

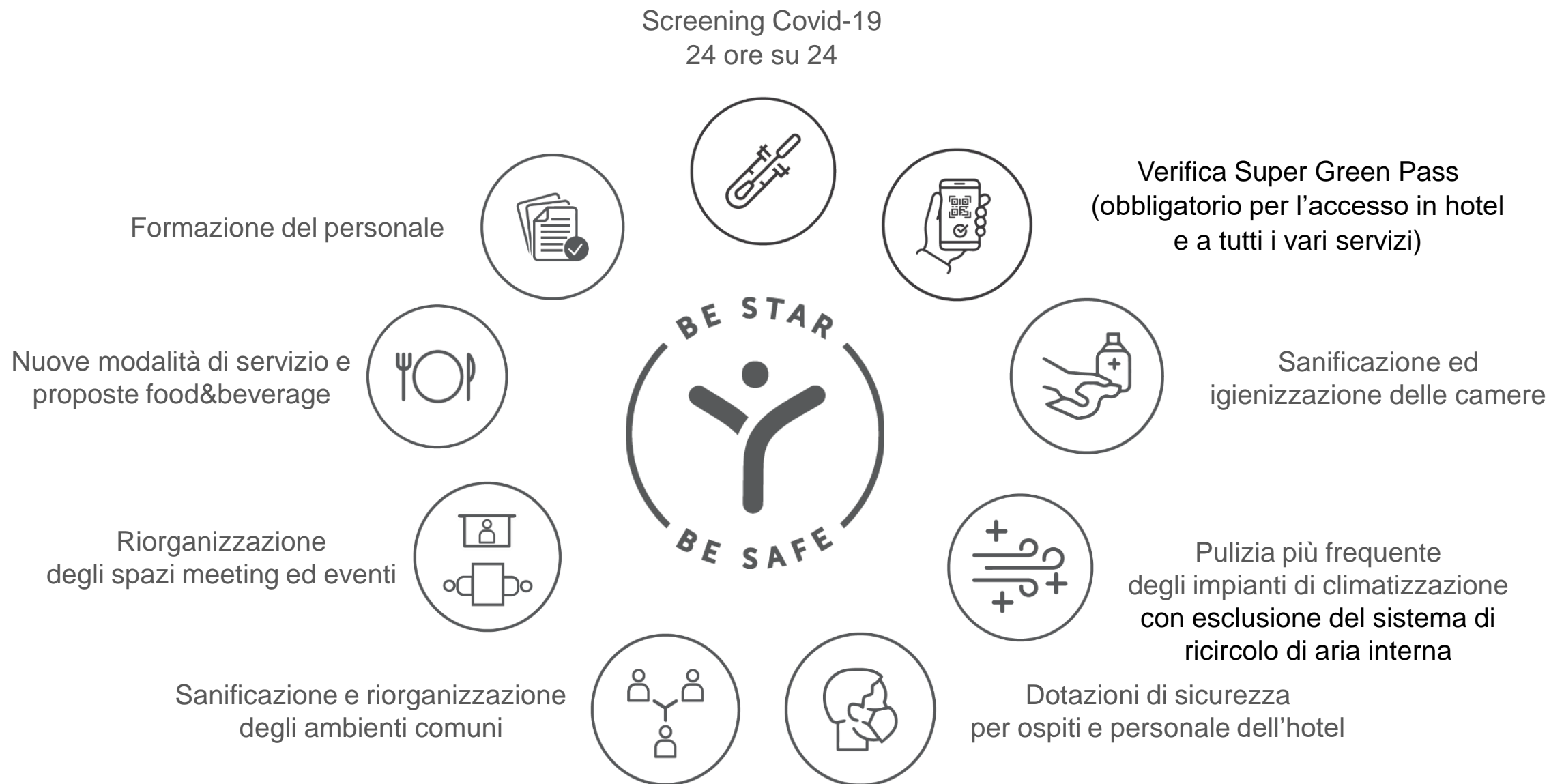
STARHOTELS®

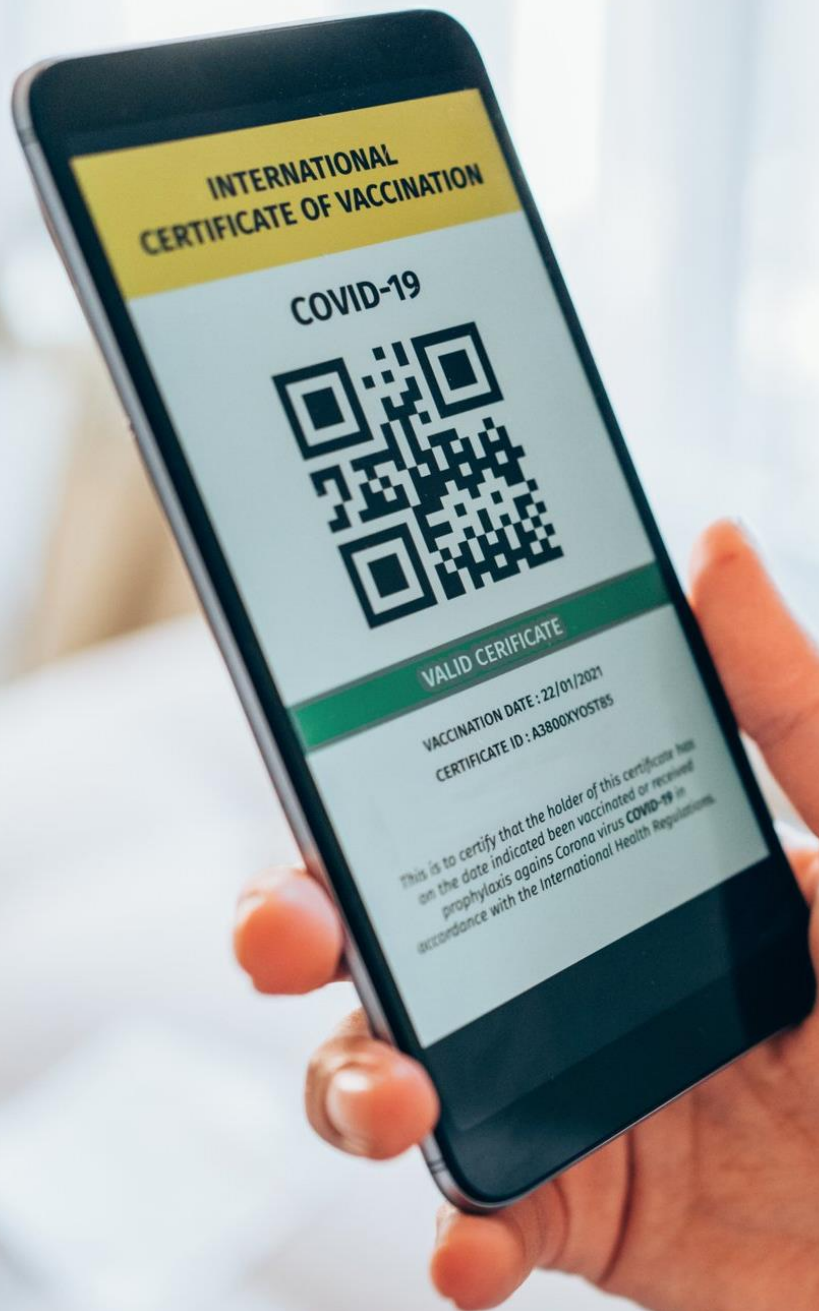
L'ITALIA NEL CUORE

*Ci prendiamo cura di voi*



**Con il supporto di un team di esperti in tema di sicurezza, protezione e prevenzione, medicina del lavoro, abbiamo definito il Protocollo #bestarbesafe, che certifica il rispetto dei DPCM, delle normative regionali e delle disposizioni dell'OMS.**





## Verifica Super Green Pass per accesso in hotel e a tutti i vari servizi (ristorazione, palestre, centri benessere)

La società titolare del trattamento dati **Starhotels S.p.a.** utilizza l'APP **VerificaC19** per controllare la validità del **Super Green Pass** degli ospiti che accedono in hotel e ai servizi

**Può essere richiesta anche l'esibizione di un documento di identità** nel rispetto delle disposizioni anti contagio Covid-19 ai sensi del Decreto Legge n. 105 del 23-07-2021. **La rilevazione viene effettuata in modo anonimo e il dato non sarà registrato.**

**Se l'esito del controllo è negativo l'accesso sarà inibito.**





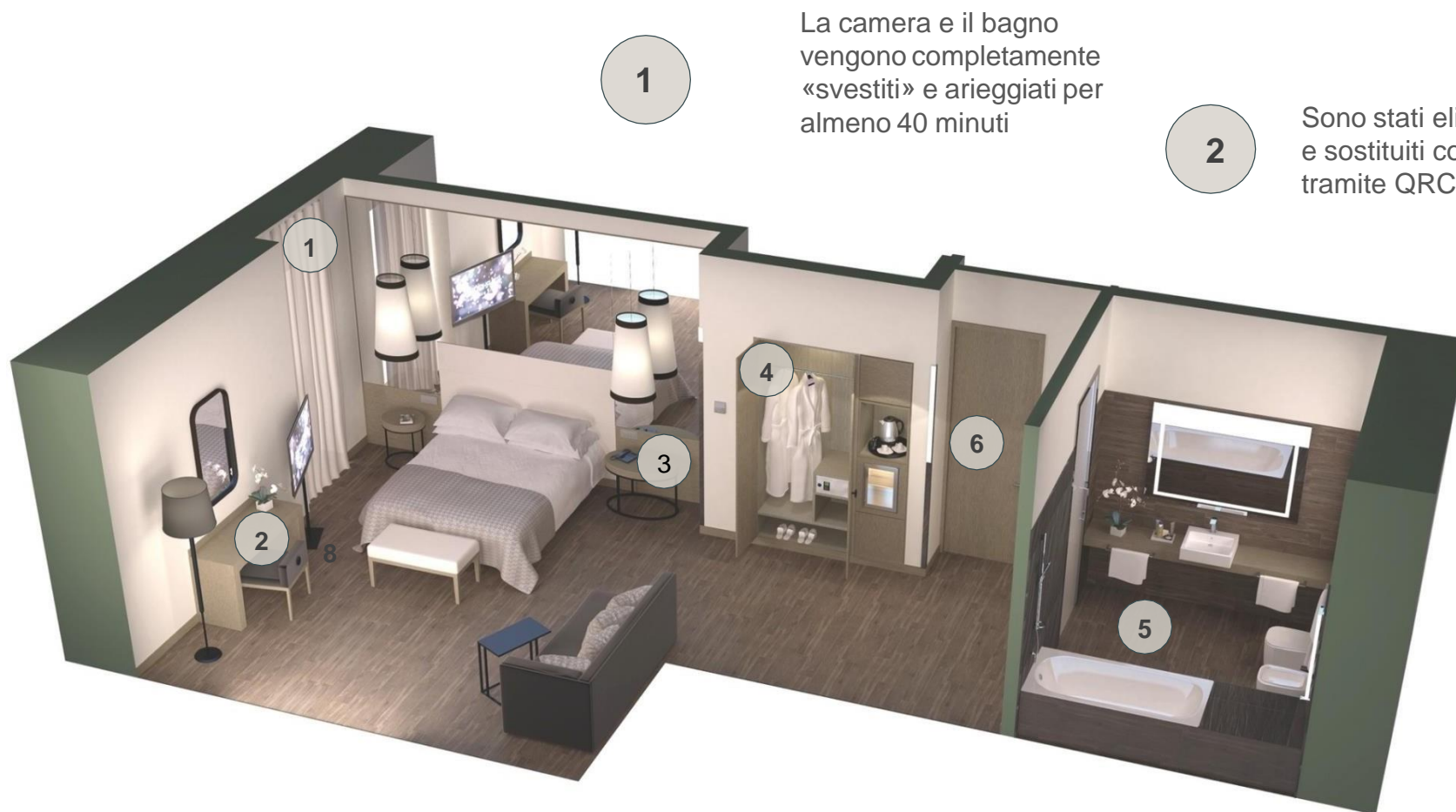
## Screening Covid-19 24 ore su 24

- La collaborazione con Medical Care Milano di Chiarini Group consente agli ospiti di usufruire di un servizio di Screening Covid-19 24 ore su 24, comodamente nella propria camera d'hotel o in sala privata, grazie al network di strutture mediche convenzionate presenti nella maggior parte delle destinazioni.
- I diversi pacchetti a disposizione consentono di scegliere tra test rapidi e tamponi molecolari, il giorno e l'ora in cui effettuare lo screening e di ottenere il referto entro 24 o 48 ore, in base al pacchetto scelto.





## Sanificazione ed igienizzazione delle camere



1

La camera e il bagno vengono completamente «svestiti» e arieggiati per almeno 40 minuti

2

Sono stati eliminati i materiali cartacei e sostituiti con informative accessibili tramite QRCode (coming soon)

3

Le superfici di contatto come comodini, scrivania, telefono e telecomando, vengono igienizzate con particolare cura

4

La biancheria di riserva negli armadi è appositamente imbustata

6

Le superfici di contatto come maniglie e porte, termostato, vengono igienizzate con particolare cura.

5

Sono stati implementati prodotti di pulizia raccomandati da OMS.

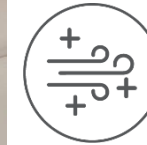


## Sanificazione ed igienizzazione delle camere

### Punti di contatto sottoposti ad igienizzazione

- Maniglie porta e finestra
- Superfici mobili, tavolini, sedie, sofà
- Telefono
- Interruttori della luce
- Termostato
- Telecomando TV
- Rubinetteria bagno
- Sanitari
- Dispenser sapone





## Pulizia più frequente, sanificazione degli impianti di climatizzazione, ricambio aria

In fase di pre-apertura degli hotel:

- **ciclo straordinario di pulizia**
- **sanificazione di tutti i filtri** dei fan coil camere e delle **unità di trattamento dell'aria (UTA)**

Attività di routine:

- **Maggior frequenza dell'attività di ricambio d'aria** nelle camere, negli ambienti comuni e spazi meeting e eventi
- **massimizzazione del flusso di aria esterna** (esclusione del riciclo dell'aria)
- **aumento della frequenza di pulizia dei filtri** con uso di prodotti disinfettanti adeguati





## Dotazioni di sicurezza per ospiti e personale hotel

- **Dotazioni di protezione individuale obbligatoria per il personale dell'hotel:** mascherina e, a seconda della mansione svolta, anche guanti e camici speciali.
- **Per gli ospiti è disponibile il Safety Kit «Ci prendiamo cura di voi»** con mascherina e gel disinfettante (su richiesta, a pagamento a € 2,50).
- **Dispenser di gel disinfettante** per le mani sono stati posizionati in tutte le aree dell'hotel.
- **Segnaletica in hotel:** regole da rispettare per la sicurezza e indicazioni per un corretto uso del gel e per il lavaggio delle mani con acqua e sapone.
- **Obbligo della mascherina nelle aree comuni.**
- È facoltà dell'azienda di misurare la temperatura corporea all'arrivo, prima dell'ingresso; **in caso di temperatura superiore a 37,5° l'ospite non potrà entrare in hotel, ma gli verrà riservata la massima assistenza.**
- **Verifica Super Green Pass** per accesso in hotel e ai vari servizi





## Sanificazione e riorganizzazione degli ambienti comuni

- **Tutti gli ambienti comuni dell'hotel vengono sanificati e igienizzati più volte al giorno** con specifici detergenti disinfettanti a base di 0,1% ipoclorito e alcol 65% o certificati PMC (presidio medico chirurgico). I panni di pulizia sono rigorosamente monouso.
- Sulla base delle regole di distanziamento sociale sono stati **riorganizzati i flussi di entrata e di uscita** e gli spazi usufruibili dagli ospiti in tutta sicurezza.
- **L'utilizzo dell'ascensore è stato limitato a una sola persona per volta o nuclei familiari** che pernottano nella stessa camera.
- È stata predisposta **apposita segnaletica** per supportare l'ospite nel seguire un **corretto comportamento**.





## Sanificazione e riorganizzazione degli ambienti comuni

- Per limitare il tempo di permanenza dell'ospite al ricevimento all'arrivo, in fase di prenotazione vengono già raccolti tutti i dati utili per un **express check-in**.
- **Le operazioni di check-out sono velocizzate** tramite invio al cliente del conto pro-forma la sera prima della partenza.
- **Web check-in e express check-out** (coming soon).





## Riorganizzazione degli spazi meeting e eventi

- Per accedere alle sale riunioni viene richiesto preventivamente all'organizzatore di verificare la validità del Super Green Pass dei partecipanti. In caso di Super Green Pass assente o non valido non sarà possibile l'accesso all'hotel
- A tutela sei suoi ospiti, le capacità delle sale riunioni Starhotels continuano a seguire la regola di distanziamento di 1 mt (indicativamente 3,4 mq per persona con allestimento a platea).
- Nuovi flussi di entrata e uscita dai centri congressi; l'entrata e l'uscita dalla sala è monitorata da personale Starhotels affinché vengano mantenute le distanze di sicurezza (anche per accesso alla toilette e agli spazi F&B).
- Le sale riunioni vengono scupolosamente pulite e igienizzate con specifici detergenti disinfettanti a base di 0,1% ipoclorito e alcol 65% (i panni di pulizia sono rigorosamente monouso).





## Riorganizzazione degli spazi meeting e eventi

- **Sono stati eliminati tutti i materiali cartacei** (block notes, lavagne a fogli mobili vengono forniti solo su richiesta del cliente).
  - **Create specifiche informative sulle regole da seguire** per la sicurezza e sull'uso dei dispositivi.
  - **Il servizio catering può essere effettuato nella sala meeting o in spazi privatizzati del ristorante e bar dell' hotel.**
  - **Durante i break il riassetto e la pulizia della sala** sono particolarmente curati e la sala viene ben arieggiata.
  - **Non è consentito uso di microfono a cono,** ma solo quello **per singole postazioni.**
  - **Le site inspection** degli spazi congressuali sono possibili solo su prenotazione, **sia a distanza (visite virtuali) che in presenza,** rispettando le regole del protocollo **#bestarbesafe**, Per la site in presenza è necessario il possesso del Super Green Pass per gli over 50.
- Durante gli eventi viene tenuto un registro delle presenze,** così come richiesto dalle ordinanze regionali.



## Nuove modalità di servizio e proposte food&beverage

- Per accedere alla ristorazione (così come all'hotel) è richiesto il **Super Green Pass** valido. È obbligatorio indossare la mascherina solo se non seduti al tavolo.
- I nostri Chef hanno ideato nuove proposte menu seguendo **tre principi fondamentali: territorio, stagionalità e qualità delle materie prime**, per tutelare anche a tavola la salute degli ospiti.
- Le classiche formule a buffet sono consentite ma possono anche essere sostituite da **menu con servizio al tavolo o da buffet servito assistito**.
- La prima colazione viene servita a buffet con prodotti confezionati mono porzione o con l'assistenza del personale oppure, su richiesta à la carte o in camera. Il servizio viene reso nel rispetto del distanziamento sociale ed organizzato in modo da non creare assembramenti tra i nostri ospiti. █





## Nuove modalità di servizio e proposte food&beverage

- **Gourmet Box:** light lunch con posateria e bicchieri monouso, da utilizzare per lunch di lavoro in sala riservata oppure in sala meeting
- **Il personale indossa sempre i DPI obbligatori per legge.**
- **Gli spazi bar, ristorante e cucina vengono frequentemente puliti e igienizzati** con specifici detergenti disinfettanti a base di 0,1% ipoclorito e alcol 65% (i panni di pulizia sono rigorosamente monouso) ad ogni cambio del tavolo.
- **Il Ristorante è tenuto a conservare un registro delle presenze**, così come richiesto dalle ordinanze regionali.
- **L'allestimento dei tavoli è stato rivisto** nel rispetto delle regole di distanziamento sociale (1 mt. di distanza tra i tavoli, indicativamente 4,20 mq a persona).





## Formazione del personale

- **Attività di training** continua per tutto lo staff.
- **Test per il monitoraggio** costante del processo formativo.
- **Comitato di Controllo** interno che ha l'obiettivo di verificare la corretta applicazione delle regole e degli standard previsti dal protocollo #bestarbesafe, di predisporre soluzioni a eventuali criticità-emergenze e di aggiornare il protocollo in base a nuovi DPCM o ordinanze regionali.
- Lo staff è preparato a fronteggiare e a **gestire l'emergenza** in caso di persona con sintomi **Covid19** in hotel o in sede.
- **Sono stati definiti e regolati precisi modelli di comportamento** nei contatti: staff-staff, staff-ospite, staff-fornitore, ospite-ospite.



**STARHOTELS**<sup>®</sup>  
L'ITALIA NEL CUORE

*Il Protocollo **#bestarbesafe** è disponibile in versione integrale, su richiesta.*