



**Ci prendiamo cura della tua salute.**  
**We take care of your health.**

*“Accoglienza Sicura” è un marchio del sistema Federalberghi  
“Safe Hospitality” is a Federalberghi Registered Trademark*

## **Il nostro protocollo di sicurezza**

Il nostro desiderio più grande è che i giorni che passerai qui con noi siano, come sempre, oltre che di benessere e relax anche sicuri per te, per gli altri ospiti e per il nostro personale, affinché tu li possa ricordare come i più belli, rilassanti e benefici di sempre.

Per questo motivo abbiamo preso tutti gli accorgimenti per farti vivere una vacanza in totale sicurezza e che vogliamo condividere con te al fine di garantirti il massimo dello spazio e della serenità.

Ecco le informazioni fondamentali che ti chiediamo di leggere con attenzione e di seguire scrupolosamente.

## **Il Tuo soggiorno**



**Prima dell'arrivo**

Al fine di evitare il più possibile i contatti interpersonali, abbiamo predisposto la possibilità di effettuare il check-in online, così al tuo arrivo sarà sufficiente mostrare il documento di identità e firmare la scheda di pubblica sicurezza stazionando così il meno possibile al banco di ricevimento.

**Il Ricevimento**

Per accostarsi al banco di ricevimento sono stati organizzati percorsi e punti di attesa al fine di rispettare nei modi opportuni i contatti fra gli ospiti preservando soprattutto il distanziamento sociale.

Il nostro personale di ricevimento, fornito di mascherina a tutela della salute tua e della loro, sarà sempre pronto ad accoglierti e a dare seguito alle tue richieste e necessità al fine di rendere il tuo soggiorno, come sempre, rilassante e sereno.

**Al tuo arrivo in hotel**

Sarà rilevata la temperatura corporea, impedendoti l'accesso in caso di temperatura uguale o superiore a 37,5°C.

Qualora sei impossibilitato a fare il check-in online lo potrai fare all'arrivo in struttura seguendo le indicazioni poste al fine di rispettare il distanziamento sociale e l'igiene in sicurezza; ti consigliamo di effettuare sempre il check-in online così da stazionare il meno possibile al Ricevimento.

**L'informazione sempre in tasca: [info.termesardegna.it](http://info.termesardegna.it)**

Una volta in struttura collegati gratuitamente alla rete 'wi-fi hotel', leggi il QRCode oppure digita nella barra di ricerca [info.termesardegna.it](http://info.termesardegna.it): sarai così connesso a tutte le informazioni della struttura: potrai consultare la mini Carta del Giorno e la Cantina del Ristorante, il Menù al Bar, la Carta del Benessere della Beautyfarm, gli orari dei diversi servizi, ecc. Sarai così costantemente aggiornato sulle proposte che quotidianamente saranno pubblicate senza consultare brochure, menù e altra documentazione cartacea.

**La camera: igienizzata e sicura**

Oltre alle scrupolose operazioni di pulizia da sempre previste dagli elevatissimi standard del Sardegna Grand Hotel Terme, la camera ti sarà consegnata dopo una completa operazione di igienizzazione con disinfettanti registrati dal Ministero della Salute come "Presidi medico Chirurgici". Poniamo particolare attenzione alla pulizia di pulsanti e maniglie delle porte e finestre, degli armadi e delle docce.

Ci siamo dotati di una macchina certificata per la sanificazione delle camere, intervento che viene effettuato alla partenza di ogni Ospite.

Il nostro personale di servizio potrà entrarvi solo munito di guanti puliti e

mascherina.

### **Le altre aree della struttura**

La pulizia e l'igienizzazione di tutte le aree della struttura sono state implementate con la sanificazione realizzata con prodotti registrati dal Ministero della Salute come "Presidi medico Chirurgici".

Al fine di garantire la massima sicurezza tutte le aree comuni - a mero titolo di esempio la hall, i bagni al piano, gli ascensori, ecc., il ristorante, la piscina, ecc. - vengono sanificati e igienizzati più volte al giorno.

Per tutelare la tua sicurezza abbiamo modificato alcuni nostri servizi e ne abbiamo creati di nuovi.

Abbiamo modificato le nostre politiche commerciali, riducendo notevolmente il numero degli ospiti in hotel, per garantire a ogni persona spazi ancora maggiori in cui muoversi nelle aree esterne, nelle piscine, nella SPA, al ristorante, nei bar e nelle aree comuni.

Tante attenzioni, un servizio ancora più personale e spazi ancora più ampi per ogni ospite: questo ci permette di garantirti, anche grazie alla tua collaborazione e a quella di tutti gli altri ospiti, una vacanza di salute e di benessere in tutta serenità e sicurezza.

## **Regole di comportamento**

### **La hall, la Lounge e i Soggiorni ai piani**

- ti chiediamo di rispettare in ogni ambiente comune la distanza di sicurezza di almeno 1 metro da tutti gli altri ospiti che non siano i tuoi compagni di camera;
- accomodati con tranquillità su divani e poltrone;
- indossa sempre la mascherina.

### **Il Ristorante, la Sala Colazioni**

- tutto il personale a contatto con alimenti utilizza guanti e mascherine durante le fasi di preparazione e lavorazione; i cibi sono conservati nel più assoluto e rigoroso rispetto delle norme HACCP;
- il servizio sarà normalmente effettuato dal nostro personale che indosserà sempre mascherina o visiera;

- l'accesso e l'uscita dal ristorante e dalla sala colazioni dovranno avvenire in modo ordinato seguendo i percorsi definiti e mantenendo il distanziamento sociale di un metro;
- il tuo tavolo sarà opportunamente e piacevolmente distanziato dagli altri; se sei ospite con la tua famiglia potrai richiedere, in fase di prenotazione o al ricevimento, di sederti con i tuoi cari;
- è indispensabile disinfettare le mani con il gel igienizzante posto all'ingresso del ristorante e della sala colazioni;
- dovrai indossare la mascherina tutte le volte che non sei seduto a tavola (quando entri, quando esci, ecc.).

### **Il Bar**

- al fine di garantire il distanziamento sociale di almeno un metro ti inviamo ad accomodarti in un tavolo libero e ad attendere il personale che verrà a prendere l'ordinazione;
- la distanza interpersonale di almeno un metro è garantita intercalando e lasciando liberi i tavoli posti accanto a quelli occupati;
- è fondamentale indossare sempre una mascherina di protezione tranne quando sei seduto a tavola;
- il servizio sarà normalmente effettuato dal nostro personale che indosserà sempre la mascherina.

### **L'Area piscine, l'area Splash e le aree relax interne e solarium esterni**

- l'accesso e l'uscita dall'area piscine, area Splash, aree relax e solarium, dovranno avvenire in modo ordinato seguendo i percorsi definiti di entrata e uscita e mantenendo sempre il distanziamento sociale di almeno un metro;
- la distanza interpersonale è garantita dalla disposizione dei lettini nelle aree relax interne e nel solarium esterno;
- al primo ingresso in piscina potranno essere assegnati i lettini con lo stesso criterio della sala ristorante; in questo caso i lettini, come il tavolo in sala ristorante, saranno gli stessi per tutto il tempo del soggiorno;
- è indispensabile disinfettare le mani con il prodotto igienizzante posto all'ingresso dell'area benessere;
- è fondamentale indossare sempre una mascherina di protezione;
- l'accesso alle vasche sarà regolato a dipendenza del flusso presente in struttura, garantendo a tutti gli Ospiti la possibilità di accedervi più volte durante la giornata;
- il nostro personale di servizio sarà sempre presente per aiutarti in ogni circostanza;
- ti preghiamo di prestare al massima attenzione alle indicazioni che verranno date in loco.

**L'Area Wellness, il Percorso termale OroAzzurro, il Rifugio della Quietè**

- l'accesso ad alcuni servizi inseriti in queste aree sarà su prenotazione e ad uso esclusivo; ti preghiamo di prestare la massima attenzione alle indicazioni che verranno date in loco;

**La Palestra**

- al fine di mantenere il distanziamento sociale la palestra potrà essere usata contemporaneamente da un massimo di quattro persone;
- l'accesso in palestra è regolato in fasce orarie prenotabili al ricevimento della Beautyfarm o del Centro Termale;
- durante la fruizione della palestra deve essere tassativamente rispettata e mantenuta la distanza interpersonale di almeno un metro;
- è indispensabile disinfettare le mani con il prodotto igienizzante posto all'ingresso della palestra;
- è fondamentale indossare sempre la mascherina di protezione anche durante gli esercizi.

**La Beautyfarm - trattamenti**

- l'accesso alle cabine sarà regolato, come sempre, previo appuntamento;
- la distanza interpersonale di almeno un metro in sala d'attesa è garantita dalla disposizione delle sedie;
- i trattamenti saranno normalmente eseguiti dal nostro personale che indosserà sempre, anche durante il trattamento in cabina, la mascherina e/o la visiera e, per i trattamenti che lo prevedono, i guanti;
- la pulizia e l'igienizzazione delle cabine è stata implementata con la sanificazione realizzata con prodotti registrati dal Ministero della Salute come "Presidi medico Chirurgici";
- prima dell'accesso in cabina l'Ospite dovrà sanificare le mani con l'apposito prodotto igienizzante e indossare la mascherina;

## **Raccomandazioni**

**La distanza di sicurezza**

- ti chiediamo di rispettare in ogni ambiente comune la distanza di sicurezza di almeno 1 metro da tutti gli altri ospiti che non siano i tuoi compagni di camera;
- parla ai nostri collaboratori senza alcun timore ma sempre mantenendo la distanza di sicurezza;

- per informazioni presso le varie zone (ricevimento, bar, beautyfarm, ecc.) avvicinati alle zone di contatto indicate sempre mantenendo la distanza di 1 metro. Lo staff sarà munito di mascherina e/o visiera;
- per le varie consumazioni o servizi extra attendi sempre che i nostri collaboratori ti portino il documento di addebito; firmalo pure tranquillamente con la penna che sarà stata recedentemente igienizzata.

### **L'igiene personale**

- mantieni una perfetta igiene delle mani lavandole spesso e a lungo con acqua e sapone oppure utilizzando i distributori di gel sanificante che troverai segnalati all'interno di tutto la struttura. Evita di toccarti con le mani occhi, naso e bocca.

### **I Dispositivi di protezione individuale**

- quando accedi in Beautyfarm o al Reparto Cure, sia all'accoglienza che durante l'attesa, indossa sempre la mascherina;
- per alcuni trattamenti è previsto che si possa togliere la mascherina. Il personale che si prende cura di te ti indicherà quando potrai toglierla e quando dovrai rimetterla;
- in piscina, al ristorante e al bar potrai togliere la mascherina solo e sempre rispettando le distanze di sicurezza;
- ti consigliamo comunque di utilizzare sempre la mascherina anche dove non è obbligatoria, è una buona abitudine;
- non abbandonare nei luoghi comuni le mascherine o i fazzoletti usati. Usa gli appositi contenitori che troverai, ben visibili, a tua disposizione. Questo consentirà uno smaltimento dei rifiuti corretto e sicuro;
- quando ti togli la mascherina, non appoggiarla mai su tavoli o sedie, ma riponila sempre in un sacchetto, in borsa o in tasca.

### **La tua salute durante il soggiorno**

Se durante la tua vacanza accusi uno dei seguenti sintomi, tosse, difficoltà a respirare, sensazione di febbre:

- isolati subito nella tua camera e avvisa il ricevimento;
- se sei accompagnata/o, anche chi è con te deve rimanere in camera, mantenendo le distanze di sicurezza;
- se chi soggiorna con te al momento non fosse in camera, avvisalo del problema e chiedigli di informare immediatamente qualcuno del personale;
- se non sei in grado di raggiungerlo telefonicamente, avvisa tempestivamente il Ricevimento, lo contatteremo noi e ci prenderemo cura di entrambi
- indossa subito la mascherina;
- evita il contatto con altre persone, ad esempio la cameriera ai piani;
- apri la finestra;

- spegni l'aria condizionata.
- Il nostro personale ti darà immediata consulenza.

Tutte queste precauzioni sono state adottate per tutelare la tua sicurezza, quella degli altri ospiti e del personale dell'hotel.

Dobbiamo informarti che comportamenti non collaborativi e lesivi del diritto alla salute di altri ospiti e dei nostri collaboratori non possono essere tollerati.

Chi non rispetta queste semplici regole di convivenza descritte viola le Norme di Legge imposte dallo Stato Italiano.

Eventuali trasgressori saranno quindi immediatamente segnalati alle autorità competenti.

Per ogni dubbio, consulta la segnaletica esposta all'interno dell'hotel, e chiedi informazioni al personale.

I nostri collaboratori ti saranno accanto in ogni momento, per darti consigli e proteggerti.

Siamo tutti a tua disposizione per garantirti una vacanza sicura, serena e in salute.

## Protocollo Nazionale "Accoglienza Sicura"







Roma, 27 aprile 2020

**Oggetto: protocollo nazionale "Accoglienza Sicura" - misure di prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2 nelle strutture turistico ricettive.**

Federalberghi, Confindustria Alberghi e Assohotel, organizzazioni nazionali maggiormente rappresentative delle imprese turistico ricettive, hanno elaborato l'allegato protocollo nazionale "Accoglienza Sicura", che individua efficaci misure di prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2, con l'obiettivo di tutelare la salute degli ospiti e dei collaboratori e di realizzare l'equilibrio necessario per garantire l'erogazione del servizio in condizioni di sicurezza e sostenibilità, senza snaturarne le caratteristiche.

Il protocollo è stato redatto da una task force composta da imprenditori e dirigenti, italiani e stranieri, espressione delle diverse categorie e tipologie di strutture turistico ricettive che - con l'ausilio di consulenti in materia di igiene e sicurezza e sotto la supervisione di un esperto in malattie infettive - hanno analizzato le diverse fasi dei processi di produzione ed erogazione del servizio, individuando gli eventuali punti critici e suggerendo le conseguenti misure da adottare, prospettando quando possibile la disponibilità di soluzioni alternative, ispirate al principio della sicurezza equivalente.

Hanno collaborato alla redazione del protocollo anche la Croce Rossa Italiana e rappresentanti di imprese alberghiere ed associazioni territoriali degli albergatori che stanno curando, al fianco della Protezione Civile e del Sistema Sanitario Nazionale, le soluzioni ricettive destinate ad accogliere gli operatori sanitari e i volontari impegnati nella gestione dell'emergenza nonché le persone in quarantena.

Il documento è stato elaborato sulla base delle informazioni disponibili e delle disposizioni vigenti alla data odierna. Sarà soggetto a revisione in caso di aggiornamento delle suddette fonti, di evoluzione della situazione epidemiologica e sulla base delle esperienze che saranno maturate in fase di applicazione in condizioni di "normalità", che auspichiamo possa avvenire in tempi brevi, non appena sarà nuovamente consentito alle persone di spostarsi all'interno del territorio nazionale e, conseguentemente, si riattiverà la domanda di servizi turistico ricettivi, che al momento è sostanzialmente azzerata.

Nel rimanere a disposizione per ogni approfondimento, confidiamo che i contenuti del protocollo vengano assunti a riferimento per l'adozione di eventuali provvedimenti volti a regolamentare i comportamenti che le aziende turistico ricettive dovranno tenere nella fase della cosiddetta "ripartenza", e sottolineiamo a tal fine l'opportunità di adottare modelli uniformi su tutto il territorio nazionale, caratterizzati da indicazioni chiare e semplici, che possano essere facilmente comprese e poste in opera da collaboratori e clienti, italiani e stranieri, anche in considerazione dell'esistenza di numerose imprese che gestiscono strutture ricettive presenti in una pluralità di regioni.

(Maria Carmela Colaiacovo)

Vice Presidente

CONFINDUSTRIA ALBERGHI

(Bernabò Bocca)

Presidente

FEDERALBERGHI

(Claudio Albonetti)

Presidente

ASSOHOTEL

