

Protocollo Delphina Vacanza Sicura

L'ospitalità sicura è la nostra priorità

Abbiamo attuato un progetto di sicurezza per tutti gli hotel & resort, residence e ville seguendo le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, le normative del governo italiano e della Conferenza delle Regioni del 09.06.20. In queste pagine presentiamo una sintesi.

Alcuni servizi elencati in questo documento non sono presenti in tutte le strutture Delphina.

Arrivo

- Il transfer privato prenotato tramite Delphina sarà svolto in conformità alle normative vigenti. L'autista sarà munito di DPI e l'autovettura igienizzata prima di ogni servizio.
- I bagagli saranno trasferiti su mezzi disinfettati e consegnati in camera.
- Reception: saranno sempre garantite le distanze di sicurezza così come la corretta pulizia e disinfezione delle superfici. Saranno inoltre disposte delle barriere fisiche o distanziatori per garantire la protezione reciproca tra ospiti e staff. In alternativa, personale e ospiti indosseranno dispositivi di protezione individuale (DPI).

Presidio medico

E' presente un presidio medico che garantisce assistenza 24h su 24h, 7 giorni su 7.

Assistenza Misure Anti Covid-19

E' presente un punto assistenza composto da operatori sanitari, 24h su 24, 7 giorni su 7, in grado di supportare e dare indicazioni agli ospiti sulle misure di comportamento e contenimento del virus Covid-19. In caso di necessità gli operatori sanitari sono in collegamento con il Sistema di Soccorso Sanitario. Il coordinamento dell'attività è svolto da Croce Azzurra Cadorago – ANPAS.

Formazione del personale

Tutti i membri dello staff saranno formati sulla normativa in vigore e sul protocollo "Delphina Vacanza Sicura" prima di prendere servizio. Successivamente saranno seguiti da un team di esperti affiancato dal presidio medico.

Collaboratori esterni seguiranno specifica informativa e saranno formati dalle aziende partner che dovranno attenersi scrupolosamente alle direttive del nostro protocollo.

Informative

In tutte le aree comuni e nelle camere sarà predisposta un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per gli ospiti di altra nazionalità.

Sanificazione e disinfezione

- In tutti gli ambienti e locali saranno messe in atto procedure per la frequente pulizia e disinfezione, utilizzando presidi medici chirurgici. Verrà osservata particolare attenzione alle superfici toccate con maggiore frequenza.



100% green energy

- Camera: la pulizia e disinfezione della camera verrà effettuata con presidi medici chirurgici con particolare attenzione verso superfici e oggetti come per esempio: pavimenti, piani, interruttori, rubinetterie, telecomandi, telefoni, maniglie etc. **In aggiunta sarà effettuato un accurato trattamento tramite macchinari ad ozono.** Biancheria, asciugamani e teli mare saranno puliti e igienizzati con procedure di lavaggio certificate. Il personale addetto alla pulizia quotidiana utilizzerà DPI per garantire la massima sicurezza.
- Disponibilità di dispenser in appositi totem per l'erogazione di gel disinfettante all'ingresso di tutte le aree comuni.

Piscine e spiagge

- Sarà garantita la disinfezione con specifici prodotti *Ecolabel*, quotidianamente per i camminamenti e ad ogni cambio di ospite per i lettini.
- I lettini e gli ombrelloni saranno debitamente distanziati secondo le normative in vigore (minimo 10 mq per ombrellone).
- Nelle piscine saranno effettuati più controlli giornalieri per verificare i parametri dell'acqua e i livelli del cloro. Saranno inoltre effettuate periodiche analisi chimico-microbiologiche di laboratorio.

Palestre

- La ventilazione è costante poiché le palestre sono all'aperto.
- L'accesso sarà consentito su prenotazione per garantire il distanziamento di sicurezza.
- I macchinari e le attrezzature saranno puliti e disinfettati a sessione terminata.
- Indumenti e oggetti personali dovranno essere riposti nella borsa personale.

Bambini

Sarà predisposta adeguata formazione su tutte le misure di prevenzione e sicurezza per staff, genitori, accompagnatori e bambini. Si predisporrà adeguata segnaletica con pittogrammi idonea ai minori.

Saranno predilette aree aperte per tutte le attività di gioco e ludico-didattiche.

Lo staff addetto alla sorveglianza, animazione e svolgimento delle attività sarà sottoposto alla rilevazione quotidiana della temperatura. Sulla base dell'evoluzione normativa in materia di test si valuteranno controlli del personale con uso degli stessi.

Biberoneria

Il servizio sarà garantito su prenotazione, Il nostro staff provvederà a preparare le pappe. Non sarà possibile la modalità self-service e l'accesso alle aree di preparazione.

Sarà garantito un rigido controllo, la pulizia-disinfezione e l'utilizzo di DPI da parte degli addetti.

Baby, mini e teen club

- Per i bambini di fascia 0-4 anni non saranno previste attività e il baby club non potrà quindi essere operativo.
- Dai 4 anni si prevedono diverse attività ricreative e sportive assecondando le esigenze delle varie età e in conformità alle disposizioni di legge.



100% green energy

- Si effettuerà la rilevazione quotidiana della temperatura allo staff, ai bambini e accompagnatori. In caso di febbre del bambino o del genitore/accompagnatore il bambino non potrà accedere ai servizi.
- Saranno previste attività per fasce di età e suddivise in piccoli gruppi.
- La composizione dei gruppi di bambini sarà il più possibile stabile nel tempo e si eviteranno attività di intersezione tra gruppi diversi. Lo staff verrà organizzato in modo da occuparsi dello stesso gruppo di bambini.
- L'accesso ai club sarà organizzato per turni, da prenotarsi in struttura così come suggerito dalle linee guida e dalla normativa.

Aree gioco per bambini

- Sarà predisposta adeguata informazione su tutte le misure di prevenzione da adottare per accompagnatori, genitori e staff. Le informative saranno comprensibili per varie nazionalità.
- Si predisporrà segnaletica con pittogrammi per rendere comprensibile ai bambini le norme di sicurezza per il corretto utilizzo delle aree.
- Gli spazi saranno riorganizzati per assicurare il mantenimento di almeno un metro di separazione tra gli ospiti che non appartengono allo stesso nucleo familiare.
- Le mascherine di protezione dovranno essere utilizzate da genitori, accompagnatori, staff e dai bambini di età superiore ai 6 anni.
- Saranno messi a disposizione dispenser con soluzione idroalcolica per l'igiene delle mani nei punti di accesso e di uscita delle aree.
- Sarà garantita approfondita pulizia giornaliera con detergenti neutri così come previsto dalle normative in vigore. Le superfici toccate più frequentemente saranno disinfettate regolarmente.

Ristoranti e bar

- Si predisporrà adeguata informazione sulle misure di prevenzione attraverso specifiche infografiche che renderanno facilmente comprensibile per tutti gli ospiti le modalità di servizio e comportamento.
- Conformemente a quanto previsto dalla normativa in discussione, sarà previsto servizio al tavolo e buffet assistito per evitare che gli ospiti possano servirsi da soli, verrà inoltre assicurato il mantenimento delle distanze di almeno un metro.
- Saranno disponibili erogatori di gel igienizzante per le mani in ingresso e uscita dalla sala.
- La direzione potrà richiedere l'accesso per turni o la prenotazione durante il soggiorno, in modo da garantire una corretta e regolata affluenza al servizio.
- Saranno preferiti gli spazi esterni e abbondantemente ventilati.
- Si disporranno tavoli e sedute in modo che sia ampiamente garantito il corretto distanziamento previsto dalla specifica normativa per la ristorazione.
- Il personale di servizio a contatto con gli ospiti utilizzerà sempre la mascherina e provvederà alla frequente igiene delle mani con soluzioni idroalcoliche prima di ogni servizio al tavolo.
- Saranno evitati i pagamenti in contanti e si procederà con addebito in camera o pagamenti con smart card dell'hotel.

- Gli ospiti dovranno utilizzare le mascherine tutte le volte che si alzeranno dal loro tavolo.
- Al termine di ogni servizio si procederà alla pulizia e disinfezione con presidi medici chirurgici.
- Per i menù sarà favorita la consultazione attraverso il proprio dispositivo mobile o attraverso cartaceo sicuro a perdere.

Centri Thalasso & Spa

Indicazioni di carattere generale

- Sarà prevista specifica formazione a tutto lo staff.
- Per gli ospiti sarà predisposta un'adeguata sensibilizzazione e cartellonistica informativa sulle misure di prevenzione comprensibile per varie nazionalità. Ci saranno percorsi che consentiranno di mantenere il distanziamento anche nelle aree di transito.
- Sarà necessario accedere al centro previo appuntamento.
- Saranno eseguite pulizie e disinfezione attraverso l'utilizzo di presidi medici chirurgici, con particolare attenzione per le superfici toccate maggiormente.
- Conformemente a quanto disposto dalla normativa in vigore sulle strutture termali e centri benessere, sarà tenuto un registro delle presenze per la durata di 14 giorni, in stretta ottemperanza anche a quanto disposto dall'autorità garante della privacy.
- Saranno disposti in tutti i punti di accesso e di uscita e in tutti i punti sensibili, appositi dispenser con soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani.
- Il personale sarà sempre provvisto di mascherina alla presenza dei clienti e in tutti i casi non sia possibile mantenere il distanziamento di almeno un metro dai colleghi.
- La postazione dedicata alla reception potrà essere dotata di schermi o distanziatori per la protezione reciproca di ospiti e operatori.
- Gli ospiti dovranno utilizzare la mascherina nelle aree di transito, attesa e in tutte le aree comuni al chiuso.
- Nel locale spogliatoio e nelle aree comuni del centro, gli indumenti e gli effetti personali dovranno essere riposti all'interno della borsa personale.
- Le attrezzature (sedie, sdraio, lettini) ed i percorsi saranno disposti per garantire il distanziamento interpersonale previsto dalla normativa.
- Tutte le attrezzature saranno disinfettate al cambio di ogni persona e a fine giornata.
- Per tutti gli ambienti chiusi, quali le cabine per i trattamenti, reception e palestre cardio-fitness sarà favorito abbondante ricambio d'aria e dove presente impianto di condizionamento, sarà effettuata specifica pulizia, manutenzione e taratura in base alle disposizioni di legge.
- Non sarà possibile accedere a sauna e bagno turco in base all'attuale normativa.

Trattamenti alla persona

- Quando la tipologia di trattamento prevede distanze inferiori a un metro, l'operatore sarà provvisto di DPI rafforzati.
- Per lo svolgimento dei massaggi l'operatore dovrà provvedere ad un accurato lavaggio e alla disinfezione delle mani e degli avambracci e dovrà assumere particolari precauzioni.

- Tra un trattamento e l'altro si dovrà procedere ad areare i locali e alla corretta pulizia e disinfezione di superfici e ambienti con particolare attenzione a quelle toccate con maggiore frequenza.
- Gli ospiti dovranno utilizzare la mascherina durante il trattamento e provvedere alla corretta igiene delle mani prima di accedere e al termine del trattamento.

Le piscine Thalasso & Spa

- Le piscine dei centri sono situate in aree esterne è perciò garantita abbondante ventilazione.
- Sarà previsto un piano di contingentamento degli ingressi.
- Saranno previsti percorsi per favorire una corretta circolazione nelle aree esterne e garantire la distanza di 1 metro tra ospiti e staff.
- Nelle piscine saranno effettuati più controlli giornalieri per verificare i parametri dell'acqua. Saranno inoltre effettuate periodiche analisi chimico-microbiologiche di laboratorio.

Delphina S.p.A. si riserva di modificare il presente documento e di aggiornarlo in base all'evoluzione normativa.

Ultimo aggiornamento 22.06.20