

Protocole Delphina pour des vacances en toute sécurité

Nous avons mis en œuvre un projet de sécurité pour tous nos hôtels & resort, résidences et villas selon les lignes directrices de l'Organisation Mondiale de la Santé, les règles du gouvernement italien et de la Conférence des Régions du 09.06.20. Nous vous présentons un résumé sur ces pages.

Certains des services énumérés dans ce document ne sont pas présents dans toutes les structures Delphina.

Arrivée

- Le transfert privé réservé par Delphina sera effectué en conformité aux normes en vigueur. Le conducteur sera muni d'un dispositif de protection individuel et désinfectera la voiture avant chaque service.
- Les bagages seront transférés dans des véhicules désinfectés et livrés dans la chambre.
- Réception : les distances de sécurité seront garanties tout comme la propreté et la désinfection des surfaces. Il y aura également des barrières physiques ou de distanciation pour garantir la protection réciproque entre les clients et les employés. Alternativement, le personnel et les clients devront porter des masques.

Dispositif médical

Un dispositif médical qui garantit une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Assistance mesures anti COVID-19

Un point assistance composé d'agents sanitaires est présent, 24/24, 7/7, de sorte à soutenir et donner des indications aux clients sur les mesures comportementales et le confinement du virus COVID-19. En cas de nécessité ils seront en lien avec le système de secours sanitaire. La coordination de l'activité est gérée par la Croce Azzurra Cadorago-ANPAS.

Formation du personnel

Tous les membres de notre staff seront formés sur les règles en vigueur et sur le protocole « Delphina vacances en toute sécurité » avant de prendre leur service. Ils seront successivement suivis par une équipe d'experts attachés au dispositif médical.

Informations

Dans toutes les parties communes et dans les chambres, vous trouverez les informations relatives aux mesures de prévention, traduites pour les clients de plusieurs nationalités.



100% green energy

Désinfection et assainissement

- Dans tous les lieux et toutes les pièces, nous procédons fréquemment à un ménage et une désinfection, en utilisant des produits médicaux chirurgicaux. Nous accordons une attention particulière aux surfaces touchées de manière très fréquente.
- La chambre : le ménage et la désinfection des chambres est effectué avec des produits médicaux chirurgicaux avec une attention particulière sur les surfaces et objets comme par exemple : les planchers, poignées, interrupteurs, robinetterie, télécommandes, téléphones etc. En complément, un traitement soigné par machines à ozone sera effectué. La blanchisserie, les serviettes de bain et de plage seront nettoyées et désinfectées à l'aide d'une procédure de lavage certifiée. Le personnel dédié au ménage quotidien sera muni du dispositif de protection individuel pour garantir une sécurité maximale.
- Gel désinfectant à disposition dans les entrées et parties communes.

Piscines et plages

- Désinfection avec des produits spécifiques Ecolabel garantie, quotidiennement pour les passerelles et à chaque changement de client pour les transats.
- Les transats et les parasols seront volontairement distancés selon les règles en vigueur (minimum 10m2 par parasol).
- Les piscines bénéficieront de plusieurs contrôles journaliers pour vérifier les paramètres de l'eau et les niveaux de chlore. Des analyses laboratoires chimiques bactériologiques seront périodiquement effectuées en complément.

Salle de sport

- La ventilation est constante par ce que les salles sont ouvertes
- L'accès sera possible sur réservation pour garantir les distances de sécurité
- Les machines et les équipements seront nettoyés et désinfectés après chaque session.
- Les vêtements et objets personnels devront rester dans votre sac personnel.

Les enfants

Des formations adaptées sur toutes les mesures de prévention et de sécurité seront assurées pour notre staff, les parents, accompagnateurs et enfants. Nous préparons des signalétiques avec des pictogrammes adaptés pour les plus jeunes.

Il y aura des zones privilégiées ouvertes pour toutes les activités de jeux, d'éducation et divertissement. Le staff rattaché à la surveillance, l'animation et le développement des activités sera chargé de relever quotidiennement la température. Sur la base de l'évolution des règles en matière de tests nous effectuerons des contrôles sur notre personnel.

Biberonnerie

Le service sera garanti sur réservation, nos équipes veilleront à préparer le repas. Il ne sera pas possible d'accéder au self service et aux zones de préparations.



100% green energy

Un contrôle rigide est garanti, le ménage-désinfection et l'utilisation de protections personnelles de la part des employés.

Baby, mini et teen club

- Pour les enfants de 0 à 4 ans, il n'y a pas d'activité prévue et le baby club ne pourra donc pas être opérationnel.
- A partir de 4 ans, nous prévoyons diverses activités récréatives et sportives répondants aux exigences des âges variés et en conformité aux dispositions de loi.
- Le relevé de température sera effectué quotidiennement sur notre staff, les enfants et les accompagnateurs. En cas de fièvre chez l'enfant ou d'un parent/accompagnateur l'enfant de pourra plus accéder aux services.
- Les activités prévues pour chaque tranche d'âge seront effectuées en petits groupes
- La composition des groupes d'enfants sera le plus possible stable dans le temps, et nous éviterons au maximum de confondre plusieurs groupes pendant les activités. Le staff sera tenu de s'occuper du même groupe d'enfants.
- L'accès aux clubs sera organisée par équipes, à réserver dans nos structures comme suggéré par les lignes directrices et la loi.

Aires de jeux pour enfants

- Des notes d'informations sur les mesures de prévention à adopter pour les accompagnateurs, parents et staff seront disposées. Les informations seront traduites en plusieurs langues.
- Des signalétiques à l'aide de pictogrammes seront disposés afin que les enfants puisse comprendre les règles de sécurité indispensables sur ces lieux.
- Les espaces seront réorganisés pour assurer le maintien d'un mètre de séparation entre chaque client qui n'appartient pas au mer foyer familial.
- Des masques de protection devront être utilisés par les parents, accompagnateurs, staff et pour les enfants de plus de 6 ans.
- Des solutions hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains seront à disposition à chaque accès et sortie d'une zone de jeux
- Un nettoyage journalier approfondi est garanti avec l'utilisation de détergents neutres comme le prévoit les règles en vigueur. Les superficies les plus fréquemment touchées seront désinfectés régulièrement.

Restaurants et bar

- Des notes d'informations sur les mesures de prévention, modalités de service et comportement seront disposées pour tous nos clients, à travers des infographies qui les rendent facilement compréhensibles.



100% green energy

- Conformément à ce qui est prévu dans la législation en discussion, le service à table et au buffet sera assisté pour éviter que les clients puissent se servir seuls, il faudra également maintenir des distances d'au moins un mètre.
- Des gels désinfectants mains seront disposés à chaque entrées et sorties de la salle
- La direction pourra demander l'accès tour à tour ou la réservation pendant le séjour, afin de garantir une affluence régulée pour le service.
- Les espaces extérieurs et abondamment ventilés seront privilégiés
- Les tables et chaises seront disposés de façon à respecter la distanciation prévue dans la règle spécifique prévue pour la restauration.
- Le personnel de service en contact avec les clients utilisera toujours un masque et veillera à se désinfecter régulièrement les mains avec des solutions hydro-alcooliques avant chaque service à table.
- Les paiements en espèces seront évités et nous privilégierons les paiements sur la chambre ou bien les smart card de l'hôtel.
- Les clients devront utiliser un masque à chaque fois qu'ils se lèveront de table.
- Après chaque service, nous procéderons au nettoyage et à la désinfection à l'aide de produits médicaux chirurgicaux.
- La consultation des menus sera limitée, nous privilégierons la lecture sur vos mobiles personnels.

Centres de thalasso & spa

Indications à caractère général

- Des formations spécifiques sont prévues pour tout notre staff
- Nous remettons à chaque client une note informative sur les mesures de prévention traduite en plusieurs langues. Certains parcours nécessiteront de maintenir la distanciation, il en va de mer pour certaines zones de transit.
- L'accès au centre se fera sur rendez-vous
- Des nettoyages et désinfections à travers l'usage de produits médicaux chirurgicaux se feront, avec une attention particulière sur les surfaces majoritairement touchées.
- Conformément aux règles en vigueur sur les structures thermales et centres de bien-être, nous tenons un registre des présences sur une durée de 14 jours, en stricte conformité avec la garantie d'intimité.
- Des solutions hydro-alcooliques seront disposées dans tous les points d'accès et de sorties ainsi que dans tous points sensibles pour l'hygiène des mains.
- Le personnel sera toujours muni d'un masque à l'accueil des clients et dans tous les cas il ne sera pas toujours possible de maintenir une distance d'un mètre entre collègues.
- La réception pourra être dotée d'un Plexiglas ou d'éléments de distanciation pour la protection réciproque des clients et employés.
- Les clients devront utiliser les masques dans les zones de transit, et dans toutes les parties communes fermées.

- Dans le vestiaire et dans les parties communes du centre, les vêtements et les effets personnels devront rester dans votre sac personnel.
- Les équipements (chaises, transats) et les chemins seront disposés de façon à garantir la distanciation interpersonnelle prévue dans les règles en vigueur.
- Tous les équipements seront désinfectés après chaque changement de client ainsi qu'en fin de journée.
- Pour tous les environnements clos, tels que les cabines pour les soins, la réception ou les salles de cardio fitness, nous favoriserons un renouvellement de l'air et pratiquerons un ménage spécifique sur la base des dispositions de loi.
- L'accès au sauna et hammam sera fermé jusqu'à nouvel ordre.

Traitements sur la personne

- Quand la typologie du traitement ne prévoit pas une distance d'au moins un mètre, l'employé devra prévoir un dispositif de protection personnel renforcé.
- Pour le déroulement des massages l'employé devra procéder à un lavage et une désinfection des mains et des avant bras et devra assumer des précautions particulières
- Entre un soin et l'autre les aires et locaux seront nettoyés et désinfectés avec une attention particulière pour les surfaces les plus touchées.
- Les clients devront porter le masque durant le traitement et se désinfecter les mains avant d'accéder au soin, mais également à la fin du soin.

Les piscines thalasso & spa

- Les piscines des centres sont situées dans des zones extérieures et garantissent une ventilation abondante
- Un quota d'entrées sera prévu
- Des chemins seront prévus afin de faciliter la circulation vers les zones extérieures et garantir la distanciation d'au moins un mètre entre les clients et le staff.
- Des contrôles journaliers seront effectués dans les piscines pour vérifier les paramètres de l'eau. Des analyses laboratoires chimico-microbiologiques seront également menées.

Delphina S.p.A se réserve le droit de modifier le présent document et de le mettre à jour en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.

Dernière mise à jour 22.06.20