



M A S O Z A M B O
KEEP IT SECRET

MASO ZAMBO, ACCOGLIENZA SICURA.

Il protocollo di accoglienza sicura è un vademecum che fornisce al cliente informazioni sul proprio soggiorno al Maso.

Si trovano riassunte tutte le iniziative e le attenzioni pensate per accompagnare l'ospite a vivere in serenità un luogo già "naturalmente protetto". Al cliente e al personale del Maso è richiesto l'assoluto rispetto delle seguenti regole, sia in fase di avvicinamento al Maso che di soggiorno, come forma di collaborazione, responsabilità e garanzia di un soggiorno felice.

AL MASO TROVERETE APPLICATE LE SEGUENTI REGOLE:

- **Procedure base anti-contagio, per il personale interno.**
- **Procedure di avvicinamento al Maso, per clienti.**
- **Stare al Maso, per clienti e personale interno.**
Regole di pulizia e sanificazione nelle aree comuni e nelle camere, somministrazione, preparazione degli alimenti, modalità di fruizione dei servizi Spa.

PROCEDURE BASE ANTI-CONTAGIO PER IL PERSONALE

Si tratta di formazione e norme condivise, che riguardano le modalità di accesso alle strutture del Maso, le regole di pulizia e sanificazione di ambienti e materiali, le regole di presenza nei locali durante le attività di servizio ai clienti.

Il personale del Maso ha condiviso e sottoscritto la procedura.

PROCEDURE DI AVVICINAMENTO AL MASO

1. Modalità di contatto, diretta:

- Whatsapp
- Messenger
- Telefono

saranno le uniche forme di contatto consentite. Non sarà momentaneamente possibile, fino a nuova comunicazione, prenotare direttamente

on-line dal sito. Vogliamo esservi vicini e scambiarsi informazioni fin dal primo contatto. Effettuata la prenotazione, sarete contattati dal nostro staff per essere informati sulle attenzioni sanitarie che abbiamo pensato per voi nell'area relax, l'illustrazione e la prenotazione di trattamenti e servizi della spa.

2. Prenotazione

- La prenotazione, sia per data certa che nella formula regala il Maso, avverrà esclusivamente tramite bonifico bancario anticipato sul numero di conto corrente che vi verrà fornito.

3. In arrivo al Maso (step obbligatorio, entro due giorni prima dell'arrivo)

- Form su sito: allegare documento identità (fronte e retro) per la comunicazione alle autorità competenti.
- Form su sito: compilazione "modulo triage", per valutazione soggiorno e trattamenti Spa.

4. Ricevimento

- L'accoglienza degli ospiti sarà effettuata presso il parcheggio a monte della struttura, previo avviso e definizione concordata dell'orario stimato, per evitare accavallamenti fra ospiti.
- Al parcheggio si procederà alla misurazione elettronica della temperatura corporea e alla disinfezione delle mani.
In caso di temperatura superiore a 37,5° non sarà consentito l'accesso alla struttura e il cliente sarà invitato a fare rientro alla propria abitazione e a contattare il proprio medico. La prenotazione effettuata potrà comunque essere utilizzata fino al termine dell'anno in corso.
- Il servizio di concierge e trasferimento in struttura avverrà con un automezzo del Maso, a bordo del quale sarà obbligatorio indossare la mascherina.
- Al termine delle operazioni sopra descritte, saranno consegnate al cliente le chiavi dei locali, sanificate con vapore a ogni cambio dell'ospite (compreso i portachiavi) e si procederà alla



M A S O Z A M B Ò
KEEP IT SECRET

visita della struttura. In fase di check-out, vi preghiamo di lasciare le chiavi appese alla serratura della porta.

STARE AL MASO

Pulizia e sanificazione delle aree comuni e delle camere, somministrazione, preparazione degli alimenti, modalità di fruizione dei servizi Spa.

Pulizia e sanificazione aree comuni

1. Corridoi, scale, pianerottoli, saloni saranno puliti a intervalli regolari almeno due volte al giorno e, in relazione al livello di utilizzo, tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, quali maniglie, maniglioni, pulsantiere, etc.
2. I pavimenti saranno lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali. Poltrone e sedute in genere verranno pulite secondo la prassi in uso nell'azienda, con vapore, al termine di ogni giornata.
3. Gel disinfettanti saranno forniti in tutti i servizi igienici della struttura, camere incluse.
4. La presenza di oggetti di uso comune verrà limitata allo stretto necessario, e ogni oggetto fornito in uso sarà sanificato, prima e dopo di ogni utilizzo (es: libri, lettini prendisole...).
5. Gli addetti al servizio di pulizia delle aree comuni saranno dotati di dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherina, calzature idonee a essere sanificate).
6. Gli spazi saranno tenuti adeguatamente areati.

Pulizia e sanificazione delle camere

1. Pulizia e sanificazione saranno svolte separatamente, alla fine di ogni soggiorno o con frequenza giornaliera (dalle 11 alle 13), con un unico processo, utilizzando prodotti e strumenti dalla duplice azione.
2. L'ospite potrà vietare l'ingresso al personale delle pulizie in camera durante il soggiorno.
3. Gli addetti al servizio di pulizia e rifacimento delle camere saranno dotati di dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherina, calzature idonee a essere sanificate).
4. Sarà evitata la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera. In ogni caso, durante la pulizia delle camere, l'ospite non

dovrà essere presente.

5. Durante le pulizie, la stanza sarà adeguatamente aerata.
6. A ogni partenza, la stanza sarà interamente sanificata con vapore.
7. Il personale indosserà guanti puliti a ogni ciclo di pulizia e cambierà gli stessi dopo ogni ciclo.
8. La pulizia riguarderà tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, sanitari, telecomando tv, maniglie e pulsanti, armadi.
9. In caso di cambio biancheria, la biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) sarà riposta in un contenitore chiuso, separato dal carrello con la biancheria pulita. Biancheria sporca e pulita saranno sempre separate e non verranno in contatto.
10. Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) sarà precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti e, ove possibile, monouso.

Somministrazione di alimenti e bevande

1. Nella sala da pranzo interna saranno garantiti il distanziamento di legge e la capienza massima, in relazione all'ampiezza del locale.
2. I tavoli saranno apparecchiati per due persone, in modo che gli ospiti siano distanti tra di loro almeno un metro, salvo, eventualmente e su richiesta, che per i nuclei familiari o per persone che condividono la stessa camera o unità abitativa.
3. Per favorire il distanziamento, sarà possibile utilizzare per la somministrazione, altre aree esterne alla struttura ricettiva.
4. Il menu del giorno, come da tradizione del Maso, sarà annunciato a voce e non riprodotto su supporti cartacei o digitali.
5. Un dispenser di gel igienizzante sarà disponibile all'esterno, prima di accedere alla sala ristorante e nel bagno.
6. Verrà raccomandato l'uso dell'appendiabiti comune solo se sarà possibile, per la numerica di presenze limitata, evitare il contatto tra gli oggetti dei diversi ospiti.
7. Gli addetti di sala, indosseranno la mascherina



M A S O Z A M B O
KEEP IT SECRET

e laveranno o igienizzeranno frequentemente le mani con gel alcolico.

8. Il servizio di somministrazione (prima colazione e pasto) sarà erogato dal personale con il solo servizio al tavolo.
9. Gli oggetti utilizzati per un servizio (cestino del pane, prodotti per il condimento, zuccheriera monodose, etc.) saranno messi a disposizione degli ospiti solo dopo adeguata igienizzazione.
10. A richiesta del cliente, possono essere forniti agli ospiti guanti monouso da indossare durante il pasto, fermo restando l'invito a igienizzare le mani prima dell'ingresso in sala.
11. Per agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale utilizzati dagli ospiti, sarà collocato un cestino portarifiuti con apertura a pedale sul balcone esterno.
12. Non saranno consentite consumazioni di cibo in camera.
13. Al fine di consentire al personale di effettuare le operazioni di risanamento dei locali per la colazione del mattino seguente, la cucina sarà aperta a partire dalle ore 19.30 e la sala ristorante dovrà essere lasciata entro le ore 23. Oltre tale orario sarà consentito ai clienti di usufruire degli spazi esterni sul balcone o nel solarium.

Preparazione degli alimenti

1. In cucina gli addetti indosseranno la mascherina e i guanti.
2. A ogni cambio di guanti, e quando i guanti verranno rimossi, il personale si laverà le mani. Il lavaggio delle mani costituisce una barriera protettiva alle infezioni maggiore rispetto all'indossare guanti monouso.
3. Nel caso in cui i locali adibiti alla preparazione degli alimenti, o qualche fase di preparazione degli stessi, rendano difficile mantenere le misure di distanziamento, l'utilizzo di mascherine e guanti monouso renderà possibile ridurre la distanza tra il personale.
4. Come d'abitudine, tutte le superfici e gli utensili frequentemente a contatto con gli alimenti saranno sanificate periodicamente.

Modalità di fruizione dei servizi Spa

1. L'accesso alla Spa sarà consentito solo a gruppi di due persone per volta che dovranno rispettare turni di sedute e trattamenti concordati e prenotati in anticipo.
2. Il cliente raggiungerà la sauna, come di consueto, indossando il kit fornito e illustrato in fase di accettazione (accappatoio, telo lungo per sauna, ciabattine monouso), e sarà preso in consegna dal personale preposto.
3. Al termine di ogni turno, locali e attrezzature saranno sottoposti a pulizie e risanamento con vapore e prodotti igienizzanti.
4. Al fine di garantire la soppressione di ogni forma di batterio, la sauna sarà disponibile solo in modalità "finlandese", ovvero con temperatura di 100° e umidità al 20%.
5. La gettata di vapore (aufguss), con ventilazione indotta da un operatore, sarà sospesa, non essendo compatibile con il rispetto della distanza minima di un metro. Verrà comunque garantito, senza ventilazione, l'uso di olii essenziali su palle di ghiaccio, per tutti i trattamenti e percorsi che prevedono la gettata di vapore (aufguss).
6. Trattamenti e percorsi Spa verranno concordati, previa telefonata con il personale preposto, che, nel rispetto al protocollo sanitario previsto per le sedute fisioterapiche e massoterapiche, effettuerà un'intervista telefonica e concorderà il programma e l'orario delle sedute.
7. L'operatore preposto indosserà i dispositivi di protezione individuale consigliati dai protocolli sanitari di fisioterapisti e massoterapisti.
8. Il cliente dovrà essere munito di mascherina chirurgica, che dovrà indossare durante i trattamenti. Sono esclusi dall'obbligo di mascherina i trattamenti di maschera facciale, di scrub e peeling (che verranno eseguiti direttamente dal cliente, previa fornitura dei prodotti), l'attività ricreativa di sauna. La normale permanenza e il riposo nei locali spa, così come il relax sulle sdraio del solarium esterno, saranno senza mascherina.