



NOTICE
TO READERS

Linee guida OMS per la ricettività

Nel prepararci alla ripresa, occorre essere consapevoli che buona parte della nostra quotidianità non sarà più come prima: per un lungo tempo dovremo abituarci a vivere con limitazioni e precauzioni che impatteranno sul nostro modo di relazionarci, di lavorare e di fruire degli ambienti. In particolare, per quanto riguarda il settore dell'ospitalità – senz'altro tra i più colpiti a livello economico e tra quelli più complessi da gestire in termini di riorganizzazione degli spazi e dell'operatività – ci si dovrà attrezzare in modo da garantire massima tranquillità ai viaggiatori sotto il profilo dell'igiene e della sicurezza.

Due, in particolare, saranno i capisaldi che oriente-

ranno le scelte dei futuri clienti alla riapertura degli hotel: la fiducia nel brand e la capacità di ciascuna struttura di attenersi alle linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità – che qui riportiamo integralmente – per la gestione dell'epidemia Coronavirus nei diversi ambiti: dall'accoglienza in reception alla pulizia e sanificazione degli ambienti, dalla gestione della prima colazione e degli altri servizi a quella del personale, fino alla massima riduzione dei rischi.

Abbiamo deciso di mettere nero su bianco queste linee guida anche per sottolineare l'impegno che le strutture ricettive dovranno assolvere nel prossimo futuro. Gli alberghi, oltre a svolgere la funzione di ac-



coglienza che è loro propria, avranno anche una responsabilità sociale e civile ancora più marcata che richiederà formazione specifica del personale, competenze nuove, risorse, approvvigionamenti particolari per poter accogliere in sicurezza e nel contempo rassicurare i propri ospiti in modo da tutelarli in ogni momento del soggiorno, sempre nel rispetto della privacy.

Proprio in considerazione del nuovo ruolo che gli albergatori avranno nel promuovere il graduale ritorno alla mobilità in sicurezza, Master Meeting chiede, alle istituzioni preposte, di sostenere il comparto con misure specifiche, nella consapevolezza che rappresenti un asset chiave per la ripartenza dell'economia italiana.

Misure Specifiche per il settore ricettivo

Gestori, direttori e manager dovranno dotarsi di alcuni strumenti per governare e monitorare la propria attività in relazione ai rischi di contagio:

1. Piano d'azione: è altamente consigliato per i gestori, e coloro che hanno potere decisionale, di preparare un piano di azione ben definito, in accordo con le autorità sanitarie e le indicazioni date da queste ultime, con l'obiettivo di prevenire nuovi casi, gestire in modo corretto i casi sospetti, ridurre i rischi tra gli ospiti e il personale, formalizzare tutte le procedure (iniziando dalla pulizia, disinfezione, ecc.)
2. mobilitazione di risorse: il piano d'azione, di cui al punto precedente, deve avere sufficienti risorse per essere applicato, includendo sia le attrezzature che le procedure necessarie
3. supervisione: l'implementazione del piano d'azione e l'effettiva efficacia delle misure messe in campo deve essere verificata e rivalutata frequentemente in base al momento, alla situazione che si riscontra a livello nazionale o locale e all'esperienza pratica nell'utilizzo di tali misure all'interno del proprio hotel o struttura di accoglienza
4. "diario" delle azioni: il termine inglese è "logbook", ovvero un documento in cui vengono annotate le azioni importanti e le misure intraprese con sufficiente dettaglio, includendo data, sanificazioni e disinfettanti usati, personale che ha condotto le operazioni, luogo e altri dettagli che possono essere utilizzati in seguito per rivalutare e migliorare il proprio piano
5. comunicazione: la comunicazione tra il management e lo staff, le informazioni date agli ospiti sulle policy interne, devono essere quanto più rigorose e dettate da linee guida che assicurino una corretta ricezione delle informazioni importanti da parte dei diversi soggetti coinvolti. Ad esempio, tra gli strumenti di comunicazione, viene raccomandata l'affissione di documenti e poster, in diverse lingue, che indicano i punti salienti (lavaggio delle mani, igiene respiratoria, altri comportamenti da tenere all'interno della struttura ricettiva e nei vari ambienti)
6. formazione: la formazione dello staff sulle misure adottate nella struttura è di fondamentale importanza. Sono suggeriti briefing periodici tra il personale e il management, per la condivisione di tutte le misure protettive, il riconoscimento di eventuali sintomi sospetti, e altre procedure interne contro il Covid-19.



Reception e prima accoglienza

1. Informazioni e comunicazione: lo staff della reception deve essere sufficientemente informato sul Covid-19 in modo che possa portare avanti l'attività e, allo stesso tempo, prevenire ogni possibile diffusione di Covid-19 all'interno dell'albergo o struttura ricettiva. Il personale deve essere in grado di informare gli ospiti che chiedono policy interne e misure di prevenzione o altri servizi di cui l'ospite potrebbe avere bisogno (per esempio, servizi medici e farmacie in prossimità). Il personale deve essere in grado di identificare ospiti con sintomi respiratori, in modo che possano dare immediate direttive di restare chiusi in camera finché non vengono visitati dal personale medico. Eventuali controlli su casi sospetti e relative misure di contenimento rischiosi devono essere attuate immediatamente, avvisando le autorità competenti. La reception deve essere sempre in grado di dare informazioni precise, sia sulle misure di prevenzione, sia nel caso si sospetti un'infezione da Covid-19. Le informazioni che devono essere disponibili alla reception sono: numeri di telefono, contatti di autorità locali, centri medici e ospedali, centri di assistenza per qualsiasi tipo di problema medico.
2. Attrezzature, dotazioni e kit medici alla reception; le dotazioni minime suggerite sono le seguenti:
 - germicida disinfettante (liquido o in gel) o salviette imbevute di disinfettante
 - mascherine protettive (da notare che le monouso vanno utilizzate una sola volta)
 - guanti monouso
 - grembiuli protettivi
 - abiti da lavoro a lunghezza intera e a maniche lunghe
 - sacco usa e getta per rifiuti pericolosi (o potenzialmente contaminati).
3. Misure di distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria: il WHO ritiene che il mantenimento di distanze minime tra le persone, la frequente igiene delle mani e i comportamenti corretti in caso di tosse e starnuti, siano le più efficaci per limitare la diffusione di Covid-19. Anche se è del tutto probabile che gli ospiti abbiano familiarità con queste misure, viene consigliato di ricordarle come forma di ospitalità e cura della loro salute. In particolare:
 - il distanziamento sociale include evitare abbracci, baci, strette di mano con gli ospiti, così come tra membri dello staff. La distanza minima consigliata è di un metro, e si consiglia di evitare o tenere quanto più a distanza chiunque tossica o starnutisca
 - l'igiene delle mani vuol dire lavarsi in modo frequente e accurato, possibilmente con detergenti

a base di alcol, oppure con acqua e sapone (per un tempo di almeno 20 secondi)

- per igiene respiratoria si intende il comportamento da tenere quando si tossisce o starnutisce. Il WHO raccomanda di coprirsi con il gomito o preferibilmente con un fazzoletto monouso (che deve essere poi gettato immediatamente).
4. Monitoraggio di ospiti che potrebbero essere malati: nell'osservanza delle norme sulla privacy, è fortemente consigliato monitorare gli ospiti che presentano problemi di salute. Lo staff della reception deve fare caso ad ogni possibile elemento che arriva alla sua attenzione, tramite ad esempio un questionario sullo stato di salute dell'ospite, o tramite altri eventi come la richiesta di una visita da parte di un medico. Le informazioni acquisite hanno lo scopo di aiutare l'ospite con consigli appropriati, facilitare l'individuazione precoce e la corretta gestione di casi sospetti con le autorità locali. Le informazioni acquisite devono essere trattate con discrezione e riservate solo alla direzione e ai servizi medici che potranno valutare la situazione e prendere le decisioni del caso.

Servizi tecnici e manutenzione

Passiamo ora alle misure che riguardano i servizi tecnici, impianti, attrezzature e manutenzione degli stessi all'interno di hotel e attività turistico-ricettive.

1. Disinfezione dell'acqua: si ritiene necessario mantenere un'adeguata concentrazione di agenti disinfettanti nell'acqua destinata al consumo, nelle piscine e spa entro i limiti dettati dalle norme e standard internazionali, preferibilmente avvicinandosi ai limiti superiori dell'intervallo di concentrazione consigliato per i vari servizi
2. attrezzature di lavanderia e lavastoviglie: il corretto funzionamento delle attrezzature di lavanderia e lavastoviglie deve essere controllato, soprattutto per quanto riguarda le temperature di lavaggio, così come il corretto dosaggio di detergenti e disinfettanti chimici
3. aria condizionata: anche se non ci sono evidenze che il Covid-19 possa trasmettersi attraverso l'aria (se non a causa delle goccioline provenienti dal respiro, tosse e starnuti nelle immediate prossimità di persone malate) bisogna comunque prestare la dovuta attenzione alla qualità dell'aria, ed in particolare alla pulizia dei filtri. Un'altro aspetto che viene indicato è il tasso di immissione di aria esterna per sostituire quella che circola all'interno. Altri impianti da controllare sono quelli di aerazione, ventilazione, scambio d'aria e deumidificazione in ambienti con piscine coperte
4. dispenser: si raccomandano controlli regolari per verificare il corretto funzionamento dei dispenser di sapone, soluzioni disinfettanti, salviette monouso

so e simili che devono essere messi a disposizione degli ospiti dell'hotel in varie aree (ambienti comuni e non comuni). In caso di problemi, i dispenser dovranno essere sostituiti o riparati. È quindi importante installare i dispenser nelle aree più sensibili e assicurarsi che siano funzionanti: alcuni degli ambienti a cui si chiede di fare attenzione sono ad esempio i bagni in aree comuni, usati dagli ospiti e dallo staff, e altri punti ad alto passaggio (entrata in sala ristorante e bar).

Sala colazione, ristorante e bar

1. Informazioni e comunicazione: il personale impiegato in sala colazione, sala ristorante e bar deve prestare il più possibile attenzione all'igiene personale. È utile ricordare agli ospiti di lavarsi e disinfettarsi le mani sia all'ingresso che all'uscita dalla sala (per questo motivo conviene posizionare i dispenser con il disinfettante in questi punti)
2. buffet, attrezzature per la colazione, erogatori di bevande: le attrezzature per la prima colazione che sono a contatto con gli ospiti devono essere disinfettate almeno una volta per ogni servizio (o anche più volte durante il servizio, se ritenuto necessario). Al buffet, gli ospiti dovrebbero evitare il più possibile il contatto diretto tra le loro mani e il cibo. Pinze, cucchiari, mestoli e altri utensili a disposizione del pubblico dovrebbero essere sostituiti con maggiore frequenza, e lasciati in contenitori separati. Ad ogni servizio è necessario disinfettare tutte le superfici del buffet
3. lavaggio di stoviglie e tessuti per la tavola: si consiglia di lavare piatti, bicchieri, posate e simili in lavastoviglie a temperatura adeguata, in modo che possano essere disinfettati, inclusi gli oggetti che non sono stati utilizzati (ma potrebbero essere entrati in contatto con le mani degli ospiti). Se per qualche motivo il lavaggio automatico non fosse possibile, in caso di lavaggio manuale si consiglia di utilizzare le procedure standard con lavaggio, disinfezione e risciacquo, usando il massimo livello di precauzione, e asciugando le stoviglie con tovaglioli di carta monouso. Analogamente anche per tovaglie, tovaglioli e altri tessuti per la tavola, il lavaggio deve assicurare la rimozione di agenti patogeni
4. servizio al tavolo: attualmente il WHO consiglia di avere un massimo di 4 persone per 10 metri quadrati. I tavoli dovranno essere posizionati in modo che la distanza tra il dorso di una sedia e il dorso di un'altra sedia sia maggiore di un metro (1m), e che gli ospiti che sono rivolti l'uno verso l'altro siano separati da una distanza di almeno un metro.

Aree ricreative per bambini

Anche se ci sono forti evidenze che i rischi per i bam-

bini sono nettamente inferiori rispetto agli adulti e le persone anziane, è bene che il personale che è a contatto con i bambini avvisi la direzione e i genitori se nota qualsiasi sintomo di sofferenza respiratoria.

A seconda della situazione e del contesto locale, può essere consigliabile tenere chiuse le aree ricreative per bambini. In ogni caso dovrebbero essere applicati protocolli molto rigidi per la pulizia e la sanificazione di queste aree.

Pulizia e housekeeping

Nel settore alberghiero, la pulizia rappresenta uno degli aspetti fondamentali. Il termine "housekeeping" si riferisce a tutte quelle attività condotte dal personale di hotel e strutture ricettive per far trovare al proprio ospite un ambiente sano, pulito e sicuro per la propria salute.

1. Pulizia e sanificazione

Un'attenzione speciale deve essere data alla pulizia delle aree comuni (bagni, hall, corridoi, ascensori, ecc.) come misura generale di prevenzione per l'epidemia da Coronavirus. In particolare bisogna prestare un'attenzione scrupolosa sugli oggetti che vengono toccati più di frequente: maniglie e pomelli, bottoni dell'ascensore, corrimano, interruttori. Lo staff delle pulizie dovrà essere formato in modo da recepire queste direttive.

Come parte del piano di emergenza per il Covid-19 in ambito turistico, è necessario che ci siano procedure già fissate nel momento in cui vengano identificati casi (ospiti o dipendenti) all'interno della struttura ricettiva, o vengano identificati casi di persone infette che si trovano all'esterno ma sono state nella struttura nei giorni precedenti. Le attività di pulizia e sanificazione devono essere scrupolose, effettuate secondo criteri rigidi e con procedure speciali, come ad esempio la gestione dei rifiuti solidi potenzialmente a contatto con il virus e l'uso di equipaggiamenti protettivi personali.

In caso di camere o aree comuni esposte a Covid-19, è importante implementare le seguenti misure:

- qualsiasi superficie che venga contaminata da secrezioni respiratorie o altri fluidi corporei provenienti da persone infette (ad esempio WC, lavandini, vasche da bagno) può essere disinfettata con una soluzione di ipoclorito di sodio allo 0,1% (corrispondente a 1000 ppm). In caso si utilizzi il diossido di cloro come disinfettante, le superfici devono essere risciacquate con acqua pulita non prima di 10 minuti di esposizione
- il personale di servizio potrebbe avere bisogno di una formazione aggiuntiva per la preparazione, l'uso e la conservazione dei prodotti disinfettanti, soprattutto la candeggina, in concentrazioni mag-

giori rispetto a condizioni normali. Il personale deve essere in grado di utilizzare la candeggina nel modo corretto, e risciacquarla dopo 10 minuti

- quando l'uso della candeggina non è praticabile (ad esempio per i telefoni, telecomandi, bottoni dell'ascensore) si può usare l'alcol al 70% di concentrazione
- dovunque possibile, bisogna usare materiali usa e getta per la pulizia, evitando tessuti e materiali assorbenti. Quando possibile, si dovrebbero disinfettare i materiali non porosi usati durante la pulizia con una soluzione di ipoclorito di sodio allo 0,5%, o secondo le istruzioni del produttore, prima di passare ad un'altra camera
- tessuti, lenzuola e vestiti devono essere messi in sacchi per la lavanderia specifici e marchiati, in modo che possano essere maneggiati con cura, evitando di sollevare polvere con la conseguente potenziale contaminazione di superfici e persone. Tutto quello che è già stato utilizzato deve essere trattato con cautela, in modo da mitigare il rischio di trasmissione del virus. Gli articoli usa e getta (asciugamani, guanti, maschere, fazzoletti) devono essere messi in contenitori chiusi e smaltiti secondo il piano d'azione che è stato disposto dall'hotel, oltre che secondo le normative vigenti in base ai materiali e alla loro pericolosità
- in generale, le aree pubbliche in cui potrebbe essere passato un caso sospetto o accertato, per un tempo minimo (come ad esempio un corridoio), non hanno bisogno di misure speciali, se non la normale pulizia e disinfezione
- il personale addetto alla pulizia deve essere formato sul corretto uso delle protezioni personali, sull'igiene delle mani subito dopo aver tolto le protezioni, e dopo che il lavoro di pulizia e sanificazione è stato completato
- tutte le stanze e gli spazi comuni devono essere arieggiati giornalmente.

2. Monitoraggio di ospiti con sintomi

Il personale addetto alle pulizie deve sempre informare la direzione o la reception in caso di qualsiasi informazione pertinente, inclusa la presenza di soggetti malati o con sintomi, che soggiornano in una determinata camera. Ovviamente è raccomandato di trattare queste informazioni con la massima discrezione.

3. Disponibilità di materiali e protezioni per lo staff

Come è stato già puntualizzato, lo staff deve essere formato per usare correttamente le protezioni personali. Allo stesso tempo, bisogna assicurarsi che gli addetti alla pulizia abbiano sempre a propria disposizione guanti, camici usa e getta e scarpe chiuse. Nel caso di pulizie che prevedono degli schizzi (come ad

esempio la pulizia di pavimenti e superfici) è bene avere delle protezioni facciali (che includono gli occhi) e grembiuli impermeabili. Oltre alle protezioni personali si raccomanda di avere riserve sufficienti di disinfettanti e altri prodotti per la pulizia.

Gestione dei casi di Covid-19 in hotel e altre attività turistico-ricettive

1. Indicazioni generali

Cosa fare se un'ospite o un membro dello staff sviluppa dei sintomi? Nel caso si osservino dei sintomi riconducibili ad un'infezione respiratoria acuta, bisogna immediatamente intraprendere tutte le misure per minimizzare il contatto tra la persona malata e le altre persone (ospiti e staff) che si trovano nella struttura. La reception e tutto il personale seguiranno le procedure che sono state stabilite nel piano d'azione redatto dall'hotel. Tra le procedure suggerite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità troviamo:

- separare le persone con sintomi con una distanza di almeno 2 metri dalle altre persone
- se la situazione lo richiede, e la persona malata non viene trasferita in un ospedale o un centro medico, la direzione della struttura deve considerare tutte le misure per prendersi cura del soggetto in modo adeguato. Questo può includere la designazione di un membro dello staff che ha sufficienti conoscenze su prevenzione e procedure di emergenza per il personale (anche nel caso che sia proprio un membro dello staff a sviluppare i sintomi)
- se possibile, assegnare un bagno per l'uso esclusivo della persona malata
- richiedere alla persona malata di indossare mascherine protettive e di attenersi a tutte le regole di comportamento che impone un caso del genere. Se il presidio medico non è disponibile o tollerato dalla persona interessata, è possibile utilizzare un tessuto per coprire la bocca. Tali tessuti e dispositivi usa e getta devono essere trattati come "rifiuti pericolosi", riposti in sacchi speciali o in contenitori di plastica intatti. Si raccomanda sempre il lavaggio delle mani con acqua e sapone o prodotti a base di alcol
- quando si assiste un'ospite o un membro dello staff che mostra febbre, tosse persistente, difficoltà a respirare, bisogna sempre usare delle protezioni aggiuntive: camici monouso, guanti, mascherine e protezioni per gli occhi
- rimuovere delicatamente e con cura le protezioni personali usate, per evitare il rischio di contaminare se stessi. La procedura corretta è rimuovere prima i guanti e il camice, e poi igienizzarsi le mani. Successivamente togliere la mascherina e la protezione per gli occhi, e di nuovo lavarsi le mani con acqua e sapone o con soluzione alcolica
- smaltire in modo corretto tutti gli articoli usa e getta che sono stati a contatto con i fluidi corporei

della persona malata, considerandoli sempre “rifiuti pericolosi”.

2. Caso di un lavoratore contagiato

Se un membro dello staff riporta sintomi respiratori, il lavoratore dovrà interrompere immediatamente qualsiasi mansione e cercare assistenza medica. In questi casi, in attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza. Al lavoratore sintomatico che si trova in struttura, dovranno essere procurati mascherina e salviette monouso, da usare sempre in presenza di altre persone o se ha necessità di accedere ad aree comuni.

Se un lavoratore della struttura ricettiva comunica da casa di avere dei sintomi, o sospetta infezione da Coronavirus, dovrà rimanere a casa e cercare subito assistenza medica. In caso di diagnosi di Covid-19 il lavoratore seguirà le istruzioni ricevute dal personale medico, incluso l'auto-isolamento in casa fino a che i sintomi non siano definitivamente spariti (da notare che un paziente affetto da Covid-19 in forma non grave ha bisogno di un tempo di circa un mese per la guarigione completa).

3. Caso di un ospite contagiato

Nel caso che sia un ospite ad essere contagiato, non è ovviamente consigliato farlo rimanere all'interno della struttura ricettiva. Temporaneamente, l'ospite può essere isolato in una camera finché interviene l'autorità medica, senza altri ospiti con lui, e a nessun visitatore dovrà essere permesso di entrare nella camera occupata. In base alla disponibilità delle camere, eventuali accompagnatori dovranno essere sistemati in altre camere.

Nel caso in cui lo staff prende parte all'evacuazione di un caso sospetto, queste sono le misure da seguire:

- gli ospiti che presentano sintomi devono lasciare l'hotel in accordo con le istruzioni dettate dalla direzione e dalle autorità locali. Gli ospiti sintomatici verranno valutati dal personale medico, e se rientrano nella definizione di “caso sospetto” verranno trasferiti al centro medico Covid-19 più vicino
- la gestione dei possibili contatti deve avvenire secondo le disposizioni dettate dalle autorità locali e nazionali
- i membri dello staff coinvolti nel trasporto di casi sospetti devono applicare tutte le misure di prevenzione e controllo, inclusa l'igiene ripetuta delle mani, l'uso di mascherine mediche, guanti e camici (ad esempio nel caso in cui partecipino al trasporto del paziente fino all'ambulanza). Bisogna assicurarsi di lavarsi accuratamente le mani sia prima che dopo aver indossato le protezioni personali
- se più di un caso sospetto viene fatto uscire dalla struttura, il personale interno e sanitario dovrà cambiare le protezioni personali per ogni paziente,

e riporle in contenitori chiusi, in accordo con il piano d'azione dell'hotel e le norme vigenti sullo smaltimento di rifiuti contagiosi

- la direzione dell'hotel dovrà occuparsi senza indugio della pulizia e sanificazione della stanza che era occupata dall'ospite, seguendo i protocolli per camere esposte a Covid-19 (vedi punti precedenti).

4. Identificazione e gestione dei contatti

L'identificazione dei contatti deve iniziare subito dopo che un caso sospetto è stato identificato nella struttura.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce un “contatto” come una persona esposta durante il periodo che va da 2 giorni prima a 14 giorni dopo la comparsa di sintomi da un caso probabile o accertato, nei seguenti casi:

- contatto “faccia a faccia” con un caso probabile o accertato entro un metro e per più di 15 minuti
- contatto fisico diretto
- assistenza ad un paziente affetto, probabile o accertato, senza l'utilizzo di protezioni appropriate
- altre situazioni di rischio, in base al contesto specifico.

Nel caso specifico di un hotel o di un'attività turistico-ricettiva, un “contatto” deve essere considerato a rischio nei seguenti casi:

- accompagnatori o persone che assistono l'ospite
- i membri dello staff che sono stati a contatto diretto con la persona malata, o con gli ambienti frequentati da questa (come il bagno) o con oggetti e altri articoli usati (lenzuola, vestiti e altro).

Se il numero dei casi o il contesto specifico indicano un'esposizione generalizzata della struttura, è bene chiedere una valutazione da parte delle autorità locali, in modo da intraprendere tutte le misure necessarie per tutelare la salute di ospiti e lavoratori.

Gli altri ospiti e membri dello staff che non rientrano in queste definizioni possono essere considerati soggetti a basso rischio, e devono comunque implementare delle misure precauzionali.

5. Ospiti non coinvolti

Gli ospiti che non sono coinvolti direttamente, mantengono un profilo di basso rischio, e devono essere informati sul caso specifico, oltre che sulle misure preventive e di controllo. Agli ospiti sarà richiesto di monitorare eventuali sintomi sospetti per 14 giorni dalla partenza da strutture in cui ci sono stati casi probabili o accertati, e di rivolgersi alle autorità sanitarie in caso di sintomi indicativi di Covid-19.

6. Fornitori di beni e servizi per il settore ricettivo

Il WHO raccomanda anche a tutti i fornitori di beni e servizi, che entrano in contatto diretto con l'hotel o la struttura ricettiva, di usare tutte le precauzioni di sicurezza e i sistemi di prevenzione.