



Esperia Palace Hotel



# INFO SU COVID-19

La nostra struttura alberghiera ha messo in atto le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e dell'Istituto Superiore della Sanità Italiano (ISS), e ha realizzato (DPCM 17/05/2020 ed ordinanza regione Puglia 237 del maggio 2020 un protocollo di sicurezza:

**Tutte le informazioni vengono puntualmente aggiornate in base all'evolversi dell'emergenza e delle relative direttive emanate dagli organi preposti che potrebbero, in alcuni casi, andare a modificare quanto fin qui da noi pianificato.**

Gli spazi di cui disponiamo, ci consentono di assicurare ai nostri Ospiti un distanziamento che va ben oltre le direttive. I nostri punti di ristoro godono di grandi spazi all'interno e, nelle pochissime zone di possibile densità, abbiamo adottato tutte le misure necessarie a garantire il giusto distanziamento con un protocollo dettagliato di prevenzione aziendale. Inoltre, per garantire il massimo comfort ai nostri Ospiti, offriremo un numero **limitato di camere**.

**Da sempre** prendiamo molto sul serio le norme in materia di igiene e pulizia ed abbiamo adottato misure aggiuntive per garantire la sicurezza dei nostri Ospiti e Collaboratori. Abbiamo implementato procedure per garantire che vengano soddisfatte **tutte le linee guida in materia di igiene, sanificazione e pulizia** per permettervi di trascorrere un soggiorno sereno in un ambiente sicuro.

I protocolli specifici intrapresi al momento includono:

- Gli Ospiti dovranno giungere presso la struttura ospitante già muniti di dispositivi di protezione individuale, quali **mascherine e guanti**, e sono obbligatori esclusivamente quando non è consentito mantenere la distanza di un metro con un altro interlocutore non appartenente al proprio nucleo familiare.
- Le operazioni di **check-in e check-out** potranno essere svolte in modalità digitale
  - ARRIVO OSPITI: accoglienza e consegna ticket ordine d'arrivo - area parcheggio.
  - ATTESA: aperitivo e intrattenimento in uno spazio dedicato.
  - RECEPTION: check-in, consegna camera, pre-assegnazione tavoli ristorante e ombrelloni, compilazione modulistica.
  - Accompagnamento in camera. Il servizio viene gestito dall'animazione e dal personale della struttura.
  - CONTROLLO E ANNOTAZIONE TEMPERATURA CORPOREA, temperatura  
**NON superiore ai 37.5°.** -
  - DISPENSER SOLUZIONE IGIENIZZANTE: area attesa - reception.

## LE NOSTRE CAMERE

Le camere sono disposte su tre piani. Sono caratterizzate da arredi dal design pulito e semplice e possono essere dotate di vista giardino, vista area urbana, vista campi sportivi e vista piscina (con supplemento).

E' previsto un cambio biancheria da bagno giornaliero.

Il cambio biancheria da letto è infrasettimanale (in genere il mercoledì, su soggiorni che vanno da domenica a domenica). Il cambio GIORNALIERO della biancheria DA LETTO, può avvenire SOLO SU RICHIESTA e previo versamento di un supplemento.

- Sanificazione delle camere due volte a settimana di cui una prima dell'ingresso di ogni nuovo ospite in struttura, per tale ragione la struttura ha stipulato convenzione con professionista esperto per la gestione di tali operazioni;
- Adozione di tutti i **protocolli di igienizzazione** e sanificazione per la pulizia delle camere, con procedure specifiche per l'igienizzazione prima dell'arrivo di ogni ospite e particolare attenzione alle zone high-touch (frequentemente toccate)
- **Rimozione di tutti gli articoli** non indispensabili, come pubblicazioni informative e brochure, penne, block notes etc.
- **Sanificazione** specifica di telecomandi e telefoni
- Igienizzazione delle **key card** (chiavi camere)
- **Personale addetto alle pulizie** utilizza maschere e guanti di protezione
- Tutta la **biancheria da camera** viene lavata e disinfettata dalla lavanderia professionale esterna, secondo procedure certificate **Spazi comuni**
- Maggior frequenza di **pulizia e igienizzazione** e disinfezione, con particolare attenzione ai banconi della reception, dei bar e dei buffet, alle maniglie delle porte, ai servizi igienici comuni
- **Indicatori** delle distanze da mantenere

- **Colonnine con gel igienizzante** per le mani dislocate in tutte le zone comuni, nei bar e ristoranti.

- **Aria Condizionata:**

- Ai sistemi di condizionamento dell'aria di tutti gli spazi comuni verrà aumentata la frequenza del lavaggio ed igienizzazione dei filtri per uno scambio d'aria costante con il 100% di apporto di aria esterna  
**-nb nessun ricircolo d'aria!**
- I sistemi di condizionamento dell'aria nelle camere non prevedono flussi condivisi dell'aria trattata  
**-nb nessuno scambio di aria tra una camera e l'altra**
- Sanificazione degli elementi filtranti dei condizionatori 2 volte a settimana;

- **Back of House:**

- Maggior frequenza delle pulizie negli spazi in cui i collaboratori lavorano "dietro le quinte", ponendo particolare attenzione a tutte le aree **high-touch** come ingressi associati, spogliatoi, lavanderie e uffici del personale.

- **Personale:**

- Fornitura di **DPI** (mascherine, gel igienizzante e guanti monouso) a tutti i Collaboratori.
- Tutto il personale verrà monitorato regolarmente attraverso il **controllo della temperatura corporea e tramite i test** che saranno disponibili.
- **Formazione continua** sui protocolli di **pulizia e igiene** e sulle nozioni e la divulgazione di informazioni relative al COVID-19 e tutte le procedure connesse.
- **Ingresso dedicato e separato** per i fornitori che dovranno attenersi alle procedure interne a loro dedicate.

- **Cibo e bevande:**

- Buffet **serviti dal nostro personale.**
- **Ricezione e stoccaggio delle merci alimentari** e preparazione delle pietanze secondo le più rigorose linee guida HACCP.
- **Disinfezione** della frutta e della verdura servita cruda.
- **Garanzia del distanziamento minimo** dei tavoli prescritto.
- **Incremento sostanziale dei buffet** serviti per colazione, pranzo e cena dislocati in più aree.
- Il tovagliato viene **lavato e disinfettato** dalla lavanderia esterna professionale secondo procedure certificate.
- Per il personale utilizzo di **maschere protettive e guanti mono uso** durante tutti i processi di lavorazione alimentare e produzione delle pietanze, nonché durante il servizio.

- Ogni tavolo, per colazione pranzo e cena sarà riservato **solo ed esclusivamente** ad ogni nucleo familiare (e comunque sanificato prima e dopo ogni utilizzo).

- **Spiaggia e Piscine:**

- Ogni ombrellone in spiaggia usufruirà di una superficie di **almeno 10 metri quadri** di sua esclusiva pertinenza e saranno distanziati, come previsto dalla normativa vigente.
- I **lettini prendisole** saranno distanziati e sanificati ogni giorno, secondo le norme vigenti.
- **Regolare e frequente** igienizzazione e disinfezione delle aree comuni e docce assicurata ogni giorno.
- **Steward dedicati** per garantire assistenza e rispetto del distanziamento.
- Ingressi piscina **contingentato** e con presenza di steward.
- **Sistema di monitoraggio automatico e costante, del livello del cloro** nell'acqua delle piscine, settato sui valori più alti previsti (1.5 mg/l) - come da normativa vigente.
- **Riduzione del numero di ingressi piscina ad un ospite ogni 7 mq di specchio d'acqua**

## **ANIMAZIONE**

### **MINI CLUB**

Alla luce della nuova situazione sanitaria in cui viviamo è necessario rimodulare l'organizzazione dell'intrattenimento. Non intendiamo stravolgere le aspettative o ridurre i servizi, ma soltanto cambiare il modus operandi a beneficio dell'utente finale, allo scopo di trasmettergli una maggiore serenità durante il soggiorno.

I giochi educativi sono lo strumento primario con cui il bambino impara a conoscere, gestire e controllare le emozioni.

**TUTTI GLI STAFF SARANNO FORMATI IN BASE ALLE SEGUENTI ATTIVITÀ E RIPROGRAMMAZIONI ADOTTANDO UN NUOVO SISTEMA DI COMPILAZIONE MODULI AUTONOMO, EVITANDO CODE E ASSEMBRAMENTI.**

- Sanificazione giochi e materiale due volte al giorno. Verrà comunicata tale attività mediante apposita segnaletica.
- Riprogrammazione attività ludico-ricreative consegna moduli di iscrizione in fase check-in.
- Attività dei laboratori all'aria aperta, lì dove per condizioni climatiche non fosse possibile farlo, le postazioni all'interno avranno la distanza di almeno un metro e la garanzia di ricambio naturale dell'aria.
- Scelta di strumenti alternativi ai pennarelli, es.: laboratori ecologici dove non è previsto il passaggio di materiale.
- Le attività verranno divise in: ludico - sportive, laboratori all'aria aperta e laboratori

creativi, vi sarà la possibilità di scegliere in piena autonomia a quale attività partecipare con l'obiettivo di garantire le attività senza creare affollamenti; le attività verranno ripetute durante il giorno lì dove richiesto. Si lavorerà per fasce di età e numerico.

- Sicurezza in spiaggia e in piscina: simpatiche griglie, realizzate con bottiglie di plastica e corda, avranno una doppia funzione: il galleggiamento ed il mantenimento della distanza tra i bambini durante i giochi. Utilizzo di corde con presa mani ad 1m circa l'una da l'altra in modo da migliorare la sicurezza del gioco e della distanza.

Il mini club è un servizio ludico dedicato all'intrattenimento di tutti i bambini in età compresa tra i 4 e i 12 anni. Ogni manifestazione/evento avrà inizio in orari prestabiliti e nelle location di volta in volta specificate nell'apposito programma affisso presso il mini club; i bambini, purchè iscritti, potranno essere accompagnati dai genitori o arrivare in autonomia all'appuntamento, e al termine di ogni evento, tutti saranno liberi di allontanarsi o raggiungere la location successiva (previa compilazione di appositi moduli di autorizzazione al momento del check-in). Ne deriva che tutti gli iscritti possano accedervi o allontanarsi in assoluta libertà, previa compilazione di appositi moduli di autorizzazione al momento del check-in. I genitori saranno sempre liberi di accompagnare/assistere i propri figli, purchè abbiano una presenza attiva ed interagiscano con il personale preposto al servizio.

**Si specifica che, allo scopo di tutelare la salute di tutti i bambini, a chiunque manifesti sintomi simil-influenzali, sarà inibito l'accesso al mini club.**

## **ATTIVITA' DIURNE**

Alla luce della nuova situazione sanitaria non intendiamo stravolgere le aspettative o ridurre i servizi relativi al fitness e allo sport ma soltanto cambiare il modus operandi a beneficio dell'utente finale, allo scopo di trasmettergli una maggiore serenità durante il soggiorno.

- Attività mirate con il numero di persone consentito.
- Turnazione attività durante la giornata (per consentire a tutti la possibilità di prenderne parte evitando affollamenti).
- Svolgimento attività con prenotazione anticipata (per consentire a tutti la possibilità di prenderne parte evitando affollamenti).
- Attività fitness con abbigliamento adeguato.
- Obbligo utilizzo asciugamano per attività fitness.

## **ATTIVITA' SERALI EVENTI E SHOW**

Alla luce della nuova situazione sanitaria in cui viviamo non intendiamo stravolgere le aspettative o ridurre i servizi, ma soltanto cambiare il modus operandi a beneficio dell'utente finale, allo scopo di trasmettergli una maggiore serenità durante il soggiorno. Il palinsesto settimanale verrà ripetuto in contemporanea e in diverse aree di interesse permettendo agli ospiti di assistere e/o partecipare a tutti gli eventi e show.

- Attività serali in CONTEMPORANEA (eventi, show, piano bar) con l'obiettivo di consentirne la partecipazione evitando affollamenti.
- Spettacoli e musical ripetuti più volte durante la settimana per garantire a tutti gli

ospiti la visione a debita distanza tra loro.

- Allestimento di diverse aree d'intrattenimento mediante sedie e impianti necessari.- Sanificazione quotidiana delle aree in questione.
- Distanza di sicurezza tra i posti a sedere.
- Garantire sapone liquido nei bagni comuni.
- DISPENSER SOLUZIONE IGIENIZZANTE nelle aree comuni.

## **NUOVE FIGURE**

**HOSTESS STEWARD & CONTROLLER:** Nuove figure consigliate all'interno dello staff per garantire il buon funzionamento del nuovo modus operandi.

**HOSTESS & STEWARD:** Assistenza chek-in e chek-out / accoglienza e gestione aree comuni / assistenza per iscrizioni delle attività di animazione.

**CONTROLLER:** Brillante e disponibile il nostro controller si occuperà del rispetto delle norme vigenti, attraverso controlli giornalieri a spazi e attività, garantendo così il corretto svolgimento delle attività allo scopo di garantire un servizio di qualità in totale clima "vacanza".

- **Spa:**
  - Esclusivamente **previa prenotazione.**
  - Sanificazione degli ambienti prima e dopo ogni utilizzo
  - Il personale addetto alla Spa indossa **l'attrezzatura di sicurezza prescritta.**
  - Controllo della **temperatura corporea** di tutti gli ospiti e operatori addetti prima di ogni trattamento.
  - **Disinfezione delle mani** da parte di tutti gli ospiti e operatori prima di ogni trattamento.
  - **Ingressi contingentati.**
  - **Utilizzo di mascherine fornite dalla Spa.**
- **Medico** a disposizione su richiesta h24.
- **In caso di necessità** abbiamo predisposto delle camere con accesso separato ed esclusivo.

Grazie per la  
collaborazione....