

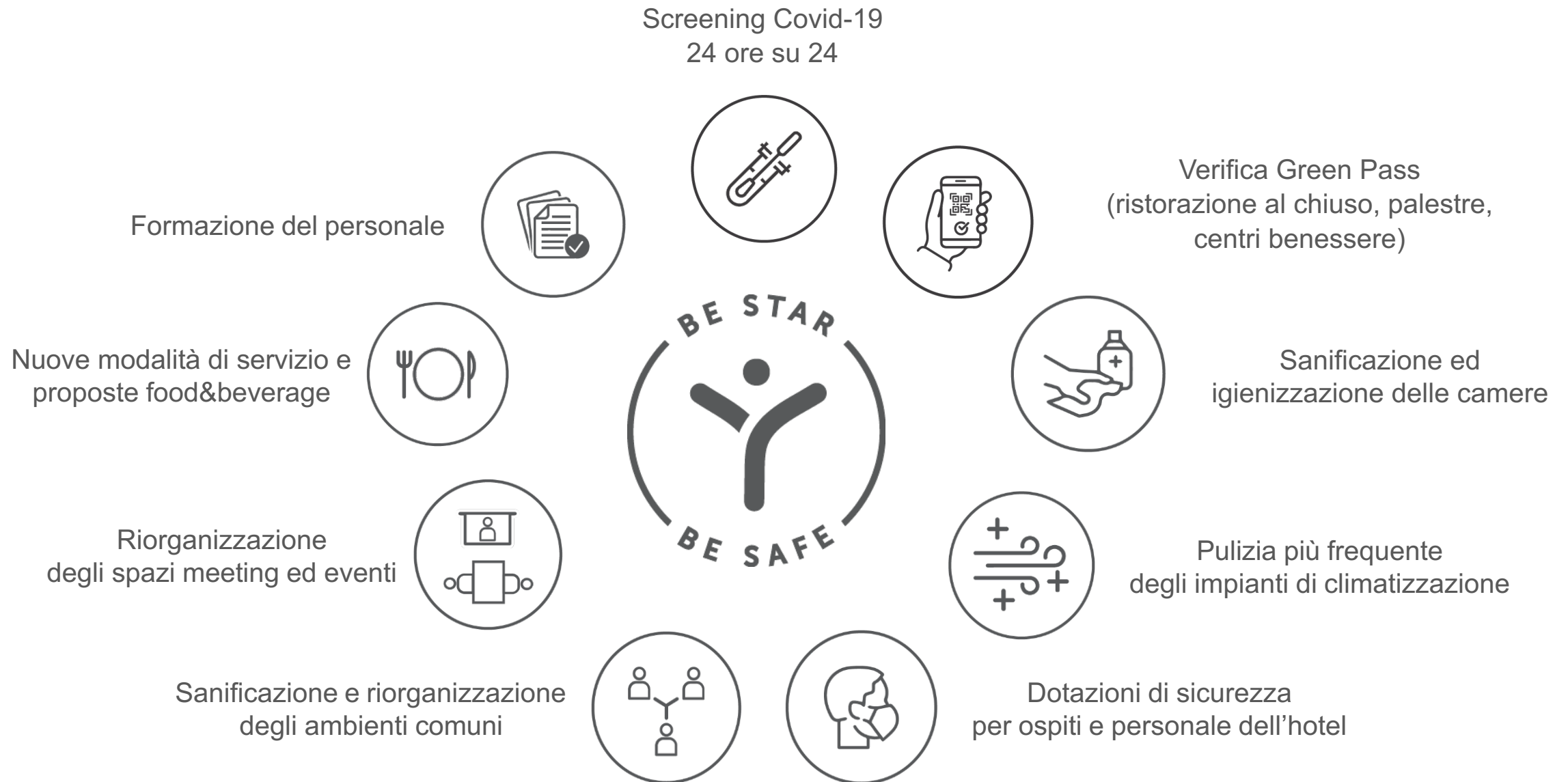
STARHOTELS®

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 Green Pass per accesso alla ristorazione al chiuso, palestre, centri benessere

La società titolare del trattamento dati Starhotels S.p.a. utilizza l'APP VerificaC19 per controllare la validità del Green Pass degli ospiti che accedono ai servizi per i quali è richiesto l'obbligo in oggetto: ristorazione al chiuso, palestra, centri benessere.

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 è inibito.





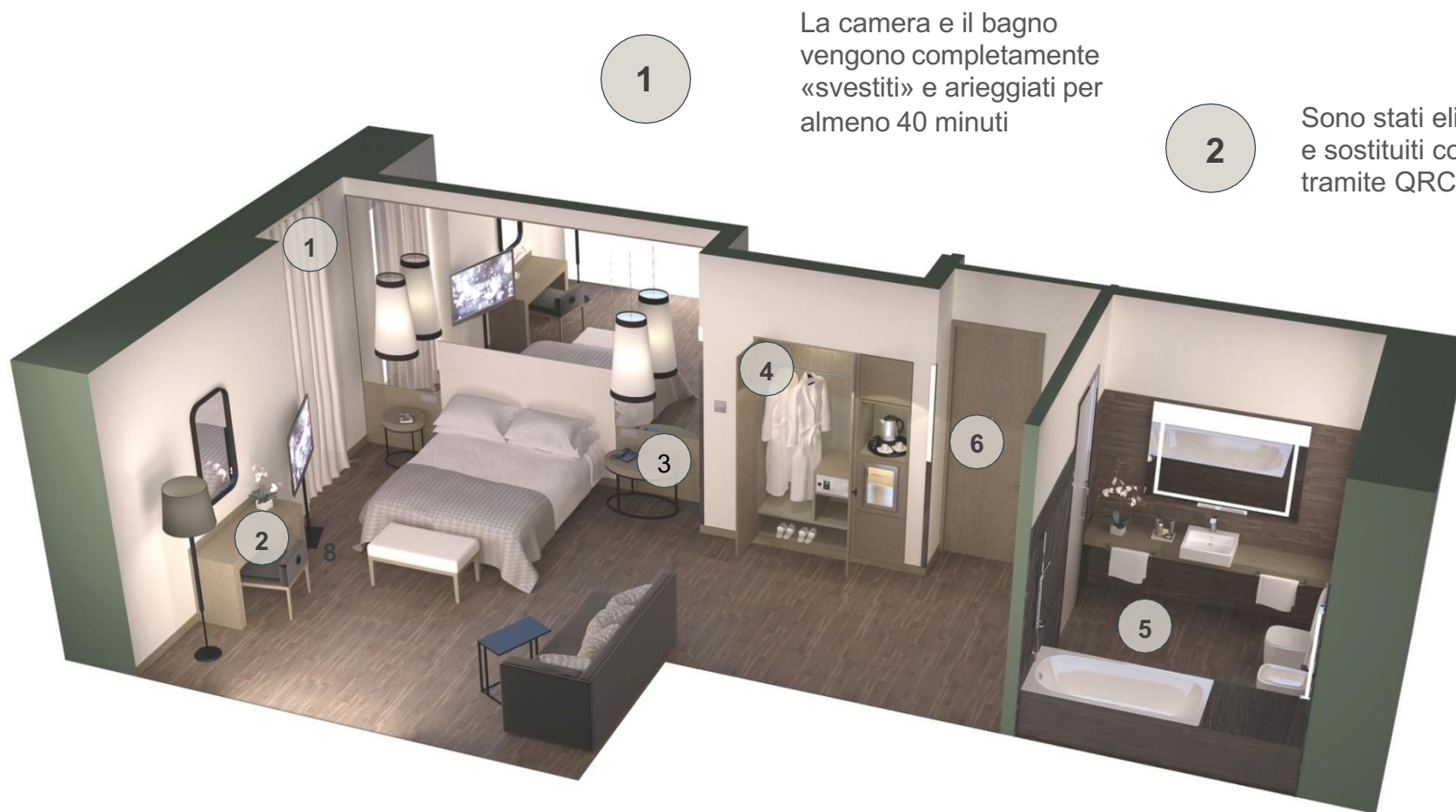
Screening Covid-19 24 ore su 24

- 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.

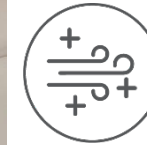


Sanificazione ed igienizzazione delle camere

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 Green Pass** per accesso ristorazione e bar al chiuso, palestre, centri benessere.



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 Green Pass** dei partecipanti (se non sono tutti alloggiati in hotel). In caso di Green Pass assente o non valido, è possibile organizzare su richiesta in hotel, uno screening tramite tampone rapido antigenico. Il risultato negativo permetterà l'accesso agli spazi meeting e alla ristorazione.
- **Le capacità delle sale riunioni** seguono 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 scrupolosamente pulite e igienizzate** con specifici detergenti disinfettanti a base di 0,1% ipoclorito e alcol 65% (i panni di pulizia sono rigorosamente monouso).





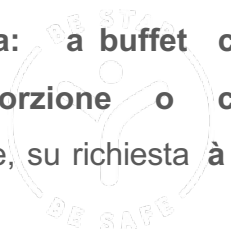
Riorganizzazione degli spazi meeting e eventi

- **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**
- **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 al chiuso è richiesto il **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 sostituite da **menu con servizio al tavolo o da buffet servito assistito**.
- La prima colazione viene servita: **a buffet con prodotti confezionati monoporzione o con l'assistenza del personale oppure, su richiesta à la carte o in camera.**





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.



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