

Accoglienza sicura (e pulita)? *Ci pensa Federalberghi*

di Umberto Marchi

Nel “Protocollo nazionale Accoglienza Sicura”, stilato da Federalberghi, Confindustria Alberghi e Assohotel in collaborazione con la Croce Rossa Italiana e con il supporto di imprenditori del settore, ampio spazio è dedicato al tema dell’igiene e della pulizia, fondamentali da sempre nel settore della ricettività, ma ora essenziali per la ripartenza.

40
GSA
GIUGNO
2020

Tra i settori più colpiti dall’uragano Coronavirus, come era immaginabile, c’è quello del turismo, che ora si trova davanti a una vera e propria “rivoluzione”, nella consapevolezza che nulla, almeno per un bel po’ di tempo, sarà più come prima.

La sfida: ripartire senza saturare le caratteristiche del servizio

In uno scenario da crisi epocale, in cui la contrazione, stando ai dati più recenti, ha i tratti di un crollo verticale (si parla di un calo di oltre il 70% del volume d’affari complessivo per il solo primo semestre di quest’anno sciagurato), si cerca di ripartire con tutti i mezzi e le strategie opportuni, pur senza snaturare le caratteristiche e i “fiori all’occhiello” di un settore molto forte e, in diversi casi, all’avanguardia.

Il Protocollo Federalberghi

In quest’ottica Federalberghi, Confindustria Alberghi e Assohotel, le organizzazioni nazionali maggiormente rappresentative delle imprese turistico ricettive, hanno elaborato un protocol-



lo nazionale che rappresenta una sorta di traccia alla gestione di un albergo in tempo di Coronavirus al fine di fornire una guida legislativa uniforme in tutta Italia. “Accoglienza Sicura”, individua efficaci misure di prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2, con l’obiettivo di tutelare la salute degli ospiti e dei collaboratori e di realizzare l’equilibrio necessario per garantire l’erogazione del servizio in condizioni di sicurezza e sostenibilità. A partire, e non potrebbe essere altrimenti, dalla pulizia degli ambienti: da sempre strategica in albergo, ora è divenuta addirittura indispensabile.

Una “task force” per la stesura

Il protocollo è stato redatto da una task force composta da imprenditori e dirigenti, italiani e stranieri, espressione delle diverse categorie e tipologie di strutture turistico ricettive che – con l’ausilio di consulenti in materia di igiene e sicurezza – hanno analizzato le diverse fasi dei processi di produzione ed erogazione del servizio, indi-

viduando gli eventuali punti critici e suggerendo le conseguenti misure da adottare. Hanno collaborato la Croce Rossa Italiana e rappresentanti di imprese alberghiere ed associazioni territoriali degli albergatori che stanno curando, al fianco della Protezione Civile e del Sistema Sanitario Nazionale, le soluzioni ricettive destinate ad accogliere gli operatori sanitari e i volontari impegnati nella gestione dell’emergenza, nonché le persone in quarantena. Il documento è stato redatto con la supervisione del prof. **Pierluigi Viale**, Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche, Alma Mater Studiorum Università di Bologna – Unità Operative Malattie Infettive Policlinico di S. Orsola di Bologna.

I temi trattati

In una trentina di pagine si dettagliano tutte le misure da prendere nelle varie situazioni tipiche dell’attività alberghiera: dal ricevimento degli ospiti alla pulizia delle camere, dalla somministrazione dei cibi all’organizzazione

di meeting, congressi ed eventi, per arrivare alle informazioni da dare al personale e ai clienti, ai DPI e alla gestione di eventuali casi sintomatici. Ampio spazio è riservato, naturalmente, alla questione della pulizia delle camere e delle aree comuni, cui è dedicata l'intera sezione 3 del documento.

Grande attenzione alla pulizia

La pulizia quotidiana – si specifica – è effettuata secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. La sanificazione dell'ambiente, giova ricordarlo, è l'attività che riguarda il complesso di procedure e operazioni atte a rendere salubre un determinato ambiente mediante interventi di detergenza e successiva disinfezione, ad esempio con una soluzione di ipoclorito di sodio diluita allo 0,1% o con alcool etilico al 70% per le superfici che possono essere danneggiate dall'ipoclorito di sodio nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. Pulizia e sanificazione possono essere svolte separatamente o essere condotte con un unico processo utilizzando prodotti che hanno duplice azione; è importante rimuovere lo sporco o i residui che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo.

Gli accorgimenti di carattere generale

Fra le misure di carattere generale, si prevede che ai piani e nelle altre aree di lavoro sia sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale (almeno un metro tra una persona ed un'altra o la distanza più ampia definita da eventuali ordinanze dell'autorità locale). Importante è farlo pur mantenendo sempre il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza, anche quando si evita di stringere la mano, di abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro. Negli spazi comuni ai piani (corridoi, pianerottoli, atrii



ascensori) sono messi a disposizione degli ospiti distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60 – 85% per l'igiene delle mani.

Le operazioni di pulizia

Ma ora addentriamoci nello specifico del servizio di pulizia: gli addetti al servizio di pulizia e rifacimento delle camere e di pulizia dei saloni e delle aree comuni sono dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato: guanti; mascherina; cuffia per i capelli (se necessaria); calzature idonee ad essere sanificate (se necessarie). Quando possibile, è opportuno evitare la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera. In ogni caso, durante la pulizia delle camere l'ospite non deve essere presente.

Il servizio ai piani

Prima di entrare nella stanza, occorre verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale. In seguito, areare la stanza aprendo le finestre, se presenti, prima di intraprendere le successive operazioni di pulizia. La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità a seconda che sia già occupata da un ospite (fermata) o che sia destinata ad accogliere un nuovo ospite

(partenza). Nel caso di fermata la stanza sarà pulita secondo la prassi in uso nell'azienda. Nel caso di partenza la stanza sarà sanificata. Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti. I rifiuti presenti devono essere gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenente i rifiuti deve essere chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello.

Tutte le superfici a contatto con l'ospite

La pulizia deve riguardare tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, eventuali suppellettili, amenities, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassetti. In caso di cambio biancheria, la biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) deve essere riposta in un contenitore chiuso separato dal carrello con la biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire in contatto. È importante non utilizzare la biancheria sporca come supporto nelle operazioni di pulizia della stanza (ad esempio: non utilizzare asciugamani o tappetini doccia utilizzati nelle operazioni di pulizia del bagno).

Utilizzare materiale monouso

Il materiale di pulizia (panni, salviette

e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) deve essere monouso o precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o con altro trattamento di pari efficacia; non usare un panno utilizzato per eliminare lo sporco per asciugare o lucidare superfici pulite. Se il frigobar è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite pulire le confezioni integre presenti, quindi pulire internamente ed esternamente il frigorifero. Il vassoio coffee/tea facilities viene controllato, pulito e rifornito. I bicchieri e le tazze devono essere sostituiti al cambio dell'ospite, anche se non utilizzati.

Il prodotto giusto? Dipende dai materiali

I pavimenti vengono puliti e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali. Quando possibile, è opportuno evitare di dotare le stanze o gli altri ambienti della struttura di tappeti o di elementi di arredo che non sopportano cicli di pulizia quotidiani. È altresì consigliabile rimuovere runner, cuscini decorativi ed altri elementi non necessari.

Le aree comuni

Nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, saloni etc.) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, quali maniglie, mani-

glioni, pulsantiere etc. devono essere puliti ad intervalli regolari in funzione del livello di utilizzo. Eventuali portarifiuti vanno svuotati e puliti. Gli eventuali trattamenti aggiuntivi a scopo di sanificazione e purificazione vengono svolti al termine delle operazioni di pulizia. A fine del turno di servizio il carrello utilizzato per il servizio alle camere deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti.

Area di ricevimento

La zona di ricevimento, come ogni altra area della struttura in cui sono presenti diverse persone deve essere periodicamente areata. I pavimenti dell'area di ricevimento e quelli delle altre zone vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali almeno due volte al giorno, e comunque con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata. Per il mobilio e tutte le superfici di contatto si procede come avviene per le camere a una pulizia periodica, tanto più ravvicinata quanto maggiore è l'afflusso di ospiti.

Occhio al dettaglio

Occorre fare attenzione anche ai dettagli. Ad esempio, pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti vengono puliti almeno due volte al giorno e comunque ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte della clientela lo richieda. Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

Gel all'esterno dei servizi comuni

All'esterno dei servizi igienici degli spazi comuni dovranno essere messi a disposizione distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per

l'igiene delle mani, con l'indicazione di igienizzare le mani prima dell'accesso e anche all'uscita. In alternativa, potrà essere data indicazione di utilizzare i servizi igienici delle camere o si procederà ad una sanificazione dopo ogni utilizzo.

Impianti di condizionamento e sanificazioni periodiche

Gli impianti di condizionamento devono essere puliti a impianti spenti, in base alle indicazioni fornite dai produttori e/o dai responsabili incaricati della manutenzione. Per la pulizia delle prese e delle griglie di ventilazione sono usati panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75% asciugando successivamente. Gli ambienti di lavoro, le postazioni con le relative dotazioni e le aree comuni vengono sottoposti a sanificazione periodica.

Pulizia e disinfezione delle mani, per proteggere gli altri e se stessi

Un paragrafo, verso la fine del documento, è dedicato alla pulizia e disinfezione delle mani, con alcune indicazioni importanti. Si sottolinea come lavarsi frequentemente le mani e con acqua e sapone oppure con soluzioni idro-alcoliche rappresenta il secondo cardine della prevenzione. La soluzione idroalcolica è particolarmente efficace nell'annullare l'azione patogena del virus e quindi la sua trasmissione indiretta tramite le mani accidentalmente contaminate da secrezioni respiratorie. È quindi importante lavarsi le mani prima di maneggiare presidi di uso comune, anche se si tratta di semplici pulsanti, al fine di proteggere gli altri; lavarsele subito dopo l'utilizzo ha invece la finalità di proteggere sé stessi.

