



Protocollo TOCQ SAFE

Regole operative per i dipendenti dell'Hotel TOCQ



TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Nuova Ospitalità

A causa della pandemia COVID-19 il mondo dell'Ospitalità non è più lo stesso. Cambia il modo di lavorare, cambia il modo di socializzare, cambia il modo di andare in vacanza.

Queste modifiche si estendono al modo in cui i nostri Ospiti decidono di soggiornare nelle strutture alberghiere, interagiscono tra di loro e con i collaboratori dell'Hotel TOCQ, gestiscono le loro attività e usufruiscono dei servizi proposti. Oggi l'ospitalità all'Hotel TOCQ non è solo sicura, ma è anche "sanificata e garantita".

Abbiamo identificato tre macro aree di intervento sulle quali abbiamo pianificato l'operatività del nostro hotel:

- *sanificazione e implementazione dei presidi medico sanitari;*
- *distanziamento fisico e sociale;*
- *pratiche comportamentali e di sicurezza.*

Per ciascuna macro area sono stati attivati specifici protocolli e regole di comportamento, mantenendo elevati standard alberghieri e attente procedure di sicurezza.

Per questo motivo abbiamo deciso di essere trasparenti, condividendo con i nostri Ospiti gli standard di pulizia e sanificazione, di distanziamento sociale e rafforzando di conseguenza i comportamenti dei nostri collaboratori, per garantire le corrette azioni in materia di salute e sicurezza al fine di ridurre al minimo l'esposizione ai virus e in modo particolare al COVID-19.



Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065

TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it



Manuale Operativo

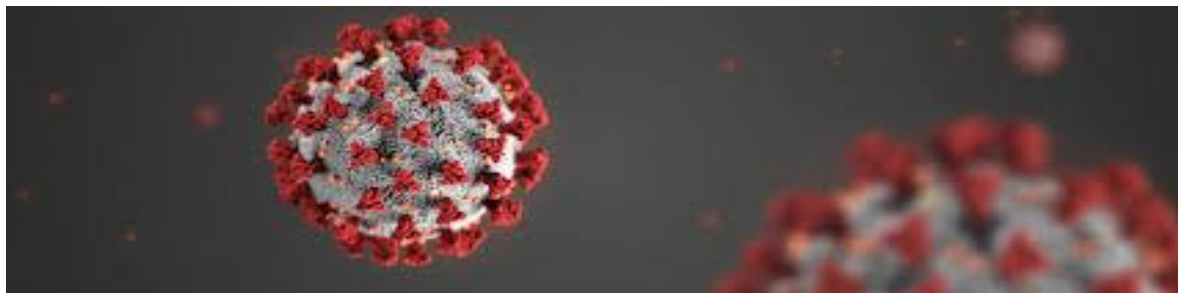
I coronavirus sono una vasta famiglia di virus noti per causare malattie che vanno dal comune raffreddore a malattie più gravi come la Sindrome Respiratoria mediorientale (MERS, Middle East Respiratory Syndrome) e la Sindrome Respiratoria acuta grave (SARS, Severe acute Respiratory Syndrome).

COVID -19 è un virus respiratorio che si diffonde principalmente attraverso il contatto con le goccioline del respiro delle persone infette.

La principale via di trasmissione del virus, secondo l'OMS e in base ai dati attualmente disponibili, avviene attraverso il contatto stretto con persone sintomatiche. È ritenuto possibile che persone nelle fasi prodromiche della malattia, e quindi con sintomi assenti o molto lievi, possano trasmettere il virus.

L'Hotel TOCQ ha adottato i seguenti protocolli per combattere il virus al fine di ridurre il rischio di infezione proteggendo se stessi e gli altri, seguendo le principali norme di igiene, collaborando alle attuazioni di misure di isolamento e quarantena in caso di contagio, seguendo le indicazioni delle autorità sanitarie internazionali e nazionali.

Indicazioni contenute nelle linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, del Ministero della Salute Italiano, dell'Istituto Superiore di Sanità e del protocollo nazionale "Accoglienza Sicura" redatto da Federalberghi, Associazione Italiana Confindustria Alberghi e Asshotel (le associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali).

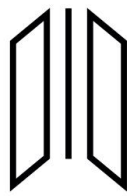


TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Le aree regolate dalle suddette linee guida sono:

ACCOGLIENZA

area adibita alla ricezione degli Ospiti.



CAMERE

aree attrezzate per il pernottamento degli Ospiti.



AREE COMUNI

aree per l'accessibilità e lo stazionamento degli Ospiti.



AREE RISTORATIVE

aree attrezzate per il servizio bar e per la somministrazione di Breakfast, Lunch e Dinner.





SPAZI PER MEETING ED EVENTI aree destinate allo svolgimento di eventi MICE come meeting, incentive, conferenze ed esposizioni.



PALESTRA area destinata al benessere psicofisico degli Ospiti.



TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Misure di protezione generali

*Tutti gli Ospiti e tutto il personale sono tenuti a rispettare rigorosamente le misure di protezione generali anti **COVID -19** raccomandate dall'OMS e dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri quali:*

- *distanziamento sociale, pulizia delle mani e igiene respiratoria, compresa la raccomandazione di rimanere a casa propria e rivolgersi a un medico in caso di sintomi respiratori (es. tosse e fiato corto). È probabile che sia gli Ospiti sia il personale abbiano già familiarità con queste misure. L'Hotel TOCQ desidera comunque ricordarle come forma di ospitalità e protezione;*
- *l'allontanamento sociale e fisico comprende l'astensione dall'abbracciare, baciare o stringere la mano agli Ospiti e al personale. Prevede di mantenere una distanza di almeno un metro ed evitare chiunque tossisca o starnutisca;*
- *l'igiene delle mani prevede la pulizia frequente e a fondo con un prodotto a base di alcol o con acqua e sapone. Bisogna inoltre evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca. La sanificazione delle mani è indicata dopo lo scambio di oggetti (come documenti, denaro, carte di credito, bagagli) con gli Ospiti. Per rendere efficace questa misura è necessario l'utilizzo di gel sanificante;*
- *l'igiene respiratoria prevede di coprire la bocca e il naso con un gomito o un fazzoletto piegato quando si tossisce o si starnutisce. Il fazzoletto usato deve essere immediatamente smaltito in un contenitore, possibilmente dotato di coperchio.*



TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Distanziamento Sociale

*Il distanziamento sociale è la norma cardine per affrontare la pandemia da **COVID -19** all'interno delle strutture alberghiere e nell'offerta dei relativi servizi ancillari ai propri Ospiti. L'Hotel TOCQ ha strutturato protocolli per supportare gli Ospiti nella pianificazione, in sicurezza, del loro soggiorno.*

1. Sui banchi del ricevimento, l'Hotel TOCQ ha predisposto degli schermi in plexiglas per garantire il corretto distanziamento fisico e sociale. È presente un pannello e segnaletica dedicata con indicazione di mantenere la distanza interpersonale prevista dalla normativa di riferimento e di ridurre al minimo indispensabile il contatto con gli altri Ospiti e dipendenti.

2. In tutte le aree comuni, Front Office, Bar, Ristoranti, corridoi, camere, sbarchi ascensori e ogni punto di contatto con gli Ospiti viene data la massima visibilità al rispetto della distanza di sicurezza attraverso modulistica dedicata.

NORME DI SICUREZZA



TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Misure di protezione generali

Impianti Idraulici e di Climatizzazione

L'Hotel TOCQ attua periodicamente controlli su impianti idraulici e impianti di aerazione e climatizzazione.

Impianti Idraulici:

- *impianti di contenimento legionella: garantiamo la corretta funzionalità ed efficienza;*
- *viene attuato il flussaggio completo e la sanificazione dei rompighetti di tutti i rubinetti (e docce) presenti in struttura, compresi quelli nei bagni negli spazi comuni, nella palestra, nelle cucine e ristoranti.*



TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Impianti di Aerazione e Climatizzazione

Viene attuata:

- *pulizia e igienizzazione dei vari componenti degli impianti, partendo dalle unità esterne per arrivare ai singoli diffusori all'interno delle singole camere e dei vari spazi comuni e locali tecnici;*
- *sostituzione o sanificazione con adeguati prodotti di tutti i filtri interni alle UTA e sui singoli fan-coil;*
- *pulizia e sanificazione delle vaschette di raccolta condensa;*
- *attivazione degli impianti escludendo il ricircolo dell'aria già trattata, prevedendo quindi il funzionamento dell'impianto con sola aria primaria.*



TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Pulizia e Sanificazione

L'Hotel TOCQ è oggetto di una accurata e approfondita opera di pulizia e sanificazione (ed eventualmente sanificazione straordinaria secondo le casistiche declinate in calce).

1.

Per uniformità, con il termine "pulizia" si intende: sequenza di procedure e operazioni che hanno come finalità la rimozione di sporcizia e materiali indesiderati, presenti su superfici e oggetti, all'interno di spazi chiusi e aree pertinenziali. Sono quelle che quotidianamente o periodicamente vengono svolte secondo le normali prassi aziendali impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiali trattati, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai rispettivi produttori.

2.

Con il termine "sanificazione" si intende: 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 alcol etilico al 70%) nel rispetto delle indicazioni fornite dai produttori.

3.

Infine, con il termine "sanificazione straordinaria" si intende: sequenza di procedure e operazioni che hanno come finalità la sanificazione di spazi chiusi e aree pertinenziali attraverso pulizia, disinfezione e sanificazione qualora sia accertato un caso confermato di COVID -19 o vi sia un concreto rischio che un caso sospetto si possa confermare nel breve. Il protocollo adottato da Hotel TOCQ per questa tipologia di sanificazione prevede che venga attuata attraverso la nebulizzazione di perossido di idrogeno stabilizzato e biodegradabile.

Si prevede che per le operazioni di pulizia delle superfici lavabili verranno utilizzati solo panni in carta usa e getta. In alternativa potranno essere destinati diversi colori di panni in microfibra per le diverse superfici da trattare. Ogni superficie pulita viene sanificata con prodotti specifici.

Collaboratori e Staff

TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



L'Hotel TOCQ provvede a garantire una adeguata informazione a tutto il personale attraverso un manuale che contiene:

- *le informazioni sulle misure preventive da applicare;*
- *le corrette modalità per il lavaggio delle mani;*
- *la pulizia individuale delle superfici di lavoro;*
- *la modalità di utilizzo dei DPI (es. guanti e mascherine);*
- *la corretta gestione dei possibili casi di assistenza a cliente o collega con sintomi COVID -19.*

Tutti i dipendenti dell'Hotel TOCQ sono informati sulle misure da adottare per proteggere la propria salute e quella degli Ospiti, anche nel caso in cui dovessero prestare interventi di primo soccorso su soggetti sintomatici.



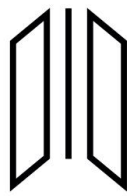
La Direzione della struttura alberghiera effettua quotidianamente dei briefing informativi e formativi per monitorare l'applicazione delle direttive e apportare i miglioramenti necessari. Oltre alle

TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



dotazioni raccomandate dall'OMS e dal Ministero della Salute, l'Hotel TOCQ ha adottato le seguenti azioni:

- *indossare la mascherina in dotazione e gli altri DPI distinti per ruolo;*
- *misurazione della temperatura a ogni inizio turno;*
- *rimanere obbligatoriamente al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°C) o altri sintomi influenzali, informando il Datore di Lavoro, il medico competente, il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;*
- *laddove, successivamente all'ingresso, si dovessero verificare le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, contatto con persone positive al virus, ecc.) dichiararlo tempestivamente alla Direzione Hotel e ritirarsi in una camera in attesa dell'intervento dei servizi medici;*
- *impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità nel fare accesso in hotel (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);*
- *da parte dei dipendenti: sanificare frequentemente e sempre a inizio e fine turno tutti i piani di lavoro e le superfici con cui sono venuti a contatto, es. telefono, tastiera, mouse, pomelli, dispositivo pos, penne, matite, spillatrici, ecc.;*
- *evitare lo scambio di dispositivi telefonici e sanificarli dopo l'uso;*
- *igienizzare le tessere-chiave e inserirle nell'apposito sacchetto di plastica sigillato prima di consegnarle all'Ospite;*
- *evitare assembramenti e ridurre il tempo di permanenza nell'area di Ricevimento.*



TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



Accoglienza

L'obiettivo della condivisione delle misure di sicurezza che abbiamo attuato, viene perseguito comunicando sia verbalmente sia attraverso pannelli scritti e segnaletica orizzontale tutte le misure previste:

- 1. l'Hotel TOCQ adotta una procedura affinché l'Ospite all'atto della prenotazione possa compilare un form online per la gestione delle attività di registrazione e pagamento a distanza onde ridurre i tempi di contatto al Ricevimento;*
- 2. a tutti i clienti viene richiesto di sottoporsi alla misurazione della temperatura;*
- 3. un kit sanificato con maschera monouso è a disposizione di tutti gli Ospiti su richiesta;*
- 4. gli Ospiti vengono invitati a rispettare le distanze e le regole che garantiscono la sicurezza, tramite pannelli posizionati nelle aree comuni e in ascensore e adesivi sul pavimento che invitano a mantenere la distanza interpersonale;*
- 5. all'ingresso dell'hotel nell'area Ricevimento, nelle aree bar e ristorative, nelle aree e toilette comuni, allo sbarco ascensori di ogni piano, nonché in palestra, sono presenti dispenser con gel mani sanificante; tutti gli Ospiti sono obbligati a muoversi all'interno della struttura con mascherina indossata;*
- 6. accesso agli ascensori: fino a nuove disposizioni, l'Hotel TOCQ ha stabilito il divieto di utilizzo a più di due persone contemporaneamente. In essi sono posizionati adesivi a garanzia del "distanziamento sociale" (per gli ascensori di minime dimensioni ove la distanza interpersonale di un metro non può essere garantita, il limite di utilizzo scende a una persona). La cabina e tutte le superfici lavabili, comprese le pulsantiere, sono oggetto di pulizia e sanificazione frequente;*
- 7. tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli Ospiti (maniglie, corrimano) vengono sanificati frequentemente in funzione del livello di utilizzo;*
- 8. sanificazione delle aree comuni: i pavimenti dell'area Ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti di presidio medico chirurgico (PMC) e con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata;*
- 9. il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono sanificate frequentemente;*
- 10. per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando detergenti e sanificanti adeguati;*
- 11. tutti i prodotti per la pulizia e la sanificazione e le attrezzature sono certificati e le schede del prodotto sono consultabili presso il Ricevimento.*



Camere

- *Fino a nuove disposizioni, l'Hotel TOCQ raccomanda il divieto di stazionamento per le operazioni di pulizia a non PIÙ di una persona.*
- *Il personale addetto alle pulizie è stato istruito sull'uso dei DPI e sull'igiene delle mani.*
- *Nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne. La Directory interna la directory interna è a disposizione sulla propria TV (tutte le informazioni sono fruibili tramite QR Code, allo scopo di diminuire ulteriormente la necessità di toccare oggetti promiscui). Essa è comunque a disposizione degli Ospiti on request contattando il Ricevimento.*
- *Viene rimosso il materiale all'interno del minibar (che viene sanificato a ogni soggiorno) e viene garantita la consegna "out of the room" di eventuali item in dotazione al minibar (snack, bibite ecc.).*
- *Biancheria da letto e bagno è lavata e igienizzata dal servizio lavanderia professionale.*
- *Le chiavi e i telecomandi TV vengono igienizzati e inseriti in apposite bustine sigillate.*
- *È facoltà dell'Ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.*
- *Gli impianti di condizionamento vengono puliti attraverso ditte specializzate e certificate.*





Ristorazione

L'Hotel TOCQ ha elaborato le seguenti direttive come guide line tecnica e operativa per ogni realtà alberghiera.

Area Preparazione

- *È obbligo garantire in maniera assoluta il rispetto delle prescrizioni contenute nei manuali di autocontrollo HACCP e nelle relative procedure. Di seguito sono indicate ulteriori prescrizioni aggiuntive o integrative, valide per tutto il personale operante nelle cucine.*
- *Garantire costante presenza di sapone per le mani e di soluzioni sanificanti.*
- *Garantire costante presenza di rotoli di carta per asciugare mani e superfici lavabili.*
- *Obbligo di utilizzo di guanti monouso e loro frequente sostituzione.*
- *Obbligo di costante utilizzo di cuffie o cappelli.*
- *Obbligo di utilizzo di mascherine monouso (tipo chirurgico o simile) durante la preparazione di tutti gli alimenti.*
- *Costante lavaggio delle stoviglie, posateria, argenteria con cicli di lavaggio ad alta temperatura e con adeguati detergenti.*
- *È vietato dopo aver operato in sala di somministrazione toccare qualunque tipo di prodotto alimentare (anche pronto da servire) se non si sono accuratamente sanificate le mani.*



Area Somministrazione

Hotel TOCQ garantisce il rispetto delle prescrizioni contenute nei manuali di autocontrollo HACCP e nelle relative procedure. Vengono qui di seguito integrate prescrizioni aggiuntive o integrative, valide per tutto il personale operante nelle aree ristorative.

- *La colazione al buffet può essere sostituita da una colazione servita al tavolo dal personale di sala che indossa la mascherina e ha l'obbligo di sanificarsi frequentemente le mani.*
- *Mise-en-place presente su ogni tavolo garantendo la social distance prescritta dalla normativa vigente salvo deroghe normative.*
- *Il Buffet è comunque presente con un layout che garantisce la massima igiene di tutti gli alimenti esposti, con divisori in plexiglas, campane protettive e accesso limitato al solo personale.*
- *I tovaglioli e le tovagliette vengono lavate con le modalità consuete ad alta temperatura.*
- *All'ingresso della sala colazione è presente un pannello che ricorda agli Ospiti di sanificarsi le mani con il gel sanificante quando entrano ed escono dalla sala; è sempre previsto un erogatore di gel e un contenitore per lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale.*
- *Vengono privilegiati items mono-porzione e/o confezionati in sostituzione dei prodotti sfusi (come yogurt, biscotti ecc.).*
- *Sono implementati "rompifiato" o campane a copertura degli alimenti per proteggere i prodotti esposti.*
- *A ogni cambio di commensale seduto al tavolo sono attivate un'accurata pulizia e sanificazione del tavolo e delle parti lavabili della sedia/poltrona con i prodotti chimici autorizzati (anche se presenti altri Ospiti in sala).*
- *Per il Bar vige il divieto di servizio al banco e l'obbligo di erogare il servizio con gli Ospiti al tavolo con distanziamento sociale previsto dai protocolli nazionali.*
- *Vige il divieto di lasciare sul banco del bar ogni alimento sfuso (come olive, noccioline, patatine e salatini in genere ecc.).*
- *Effettuare una rapida eliminazione di ogni residuo della consumazione in genere dai tavoli.*

In base alle recenti disposizioni legislative può essere limitato il numero massimo di commensali al tavolo, garantendo in ogni caso il distanziamento sociale.



Are Comuni

Accesso alle aree esterne e alle autorimesse, terrazze e coperture pedonali Seppure in aree all'aperto, Hotel TOCQ ha l'obbligo di garantire le distanze minime di sicurezza interpersonali. Ha quindi stabilito:

- *percorsi di transito a senso unico;*
- *la pulizia straordinaria di porte, maniglie e serramenti in genere, e arredamento esterno;*
- *allontanamento o rimozione di tavoli e sedie che non consentono una distanza interpersonale prevista dalla normativa.*

Meeting - Eventi

Hotel TOCQ prevede:

- *il rispetto del distanziamento sociale per il quale, anche nelle attività relative a eventi e congressi, le persone devono trovarsi ad almeno 1 metro di distanza l'una dall'altra;*
- *l'obbligo di utilizzo di mascherine protettive;*
- *la disponibilità di gel sanificante all'ingresso della sala meeting;*
- *il controllo della temperatura corporea con termometro o scanner digitale a ogni ingresso, compatibilmente con la normativa regionale;*
- *la pulizia e sanificazione della sede del meeting in ottemperanza alle norme di legge;*



- *un piano di emergenza finalizzato alla gestione della presenza di un Ospite che manifesta febbre superiore ai 37.5°C e sintomi da COVID-19;*
- *percorsi separati per l'entrata e per l'uscita, ove possibile;*
- *un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione in PIÙ lingue, sia mediante l'ausilio di apposita segnaletica e cartellonistica e/o sistemi audio-video, sia ricorrendo a eventuale personale addetto, incaricato di monitorare e promuovere il rispetto delle misure di prevenzione. Entrambe le soluzioni prevedono un chiaro appello al senso di responsabilità degli Ospiti stessi;*
- *il deposito di indumenti e oggetti personali nel guardaroba in appositi sacchetti porta abiti, previo accordo con l'Organizzatore dell'evento;*
- *la disponibilità di prodotti per l'igiene delle mani in più aree dell'hotel (es. sale, aule, servizi igienici, etc.) e relativi richiami a un frequente utilizzo degli stessi;*
- *la sanificazione di tutti i dispositivi e delle attrezzature a disposizione di Relatori, Moderatori e Uditori (es. microfoni, tastiere, mouse, puntatori laser, etc.) prima dell'utilizzo;*
- *un supporto all'Organizzatore dell'evento nel rendere disponibili (con eventuale supplemento) supporti informativi cartacei o digitali, oltre a materiali promozionali e gadget da distribuire preferibilmente in espositori con modalità self-service, ai quali il visitatore accede previa igienizzazione delle mani;*
- *la regolare pulizia e sanificazione degli ambienti, realizzata al termine di ogni attività degli Ospiti, con particolare attenzione alle superfici più frequentemente toccate, ai servizi igienici e alle aree comuni (es. aree ristoro, tastiere dei distributori automatici di bevande e snack).*

Obblighi e Informazioni

Nella zona antistante la sala meeting e all'interno della stessa:

- *viene esposta l'informativa sulle regole igieniche sanitarie adottate dall'Hotel TOCQ;*
- *è obbligatorio rispettare il principio del distanziamento sociale come da direttiva nazionale;*
- *si valuta preventivamente ogni possibilità di allestimento degli spazi, garantendo percorsi di accesso e di uscita;*
- *viene incrementata la frequenza dei ricambi d'aria;*

TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



- è garantita la pulizia e igienizzazione di tutte le superfici lavabili con particolare attenzione a sedute, tavoli, maniglie, porte, interruttori luce, termostati ambiente e sistemi per la diffusione audio e amplificazione voce;
- sono rimossi nelle aree comuni gli oggetti potenzialmente contaminabili come porta caramelle, glaccette, acqua, penne, matite, pennarelli;
- è prevista la dotazione di sole bottiglie d'acqua monouso;
- al termine della riunione/evento si garantisce un'accurata e approfondita pulizia e sanificazione, rimuovendo ogni dotazione o rifiuto lasciato dagli Ospiti;
- è garantita la disponibilità di gel sanificante all'ingresso e all'uscita della sede congressuale;
- è obbligatorio indossare la mascherina durante l'evento e i servizi transfer;
- vengono predisposti appositi contenitori con chiusura a pedale ove smaltire i Dispositivi di Protezione Individuale;
- è necessario che tutti i partecipanti all'evento siano preregistrati con raccolta dei dati anagrafici e di contatto, in collaborazione con l'Organizzazione Congressuale (PCO, M.P.). Tali dati verranno archiviati per una durata di almeno 30 giorni;
- non è consentito l'accesso all'area dell'evento a chi non sia stato correttamente e preventivamente identificato;
- per far rispettare l'obbligo del distanziamento sociale e il divieto di assembramento può essere prevista l'assistenza di staff di controllo negli spazi antistanti la sala meeting o nei foyer;
- i desk di registrazione e accoglienza devono essere dotati di protezione in plexiglas e posizionati in modo da garantire il distanziamento sociale. Deve essere inoltre prevista una postazione con gel sanificante per le mani;
- la tastiera del POS per digitare i codici deve essere sanificata frequentemente;

Area espositiva

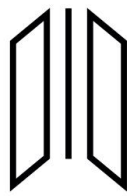
- Nelle aree espositive deve essere garantito il distanziamento sociale e l'utilizzo di Dispositivi di Protezione Individuale sia per gli Espositori, sia per Partecipanti e Visitatori.
- L'Hotel TOCQ prevede corridoi di dimensioni adeguate a mantenere il distanziamento sociale.
- L'Hotel TOCQ raccomanda agli espositori l'allestimento di stand che non abbiano lati aperti contigui agli stand vicini.

TOCQ
HOTEL MILANO

Via A. De Tocqueville, 7/D
20154 Milano, Italia
✉ info@tocq.it
☎ +39 02 62071
Fax +39 02 6570789
www.tocq.it

Sede Legale
Registered Office
Fattore Italia srl
Via degli Olivetani, 10
20123 Milano
Cap. Soc.
250.000 € I.V.

Pec
fattoreitaliasrl@legalmail.it
P.I. e C.F.
08581970962
Trib. MI - REA
MI 2035065



MEETING ED EVENTI: SERVIZI RISTORATIVI

Per la somministrazione di cibi e bevande l'Hotel TOCQ fa riferimento alle specifiche norme regionali. L'area di somministrazione prevede sempre il presidio di personale addetto.

Il pasto può essere servito sotto forma di:

- *piatti pronti;*
- *vassoi preconfezionati;*
- *buffet servito.*



Nel caso in cui siano disponibili tavoli rettangolari lunghi viene prevista la disposizione alternata in modo da non aver altro commensale di fronte. Nel caso di tavoli normalmente da 4 persone viene limitato l'utilizzo a 2 persone. In entrambe le suddette casistiche è sempre rispettata la distanza di almeno 1 metro dai commensali.

Ove non sia possibile organizzare dei posti a sedere, possono essere consegnati vassoi o lunch box da consumare individualmente in prossimità delle aree meeting, mantenendo il distanziamento sociale.

In ogni caso viene garantita la gestione di file ordinate, per le quali il distanziamento sociale è agevolato dalle indicazioni segnaletiche poste a terra o su paline. Nell'eventualità di grande affluenza è possibile valutare una turnazione per la somministrazione dei pasti, seguendo orari differenziati.



Coffee Break

Nelle sale possono essere allestite coffee station corredate di distributori di acqua con servizio self service e stoviglie monouso.

La distanza tra i distributori di acqua e caffè deve essere di almeno 2 metri, avendo cura di predisporre la segnaletica per la gestione ordinata della fila nel rispetto della distanza di sicurezza.

Eventuale pasticceria o biscotteria di accompagnamento al coffee break è semplice, monoporzione, con servizio assistito.

La modalità self-service può essere eventualmente consentita per coffee break realizzati esclusivamente con prodotti confezionati in monodose.





Are Comuni

Per aree comuni si intendono i foyer, atri, aree riposo, eventuali aree ristorazione di libero accesso e altri spazi di utilizzo comune. In queste aree vigono le regole generali di distanziamento sociale e utilizzo dei DPI richiamati in precedenza.

Servizi Igienici

I servizi igienici devono essere utilizzati nel rispetto delle distanze previste e viene effettuato il servizio di pulizia pre-programmato.

Sono organizzate le file di accesso, nel rispetto delle norme generali di sicurezza.





Setup Meeting

Il posizionamento delle sedute garantisce il distanziamento sociale previsto dalla normativa di riferimento e può essere organizzato come segue:

- *nel caso di allestimento a sedute fisse è previsto l'utilizzo di un posto ogni tre, a scacchiera;*
- *nel caso di allestimento a sedute mobili è previsto il posizionamento delle sedute a un metro di distanza l'uno dall'altra sia in orizzontale sia in verticale, a scacchiera;*
- *i posti a sedere non utilizzabili sono ben identificabili da apposita segnaletica;*
- *il numero di posti a sedere è adeguato al numero dei partecipanti;*
- *si consiglia all'organizzatore congressuale di assegnare un posto fisso numerato a ogni partecipante, da utilizzare per tutta la durata dell'evento;*
- *nel limite del possibile l'accesso e il deflusso alla sala sono organizzati con ingressi e uscite diverse, identificate da apposita segnaletica;*
- *il podio dei relatori è posizionato a una distanza di almeno 2 metri da qualsiasi altra fila sul palco e dalla prima fila;*
- *nel caso si utilizzino telecomandi, laptop o altri dispositivi di uso comune, è prevista la sanificazione tra un uso e l'altro;*
- *i moderatori seduti al tavolo devono mantenere una distanza interpersonale minima di 1 metro;*
- *la Direzione dell'Hotel può prevedere dei supplementi per le attività di sanificazione e l'eventuale incremento di dotazione o attività (personale) per garantire la salute e la sicurezza degli ospiti a contenimento del rischio di contagio da COVID-19.*

Quanto sopra esposto è valido salvo deroghe, restrizioni o integrazioni definite dalla normativa nazionale, regionale o locale.





PALESTRA

Nella propria Palestra l'Hotel TOCQ adotta le seguenti misure:

- *è reso disponibile un dispenser di gel sanificante;*
- *gli attrezzi presenti sono distanziati tra loro al fine di garantire la minima distanza interpersonale che in questo caso è aumentata a 2 metri;*
- *ove ciò non sia strutturalmente possibile vengono istituiti degli orari di ingresso e uscita per gli Ospiti affinché tale distanza minima sia sempre e comunque rispettata;*
- *gli Ospiti sono tenuti a rispettare le misure di distanziamento interpersonale e a utilizzare proprie salviette o asciugamani per l'uso di ogni attrezzatura presente;*
- *vengono garantite la frequente pulizia e sanificazione dell'ambiente, di attrezzi e macchine;*
- *le attività della Palestra sono pianificate; l'accesso viene effettuato tramite prenotazione conservando l'elenco delle presenze per un periodo di 30 giorni;*
- *non si devono condividere borracce, bicchieri e bottiglie e non si devono scambiare con altri Ospiti oggetti quali asciugamani, accappatoi o altro;*
- *gli Ospiti devono indossare apposite calzature previste esclusivamente allo scopo di allenamento fisico;*
- *gli Ospiti sono informati dei limiti di occupazione per la struttura per consentire un'adeguata distanza sociale;*
- *è obbligatorio per gli Ospiti utilizzare asciugamani durante l'allenamento sull'attrezzatura;*
- *tutti gli indumenti e oggetti devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti; non è consentito l'uso promiscuo degli armadietti, sono a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali;*

Quanto sopra esposto è valido salvo deroghe, restrizioni o integrazioni definite dalla normativa nazionale, regionale o locale.





Emergenze

Nel caso in cui una persona presente all'interno dell' Hotel TOCQ dovesse presentare i sintomi di un'infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie), la procedura di emergenza prevista indica che è necessario ridurre al minimo il contatto del malato con tutti gli Ospiti e il personale della struttura.

Il Ricevimento e tutti i dipendenti della struttura alberghiera sono formati per seguire le procedure stabilite nel piano di emergenza:

Caso di un dipendente contagiato

Se un membro del personale segnala sintomi respiratori, il lavoratore deve immediatamente interrompere il lavoro e informare la Direzione che contatterà l'autorità sanitaria competente (contattando i numeri di emergenza per il COVID -19 indicati dalla Regione e il medico competente). In attesa dell'intervento dei servizi medici, la persona dovrà rimanere isolata in un'apposita stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale.

Caso di un Ospite contagiato

Se un Ospite segnala sintomi respiratori, deve immediatamente informare un addetto del Ricevimento che provvederà a chiamare l'assistenza medica. In attesa dell'intervento dei servizi sanitari, la persona dovrà rimanere isolata nella sua stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale e assistito da un membro della squadra di emergenza della struttura alberghiera munito dei DPI completi. Al termine dell'emergenza, nella stanza in cui ha soggiornato un caso confermato di COVID -19 vengono effettuate la pulizia e la sanificazione straordinaria prevista dai protocolli sanitari dell'Hotel TOCQ.





Riferimenti

Il presente protocollo è stato redatto tenendo conto dei seguenti documenti e sarà soggetto a revisione in caso di aggiornamento delle suddette fonti e sulla base delle esperienze che saranno maturate in fase di applicazione:

- *Operational Considerations for COVID -19 management in the accomodation sector redatto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il 31/03/2020.*
- *I Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26/04/2020, 17/05/2020, 11/06/2020 ed allegati, le Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive della Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome del 22/05/2020, del 25/05/2020, del 09/06/2020, del 11/06/2020, del 07/08/2020, del 07/10/2020, del 13/10/2020, del 18/10/2020, del 24/10/2020 e del 03/11/2020.*
- *Federalberghi, Associazione Italiana Confindustria Alberghi, Assohotel, Protocollo nazionale "Accoglienza Sicura", 27 aprile 2020 e Manuale per le strutture turistico ricettive "Accoglienza sicura/Safe Hospitality" 15/06/2020.*
- *Ministero della Salute, Circolare del 22 febbraio 2020 e seguenti.*
- *Nota Ministero dell'Interno del 20/10/2020 n°64576.*

Eventuali fonti normative nazionali, regionali o locali successive all'emissione del presente documento possono derogare, restringere o integrare le disposizioni del protocollo TOCQSAFE, alle quali l'Hotel TOCQ si adeguerà tempestivamente in base all'evolversi della pandemia.