

Da Hilton a Hyatt, “big” alla prova della riapertura

dalla redazione

Hilton, Hyatt, Best Western, Marriott International: le grandi catene segnano la strada per una riapertura in sicurezza. Come? Mettendo l'igiene al centro, naturalmente. Con protocolli e buone prassi per la tutela della salute di ospiti e personale. Scopriamo qualcosa di più.

Anche in questa fase di riapertura, le grandi catene alberghiere “fanno scuola”. E, naturalmente, mettono l'igiene al centro, come punto di partenza per la “rinascita”.

Per le grandi catene l'igiene è un must

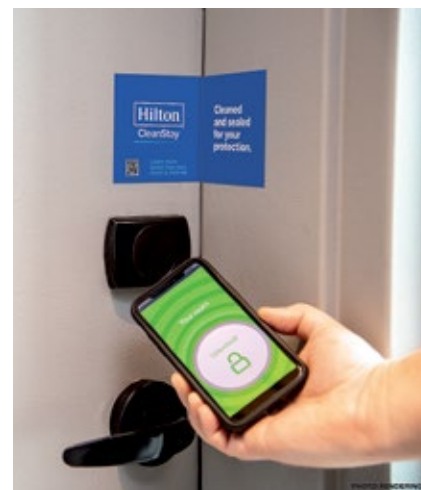
La pulizia in hotel, si sa, da sempre è uno dei principali fattori strategici, insieme alla location e alla qualità dei servizi. Oggi però l'igiene è diventata un requisito essenziale per riaprire in sicurezza. A dirlo sono le norme, sempre più restrittive, ma anche le scelte degli stessi clienti, che come è ovvio scartano già a priori tutte quelle strutture che non sono in grado di garantire, né di comunicare, corrette e rigorose procedure di igienizzazione di camere, spazi comuni, aree benessere e così via. Per questo molte grandi catene, che rappresentano le realtà più strutturate di questo settore, si sono già dotate di buone prassi, procedure, norme interne, certificazioni e protocolli per far dormire sonni tranquilli a ospiti e anche, non dimentichiamolo, personale interno. E la loro esperienza non è solo importante per i clienti e chi ci lavora, ma è destinata a fare da apri-



sta per tutte le strutture alberghiere che desiderino riaprire in totale sicurezza.

Arriva CleanStay!

Partiamo dall'iniziativa CleanStay di Hilton, che coinvolgerà gli alberghi di tutto il mondo appartenenti alla prestigiosa catena, che vanta oggi un portfollio di 18 brand di livello mondiale, con oltre 6.100 hotel (quasi un milione di camere!) in 119 paesi. E che non a caso è entrata nella classifica dei migliori luoghi di lavoro nel mondo, proprio per l'attenzione estrema alla qualità di lavoro del personale. E ora arriva il nuovo protocollo di pulizia e disinfezione degli hotel: in questo Hilton ha potuto contare sull'autorevole consulenza della Mayo Clinic, un'organizzazione statunitense non-profit nel campo della ricerca medica. Il programma Hilton CleanStay è stato sviluppato per rispondere alle sempre crescenti richieste da parte degli ospiti durante la pandemia: ricerche inter-



ne hanno infatti evidenziato che l'interesse dei clienti per la pulizia e l'igiene è cresciuto in modo considerevole e che in futuro bisognerà essere sempre molto attenti a questo aspetto per ripartire.

Le aree di interesse

Gli standard che verranno presi in esame includono fra l'altro: sigilli nelle

camere (come misura di sicurezza verrà posizionato un sigillo sulla porta della camera per indicare agli ospiti che, dopo la sanificazione, non è entrato nessuno). Ai dieci luoghi ad alto contatto verrà riservata una sanificazione più accurata. Parliamo di quegli oggetti/luoghi che vengono toccati più frequentemente: interruttori della luce, maniglie, telecomandi, termostati e altro ancora. Via anche carta e penna, a favore di un dispositivo digitale.

Arete fitness

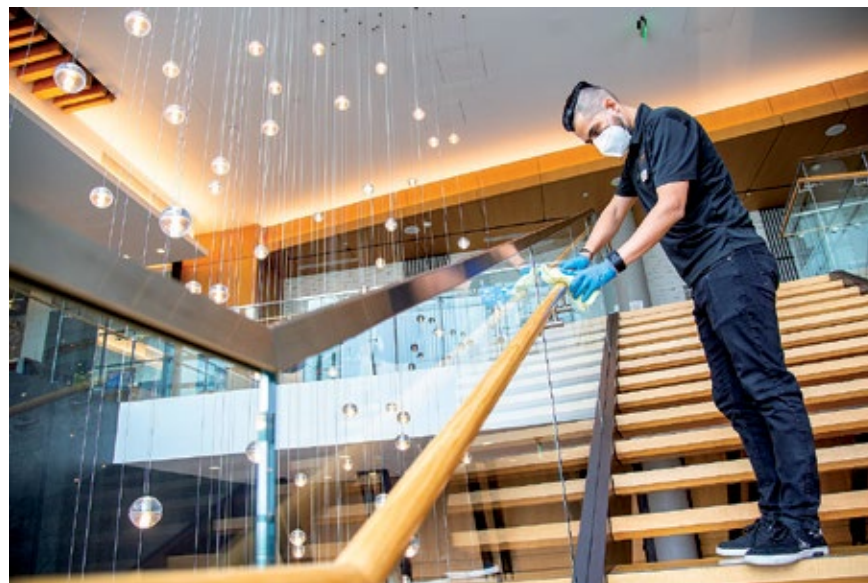
Inoltre, particolare attenzione viene dedicata ai centri fitness: sanificazioni più frequenti, possibilmente chiudendo per la pulizia più volte al giorno e limitando il numero di ospiti ammessi contemporaneamente. Si prevede anche di aumentare la frequenza delle pulizie nelle aree comuni. Alcune postazioni di salviette disinfettanti dovranno essere situate in prossimità degli ingressi principali e nelle aree a più frequente passaggio, ad esempio vicino agli ascensori, per consentire agli ospiti di pulire il pulsante prima di premere.

Un aiuto dalle nuove tecnologie

E non è tutto, perché a venire in supporto degli hotel in questa fase ci sono anche le nuove tecnologie. Hilton, a questo proposito, potenzierà la tecnologia Digital Key: gli ospiti possono effettuare il check-in, scegliere la propria camera e accedervi con una chiave digitale, e poi fare il check-out utilizzando i propri dispositivi mobili tramite app. In fatto di igiene, la catena sta valutando inoltre l'aggiunta di spruzzatori che utilizzano una nebbia disinfettante a carica elettrostatica e la luce ultravioletta per disinfettare superfici e oggetti.

La "protezione speciale" di Best Western

A dire la sua in questo campo c'è anche BWH, Best Western Hotel Group, con il programma "Special Protection", che identifica un preciso im-

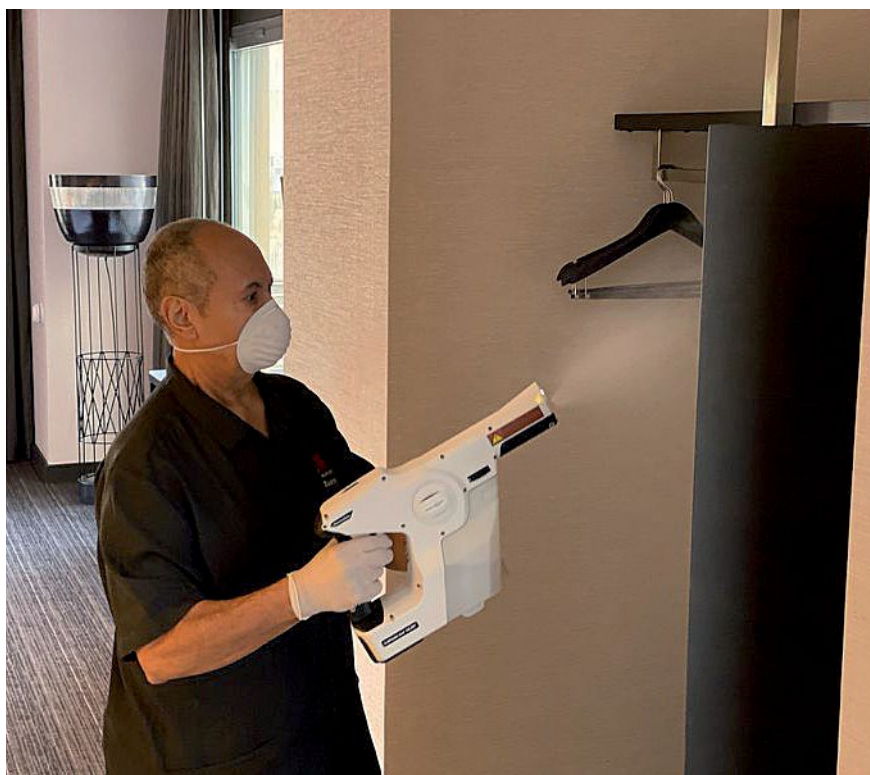


pegno per un soggiorno sicuro. A tale proposito sono state definite procedure e sistemi di igienizzazione, suddivisi per aree di riferimento, corredate da una serie di comunicazioni al cliente. Si prevede di pulire tutte le superfici, con particolare attenzione a quelle di contatto, con detergenti a base di acqua e sapone; completare la sanificazione con disinfettanti registrati presso il Ministero della Salute come Pmc a base di ipoclorito di sodio diluito allo 0,1% (o con una concentrazione più alta per i bagni) oppure con alcol al 70%; attuare un programma documentato che assicuri che la pulizia e la sanificazione si svolgano regolarmen-

te e più frequentemente a seconda del numero di clienti, personale e fornitori. Va detto che eventuali altri sistemi di sanificazione (come ozono, aerosol a secco per disinfettanti specifici), si sommano e non si sostituiscono all'utilizzo dei disinfettanti consigliati dal Ministero della Salute.

Reception e hall

Procedure specifiche sono state pensate per la reception e la hall: gli arredi, ad esempio, devono essere lavati (aspirati se si tratta di tessuto) e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso. Anche i pavimenti devono essere



lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripasso frequente, in base all'affluenza di clienti, con un panno imbevuto di un detergente idoneo. I pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno ogni 4-6 ore in base alla clientela. Il lavaggio e la sanificazione con apposite macchine a vapore o con la shamponatura devono essere previsti frequentemente in base alle indicazioni del produttore. Occorre poi eliminare tappeti, se non necessari, e

cuscini decorativi dalle sedute per facilitare il mantenimento del giusto livello di igiene, come anche il materiale cartaceo non necessario.

Accesso sicuro in hotel

Per l'accesso, è necessario promuovere le misure di distanziamento sociale utilizzando adeguata segnaletica; parafiat in plexiglass o resina acrilica da posizionare sul banco del ricevimento; forme di check-in alternative attra-

verso mobile concierge; modalità di express check-out; Pos contactless con firma digitale. Si tratta di un documento estremamente specifico, perché per ogni ambiente vengono previste procedure specifiche: sala colazioni, ristorante e bar (compreso il lavaggio degli arredi, la disinfezione di piatti, posate, tovaglioli, ecc.), accesso a questi spazi, servizio a buffet e bagni.

Grande cura per i bagni

Questi ultimi sono davvero importanti, perché già normalmente si tratta di ambienti a rischio. E ovviamente perché rientra in gioco l'igiene, quella con la I maiuscola. Qualche indicazione? I sanitari e tutti gli accessori devono essere lavati e sanificati ogni 3 ore con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela; i pavimenti devono essere lavati e sanificati almeno tre volte al giorno, con ripassi più frequenti, se necessari. Controllate e ben definite anche le modalità di accesso, con l'invito all'utilizzo del gel disinfettante e al rispetto della regola del distanziamento sociale.

Ascensori di pulito!

Massima igiene anche per gli ascensori: pavimenti e pareti devono essere lavati e sanificati almeno due volte al giorno con ripassi più frequenti in base all'afflusso della clientela. Eventuali pavimenti in moquette devono essere aspirati almeno due volte al giorno e devono essere lavati e sanificati con apposite macchine a vapore o con la shamponatura frequentemente come da indicazioni del produttore, sempre in base all'afflusso. Le pulsantiere interne ed esterne ed eventuali barre di sostegno devono essere pulite e sanificate almeno ogni ora durante gli orari di maggiore afflusso.

Per le camere

Si arriva poi alle procedure specifiche per le camere, come: eliminare il materiale cartaceo non necessario, runner, cuscini decorativi, ed altri accessori





extra, anche quelli contenuti all'interno degli armadi. Per le camere in fermata: prevedere quotidianamente la pulizia accurata di tutte le superfici, con particolare attenzione a quelle di maggior contatto e alla sanificazione per i long stay. In mancanza del tappeto igienizzante all'ingresso dell'hotel, i pavimenti delle camere devono essere sanificati tutti i giorni. Per quelle in partenza, invece, occorre prevedere la pulizia e la sanificazione di tutte le superfici con particolare attenzione a quelle di maggior contatto.

La certificazione promossa da Hyatt

Last but not least, ecco Hyatt, che a maggio ha introdotto una certificazione Gbac Startm attraverso un programma basato su requisiti di pulizia, disinfezione e prevenzione di malattie infettive, con lo scopo di determinare l'igiene, la sicurezza e la salute degli ambienti dell'hotel. La certificazione include corsi di formazione specialistica presso oltre 900 hotel Hyatt in tutto

il mondo e sarà inoltre integrata con regolari verifiche interne e da parte di terzi. Il Gbac (acronimo che sta per Global Biorisk Advisory Council) è una divisione di Issa. E' composto dai principali leader nel campo dell'analisi e della riduzione del rischio causato da batteri e patogeni ed è stato ideato appositamente per far fronte alle minacce biologiche e crisi in tempo reale.

Un responsabile igiene in ogni struttura

Cosa molto interessante, da settembre in ogni hotel Hyatt sarà presente almeno una persona qualificata come responsabile dell'igiene, che avrà il compito di controllare che l'hotel rispetti le indicazioni operative e i protocolli. Tra questi, il processo di certificazione e la formazione dei dipendenti in materia di igiene e pulizia; la maggiore frequenza di pulizia con disinfettanti per uso ospedaliero di tutte le superfici e aree comuni, quali atrii, camere, ristoranti, spazi dedicati a riunioni ed eventi, aree ricreative, bagni

pubblici, centri fitness, pulsanti degli ascensori, tutte le aree per il personale e altro ancora; l'attuazione di protocolli avanzati di sicurezza alimentare e igiene per ristoranti, servizio in camera, riunioni ed eventi di gruppo; il posizionamento ben visibile di dispenser di igienizzante per le mani presso le entrate dell'hotel, nelle aree pubbliche e in quelle riservate al personale; la ricerca, valutazione e installazione di dispositivi di purificazione e igienizzazione, al fine di garantire una migliore qualità dell'aria; l'utilizzo di mascherine protettive e altri dispositivi di sicurezza da parte dei colleghi; le linee guida relative al distanziamento sociale nelle aree pubbliche all'interno delle strutture alberghiere; lo sviluppo di nuove norme in considerazione delle linee guida e delle informazioni condivise dalle organizzazioni sanitarie.