area di lavoro e gli strumenti utilizzati.
- Mani e unghie pulite.
- Unghie corte senza smalti colorati (sia per le donne che per gli uomini).
- Capelli sempre puliti, raccolti e ben pettinati (sia per le donne che per gli uomini nel caso li abbiano lunghi).
- Per gli uomini niente barba, baffi e pizzini.
- Aspetto curato come prescritto nello standard generale.
- Alito fresco (no gomme da masticare e attenzione a non mangiare cipolla, aglio, cibi pesanti).
Lavare i denti e le mani prima di rientrare in servizio.
- Attenzione ai cattivi odori (sudore, piedi, fumo ecc.) Se necessario cambiare la propria divisa durante il turno (tenere una divisa di scorta nel proprio armadietto + make up + deodorante + spazzolino da denti e dentifricio).
- Evitare profumi forti e persistenti, ma usare profumi delicati.
- Non lasciare mai forcine, pinzette etc. sulla propria divisa. Non indossare gioielli, bijoux e orecchini pendenti durante il proprio turno di lavoro.
- Non indossare simboli religiosi.
- Non utilizzare il telefono cellulare per nessun motivo (né per guardare l'orario, né per ascoltare la musica).
- Il proprio telefono deve essere custodito negli appositi armadietti prima di iniziare il turno di lavoro.

INGRESSO AL LAVORO E MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA

- Si consiglia di effettuare la misurazione della temperatura prima di raggiungere il posto di lavoro rimanendo a casa se la temperatura rilevata è $\geq 37,5$.
- Il collaboratore arriva presso il luogo di lavoro e procede con la misurazione della temperatura.
- L'operatore potrà iniziare il turno di lavoro se la temperatura rilevata è inferiore ai 37,5 gradi.
- Si reca nello spogliatoio per indossare la divisa. Entra nello spogliatoio indossando la mascherina, lava le mani o le disinfetta con il gel (secondo le indicazioni riportate nel paragrafo di riferimento).
- Il collaboratore deve osservare le indicazioni dell'azienda in merito al numero di persone che possono entrare nello spogliatoio, che saranno chiaramente definite con appositi avvisi.
- Divisa: il collaboratore reca con sé la divisa che indosserà al lavoro. La divisa potrà essere lasciata sul luogo di lavoro appositamente custodita nel proprio armadietto chiuso a chiave. Per lavare la divisa, quest'ultima deve essere portata via in un sacco chiuso con il proprio nome. Bisogna indossare una divisa pulita ogni giorno.
- L'ingresso nel back office terapisti/prep room, deve essere effettuato rispettando il proprio turno, senza fare assembramenti. Ognuno indossa i DPI e rispetta il proprio turno di ingresso nella stanza rispettando il numero di persone previste all'interno dell'area.
- Ciascuno si reca nella propria cabina assegnata per la preparazione dei trattamenti come da protocollo.

STERILIZZAZIONE E DISINFEZIONE ATTREZZI DA LAVORO

PER LE ESTETISTE : attrezzi per manicure e pedicure, spatole per ceretta, pinzette e attrezzi vari, pennelli, forcicine, attrezzature utilizzate per i trattamenti (rulli di giada) e quanto presente nella propria cabina. Le estetiste devono provvedere dopo ogni utilizzo alla sterilizzazione mediante autoclave o altro dispositivo presente seguendo indicazioni riportate dal fornitore sul libretto di istruzioni dell'apparecchio e alla sigillatura/imbustatura degli attrezzi utilizzati per manicure e pedicure.

Le lame sgorbie monouso, devono essere eliminate dopo ogni utilizzo.

Le raspe per la pedicure possono subire una disinfezione di alto livello secondo i tempi e le modalità comunicate dall'Azienda.

Le estetiste devono provvedere allo smaltimento del materiale o dei DPI monouso negli appositi contenitori del secco.

SET UP CABINA E CONTROLLI GENERALI

Nel rispetto delle disposizioni aziendali, l'operatore attende il proprio ospite davanti alla cabina.

All'inizio del proprio turno, a fine giornata e prima di far accedere l'ospite assicurarsi di:

- Essere puntuali e che l'orario del trattamento sia corretto.
- La cabina dopo ogni utilizzo deve essere sanificata: disinfettare lettino, sedia, maniglie, mobiletto. Tale procedura verrà effettuata dal terapeuta se ha tempo libero o dall'housekeeping messa a disposizione dall'azienda.
- Non indossare orologi da polso o gioielli.
- **Non utilizzare il telefono cellulare, né tenerlo in tasca.**
- Durante il periodo invernale assicurarsi che il riscaldamento del lettino sia acceso e ove presente, il materassino sia acceso su minimo. Nel caso in cui non vi fossero né lettino riscaldato, né materassino termico, curarsi di avere a disposizione un plaid e chiedere all'ospite se il riscaldamento è confortevole, nel caso in cui la persona avesse freddo, provvedere a coprirlo con il plaid. Il plaid non deve essere messo direttamente sul corpo, ma posto sopra il lenzuolo che copre il corpo e non riutilizzato per l'ospite successivo per il quale ne verrà utilizzato uno pulito.

- Vi sia un tappetino sotto il lettino, uno vicino alla doccia (nel caso delle cabine con doccia) che andranno sostituiti con tappetini puliti ad ogni passaggio di cliente.
- Il foro del lettino sia completo di biancheria monouso per appoggiare il viso in assetto da lavoro.
- Assicurarsi che il vassoio sia completo di tutte le dotazioni, prodotti e materiale da lavoro.
- Controllare la temperatura della cabina.
- Controllare le luci.
- Ove il trattamento lo richieda, assicurarsi che il diffusore di aromi e le candele siano accesi.
- La musica sia a volume giusto.
- Le superfici e i flaconi di creme e prodotti siano perfettamente puliti, disinfettati e privi di tracce di olio.
- La biancheria da lettino sia pulita, ben stirata e non strappata (la biancheria strappata deve essere posta in un apposito sacco con l'indicazione dell'albergo di provenienza accompagnato da un biglietto con la scritta "Biancheria rotta").
- La biancheria sporca deve essere posta negli appositi sacchi, lontano dalla biancheria pulita. A fine turno i sacchi vanno obbligatoriamente chiusi e depositati nei luoghi di smaltimento.
- Tutte le superfici e i pavimenti siano ben puliti, disinfettati e privi di tracce di olio.
- Tutte le luci e le componenti elettriche siano ben funzionanti (finestre, lucernari, prese e fili elettrici etc.)
- I lettini elettrici siano abbassati.
- Tutti i DPI devono essere smaltiti nel rifiuto sanitario a rischio infettivo.

DOTAZIONI CABINA DA TENERE A VISTA

- Gel disinfettante
- Sapone disinfettante per lavare le mani
- Box con mascherine chirurgiche monouso

Nei cestini contenitori:

- Monouso uomo - donna n. 10 per uomo e 10 per donna
- Fasce e/o cuffiette tnt per capelli n.10
- Spatole usa e getta in legno n.10
- Cotton pads (dischetti di cotone) 1 confezione
- Cuffiette per doccia n.10

Sotto i mobiletti aperti o nei mobiletti chiusi:

- Fogli di cartene n.10
- Coprilettini tnt n.10
- Tea light (candeline piccole) n. 5
- Cerini GB n.1 scatola
- Couvettes e ciotole per prodotti
- Veline n. 1 scatola
- Asciugamani monouso
- Panno microfibra + spray disinfettante per superfici

BACKOFFICE TERAPISTI E STANZA DI PREPARAZIONE

Al fine di evitare assembramenti o presenza eccessiva di persone all'interno dell'area si procederà all'accesso in numero contingentato secondo quanto stabilito dall'azienda.

- I locali comuni come magazzino prodotti o back office terapisti devono essere quotidianamente puliti e sanificati con prodotti specifici. In tali locali, se dotati di finestre, queste devono rimanere sempre

aperte; se privi di finestre, gli estrattori di aria devono essere mantenuti in funzione per l'intero orario di apertura.

- Ogni terapeuta provvederà a disinfettare le superfici e i contenitori dei prodotti con cui è venuto a contatto dopo ciascun utilizzo.
- I terapeuti non dovranno sostare per nessun motivo davanti al desk, alle postazioni delle coordinatrici o all'accesso all'info point e magazzino, ma potranno accedervi uno alla volta e per il tempo minimo necessario per le operazioni da svolgere, rispettando la capienza del locale segnalata dall'azienda.
- Coordinatrici e capiservizio dovranno curarsi di controllare il rispetto da parte dei terapeuti delle disposizioni aziendali e mediche di prevenzione SARS – COV2.
- Il collaboratore deve osservare le indicazioni dell'azienda in merito al numero di persone che possono entrare nel back office/prep room. Tale numero sarà definito dall'Azienda mediante appositi avvisi.

TRATTAMENTI E MASSAGGI

Il menù trattamenti e massaggi resta invariato per quanto riguarda tutti i protocolli. Per il momento e fino a nuova comunicazione saranno esclusi soltanto i seguenti trattamenti:

- Pulizia del viso Termale (che prevede l'utilizzo di vapore)
- Idromassaggi. Sarà possibile l'utilizzo di vasche e docce, ma senza l'attivazione di idromassaggio. Pertanto tutti i trattamenti che prevedono nel protocollo l'utilizzo delle vasche verranno effettuati regolarmente, fatta eccezione l'attivazione di idromassaggi o bolle di ozono nelle vasche termali.

Per la massoterapia è consentito, su richiesta del cliente in posizione prona, far rimuovere la mascherina. In questo caso il terapeuta può indossare la mascherina chirurgica. Quando l'ospite si rimette in posizione supina dovrà nuovamente indossare la mascherina. Se il cliente richiede di non indossare la mascherina anche per la posizione supina l'operatore dovrà indossare occhiali e mascherina FFP2.

PIANIFICAZIONE QUOTIDIANA DEI TRATTAMENTI

- Le Coordinatrici alla sera stampano il planning giornaliero per gli operatori.
- Lo sbarazzo e lo smaltimento del materiale utilizzato all'interno della cabina (monouso, prodotti, biancheria ecc.) spetta al terapeuta. Al termine del trattamento il terapeuta potrà riallestire i materiali per il trattamento successivo.
- Attraverso l' info point terapeuti, gli operatori devono controllare a fine trattamento il terminale info point per verificare i trattamenti successivi se ci sono stati spostamenti o se ne sono stati aggiunti di nuovi. Devono inoltre apporre la flag di spunta per i trattamenti effettuati. Tale procedura vale per gli ingressi Spa.
- Dopo ogni utilizzo la tastiera deve essere disinfettata.
- Per il controllo dell'infopoint evitare assembramenti e attendere il proprio turno rispettando il numero di persone previste nel back office.
- Gli operatori provvedono all'organizzazione del proprio lavoro.
- Gli operatori devono pianificare e provvedere al corretto set up delle cabine ed al ripristino delle dotazioni.
- Gli operatori devono lasciare le cabine in assetto di presentazione al termine del proprio turno e anche prima della pausa pranzo.

ACCOGLIENZA E BENVENUTO IN AREA RELAX

8. Attendere puntuali l'arrivo dell'ospite presso l'area indicata.
9. Non disturbare gli altri ospiti curandosi di parlare a voce bassa e non fare rumore.
10. Utilizzare un approccio sorridente guardando il cliente negli occhi e pronunciare con gentilezza il suo nome, per esempio "Signora Marta?"
11. Nel caso vi sia più di una persona, chiedere con tono di voce basso "Signora Marta..." (se il tempo lo consente chiedere alla reception una breve descrizione dell'ospite per evitare di disturbare gli altri).
12. Presentarsi. "Buongiorno Signora Marta. Sono Claire. Sono la sua beauty therapist per oggi, l'accompagno in cabina per il nostro trattamento/massaggio".
13. Non dare la mano per salutare il cliente.
14. Portare sempre con se il proprio programma della giornata al fine di dimenticare il nome del cliente o sbagliare prendendo clienti di altri terapisti.

ACCOMPAGNARE L'OSPITE IN CABINA

Poiché non sono previsti assembramenti, il terapeuta non sosterrà davanti al desk, ma attenderà l'ospite nell'area indicata dalla Coordinatrice.

All'ospite verrà indicato verbalmente dalla Coordinatrice come raggiungere la cabina e verrà accompagnato solo in caso di necessità, in quanto gli spostamenti all'interno del reparto devono essere ridotti al minimo.

- L'operatore deve camminare in posizione comoda leggermente al lato dell'ospite così da non dargli le spalle mantenendo la distanza di sicurezza di un metro, in caso contrario precedere l'ospite. L'operatore può precedere l'ospite anche se il passaggio è stretto. Non camminare mai troppi metri davanti agli ospiti, è sufficiente mantenere la distanza di 1 metro.
- Non chiamare gli ospiti ad alta voce da lontano.
- Non alzare la voce in nessun caso.
- Evitare atteggiamenti troppo confidenziali e amichevoli anche se li conosciamo da tempo.
- Evitare di abbassare la mascherina o togliere o DPI davanti agli ospiti o ai colleghi anche semplicemente per parlare. I DPI vanno indossati per tutta la durata del proprio turno e della permanenza in Azienda.
- Mantenere sempre il decoro nell'immagine e nelle modalità. La grazia e la finezza riscuotono ammirazione da parte degli ospiti anche in una delicata circostanza come questa.
- Guidare sempre l'ospite mentre cammina con mano aperta senza puntare.
- Gentilezza, calma e il sorriso aiutano a creare una relazione con il cliente mettendolo a proprio agio.
- Se si mangia o si beve caffè prima del trattamento, lavare i denti e le mani e in ogni caso curarsi che l'alito non sappia di cibo o caffè. E' molto sgradevole.

N.B.

Se non si riesce a trovare l'ospite bisogna cercarlo, chiedere alla reception se è già stato accolto e se sanno dove si trova.

IN CABINA

1. Appena entrati in cabina chiedere gentilmente:
 - Di accomodarsi indicando la poltroncina sempre a mano aperta senza puntare.
 - Se sono comodi.
2. Riconfermare il trattamento con una breve descrizione dello stesso es.: "Oggi andremo ad effettuare un trattamento viso reidratante".

3. Una breve spiegazione del trattamento e come verrà effettuato: vedere frasi standard descritte nei protocolli GB.

DOPO LA SPIEGAZIONE PROCEDERE IN QUESTO MODO

1. Chiedere all'ospite se la musica e il volume vanno bene.
2. Chiedere alle signore di sciogliere i capelli se sono legati. Se il trattamento prevede di toccare la testa e i capelli bisogna informare prima i clienti. Soprattutto le signore che abbiano fatto trattamenti dal parrucchiere o devono partecipare a qualche evento. Qualora non desiderino che gli vengano toccati i capelli, avvolgerli delicatamente nelle apposite cuffiette per proteggerli da olio e prodotti.
3. Indicare all'ospite dove appoggiare l'accappatoio, spiegare che uscite dalla cabina e busserete prima di rientrare.
4. Spiegare che devono accomodarsi sul lettino in posizione prona o supina.
5. Chiedere al cliente se la temperatura del lettino va bene.
6. Chiedere se desiderano modificare/aggiustare la posizione del lettino.
7. Chiedere se desiderano un supporto sotto la testa o le gambe.
8. Chiedere se sono comodi.

INIZIO DEL TRATTAMENTO

8. Igiene: lavare le mani secondo le indicazioni e disinfettarle. Se è previsto l'utilizzo di guanto monouso, ricordarsi di indossarli solo dopo aver lavato, disinfettato e asciugato bene le mani (davanti al cliente).
9. Indossare la mascherina FFP2 e visiera per i trattamenti viso e la mascherina chirurgica e visiera anche per gli altri trattamenti.
10. Anche i clienti durante i trattamenti corpo e i massaggi indosseranno la mascherina chirurgica.
11. Evitare ogni tipo di rumore, massimo silenzio, pace e armonia. Attenzione ai rumori dei tappi dei prodotti, carrello (ove presenti) e acqua dal rubinetto.
12. Non pulirsi le mani sugli asciugamani dove il cliente è steso, ma tenere a disposizione una lavette monouso sul carrello o sul mobiletto e rimuoverla al termine del trattamento.
13. Posare la biancheria sul cliente in modo delicato, protettivo, accurato.
14. Porre un supporto sotto il cavo popliteo sotto il lenzuolo su cui è sdraiato il cliente ove possibile.
15. Chiedere se il cliente è comodo.
16. Appena iniziato il trattamento chiedere se la pressione delle mani va bene.
17. Se si tratta di trattamenti estetici, spiegare all'inizio di ogni fase quale prodotto si applica e le sue proprietà come descritto sui protocolli.

DURANTE IL TRATTAMENTO

3. Applicare i prodotti senza fare rumore.
4. Spostare gli asciugamani con delicatezza.
5. Se l'ospite deve fare la doccia, aprire il rubinetto e far scorrere l'acqua fino alla temperatura desiderata.
6. Porre il telo in un luogo accessibile per consentire all'ospite di prenderlo agevolmente al termine della doccia.

CONCLUSIONE DEL TRATTAMENTO

4. Avvisare delicatamente l'ospite che il trattamento è terminato.

5. Nel caso si lavori su lettini elettrici, avvisare l'ospite che si abbasserà il lettino per consentirgli di scendere più agevolmente, tenere la testa all'altezza della spalla del cliente.
6. Abbassare il lettino
7. I massaggiatori, a seconda del tipo di massaggio effettuato consiglieranno i prodotti e i trattamenti adeguati.
8. Ringraziare l'ospite.

TURNI PRANZO PERSONALE SPA

Al fine di evitare assembramenti e presenza massiccia in sala mensa gli orari pranzo della spa saranno i seguenti:

2) Turno 1 ore 11:30

Evitare assembramenti all'interno dell'area in oggetto rispettando la capienza segnalata dall'Azienda.

IMPORTANTE

- Non bere dalla stessa bottiglietta/borraccia/bicchieri, utilizzando sempre bicchieri monouso o una bottiglietta nominale o comunque personalizzata, e non scambiare oggetti con altre persone (asciugamani, accappatoi, ecc.)
- È fatto divieto di consumare cibo in ambienti comuni o non specificamente adibiti
- Riporre oggetti e indumenti personali nelle proprie borse e armadietti
- Smaltire subito negli appositi contenitori i fazzolettini di carta o altri materiali usati (cerotti, bende, ecc.);
- Lavare accuratamente le mani e disinfettarle con gel antisettico come indicato
- Non toccarsi gli occhi, il naso o la bocca con mani non lavate/disinfettate;
- Mantenere la distanza interpersonale di almeno 1 mt;
- Indossare correttamente la mascherina chirurgica, assicurando la copertura della bocca e del naso,
- Evitare la permanenza negli spazi comuni, garantendo sempre e comunque la distanza interpersonale.
- Rispettare sempre i protocolli!
- Non modificare o personalizzare mai e per nessun motivo i protocolli di massaggio o trattamento.
- Essere sempre in linea con la formazione e non personalizzare mai i trattamenti è segno di rispetto nei confronti del cliente e della propria azienda.
- In caso di particolari esigenze riferire al proprio superiore per trovare la soluzione adeguata.
- Rispettare i protocolli di pulizia, sanificazione e gestione della cabina.
- Mantenere sempre l'assetto di presentazione della cabina nelle modalità previste e come richiesto dall'Azienda
- Compilare sempre la check list. Al fine di evitare la circolazione di carta all'interno della SPA. Questa procedura è momentaneamente sospesa.

Il cliente non può "liberamente" muoversi e spostarsi nello stabilimento termale, ma solo ed esclusivamente per effettuare le cure, per poi uscire al termine delle stesse.

Gli spostamenti degli ospiti verranno monitorati e gestiti a tutela delle disposizioni anti- COVID. Tutti i trattamenti inizieranno all'ora di arrivo della coordinatrice al fine di non lasciare la spa incustodita.

Nessuno può entrare nel reparto termale senza che sia stata misurata la temperatura o senza mascherina chirurgica, anche in osservanza delle distanze di sicurezza. Il Reparto Termale non può essere utilizzato come zona di transito. Vi può accedere solo il personale operativo addetto al reparto termale.

