

## Raccomandazioni riguardanti l'attività di alberghi e locatori turistici durante la pandemia da COVID-19

Nell'ambito della riattivazione di determinate attività in forza della Delibera sull'adattamento delle misure, per l'organizzazione delle attività di alberghi e locatori turistici si sollecita il rispetto delle seguenti raccomandazioni.

### 1. Regole e condizioni generali riguardanti gli spazi degli alberghi

---

- **Distanziamento fisico.** Durante il loro soggiorno in hotel, gli ospiti sono tenuti al rispetto del distanziamento fisico di 1,5 metri rispetto agli altri ospiti, eccezione fatta per i membri dello stesso nucleo familiare o dello stesso gruppo.
- **Prodotti disinfettanti.** All'ingresso degli spazi chiusi dell'albergo (hall, reception, impianti sportivo-ricreativi, desk per il pagamento dei servizi) e nell'ambiente lavorativo del personale, è necessario sistemare dosatori di prodotto disinfettante (a base d'alcol con gradazione alcolica minima al 70%, oppure un altro prodotto dermosensibile dal comprovato effetto virucida).
- **Avvisi ben visibili.** È necessario affiggere, in un punto ben visibile all'ingresso dell'hotel, informazioni sulle procedure igieniche contenenti le linee guida riguardanti il comportamento e le misure preventive da rispettare nei locali in cui gli ospiti soggiornano, fornire le stesse informazioni in occasione del check-in oppure mediante volantino da lasciare in ogni unità ricettiva. Nell'unità ricettiva sarà affisso anche il numero di telefono di contatto della persona responsabile dell'hotel che avrà il compito di contattare le strutture sanitarie competenti in caso di sospetto contagio da COVID-19.
- **Numero massimo di persone ammesse negli spazi chiusi.** Vigè la norma del numero massimo di persone ammesse in determinati spazi, conformemente ai criteri prestabiliti riguardanti il distanziamento fisico di 1,5 metri rispetto agli altri ospiti, eccezione fatta per i membri dello stesso nucleo familiare o dello stesso gruppo.
- **Asciugamani di carta e materiali monouso.** È necessario garantire un numero sufficiente di asciugamani di carta e di altri materiali monouso, oltre che l'attrezzatura e i prodotti per l'igiene, la pulizia e la sanificazione dei locali.
- **Rifiuti.** In ogni spazio comune dell'hotel si raccomanda di sistemare cestini per i rifiuti dotati di coperchio.
- **Dispositivi di protezione.** È necessario garantire un numero sufficiente di mascherine e guanti di gomma per i propri dipendenti che, nell'espletamento delle loro mansioni lavorative, hanno accesso alle unità ricettive occupate dagli ospiti (p. es. personale addetto alla manutenzione, alle pulizie, ecc.).

- **Istruzioni per il rispetto delle misure igieniche e di prevenzione in generale.** Le istruzioni riguardanti l'igiene e la disinfezione sono disponibili cliccando sui seguenti link:  
Igiene e disinfezione degli ambienti privi di persone contagiate da COVID-19: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Ciscenje-i-dezinfekcija-prostorije-bez-objeljih-od-COVID-19-2.4.2020..pdf>  
Igiene e disinfezione degli ambienti in cui hanno soggiornato persone per le quali si sospetta il contagio da COVID-19: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Ciscenje-i-dezinfekcija-prostora-u-kojima-je-boravila-osoba-pod-sumnjom-COVID-19-2.4.2020..pdf>  
<https://bit.ly/3dsuFAf>  
Altre misure a carattere generale per prevenire il diffondersi del contagio da COVID-19: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Dodatne-upute-za-pojedince-kolektive-i-poslodavce.pdf>

## 2. Reception, hall e altri spazi comuni

---

- **Aerazione.** È buona norma aerare regolarmente ogni ambiente chiuso.
- **Igiene della reception.** È buona norma sanificare le superfici della reception ad intervalli regolari (p. es. ogni ora), mentre il desk su cui avvengono le operazioni di check-in e check-out, di norma, andrebbe sanificato più frequentemente di ogni altra superficie.
- **Distanziamento fisico alla reception.** È necessario garantire il sufficiente distanziamento fisico sia tra il personale addetto alla reception e l'ospite, sia tra i dipendenti. Occorre, inoltre, abbreviare i tempi del check-in/check-out a massimo 15 minuti (stando alla definizione di contatto ravvicinato) oppure, se ciò non fosse possibile, occorre dotare la reception di barriere fisiche di plexiglass o di un materiale simile che garantisca il mantenimento della necessaria distanza di sicurezza. Il numero massimo di persone ammesse negli spazi della reception andrà regolato e limitato, in conformità al rispetto della misura del distanziamento fisico minimo di 1,5 m.
- **Obbligo d'informazione degli ospiti e del personale.** Il personale addetto alla reception deve essere sufficientemente informato sulla malattia da COVID-19 affinché possa essere in grado di eseguire i compiti affidatigli e prevenire il pericolo di contagio all'interno della struttura. Il personale addetto alla reception deve essere in grado di informare correttamente gli ospiti cui interessano la politica dell'hotel riguardo all'adozione delle misure preventive e la prestazione di altri servizi di cui potrebbero aver bisogno (p. es. servizi medici, farmacie disponibili nell'area o nella struttura, numeri di telefono degli epidemiologi di turno, ecc.).
- **Tecnologia disponibile.** Occorre intensificare lo svolgimento online delle operazioni di pernottamento e check-in (la struttura dovrebbe essere tecnicamente in grado di operare il check-in degli ospiti direttamente tramite eVisitor), i pagamenti *contactless* (con l'uso della carta di credito), i pagamenti contro preventivo, l'auto – scannerizzazione dei documenti, ecc. (laddove attuabile e possibile).

- **Check-out.** Gli ospiti vanno sensibilizzati sulla necessità di annunciare in anticipo la propria partenza dall'hotel, in modo tale da dare al personale addetto alla reception la possibilità di preparare i documenti in anticipo onde evitare inutili attese alla reception.
- **Cambiavalute e bancomat.** Laddove possibile, va data la precedenza alle operazioni di cambiavalute e di prelievo contanti tramite gli apparecchi ATM (bancomat) collocati all'esterno della reception. Accanto ad ogni apparecchio bancomat che si trova negli spazi comuni deve esserci un dosatore di prodotto disinfettante.
- **Ascensori.** Affiggere sia davanti all'ingresso, sia all'interno della cabina dell'ascensore un avviso con le istruzioni di sicurezza, compreso il numero massimo di persone ammesse contemporaneamente all'interno dell'ascensore. Gli ascensori si trovano negli spazi comuni e sono dotati di dosatori di prodotto disinfettante. Il numero massimo di persone ammesse contemporaneamente all'interno dell'ascensore può essere violato se gli utenti sono membri dello stesso nucleo familiare o risultano sistemati nella stessa unità ricettiva.
- **Igiene nei bagni.** È necessario sia intensificare la pulizia, la sanificazione e l'aerazione dei bagni pubblici (ogni due ore o, se necessario, anche più frequentemente), sia aumentare il numero di dipendenti addetti alla pulizia quotidiana dei bagni. Contemporaneamente, è necessario limitare l'accesso ai bagni conformemente alle loro dimensioni e alle condizioni igienico – sanitarie prescritte.
- **Centri business/sala conferenze.** In questi locali vige l'obbligo della disinfezione dei tavoli e di tutte le attrezzature dopo il loro uso ed il rispetto del distanziamento fisico di 1,5 metri tra singoli gruppi di ospiti.
- **Strutture e impianti per l'infanzia.** Occorre garantirne la fruizione applicando le stesse regole previste per il funzionamento delle strutture per l'infanzia (scuole materne, asili nido e parchi giochi) nelle città. Le raccomandazioni in questo senso sono disponibili sul sito dell'Istituto Croato di Sanità Pubblica (HZJZ).
- **Dispositivi di protezione.** In caso di necessità, occorre garantire agli ospiti un sufficiente numero di termometri, mascherine e guanti di gomma (su richiesta).

### 3. Locali per la ristorazione e esercizi commerciali

---

- **Gli esercizi commerciali e i locali per la ristorazione facenti parte dell'hotel devono rispettare medesime le disposizioni della Direzione di Protezione civile e le esistenti raccomandazioni rivolte a quelle stesse attività esterne agli alberghi.**  
Le istruzioni riguardanti l'attività degli esercizi commerciali sono disponibili cliccando sul seguente link: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke-za-sprečavanje-infekcije-u-trgovinama-koje-započinju-s-radom-u-okviru-postupnog-ublažavanja-restrikcija-vezanih-za-COVID-19.pdf>.  
Le istruzioni riguardanti l'attività dei locali per la ristorazione sono disponibili sul sito dell'HZJZ: <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/koronavirus-najnovije-preporuke/>

#### 4. Unità ricettive

---

- **Frequenza della pulizia delle unità ricettive.** La pulizia dell'unità ricettiva e il cambio della biancheria da letto e da bagno si svolgeranno conformemente agli standard esistenti, fermo restando che gli ospiti dovranno essere informati della possibilità di godere un regime di pulizia e di cambio biancheria differente, adeguato alle loro specifiche esigenze (p. es. pulizia e cambio biancheria solo all'arrivo/alla partenza dell'ospite, oppure pulizia dell'unità ricettiva e cambio biancheria sospesi durante il soggiorno dell'ospite).
- **Sanificazione delle superfici e del bagno.** Tutte le superfici che sono state toccate dall'ospite (comodino, tavolo, sedia, tavolino porta caffè, arredi e mobilio, dotazioni varie, telefono, telecomando, ecc.) andranno sanificate con un apposito prodotto detergente e un prodotto disinfettante. Ad ogni cambio di ospite, occorre prestare particolare attenzione alla pulizia di ogni singola superficie del bagno.
- **Biancheria da letto e biancheria da bagno.** La biancheria da letto e da bagno usata andrà riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello contenente la biancheria pulita. La biancheria sporca e quella pulita vanno sempre tenute distanti e mai a contatto.
- **Informare degli ospiti.** Occorre assicurarsi che le informazioni circa le nuove procedure per la pulizia delle unità ricettive e per il cambio della biancheria (da letto e bagno) siano affisse in un punto ben visibile dell'unità ricettiva.

#### 5. Raccomandazioni per il personale dell'hotel

---

- **Misure di prevenzione a carattere generale.** Evitare il contatto ravvicinato con persone che presentano i segni della malattia (febbre, tosse e/o respiro affannoso). Evitare di toccarsi il viso, la bocca, il naso e gli occhi. Evitare di salutarsi con una stretta di mano, parlarsi da vicino e, comunque, rispettare il distanziamento fisico minimo. Quando si starnutisce o tossisce, coprirsi la bocca e il naso con l'incavo del braccio oppure con un fazzolettino di carta, che andrà successivamente gettato nel cestino dei rifiuti. Dopo di che bisognerà lavarsi le mani. Lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone, oppure disinfettandole con un prodotto disinfettante a base d'alcol o con un altro prodotto dal comprovato effetto virucida e seguendo le istruzioni del produttore.
- **Massima protezione dei clienti e del personale dell'hotel.** Laddove possibile, si raccomanda il collocamento di una barriera protettiva nel punto in cui avviene servizio/la somministrazione di cibi e bevande e alla cassa, affinché il cassiere sia fisicamente separato dal cliente. Durante il soggiorno nell'hotel, gli ospiti sono tenuti al rispetto della misura del distanziamento fisico di 1,5 metri rispetto agli altri ospiti, eccezione fatta per i membri dello stesso nucleo familiare o dello stesso gruppo.

- **Misurazione quotidiana della temperatura corporea.** Ogni mattina, prima di andare a lavoro, i dipendenti del turno diurno dovranno misurarsi la febbre. Se risultasse superiore a 37,2 °C, o se avvertisse uno qualsiasi dei sintomi della malattia (tutti i sintomi, non solo quelli a carico dell'apparato respiratorio), egli dovrà contattare telefonicamente il proprio diretto superiore, e non dovrà recarsi a lavoro prima di aver contattato il proprio medico curante.
- **Doppio turno.** Laddove possibile, è necessario organizzare il lavoro a due turni, in modo tale che tra il primo ed il secondo turno ci sia una pausa di almeno un'ora che servirà per sanificare e disinfettare le superfici durante le consuete operazioni di pulizia. Le superfici vanno disinfettate con un prodotto disinfettante a base d'alcol con gradazione alcolica minima al 70%, oppure con un altro prodotto dal comprovato effetto virucida e seguendo le istruzioni del produttore.
- **Informare il personale.** Prima dell'inizio dell'attività / dell'apertura, occorre educare il personale su tutte le misure di prevenzione adottate.

## 6. Servizio tecnico e manutenzione

---

- **Uso dell'acqua e clorazione.** Occorre controllare le normali condizioni igieniche dell'acqua della piscina (adatta alla balneazione) ed il funzionamento indisturbato degli impianti di trattamento acqua. Per quanto riguarda l'acqua della piscina, è possibile la sua clorazione massima entro i limiti consentiti.
- **Lavatrici e lavastoviglie.** Occorre controllare il regolare funzionamento delle lavastoviglie e delle lavatrici, in particolare la temperatura di esercizio e la giusta dose di agenti chimici per il lavaggio e la disinfezione.
- **Climatizzatori, impianti di riscaldamento e ventilazione (HVAC).** Occorre prestare particolare attenzione allo stato dei filtri e ai tempi del ricambio dell'aria negli ambienti chiusi. Occorre verificare il corretto funzionamento dell'impianto di ventilazione forzata, il ricambio dell'aria e l'umidificazione nell'ambiente delle piscine coperte. Si raccomanda una maggiore ventilazione degli ambienti chiusi dell'hotel, p. es. aumentando il numero di aerazioni ed aumentando la percentuale di aria esterna che circola nell'impianto.
- **Dosatori e altri apparecchi per la distribuzione di prodotti disinfettanti.** Occorre controllare regolarmente il corretto funzionamento dei dosatori di sapone liquido e prodotto disinfettante. Evitare di usare asciugamani elettrici e sostituirli con asciugamani di carta monouso. I dosatori guasti vanno prontamente riparati o sostituiti.

## 7. Piscine, spiagge, impianti sportivo-ricreativi e altri servizi

---

- **Piscine e spiagge.** Tenere separati i lettini in modo tale da garantire il distanziamento fisico rispetto agli altri ospiti, eccezione fatta per i membri dello stesso nucleo familiare o dello stesso gruppo. Il personale dell'hotel ha l'obbligo di sanificare i lettini alcune volte al giorno e sempre tra un ospite e l'altro.

- **Sport ricreativo.** Negli impianti previsti per lo sport ricreativo al chiuso, troveranno applicazione le linee guida intitolate “Raccomandazioni per gli allenamenti e le attività sportivo-ricreative al chiuso negli impianti sportivi durante la pandemia da COVID-19” pubblicate sul sito dell’HZJZ.
- **Trattamenti cosmetici.** Istruzioni disponibili cliccando sul seguente link: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Kozmetitari-finalno.pdf>
- **Massaggi.** Istruzioni disponibili cliccando sul seguente link: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Fizioterapeuti-i-maseri.pdf>
- **Spa, benessere e saune.** Limitare il numero di persone, in particolare nelle strutture e nei locali al chiuso (p. es. centro benessere), in conformità allo spazio disponibile. Si raccomanda di non utilizzare le saune c.d. “umide”. Le saune “secche” (come la sauna finlandese) possono, invece, continuare a funzionare. È necessario aerare, pulire e sanificare con maggior frequenza tutte le superfici sia nelle sale d’aspetto, sia nelle anticamere e nei bagni.

## 8. Ricevimento di persone esterne e ospiti senza prenotazione

---

- **Collaboratori esterni.** Qualsiasi persona estranea all’albergo (p. es. tecnici, corrieri, ecc.) deve annunciare la propria visita per telefono, provvedendo a misurarsi preventivamente la febbre. Se dovesse avere più di 37,2 °C o avvertisse uno qualsiasi dei sintomi della malattia (tutti i sintomi, non solo quelli a carico dell’apparato respiratorio), egli dovrà contattare telefonicamente il proprio diretto superiore, e non dovrà recarsi a lavoro prima di aver contattato il proprio medico curante.