

Protocollo “Accoglienza Sicura Villa Cagnola”

+ Modalità di accesso alla struttura

- ❖ Per tutte le persone è possibile accedere alla struttura, unicamente dall'ingresso principale (reception, porta scorrevole).
- ❖ Al fine di regolare l'accesso e contingentare il numero di persone presenti all'ingresso, è installato un tornello con possibilità da parte dell'operatore dell'U.R. di bloccare temporaneamente l'apertura del varco.
- ❖ All'accesso viene misurata la temperatura corporea tramite uno strumento automatico (termo scanner) che apre il varco solo se vengono rispettati i requisiti.
- ❖ Nel caso di temperatura superiore ai 37.5°C non sarà possibile accedere alla struttura.
- ❖ L'accesso è consentito esclusivamente alle persone munite di mascherina (*ove sprovvisto, l'utente potrà acquistarla c/o la reception, in questo caso l'operatore dell'U.R., indosserà tutte le precauzioni previste, porterà il kit alla persona all'esterno della struttura*)
- ❖ È necessario provvedere alla sanificazione delle mani prima di accedere alla struttura tramite apposito dispenser collocato all'ingresso
- ❖ C/o la reception tutti gli utenti dovranno sottoscrivere una autocertificazione attestante lo stato di buona salute che verrà conservata per 15 giorni come di legge.

+ Comportamenti da adottare all'interno della struttura

- ❖ Mantenere almeno 1 metro di distanza interpersonale.
- ❖ Indossare sempre la mascherina.
- ❖ Sanificare frequentemente le mani, e comunque obbligatoriamente prima dell'accesso ai servizi e/o locali comuni (es. hall, ristorante, bar, servizi igienici).
- ❖ L'utilizzo degli ascensori è consentito ad una sola persona alla volta (ad eccezione dei nuclei familiari e alle persone che condividono la stessa stanza) sono resi disponibili ad ogni accesso degli ascensori soluzioni idroalcoliche per la sanificazione delle mani, per l'utilizzo in sicurezza delle pulsantiere.
- ❖ In ogni caso l'utente dovrà attenersi a quanto disposto tramite la segnaletica verticale ed orizzontale apposte nei singoli ambienti.
- ❖ I DPI andranno smaltiti nei cestini chiusi che sono resi disponibili all'interno della struttura.

Ulteriore attenzione verso i nostri clienti

- ❖ E' stata installata una barriera protettiva che chiude completamente l'Uff. Ricevimento, di modo da garantire l'interazione sicura tra il nostro personale ed i clienti
- ❖ Sono presenti nelle aree comuni della struttura colonnine con sanificante
- ❖ Il nostro personale è stato fornito di tutti i DPI individuati secondo l'attuale normativa, differenziati per reparto, di modo da poter assistere i nostri clienti in totale sicurezza
- ❖ Il personale dell'Uff. Ricevimento utilizza sempre guanti monouso ogniqualvolta viene in contatto con documenti del cliente e sanifica sempre le mani prima e dopo ogni contatto.
- ❖ Il personale è stato formato per far sì che non si creino assembramenti di persone davanti alla reception e nella hall.
- ❖ I locali vengono arieggiati ogniqualvolta ve ne è la possibilità

Igienizzazione e sanificazione

- ❖ Le procedure di igienizzazione e di sanificazione delle camere e delle aree comuni vengono effettuate con regolarità, mediante l'utilizzo di prodotti conformi alle indicazioni ricevute dalle attuali normative
- ❖ Il servizio di lavanderia per i clienti è sospeso.

Procedura di check-in (per pernottamenti)

- ❖ Provvediamo a richiedere, per ogni prenotazione, l'anticipazione dei documenti di riconoscimento con modalità elettroniche
- ❖ In caso di prenotazione di gruppi organizzati, viene richiesto al capogruppo di anticipare via mail l'elenco completo dei dati anagrafici suddivisi per camera. all'arrivo del gruppo, accede alla struttura unicamente il capogruppo al quale verranno consegnate tutte le chiavi e la rooming list con i numeri di camera. I componenti del gruppo entrano uno alla volta e si recano direttamente nelle rispettive camere senza creare assembramenti davanti gli ascensori.
- ❖ Il cliente singolo dovrà comunque esibire il documento di identità al check-in al fine di verificarne l'autenticità (mostrandolo all'operatore tramite il vetro).
- ❖ Per i clienti che non dovessero aver trasmesso i documenti, oppure per i clienti impossibilitati a farlo, sarà disponibile oltre la barriera protettiva apposta alla reception, uno scanner mediante il quale il cliente potrà scansionare il proprio documento di identità. Al termine dell'utilizzo dello scanner da parte di ogni cliente, l'operatore sanifica il dispositivo.
- ❖ La chiave elettronica e quella tradizionale (compreso il portachiavi) vengono disinfettate prima di essere consegnate al cliente.
- ❖ Al termine dell'utilizzo del POS da parte di ogni cliente, l'operatore sanifica il dispositivo

Procedura di check-out (per pernottamenti)

- ❖ Si invita il cliente a saldare il conto la sera prima di partire in modo tale da evitare affollamenti alla mattina della partenza. Al termine dell'utilizzo del POS da parte di ogni cliente, il personale sanifica il dispositivo.
- ❖ In presenza contemporanea di clienti che devono fare check-in e di altri che devono fare check-out, viene data precedenza a quelli che devono fare check-out
- ❖ Il cliente dovrà riporre le chiavi delle camere nell'apposito box posto sul bancone della reception. (Al termine dei check-out, l'operatore della reception provvede alla sanificazione delle chiavi raccolte nel box, avendo cura di smaltire i porta chiavi)
- ❖ Al termine del check-out da parte di ogni cliente, l'operatore sanifica i dispositivi elettronici usati dal cliente (pos, scanner, tavoletta firma privacy).

Attività di concierge

- ❖ Non ci è possibile custodire oggetti personali dei nostri clienti.
- ❖ È possibile stampare documenti trasmessi via mail, ma non consegnati a mezzo chiavetta USB
- ❖ Non è possibile lasciare i giornali nelle aree comuni a disposizione dei clienti.
- ❖ In presenza contemporanea di clienti che devono fare check-in e di altri che devono fare check-out, dare precedenza a quelli che devono fare check-out
- ❖ Il cliente dovrà riporre le chiavi delle camere nell'apposito box posto sul bancone della reception. (Al termine dei check-out, l'operatore della reception provvede alla sanificazione delle chiavi raccolte nel box, avendo cura di smaltire i porta chiavi)
- ❖ Al termine del check-out da parte di ogni cliente, l'operatore sanifica i dispositivi elettronici usati dal cliente (pos, scanner, tavoletta firma privacy).