

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.





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 lenzuola vengono sostituite giornalmente anche nelle camere in fermata

4

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

5

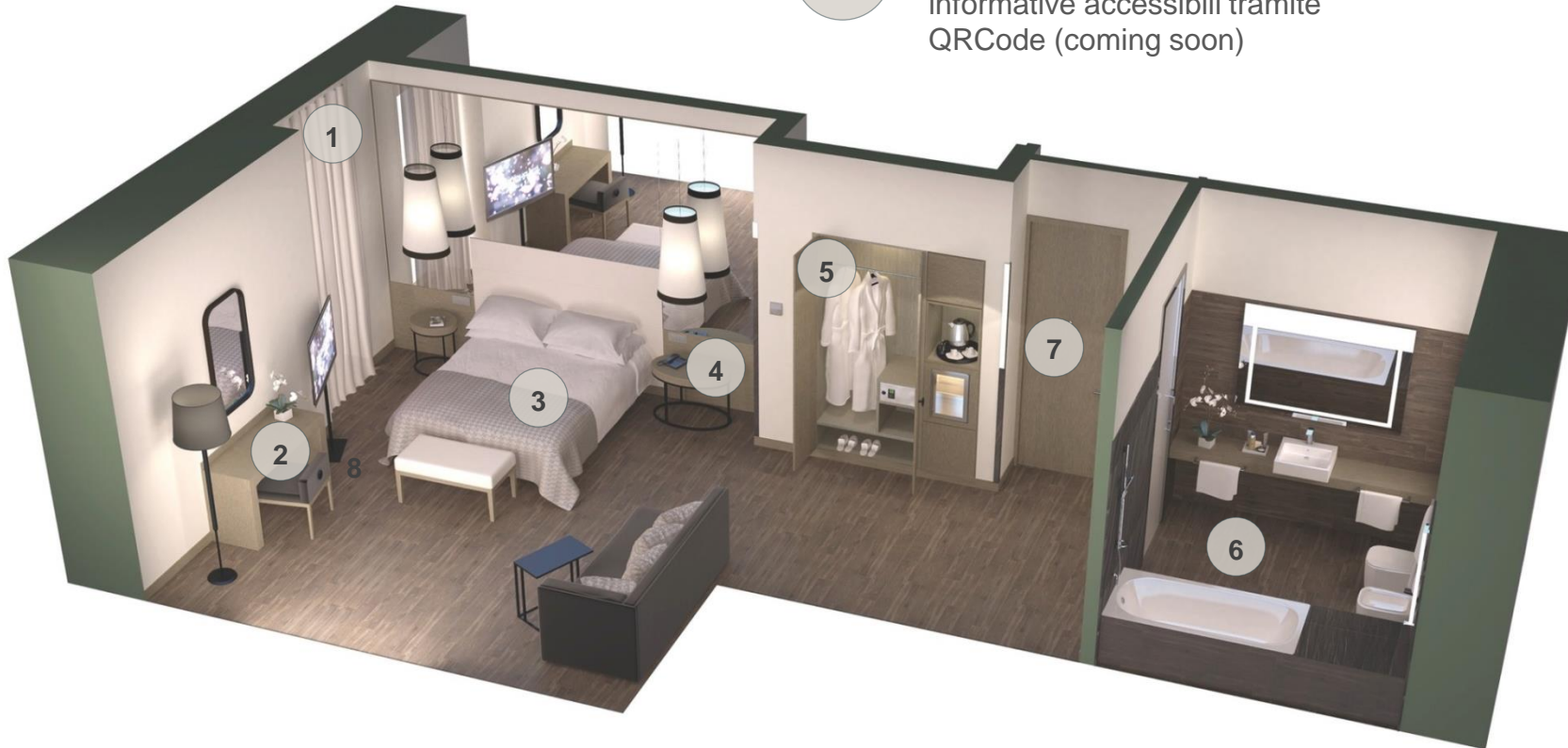
Gli armadi sono stati svuotati della biancheria di riserva e dei materiali cartacei

7

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

6

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 e sanificazione degli impianti di climatizzazione

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:

- **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.**



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

- **Ricalcolate le capacità delle sale riunioni** seguendo 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 verrà monitorata da personale Starhotels affinché vengano mantenute le distanze di sicurezza (anche per accesso alla toilette e agli spazi F&B).
- **Create specifiche informative sulle regole da seguire** per la sicurezza e sull'uso dei dispositivi.
- **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).
- **Video #bestarbesafe** all'inizio del meeting e negli intervalli delle riunioni (coming soon).
- **Servizio catering nella sala meeting o spazi privatizzati del ristorante e bar dell'hotel.**
- **Durante i break il riassetto e la pulizia della sala** sarà particolarmente curato e la sala verrà 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.



Nuove modalità di servizio e proposte food&beverage

- **L'offerta ristorativa comunica «Experience»** in modo innovativo ed arricchito dal messaggio di attenzione alla sicurezza.
- 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 formule a buffet sono sostituite da **menu con servizio al tavolo**.
- **La prima colazione sarà servita : a buffet con prodotti confezionati monoporzione, à la carte o in camera** , su richiesta, con l'innovativo **Breakfast Box (coming soon)**.
- **Gourmet Box:** light lunch con posateria e bicchieri monouso, da utilizzare per lunch di lavoro in sala riservata oppure in sala meeting.
- **L'allestimento dei tavoli è stato rivisto** nel rispetto delle regole di distanziamento sociale (1 mt. di distanza, indicativamente 4,20 mq a persona).



Nuove modalità di servizio e proposte food&beverage

- Eventuali nuclei familiari potranno sedere alla stesso tavolo e sarà garantito almeno 1 metro di distanza fra le persone.
- **Gli spazi bar, ristorante e cucina vengono scrupolosamente e 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 personale indosserà sempre i DPI obbligatori per legge.**
- **All'ospite è richiesto di indossare la mascherina fino a quando non sarà seduto al suo tavolo** e ogni volta che se ne allontanerà.
- **Il Ristorante terrà un registro delle presenze,** così come richiesto dalle ordinanze regionali.



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[®]
L'ITALIA NEL CUORE

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