



## SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' UNIVERSITARIA DEGLI STUDENTI DELLA SCUOLA SUPERIORE MERIDIONALE

### OFFERTA TECNICA

#### PREMESSA:

Il RTI avrà a disposizione i posti letto necessari per l'espletamento del servizio di alloggio e ristorazione per gli studenti della SSM, in due strutture:

**1)RESIDENZA di Via Marchese Campodisola, 16, 80133 Napoli**

**2)RESIDENZA di Vico del Sacramento a Foria, 11, 80137 Napoli**

**ed in via del tutto ausiliaria e transitoria, per il primo periodo di espletamento del servizio onde consentire la ristrutturazione e l'adeguamento delle due strutture di cui sopra, una terza struttura con destinazione alberghiera:**

**3) Hotel Naples in Corso Umberto I,n.55 .**

**Le unità di alloggio, i servizi ristorativi, di portineria, reception, sorveglianza e gestione, saranno suddivisi per periodo e per immobile così come segue:**

**dal01/11/2020 al 15/03/2021** ospitalità, servizi ristorativi( prima colazione, pranzo e cena ), di portineria, reception, sorveglianza e gestioneper n.90 ospiti presso Hotel Naples.

Si ribadisce che la struttura alberghiera su menzionata offrirà i servizi solo in maniera temporanea ed ausiliaria e **non è oggetto dei servizi offerti a base di gara per l'intera durata .**

**dal 16/03/2021 al 31/07/2021** ospitalità per n.22 ospiti presso Hotel Naples e n.68 ospiti presso la Residenza di Via Marchesa di Campodisola, 16 - I servizi ristorativi ( prima colazione, pranzo e cena ), di portineria, reception, sorveglianza e gestione, saranno sempre presso l'Hotel Naples

**dal 01/09/2021 e per gli anni successivi**l'ospitalità avverrà presso la struttura di Via Marchese Campo d'Isola per 64 unità e presso la residenza di Vico Sacramento a Foria per le restanti necessarie unità a base di gara .



## **Paragrafo B1 – Descrizione della struttura messa a disposizione e delle singole unità di alloggio**

### **RESIDENZA MARCHESE CAMPODISOLA**

#### **1.1 Tipologia della camera destinata agli utenti -**

Al termine della ristrutturazione e dell'adeguamento della Residenza, la distribuzione e il dimensionamento dei moduli degli spazi ricettivi individuerà complessivamente un numero di trentaquattro camere doppie, chesaranno tutte munite di servizio igienico completo, con una capacità ricettiva pari a sessantotto posti letto, dislocate ai vari piani

Tutti i piani dove sussisteranno gli alloggi, saranno raggiungibili agevolmente con n. 1 ascensore che consentirà un facile ed accessibile spostamento tra i diversi ambienti della struttura.

La manutenzione e l'assistenza delle singole unità di alloggio sarà garantita H24

La camera che verrà destinata agli studenti, sarà una stanza doppia con due letti separati di ca. 14 mq. . I due sommier singoli avranno la misura di 90 x 200cm. L'arredo dei suddetti moduli a due letti è comprensivo di n. 2 comodini, n. 1 armadio, n. 1 tavolo da lavoro, 2 sedie, 1 portabagaglio, 1 attaccapanni.

Le camere, che saranno dotate della stanza da bagno, prevederanno tutte la presenza di lavabo, wc, bidet, vasca o doccia: ogni servizio igienico sarà comprensivo dei seguenti accessori: n. 1 portatovaglie da cm.50; n 1 portatovaglie da cm. 30; n 1 portarotolo; n 1 portasapone per doccia; n 1 portasapone per lavabo; n 1 portasapone per bidet; n 1 porta scopino completo; n 1 specchio con applique; n. 1 dispenser per sapone liquido per le mani; n. 1 dispenser per doccia – shampoo, presente nel box doccia o in prossimità della vasca da bagno

La residenza non disporrà di camere singole, che su richiesta, saranno tutte disponibili presso l' HotelNaples, alle quotazioni indicate successivamente

#### **1.2 Descrizione edificio**

La residenza si localizza nel centro cittadino, alla Via Marchese Campodisola, 16.

L'ubicazione dello stabile è particolarmente felice per la residenza degli studenti della SSM, in quanto è posizionato a soli 300mt, da Via Mezzocannone, 4, ingresso della SCUOLA SUPERIORE MERIDIONALE.

La struttura gode inoltre di una posizione ideale per le attività turistiche in quanto trovasi a breve distanza dal porto e dal centro antico e facilmente collegato alle vicine piazza Municipio e piazza Garibaldi, nonché servito dalla linea metropolitana 1, di cui la stazione più vicina, quella di UNIVERSITA', dista solo 100mt.

L'immobile è un fabbricato cielo terra su 4 livelli, ben rifinito e con ingresso indipendente. La struttura sopra individuata è così censita al N.C.E.U. alla Sez. POR, Foglio 2, Particella 186, Sub 10.

La Residenza non dispone di una sala lettura / studio, di una sala comune, sala riunioni ed aula computer; saranno spazi e servizi, disponibili e prenotabili su richiesta, nella struttura alberghiera limitrofa, l'Hotel Naples previo prenotazione.

Anche il servizio di food&beverage, portineria, sorveglianza, reception e gestione, sarà gestito dalla suddetta struttura alberghiera.

Un servizio di lavanderia con lavaggio a secco o ad acqua, stiratura e riparazioni sartoriali è disponibile, a tariffe convenzionate, con prelievo e consegna dei pacchetti a domicilio. In zona, a poche centinaia di metri, raggiungibile a piedi, è fruibile altresì un servizio di lavanderia convenzionata a gettoni, self service

##### **1.2.1 DESCRIZIONE DEGLI IMPIANTI**

Le opere di ristrutturazione della suddetta struttura e di integrazione e/o adeguamento degli impianti esistenti, elettrici, idrico sanitario e di riscaldamento saranno effettuate nel rispetto della normativa vigente

#### **1.2 - SOLUZIONI FINALIZZATE A RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI NELLA LOGICA DEI CAM**



I servizi saranno saranno espletati nel rispetto delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM)

#### **1.4 AUTONOMIA FUNZIONALE DELLE UNITA' DI ALLOGGIO**

- \* connessione wi-fi in fibra ottica in tutte le camere
- \* televisore
- \* climatizzazione autonomanella camera

### **RESIDENZA VICO DEL SACRAMENTO A FORIA**

#### **1.1 Tipologia della camera destinata agli utenti**

Al temine della ristrutturazione e dell'adeguamento, la distribuzione e il dimensionamento dei moduli degli spazi ricettivi individuerà complessivamente un numero di quarantacinque camere, tutte munite di servizio igienico completo, con una capacità ricettiva pari a ca. novanta posti letto, dislocate ai vari piani che unitamente al ristorante e gli spazi comuni, saranno raggiungibili agevolmente con l'ascensore che consentirà un facile ed accessibile spostamento tra i diversi ambienti della struttura.

La manutenzione e l'assistenza delle camere sarà garantita H24

La camera che verrà destinata agli studenti, sarà una stanza doppia con due letti separati di ca. 14 mq. . I due sommier singoli avranno la misura di 90 x 200cm. L'arredo dei suddetti moduli a due letti è comprensivo di n. 2 comodini, n. 1 armadio, n. 1 tavolo da lavoro, 2 sedie, 1 portabagaglio, 1 attaccapanni.

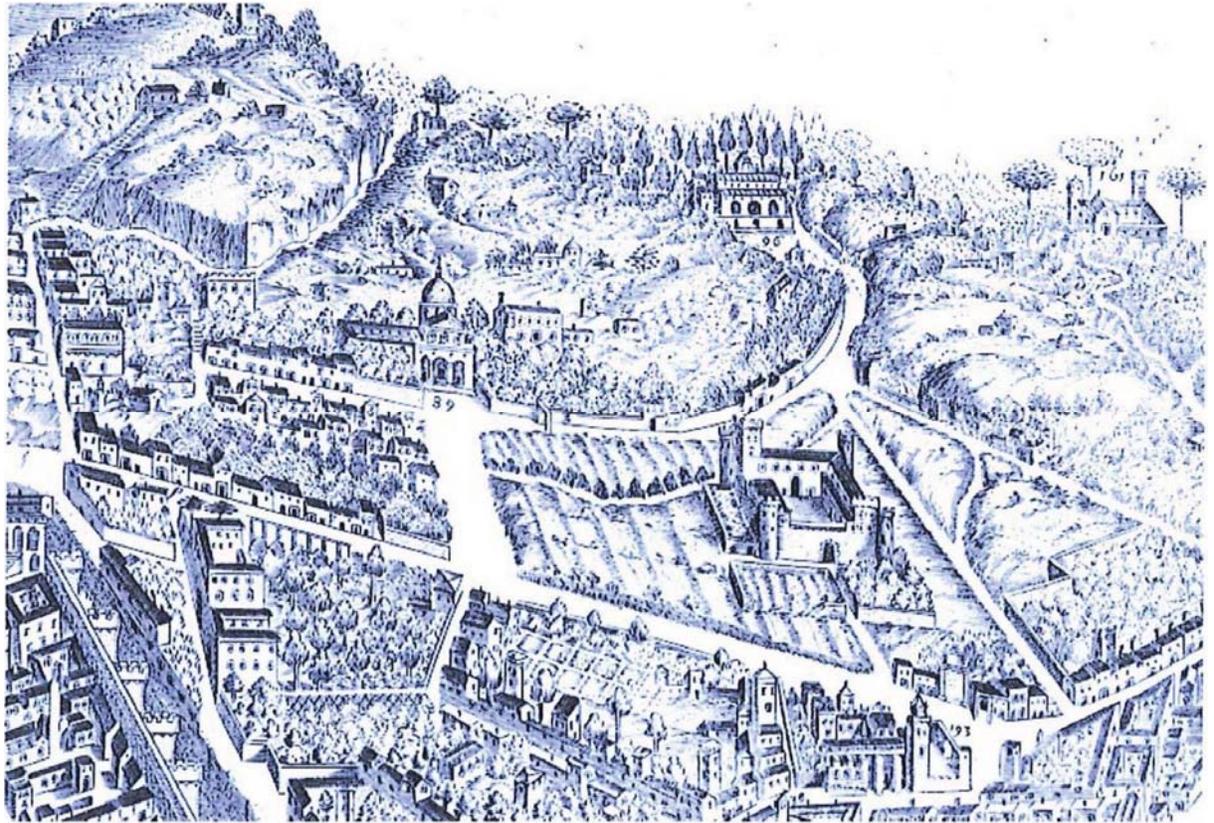
Le camere, che saranno dotate della stanza da bagno, prevederanno tutte la presenza di lavabo, wc, bidet, vasca o doccia: ogni servizio igienico sarà comprensivo dei seguenti accessori: n. 1 portatovaglie da cm.50; n 1 portatovaglie da cm. 30; n 1 portarotolo; n 1 portasapone per doccia; n 1 portasapone per lavabo; n 1 portasapone per bidet; n 1 porta scopino completo; n 1 specchio con applique; n. 1 dispenser per sapone liquido per le mani; n. 1 dispenser per doccia – shampoo, presente nel box doccia o in prossimità della vasca da bagno

#### **1.2 Descrizione edificio**

Il complesso edilizio risulta ubicato ai piedi della collina di Miradois, in prossimità dell'ottocentesco orto botanico, presso la via Foria, una delle più antiche strade di accesso della città. La ricca documentazione cartografica allegata ne dimostra l'occupazione del lotto già nel corso del XVII e XVII secolo mentre gli ultimi ampliamenti (in calcestruzzo armato) risalgono al secondo decennio del 1900, con l'acquisizione del complesso seicentesco e la sua trasformazione a convento. Infatti allorché nel 1922 la proprietà fu acquisita da coloro che fondarono poi nel 1936 l'istituto delle suore Compassioniste Serve di Maria, dovettero iniziare opere che modificarono, in parte, la struttura dell'edificio e degli spazi caratterizzati fino ad allora da tipologia costruttiva e materica risalente alla seconda metà del secolo XVII, per poterne adattare gli spazi originari secondo la nuova destinazione d'uso a residenza collettiva.



CN.01 - A. Lafrery, 1566 - "Quanta e di quale bellezza "



ICN.02 - A. Baratta, 1679- "Fidelissimae Urbis Neapolitanae cum Omnibus Viis Accurata et Nova Delineatio".



La struttura è ubicata nel cuore antico della città ed è distante dal complesso universitario di Via Mezzocannone solo due chilometri ed è facilmente raggiungibile a piedi in ca. 20 minuti. Volendo è possibile utilizzare anche la metropolitana 1 di Napoli. Partendo dalla stazione UNIVERSITA' e scendendo alla fermata MUSEO, la residenza è distante ca. 650 metri a piedi. Oppure, partendo dalla facoltà di Architettura, ubicata a Via Monteoliveto, a 500mt da Via Mezzocannone, è possibile prendere la linea filobus 201. La fermata "CASERMA GARIBALDI" a Via Foria, è lontana solo 200mt dalla Residenza.

Anche dal punto di vista turistico, la location è molto favorevole. I decumani del centro antico sono a soli 800 mt, la stazione di Piazza Cavour / Museo, delle linee metro 1 e 2, dista solo 650mt.

L'attuale destinazione d'uso dell'immobile è per abitazioni collettive (come già anticipato in precedenza è stato destinato ininterrottamente dal 1922 al 1991 a sede dell'ISTITUTO SUORE COMPASSIONISTE SERVE DI MARIA"), verrà oggi ristrutturato ed adeguato a residenza universitaria secondo i dettami di un edilizia moderna e di avanguardia, per essere pronto ad ospitare nel settembre 2021, i ca. 90 studenti della SSM.

Come servizi, oltre ad essere dotata di una cucina, un bar ed un'ampia sala ristorante, di un servizio di portineria, e reception, la Residenza avrà a disposizione una sala lettura / studio per un minimo di 40 posti a sedere; una sala comune con TV, con giochi da tavolo, proiettore per film, tavoli, poltrone, divanetti per la socializzazione per un minimo di 40 posti a sedere; una lavanderia dotata di lavatrici, asciugatrici e in zona separata un'area per gli stendini (gestiti in autonomia dagli utenti); una sala riunioni con minimo 20 posti a sedere; un'aula computer con minimo 20 posti a sedere.

### 1.2.1 DESCRIZIONE DEGLI IMPIANTI

Le opere di ristrutturazione della suddetta struttura e di integrazione e/o adeguamento degli impianti esistenti, elettrici, idrico sanitario e di riscaldamento saranno effettuate nel rispetto della normativa vigente

### 1.3 - SOLUZIONI FINALIZZATE A RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI NELLA LOGICA DEI CAM

I servizi saranno espletati nel rispetto delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM)

### 1.4 AUTONOMIA FUNZIONALE DELLE UNITA' DI ALLOGGIO

connessione wi-fi in fibra ottica in tutte le camere - televisore - climatizzazione autonoma nella camera

#### HOTEL NAPLES

#### 1.1 Tipologia della camera destinata agli utenti

La distribuzione e il dimensionamento dei moduli degli spazi ricettivi individua complessivamente un numero di ottanta camere, tutte munite di servizio igienico completo, con una capacità ricettiva pari a centocinquanta posti letto, dislocate ai vari piani secondo la disposizione seguente

Primo piano: camere dalla n 103 alla n 109: n. 6 doppie, n. 1 singola di cui una per persone disabili;

Secondo piano: camere dalla n 201 alla n 214: n 11 doppie di cui due per persone disabili e n 3 doppie uso singola

Terzo piano: camere dalla n 301 alla n 316: n 12 doppie, n 4 doppie uso singola

Quarto piano: camere dalla n 401 alla n 415: n 11 doppie, n 1 singola, n. 3 doppie uso singola

Quinto piano: camere dalla n 501 alla n 515: n 11 doppie, n. 1 tripla, n 1 singola, n. 2 doppie uso singola

Sesto piano: Camere dalla n 601 alla n 615: n 8 doppie, 1 tripla, 1 junior suite, 1 suite, n 1 singole, n 1 doppia uso singola

**Tutte i piani dove sono dislocati gli alloggi, il ristorante e gli spazi comuni, sono raggiungibili agevolmente con n. 2 ascensori che consentono un facile ed accessibile spostamento tra i diversi ambienti della struttura.**

#### La manutenzione e l'assistenza delle camere è garantita H24

La camera che verrà destinata agli studenti, sarà una stanza doppia con due letti separati di ca. 20 mq. compreso il servizio igienico-sanitario. I due sommier singoli avranno la misura di 90 x 200cm. L'arredo dei suddetti moduli a due letti è comprensivo di n. 2 comodini, n. 1 armadio, n. 1 tavolo 150 x 50, 2 sedie, 1 portabagaglio, 1 attaccapanni.

I servizi prevedono tutti la presenza di lavabo, wc, bidet, vasca o doccia: ogni servizio igienico è comprensivo dei seguenti accessori: n. 1 portatoviglie da cm.50; n 1 portatoviglie da cm. 30; n 1 portarotolo; n 1 portasapone per doccia; n 1 portasapone per lavabo; n 1 portasapone per bidet; n 1 porta scopino completo; n 1 specchio con applique; n. 1 dispenser per sapone liquido per le mani; n. 1 dispenser per doccia - shampoo, presente nel box doccia o in prossimità della vasca da bagno



L' Hotel Naples dispone anche di una ristretta disponibilità di alloggi in camera singola ( n. 4 stanze, di ca. 10,50 mq, con un solo sommier da cm 90 x 200 ) e doppia uso singola ( n. 13 stanze, di ca. 12,50, con un solo sommier da cm 140 x 200 ). L' arredamento e la dotazione è simile alla camera doppia.

I supplementi per suddette camere sono i seguenti:

Camera singola: € 45,00 per camera, al giorno

Camera doppia uso singola € 55,00 per camera, al giorno

Camera doppia, con due letti o letto matrimoniale da cm 180 x 200, utilizzata da una sola persona € 55,00 per camera al giorno

Si precisa che si offre un servizio opzionale solo per i docenti che potranno essere ospitati all' Hotel Naples, sempre in funzione della disponibilità delle camere (sia come pernottamento che come servizi ristorativi) per tutta la durata della fornitura e cioè a partire dal 01/11/2020 fino a fine contratto ( valido per 3 anni + un periodo opzionale della durata massima di 2 anni ). Comunque in ogni caso per il relativo soggiorno dovrà essere garantito il supplemento di cui sopra .

## 1.2 Descrizione edificio

L'Hotel Naples si localizza nel centro cittadino, al corso Umberto I, strada costruita alla fine dell'800, nell'ambito dei lavori di risanamento e ampliamento dei quartieri porto-mercato-pendino. Confina a nord - con il fronte principale - su corso Umberto I, ad est con la piazzetta Ruggero Bonghi, ad ovest con via Luigi Palmieri, mentre il fronte rivolto a sud è in aderenza alla chiesa seicentesca di San Pietro Martire, la cui presenza caratterizza il fronte irregolare dell'edificio in oggetto.

**L'ubicazione dello stabile è particolarmente felice per la residenza degli studenti della SSM in quanto è posizionato di fronte la sede dell'Università FEDERICO II dove è domiciliata la SCUOLA SUPERIORE MERIDIONALE.** L' Hotel Naples gode inoltre di una posizione ideale per le attività turistiche in quanto trovasi a breve distanza dal porto e dal centro antico e facilmente collegato alle vicine piazza Municipio e piazza Garibaldi, nonché servito dall'linea metropolitana 1, di cui la stazione più vicina, quella di UNIVERSITA', dista solo 200mt.

L'albergo è costituito da un piano interrato, un piano terra, da sei piani in elevazione, e concluso da un piano attico con terrazzo a livello, dove è ubicato il servizio ristorante, il bar e la cucina

La struttura sopra individuata è così censita al N.C.E.U. di Napoli. Sez. Porto, Foglio 2, particella n°372, sub.14; il locale adibito a cabina ENEL è così censito: Sez. Porto, Foglio 2, Particella n. 372, sub.11.

L'edificio è stato recentemente oggetto di lavori di ripristino conservativo e funzionale per l'adeguamento ai requisiti di albergo a quattro stelle. Le strutture portanti verticali sono in muratura di tufo dello spessore minimo di 40 cm; le strutture orizzontali sono costituite da solai misti in ferro e blocchi di tufo, completati da soletta in

c.a. e da solai eseguiti con travi in ferro e tavelloni con soletta in c.a. all'estradosso, con controsoffitti isolanti sospesi in cartongesso

### 1.2.1 Articolazione Planimetrica

I collegamenti verticali tra i vari livelli sono garantiti da un corpo scala principale centrale ( scala A ) ed il blocco costituito da due ascensori ( 1 e 2 ), a cui si accede dopo aver attraversato il vano adibito a reception; in particolare il solo ascensore 1 collega tutti i livelli dell'edificio, compreso il piano interrato. Altri collegamenti verticali, da considerarsi vie di fuga in caso d'emergenza, sono presenti a tutti i livelli secondo una

disposizione planimetrica sfalsata: una prima scala (scala D) collega il piano attico con tutti i livelli sottostanti fino al terzo piano; una seconda scala (scala C) collega terzo e secondo piano, mentre una terza scala d'emergenza (scala B) collega il secondo piano fino al piano interrato, con uscita al piano terra.

La struttura ricettiva è costituita dai seguenti livelli con relative destinazioni d'uso:

piano interrato (quota -3,65 m): cabina elettrica, locale quadri, centrale idrica, depositi, spogliatoi e servizi per il personale, riserve idriche e centrale idrica antincendio, ascensore 1, Scala A, Scala B di emergenza, montacarichi, corridoi.

Piano terra (quota +0,10 m): reception, hall, sala soggiorno, bar, office e montacarichi, locale quadri elettrici, servizi igienici, scala A, scala B di emergenza, ascensori 1 e 2, **una sala lettura – studio con 40 posti a sedere, una sala comune per 40 pax a sedere, con tv, giochi da tavolo, proiettore per film, tavoli con poltrone, divanetti per la socializzazione ed un aula per computer con 20 posti a sedere.**

**Dette sale essendo in una struttura alberghiera andranno prenotate e gestite a richiesta .**

primo piano (quota +3,90 m): unità ricettive dalla n103 alla n109, scalaA, scala B di emergenza, ascensori 1 e 2, corridoi, office di piano per l'ostocaggio della biancheria sporca, uffici amministrativi con servizi igienici, locale deposito.

Secondo piano (quota +7,15 m): unità ricettive dalla n°201 alla n°214, scalaA, scala B di emergenza, scala C di emergenza, ascensori 1 e 2, corridoi, saletta d'attesa comune, office di piano, uffici della direzione con servizi igienici, locale deposito.



Terzo piano (quota +1 1.40 m): unità ricettive dalla n°301 alla n°316, scala A, scala C di emergenza, scala D esterna di emergenza, ascensori 1 e 2, corridoi, office di piano per il ritiro della biancheria, terrazza con lucernari su sottostanti locali amministrazione.

Quarto piano (quota +15,65 m): unità ricettive dalla n°401 alla n°415, scala A, scala D, esterna di emergenza, ascensori 1 e 2, corridoi, office di piano.

Quinto piano (quota +19,90 m): unità ricettive dalla n°501 alla n°515, scala A, scala D esterna di emergenza, ascensori 1 e 2, corridoi, saletta d'attesa comune, spogliatoi e servizi per il personale di ristorazione.

Sesto piano (quota +24.15 m): unità ricettive dalla n°601 alla n°615, scala A, scala D esterna di emergenza, ascensori 1 e 2, corridoi, saletta d'attesa comune, spogliatoi e servizi per il personale di ristorazione.

Settimo piano - piano attico (quota +28,80 m): cucina, terrazza solarium, sala per la consumazione dei pasti, percorso protetto da copertura leggera a sbalzo, coperto, scala A, scala D esterna di emergenza, ascensori 1 e 2, corridoi, numeroquattro servizi igienici per il pubblico, **sala riunioni per 20 persone**

**Anche la suddetta sala essendo in una struttura alberghiera andrà prenotata e gestita a richiesta.**

Al piano terra si localizzano gli ambienti di uso comune. L'ingresso principale dà accesso ad un ambiente adibito a reception con servizio di portineria che consente di raggiungere direttamente i collegamenti verticali (ascensori e scala principale) e la hall a sinistra, mentre a destra è collocata la sala meeting. Dalla hall è possibile accedere alla **sala lettura – studio con 40 posti a sedere, una sala comune per 40 pax a sedere, con tv, giochi da tavolo, proiettore per film, tavoli con poltrone, divanetti per la socializzazione**. Al piano terra sono presenti servizi igienici comuni a servizio degli spazi hall/reception, sala lettura e sala comune, di cui uno riservato a persone con disabilità. I servizi igienici e gli spogliatoi relativi al personale addetto alla ristorazione sono dislocati ai piani quinto e sesto rispettivamente per il personale maschile e femminile. Consistono in uno spogliatoio, a cui si accede direttamente dal corridoio di piano, munito di armadietti in numero idoneo per gli addetti previsti, e tramite una porticina aperta nella direzione di esodo, si entra nel w.c. personale, organizzato con antibagno munito di lavandino e locale bagno reso indipendente da apposita porta. I rivestimenti ceramici e gli accessori rispondono alle Norme vigenti in materia. I servizi igienici e gli spogliatoi relativi al rimanente personale sono dislocati al piano interrato e sono anch'essi opportunamente divisi per sesso con accessori rispettivamente a destra e a sinistra del corridoio di piano disposto in maniera centrale. La zona spogliatoio di entrambi i locali risulta planimetricamente ampia, ma per le coperture a volta che caratterizzano il piano interrato dello stabile, gli armadietti, presenti in numero idoneo per gli addetti previsti, sono disposti in maniera tale da garantire nelle zone di transito altezze idonee (H=2,40 m) sacrificando alcuni spazi. I locali w.c., con accesso diretto dagli spogliatoi, sono organizzati con antibagno munito di lavandino e docce e dal locale bagno reso indipendente da apposita porta. I rivestimenti ceramici e gli accessori rispondono alle Norme vigenti in materia. Al primo e terzo piano sono presenti office per il personale delle pulizie, muniti di gettaio, dove viene gestita il ciclo dello sporco, come meglio specificato nei capitoli successivi, mentre al secondo e quarto piano gli office sono dotati di scaffalature per l'ostoccaggio della biancheria pulita. Al secondo piano, in aderenza alla fiancata della chiesa di San Pietro Martire, sono localizzati gli spazi per l'amministrazione della struttura ricettiva, provvisti di specifici servizi igienici, separati per sesso. Dal primo al sesto piano sono localizzate le unità ricettive, secondo la suindicata distribuzione.

Al 7° piano - attico sono presenti ulteriori ambienti di uso comune. Sul lato prospiciente ad angolo tra c.so Umberto e via Palmieri sono ubicati i locali cucina previsti per il servizio di preparazione/riscaldamento dei pasti; la terrazza solarium è arredata con tavolini, sedie ed ombrellone, per consentire agli ospiti momenti di relax all'aperto. **Per la consumazione dei pasti e delle bevande, un'area di 100mq è stata opportunamente schermata con elementi di copertura rimovibili a scomparsa ed adibita a sala ristorante e bar per 120 coperti, dove gli ospiti potranno consumare la prima colazione al mattino, il pranzo e la cena. Sul lato prospiciente ad angolo tra c.so Umberto e piazzetta Bonghi è ubicato un locale destinato ad una sala riunioni per 40 posti.** A servizio del pubblico sono presenti al piano numero quattro w.c. separati per uomini e donne muniti di antibagno e bagno idonei per dimensioni e caratteristiche al numero di ospiti previsti.

### 1.2.2 Barriere architettoniche

Nella struttura ricettiva sono pienamente soddisfatti i criteri di accessibilità e di visitabilità degli spazi, previsti dal DM 236/1989 e dal T.U. 380/2001 ai fini del superamento delle barriere architettoniche. L'accessibilità alla struttura ricettiva è garantita anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, che possono raggiungere l'edificio e le sue singole unità ricettive, entrarvi agevolmente e fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

Al piano terra, gli ambienti di uso comune come la reception e la hall e soddisfano i criteri di visitabilità previsti dalla normativa; l'accesso ai livelli dell'edificio è garantito dai due impianti ascensori, accessibili senza necessità di superare dislivelli e con opportuni spazi di movimentazione per persone con ridotta o impedita capacità motoria. Stessi requisiti caratterizzano gli spazi di uso comune localizzati al piano attico - 7° piano (sala consumazione pasti, bar e terrazza solarium).



Al piano terra sono presenti i servizi igienici comuni, a servizio degli spazi hall / reception, di cui uno riservato a persone con disabilità. La struttura ricettiva è, altresì, dotata di unità ricettive che soddisfano i requisiti di visitabilità, tutte organizzate con la previsione di opportuni spazi di movimentazione e idonei servizi igienici rispondenti alla normativa.

In particolare, per persone con ridotta o impedita capacità motoria, sono presenti le seguenti unità ricettive, per un numero totale di n°4 camere (per complessivi n. 6 posti letto):

Primo piano: camere n 102 e n 108 (singole)

Secondo piano: camere n 205 e n 206 (matrimoniali)

### 1.2.3 - SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI E LIQUIDI

Nella struttura ricettiva sono previste attività che rappresentano fonti di produzione di rifiuti di cui se ne prevede lo smaltimento, essenzialmente nei seguenti ambienti:

Locale cucina – Bar - consumazione pasti ;

Unità ricettive

**LOCALE CUCINA – BAR** - Al piano attico – 7 piano sono localizzati ambienti di uso comune destinati alla preparazione/riscaldamento dei pasti, nonché alla loro consumazione. In particolare, sul lato prospettante ad angolo tra c.so Umberto e via Palmieri, sono ubicati i locali cucina, rifiniti con opportuni rivestimenti ceramici antisdrucciolo a norma di legge, e provvisti di idonea aerazione naturale, nonché di sistema di aspirazione forzata sulla zona di cottura, con filtraggio dei fumi ed emissione diretta in copertura. I locali cucina sono comunicanti, attraverso l'office ed un ambiente-filtro, ad uno spazio aperto ma opportunamente riparato da una copertura leggera, in cui si prevede la localizzazione dei contenitori - idoneamente predisposti per la raccolta differenziata - da utilizzarsi per il deposito temporaneo (giornaliero) dei rifiuti. Dal piano attico si prevede il trasporto dei suddetti rifiuti in appositi contenitori atti ad evitare dispersioni ed opportunamente sigillati, fino al piano interrato, tramite l'ascensore 1, riservato all'utilizzo da parte del personale di servizio in prestabiliti orari. Una volta portati al piano interrato, tramite l'uso del montacarichi esistente, i rifiuti potranno essere portati direttamente all'esterno della struttura sulla via Palmieri, DIFFERENZIATI, in umido, carta, vetro, plastica-metalli, indifferenziata, in orari compatibili alle vigenti normative ed ordinanze sindacali in vigore nel Comune di Napoli in rispetto del calendario predisposto dall'ASIA Napoli per gli esercenti della ristorazione residenti nella zona OREFICI.

**UNITA' RICETTIVE** - Nelle singole unità ricettive, vengono quotidianamente raccolti i rifiuti lasciati dagli ospiti della struttura alberghiera, già differenziati ( in ogni unità di alloggio infatti è posto un cestino di diversi colori, dove l'ospite può già differenziare la spazzatura prodotta ) e, contemporaneamente vengono effettuate le operazioni di pulizia dal personale di servizio. Al terzo piano è stato predisposto un office fornito di gettatoio, con pavimenti antisdrucciolo e pareti con rivestimenti facilmente lavabili, funzionale al ciclo di pulizia e di raccolta rifiuti delle unità ricettive; in questo locale, nello specifico, sono collocati i carrelli predisposti alla raccolta dei rifiuti lasciati dagli occupanti delle unità ricettive, opportunamente attrezzati per la differenziazione. Anche questi rifiuti, rientrano nel ciclo di smaltimento suindicato, e di essi se ne prevede il trasporto in appositi contenitori sigillati, fino al piano interrato, tramite l'ascensore 1, riservato all'utilizzo da parte del personale di servizio in orari prestabiliti.

### 1.2.4 DESCRIZIONE DEGLI IMPIANTI

**Impianto elettrico – tv –connessione internet** - L'impianto elettrico a servizio dell'albergo Hotel Naples è costituito, in sintesi, da una cabina di trasformazione MT/bt equipaggiata con n.2 trasformatori da 500kVA, con sistema di distribuzione TN-S, che attraverso un quadro power center alimenta i vari quadri di piano, di zona e le varie centrali tecniche, tra cui la centrale termofrigorifera posta sul piano di copertura, la centrale idrica acqua potabile, la centrale idrica antincendio e quella termica tutte poste nel piano interrato.

Per quanto riguarda la distribuzione ai piani camere (dal primo al sesto) da ciascun quadro di piano partono le linee per l'alimentazione dei singoli centralini camera. Ciascun centralino è alimentato da due linee, una relativa ai carichi luce e prese ordinari, l'altra di sicurezza per l'alimentazione della scheda che gestisce le varie funzionalità per la gestione "intelligente" della camera (allarme bagno, segnalazione della presenza in camera, controllo della temperatura, sgancio del condizionamento all'apertura degli infissi, segnalazione allarme porta aperta, luce di cortesia).

L'impianto elettrico è inoltre alimentato da un gruppo elettrogeno da 200kVA ad inserimento automatico al mancare della rete Enel, ubicato sul terrazzo del 3° piano, per l'alimentazione dei carichi preferenziali costituiti dagli impianti ascensori, illuminazione corridoi e atrii, illuminazione hall, gruppi di pompaggio antiallagamento e acqua potabile. Infine è presente un gruppo di continuità per l'alimentazione degli impianti di sicurezza, costituiti dalla centrale rivelazione incendi, centrale telefonica, server, apparati trasmissione dati.

L'albergo è inoltre dotato di impianto TV e TV satellitare, impianto TVCC di controllo accessi, impianto diffusione sonora allarmi, e diffusione sonora musicale per le sale del piano terra e del bar in copertura.



L'intera struttura alberghiera è cablata con una rete wi-fi in fibra ottica. La banda ultra larga, oltre gli spazi comuni ( sale meeting, hall, ristorante, bar ) serve anche tutte le camere dell'Hotel.

**Prevenzione incendi** - Per la prevenzione incendi l'albergo è dotato di un apposito gruppo di spinta con relativa vasca di accumulo, che alimenta l'impianto idrico antincendio, su n-3 montanti, con n.3 idranti per ciascun piano, e n.3 idranti esterni. È presente inoltre un impianto automatico di rivelazione incendi, pulsanti di allarme e pannelli per le segnalazioni luminose e acustiche di allarme.

**Impianto di climatizzazione e riscaldamento** - L'impianto di condizionamento e climatizzazione delle camere degli ospiti, dal 1al 6" piano, è costituito da appositi fan coils in controsoffitto posti sull'ingresso dellecamere, con alimentazione da centrale costituita da n.2 pompe di calore da 250kW, adalimentazione elettrica. I fan coils sono dotati in ciascuna camera di appositotermostato di regolazione della temperatura e delle velocità dell'aria. L'impianto dellacamera è completato con l'immissione di una apposita portata d'aria attraverso lastessa bocchetta del fan coil, con ripresa forzata dal bagno. L'impianto è tale dagarantire una idonea sovrappressione nella camera ad evitare infiltrazioni dall'interno eper agevolare l'estrazione dal bagno, quest'ultima in grado di garantire i n.5 vol/h permc come da Regolamento del comune di Napoli. L'impianto di mandata è alimentato daun'apposita UTA che permette il controllo della temperatura invernale ed estiva, il gradodi umidità ed il filtraggio dell'aria. E prevista una UTA singola per ciascun piano tranneche per il 1 e il 2 piano dotati di un'unica macchina. L'estrazione è autonoma perciascun piano. Le espulsioni avvengono sul lato posteriore a distanza dalle finestredelle camere.La centrale termica è alimentata da una caldaia da 400kW posta sul piano dicopertura direttamente all'esterno, alimentata da apposita montante gas corrente lungola facciata del fabbricato, lato angolo Via Palmieri. L'impianto e dotato di un circuitoprimario e spillamenti secondari, per l'alimentazione delle batterie delle UTA, deitermoarredi disposti in ciascun bagno, e per l'impianto acqua calda sanitaria. Quest'ultimo è costituito da n.2 boylers da 2000 lt. posti nella centrale termica al pianointerrato.L'impianto sanitario è inoltre dotato di apposito impianto di trattamentoantilegionella dell'aziendaCillichemie. L'impianto di distribuzione è costituito da tre montanti AF, AC, RC, e ad ognipiano a mezzo di apposite valvole vengono derivati i montanti di piano che, attraversoopportune derivazioni, ciascuna dotata di propria valvola di sezionamento, vanno adalimentare i singoli bagni, con il ricircolo che arriva fino al collettore complanare delservizio.

**Impianti sanitari / servizi igienici** - Gli impianti igienico/sanitari della struttura ricettiva, siano essi quelli relativi all'uso delle singole unità ricettive, che quelli di uso comune, sono caratterizzati dai seguenti requisiti: pavimenti antisdrucchiolo e pareti con rivestimenti facilmente lavabili; altezza libera interna idonea; superficie di aerazione sufficiente.

L'impianto idraulico è realizzato con tubi in rame sanitario, con acqua calda a circolazione continua da serbatoio di accumulo tipo CTC per piano. Negli impianti sanitari gli scarichi sono stati opportunamente dimensionati, e tutti gli apparecchi sono dotati di ventilazione secondaria. Lo scarico generale dell'intero edificio avviene in modo diretto nella fogna comunale, mediante n.8 immissioni preesistentilocalizzate lungo il marciapiede di c.soUmberto I.

### 1.3 SOLUZIONI FINALIZZATE A RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI NELLA LOGICA DEI CAM

L' albergo dispone di un sistema di building automationche gestisce le varie funzionalità per la gestione "intelligente" della camera (allarme bagno, segnalazione della presenza in camera, controllo della temperatura, sgancio del condizionamento all'apertura degli infissi, segnalazione allarme porta aperta, luce di cortesia).L' abilitazione delle utenze di camera avviene tramite l'inserimento di una card transponder nel lettore a muro interno alla stanza. L'utente dopo aver aperto la porta con la stessa tessera abilita le luci della camera, il controllo della climatizzazione e tutte le utenze predisposte dal gestore. Tramite il software di supervisione viene rilevata la presenza. Il risparmio energetico viene garantito dallo spegnimento delle utenze in assenza dell'Ospite, le luci si spengono e la climatizzazione si pone in uno stato di mantenimento in base alle impostazioni del gestore.

Altresi, nel rispetto dell'ambiente ed al fine di ridurre i consumi di energia elettrica dovuti all'illuminazione negli spazi comuni, il 70% di lampadine installate sono a luce LED ed in tutti i servizi nei bagni comuni sono installati LED con sensore di movimento, da parete, con accensione e spegnimento automatico.

Al fine di ridurre i consumi idrici sono state installate cassette di scarico esterne nei WC dell'hotel con il pulsante a doppio bilanciere, che permette di scegliere un minor consumo di acqua al momento dello scarico.

Per favorire il minor consumo d'acqua per il bagno, l'80% delle stanze sono state concepite con box doccia

Per ridurre la formazione di calcare lungo le tubature, è stata installata sull'impianto idrico una pompa dosatrice della serie Cillit, che spartisce in tutto il circuito l'IMPULSAN SPECIAL, un prodotto per il condizionamento di acque sanitarie che inibisce efficacemente fenomeni di corrosione nell'impianto idraulico

Prodotti per la pulizia (detersivi, detergenti, disinfettanti ecc.) ad elevata percentuale di biodegradabilità.

Perfetta insonorizzazione di tutta la struttura

### 1.4 AUTONOMIA FUNZIONALE DELLE UNITA' DI ALLOGGIO



- connessione wi-fi in fibra ottica in tutte le camere - telefono per chiamate interne alla struttura ed esterne a pagamento - televisore satellitare con canale inglese, americano, francese, spagnolo, tedesco e russo - cassaforte in stanza - climatizzazione autonoma nella camera - frigobar con acqua minerale e prodotti analcolici a pagamento - spugna per la pulizia delle scarpe - cuffia doccia - sempre a disposizione della Reception dell'albergo: set spazzolino e dentifricio - lametta e crema da barba - kit cucito

## Paragrafo B2 – Miglioramento relativo al servizio di ristorazione

**2.1. Soluzioni relative alle modalità di organizzazione del servizio di ristorazione e distribuzione dei pasti agli utenti. Pianificazione della gestione delle risorse umane, con riferimento alle figure professionali impiegate nelle attività di ristorazione, anche in termini di qualificazione e precedenti esperienze nel settore ristorazione, all'organizzazione del lavoro e al programma di formazione.**

### MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE E CONSUMO DEI PASTI

Gli orari della distribuzione dei pasti saranno i seguenti:

Prima colazione: dalle 07:00 alle 10:00  
Pranzo: dalle 13:00 alle 14:00  
Cena: dalle 19:00 alle 20:00

### GESTIONE RISORSE UMANE

Sulla base di precedenti esperienze di successo e a garanzia di una "qualità costante" di servizio, tutto il personale impegnato nel servizio food&beverage alla SSM è rappresentato da figure professionali altamente qualificate con formazione documentata.

La responsabilità primaria dell'esecuzione del servizio di ristorazione degli studenti della SSM verrà affidata al DIRETTORE DEL SERVIZIO, figura professionale altamente formata e specializzata, con più di 25 anni di esperienza nel settore della ristorazione. Questi sarà il referente primario per ogni comunicazione da parte della Vostra Amministrazione, oltre a svolgere la funzione di coordinatore e supervisore del servizio in ogni suo aspetto, dalla gestione del personale, al controllo delle derrate, all'applicazione delle procedure dell'autocontrollo. È una figura essenziale che si caratterizza per un elevato grado di professionalità e ha maturato una notevole esperienza operativa e gestionale ed è a lui che i Responsabili della SSM dovranno rivolgersi per comunicazioni inerenti il controllo dell'andamento del servizio e di carattere operativo. Dispone dell'attestato di formazione per addetti alle attività connesse all'igiene degli alimenti (Ai sensi del Decreto Dirigenziale della Regione Campania n. 46 del 23 febbraio 2005) in qualità di Responsabile, n. 8177 / D, rilasciato a Napoli, il 03/10/2019

**2.2 - Varietà e composizione dei menu ordinari, nonché ulteriori menù proposti. Modalità di gestione od organizzazione delle attività di acquisto delle derrate alimentari, confezione e distribuzione dei pasti, riassetto e pulizia delle stoviglie e dei locali.**

**Composizione della prima colazione:** 1 bevanda calda (200 cc a scelta latte, caffè, tè); fette biscottate (4 fette biscottate) / cornetto + 1 panetto di burro + 2 confezioni monoporzioni di marmellata o miele; in alternativa, biscotti confezionati monoporzioni da 80 g

**Composizione del pranzo e della cena:** un primo piatto (pasta o riso g. 100/150 a seconda del condimento o g. 80 pasta e 100 g. di legumi, semola o riso; ammessa anche la pizza); un secondo piatto (carne rossa 150 gr., carne bianca 200 gr. o 250 gr. se con osso, pesce 200 gr., due uova, 100 gr. di formaggio); contorno di verdura 300 gr.; frutta di stagione (150 gr. oppure 1 frutto, banana, mela, pera, arancia, ecc. o yogurt o, due volte a settimana, dolce monoporzioni); 2 panini (60 gr. cad.); 1 lt. di acqua minerale e/o naturale pro capite.

Sono disponibili, a corredo del pasto, bustine monoporzioni di olio extravergine di oliva, aceto e sale.

Le grammature da erogare sono riportate nel menù del giorno, che sarà regolarmente esposto ogni giorno.

Lo studente che, per motivi di salute, necessita di un pasto cosiddetto "speciale", indicando con tale aggettivo la sola differenza rispetto alla maggior parte dei pasti erogati, può compilare una domanda (modulo allegato A) attestante eventuali intolleranze o allergie alimentari, con allegata idonea certificazione medica. La domanda, previa istruttoria da parte dell'Ufficio Ristorazione, verrà consegnata ai responsabili di cucina della mensa in modo tale che il pasto venga preparato. Lo studente ha diritto al servizio di ristorazione per celiaci e/o affetti da altre intolleranze alimentari, alle stesse tariffe delle normali fasce differenziate in uso per gli studenti universitari. Gli ingredienti che compongono ogni alimento sono consultabili dall'utente al momento della scelta del proprio pasto. Ogni giorno e nel turno antimeridiano e serale viene affisso nei locali ristoranti il menù con la denominazione della pietanza, la grammatura erogata per porzione ed infine un'indicazione dettagliata degli allergeni presenti nella suddetta pietanza.



Il nostro obiettivo è perciò un accesso equo e sicuro per gli studenti ai servizi di ristorazione collettiva che per noi si traduce in:

- Garantire un’ampia scelta di prodotti a disposizione.
- Qualità, scelta e selezione delle materie prime, non solo per l’assenza di glutine.
- Analisi dei rischi.
- Attenzione alle procedure.
- Formazione continua del personale.
- Istruzioni Operative per la produzione di pasti senza glutine.

**ALLEGATO A**

Al Responsabile dell’Ufficio Ristorazione

Napoli, .....

Oggetto: richiesta dieta speciale.

Il/la sottoscritt \_\_\_\_\_ CF \_\_\_\_\_ chiede l’erogazione,  
 di \_\_\_\_\_, di una dieta speciale per la seguente intolleranza alimentare:  
 \_\_\_\_\_;

Si allega la seguente certificazione medica: \_\_\_\_\_

Dichiaro altresì di avere preso visione dell’informativa ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR)

e di essere consapevole che dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell’ambito del procedimento per il quale le presenti dichiarazioni vengono rese.

Distinti Saluti

Firma

\_\_\_\_\_

Saranno sempre tenuti sotto controllo l’attività di approvvigionamento delle derrate alimentari, di merci, materiali e servizi al fine di assicurare che gli stessi siano conformi ai requisiti specificati. Per fare ciò esigiamo

- un’attenta valutazione dei fornitori e la loro qualifica, così da garantirsi interlocutori affidabili, in grado di assicurare la conformità dei loro prodotti e servizio alle normative applicabili nel campo della sicurezza alimentare;
- Il possesso di strumenti o dati di acquisto precisi e completi che consentano un’univoca identificazione del prodotto ordinato.

Le modalità di controllo delle attività di approvvigionamento saranno applicate a tutte le merci, i materiali ed i servizi che abbiano riflesso sulla qualità e sulla sicurezza alimentare.

La distribuzione e l’apparecchiatura dei tavoli, sarà svolta da personale appositamente formato che indosserà idonea divisa pulita, completa di copricapo, prima di iniziare ad apparecchiare e a distribuire avrà cura di lavarsi bene le mani, e indossare guanti monouso e mascherina. Consapevole del momento educativo che rappresenta il pranzo e la cena, il nostro personale servirà le pietanze con la necessaria attenzione, cura e gentilezza.

Al termine del servizio, quando gli utenti avranno abbandonato la sala ristorante, il personale provvederà:

- al rigoverno, alla pulizia ed alla sanificazione dei locali e di tutte le aree di competenza;
- allo smaltimento di tutta la rimanenza degli alimenti.

**2.2.1 – Estratto protocollo anti covid per il settore della ristorazione**



**Il servizio di Prima colazione, pranzo e cena** è servito nella nostra sala Maestrale al 7 piano, di ca. 100m2. Gli spazi consentono il rispetto delle vicinanza interpersonali previste dall'OMS ed in ottemperanza alle disposizioni previste dall'Art. 1-2 e 3 del Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 17/05/2020 e dalle "Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive", conferenza delle Regioni e delle province autonome del 15/05/2020 e del Protocollo di sicurezza anti diffusione SARS COV 2, settore della ristorazione e bar della regione Campania che prevedono:

Mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli ospiti

Rilevamento della temperatura corporea a tutti impedendo l'accesso agli ospiti in caso di temperatura > 37,5

Sarà obbligatorio per tutti gli ospiti e il personale addetto all'assistenza, considerata la condivisione prolungata del medesimo ambiente, di indossare la mascherina a protezione delle vie respiratorie per tutta la durata delle attività e procedere ad una frequente igiene delle mani con il gel igienizzante presente in sala

Sarà garantita la regolare pulizia e disinfezione degli ambienti, con particolare attenzione alle superfici più frequentemente toccate, ai servizi igienici e alle parti comuni

Non sarà purtroppo consentito l'accesso, per questioni di sicurezza, a persone estranee al gruppo, ad esclusione chiaramente del personale dell'Hotel

**Non è consentito consumare alimenti in piedi ed al buffet. Di conseguenza il servizio di prima colazione sarà servito ai tavoli, ove possibile con prodotti confezionati singolarmente e monoporzioni o in contenitori e piatti monouso**

E' obbligatorio l'uso di tovagliato monouso, che sarà sostituito per ogni cliente

Nei pressi dell'ingresso della sala ristorante sarà posizionato un dispenser con gel igienizzanti per la pulizia delle mani dei clienti

L'ingresso ai locali sarà regolamentato da personale addetto che contingenterà l'accesso evitando assembramenti interni e in corrispondenza dell'ingresso verificando che i clienti indossino le mascherine.

**Il cliente potrà togliere la mascherina solo quando seduto al tavolo. In qualunque altra condizione di presenza nel locale dovrà indossare la mascherina.**

### **2.3 - Soluzioni finalizzate a ridurre gli impatti ambientali nella logica dei CAM.**

a) viene curata l'affissione presso ogni mensa del menù con l'indicazione delle grammature delle pietanze e della presenza di eventuali allergeni;

b) è a disposizione presso ogni mensa una bilancia per la verifica delle grammature delle pietanze

d) il menù è sottoposto al controllo dietologico; sono disponibili informazioni riguardo alle tabelle caloriche ottimali;

e) è possibile, previa presentazione di apposita richiesta, erogare menù speciali su prenotazione, rivolti ad utenti con particolari intolleranze alimentari, come la celiachia.

È inoltre curata, con cadenze ravvicinate, la distribuzione di questionari, per l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utenza. Tali disposizioni tendono da un lato a garantire la qualità igienica dei pasti, dall'altro a mettere a disposizione degli utenti strumenti e documenti che consentano loro di effettuare un controllo diretto sul servizio e sulle eventuali difformità fra le regole dettate dalla SSME quanto effettivamente offerto all'interno del servizio ristorazione.

Qualità degli alimenti, attenzione per la salute e rispetto per l'ambiente sono le scelte adottate nella nostra ristorazione che offre preparazioni alimentari attente a esigenze di salute e, ove possibile compatibilmente con l'organizzazione del servizio e i contratti stipulati, scelte culturali e religiose.

I menù sono vari e bilanciati e presentano frutta e verdura di stagione e alcuni alimenti provenienti da agricoltura biologica, sistemi di produzione integrata, pesca sostenibile e filiera corta.

Nel nostro ristorante verrà attuata la raccolta differenziata, un gesto concreto per il rispetto dell'ambiente.

Il servizio ristorazione, per il tramite di alcune Onlus, contribuisce al recupero di prodotti non erogati al self di distribuzione a fini di solidarietà sociale

### **PARAGRAFO B 3 -MIGLIORAMENTO RELATIVO AL SERVIZIO ALBERGHIERO**

#### **3.1 - Soluzioni relative alle modalità di organizzazione del servizio alberghiero offerto agli utenti.**

Come già precedentemente esposto, nella premessa iniziale dell'offerta tecnica, il **Servizio di portineria, sorveglianza, reception e gestione** è offerto e garantito presso le seguenti strutture:



HOTEL NAPLES per il periodo iniziale e successivamente come meglio precedentemente descritto presso la RESIDENZA di Vico del Sacramento a Foria.

### 3.1.1 – Pulizia delle camere e degli spazi comuni –

La pulizia completa delle camere con i servizi igienici, in tutte e tre le strutture, sarà garantita almeno tre volte a settimana. Quella degli spazi comuni sarà invece giornaliera. Si comunica che se lo studente non soggiorna o lascia la struttura dovrà rimuovere i propri effetti personali dalla camera e potrà utilizzare l'apposito servizio deposito bagagli, al fine di una migliore igienizzazione e sanificazione delle camere che saranno oggetto di rotazione. Sarà facoltà della struttura alberghiera / Residenza, sostituire e permutare le camere agli ospiti.

#### Misura Anticovid

Fermata Camera e Bagno
All'entrata nella camera aprire la finestra e areare prima delle operazioni di pulizia
Sistemare e pulire come prassi impiegando i detergenti adeguati
A fine turno il carrello utilizzato per il servizio alle camere deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti
È importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo
Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti
Aree comuni
I pulsanti dell'ascensore e tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti (maniglie, corrimano) vengono puliti frequentemente
Il computer nell'area comune viene pulito dopo ogni utilizzo
Svuotare i cestini portarifiuti, che sono dotati di sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto
I pavimenti dell'area ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesche nel corso della giornata
Il mobilio e tutte le superfici delle aree comuni vengono frequentemente e con maggior frequenza all'aumentare dell'afflusso degli ospiti
Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute si procede secondo prassi, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni dei fornitori
Interdizione dall'utilizzo dei bagni comuni (gli ospiti devono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera)
In tutte le aree comuni sono stati eliminati i tappeti e gli elementi di arredo che non prevedono cicli di pulizia quotidiani
E' importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo
Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti
Pulizia dei pavimenti con acqua e detergente PMC



Partenza Camera e Bagno
Prima di entrare nella stanza verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale
All'entrata nella camera aprire la finestra e areare prima delle operazioni di pulizia
Quando possibile, viene evitata la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera; in ogni caso, durante la pulizia delle camere l'ospite non deve essere presente
Raccogliere la biancheria usata da camera e da bagno negli appositi sacchi differenziati e riporli nel carrello. Biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire a contatto.
Svuotare i cestini presenti in camera e in bagno e raccogliere i vari rifiuti lasciati in giro; il sacchetto contenente i rifiuti deve essere chiuso e riposto nello scomparto rifiuti del carrello
Non utilizzare la biancheria sporca come supporto nelle operazioni di pulizia
La pulizia delle superfici delle camere andrà fatto con il RAPIDES, detergente disinfettante liquido ad azione rapida, a base di etanolo. Per i sanitari invece andremo ad utilizzare il disinfettante biocida DESISAN ( vedi schede allegate )
Disinfettare telecomando TV e metterlo in busta chiusa sigillata
Disinfettare il telefono
Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) devono essere monouso o precedentemente trattato con soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o altro trattamento di pari efficacia; non utilizzare un panno utilizzato per eliminare lo sporco per asciugare o lucidare superfici pulite
Pulire con gli appositi prodotti la testiera del letto, armadio, comodini, scrivania, sedia, telefono, telecomando impiegando i detergenti adeguati
E' richiesto di pulire il bollitore e pulire e rifornire il vassoio. I bicchieri e le tazze devono essere sostituiti al cambio dell'ospite anche se non utilizzati. Allo stesso modo nelle camere sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo come cartelline informative e/o penne. La Directory interna è a disposizione presso il Ricevimento (prossimamente tutte le informazioni saranno fruibili tramite QR Code, allo scopo di ulteriormente diminuire la necessità di toccare oggetti promiscui)
Pulire il pavimento con acqua e detergente pmc adeguato alle diverse tipologie di materiale trattato
Dove il pavimento è in moquette passare aspirapolvere in camera e acqua con apposito detergente adeguato in bagno
Pulire e disinfettare internamente ed esternamente il Minibar
Pulire e disinfettare la Cassaforte e lasciarla aperta
Pulire la porta d'ingresso da entrambi i lati e disinfettare i pomelli
Pulire porta del bagno da entrambi i lati e disinfettare i pomelli
Pulire e disinfettare tutte le superfici e i presidi del bagno impiegando i detergenti adeguati
Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti

È importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo.

In tutte le camere sono stati eliminati i tappeti e gli elementi di arredo che non prevedono cicli di pulizia quotidiani

Sono stati rimossi runner, cuscini decorativi e altri elementi non necessari

A fine turno il carrello utilizzato per il servizio alle camere deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti

### 3.1.2 – Modalità di prenotazione dei soggiorni dei professori all'Hotel Naples –allotment e release-modalità dicontabilizzazione.

Le modalità di contabilizzazione per l'Hotel Naples (al di fuori del periodo iniziale e transitorio come descritto precedentemente ) non sono quelle previste dal bando di gara ed in particolare per il pernottamento dei docenti (offerto in via opzionale ) dovrà avvenire con le seguenti modalità :

Le camere con annessa ristorazione dovranno essere preventivamente prenotate, e le quotazioni sono le seguenti:

**I supplementi per suddette camere sono di seguito riportati :**

**Camera singola: € 45,00 per camera, al giorno.**

**Camera doppia uso singola € 55,00 per camera, al giorno.**

**Camera doppia 65 euro al giorno .**



Il soggiorno una volta prenotato e anche in caso di mancata presentazione dell'ospite verrà regolarmente fatturato e contabilizzato

### **3.2 - Soluzioni finalizzate a ridurre gli impatti ambientali nella logica dei CAM anche con riferimento al servizio lavanolo relative alla gestione, fornitura ed igienizzazione della biancheria per gli utenti della struttura.**

Nelle singole unità ricettive, verranno effettuate tre volte a settimana le operazioni di pulizia dal personale di servizio, che provvederà anche al cambio ed ritiro della biancheria sporca da destinare al ciclo di lavaggio. Due volte a settimana la sostituzione delle lenzuola e delle federe in cotone e tre per la biancheria da bagno ( 1 telo bagno, 1 viso, 1 bidet ed un tappetino doccia ), mensilmente quella del piumino / coperta. Tale biancheria viene raccolta in appositi bustoni trasportati da carrelli, il cui stoccaggio temporaneo avviene in un office predisposto al primo piano della struttura, dove viene effettuata anche l'operazione di controllo da parte del personale di servizio.

La raccolta della biancheria sporca viene effettuata quotidianamente da ditta esterna che provvede al lavaggio e sterilizzazione della stessa ed in orari prestabiliti, alla riconsegna all' albergo. Lo stoccaggio della biancheria pulita e opportunamente sigillata viene effettuata in appositi office attrezzati con idonee scaffalature ubicati al secondo e quarto piano, da cui, il personale di servizio provvede al prelievo, durante le quotidiane operazioni di pulizia e rassetto delle singole unità ricettive.

Il servizio di lavanolo è effettuato in un regime di sostenibilità ambientale dedicando una particolare attenzione alla riduzione dei consumi energetici, alle immissioni nell'ambiente e all'impiego di risorse naturali attraverso:

L'impiego di centrali termiche ed essiccatori sempre più innovativi con efficienza termica certificata

La realizzazione di sistemi di riciclo del 100% dell'aria calda prodotta dai bruciatori e dai camini delle caldaie con conseguenti minori emissioni in atmosfera

Il riutilizzo dell'acqua primaria che consente una riduzione globale dell'acqua di processo nell'ordine del 40% rispetto ai sistemi di lavaggio tradizionali e la verifica costante delle acque di scarico per mezzo di evoluti impianti di trattamento delle stesse

L'utilizzo di prodotti detergenti a base di sapone naturale nel processo di lavaggio che assicurano in assoluto un minor impatto ambientale, pur richiedendo una particolare professionalità nell'impiego

L'impegno nell'utilizzo sempre più ridotto di materiale plastico per l'imballo mediante la sostituzione dei roll container per la presa e consegna della biancheria con nuovi modelli protetti da superfici igienizzabili, sanificati ad ogni utilizzo. Questo processo solleva inoltre l'hotel e la residenza dallo smaltimento di materiale inquinante, garantendo l'igienicità dei tessuti consegnati.

## **PARAGRAFO B 4 - MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA**

### **4.1 - Spazi comuni aggiuntivi, sistema di reception, sistema di vigilanza e presidio, sistema di comunicazione**

#### **4.1.1: Spazi comuni aggiuntivi**

Gli spazi comuni aggiuntivi disponibili presso l'Hotel Naples( a disposizione anche per gli ospiti della Residenza di Marchese Campodisola ) sono i seguenti:1. sala lettura/studio (minimo 40 posti a sedere);2. sala comune con TV, giochi da tavolo, proiettore per film, tavoli, poltrone, divanetti per la socializzazione (minimo 40 posti a sedere);4. sala riunioni (minimo 20 posti a sedere);5. aula computer (minimo 20 posti a sedere); 6. terrazza solarium

#### **Come già esposto in precedenza, dette sale essendo in una struttura alberghiera, andranno prenotate e gestite su richiesta**

Le strutture dell'Hotel Naples e della Residenza di Marchese Campodisola, non dispongono di lavanderia dotata di lavatrici, asciugatrici e in zona separata l'area per gli stendini

Un servizio di lavanderia con lavaggio a secco o ad acqua, stiratura e riparazioni sartoriali è disponibile, a tariffe convenzionate, con prelievo e consegna dei pacchetti a domicilio. In zona, a poche centinaia di metri, raggiungibile a piedi, è fruibile altresì un servizio di lavanderia convenzionata a gettoni, self service.

**La residenza di Vico del Sacramento a Foria** avrà a disposizione una sala lettura / studio per un minimo di 40 posti a sedere; una sala comune con TV, con giochi da tavolo, proiettore per film, tavoli, poltrone, divanetti per la socializzazione per un minimo di 40 posti a sedere; una lavanderia dotata di lavatrici, asciugatrici e in zona separata un'area per gli stendini (gestiti in autonomia dagli utenti); una sala riunioni con minimo 20 posti a sedere ed un aula computer con minimo 20 posti a sedere

#### **4.1.2: sistema di Reception**

Il servizio di reception attivo presso l'Hotel Naples e la Residenza di Vico del Sacramento a Foria, consisterà nell'impiego di uno o più addetti qualificati al front office, aventi funzioni di accoglienza e gestione degli utenti che accedono al sito del Cliente, come, ad esempio, personale interno, visitatori o fornitori esterni. In linea generale, la funzione principale del receptionist sarà quella di



effettuare un puntuale controllo degli ingressi al sito, provvedendo al riconoscimento, l'accoglienza e la registrazione di ciascun utente, con eventuale accompagnamento dello stesso presso la persona/camera / luogo di interesse.

La registrazione degli utenti potrà essere effettuata sia su modulistica cartacea che mediante l'uso di sistemi informatici.

A seconda delle esigenze del singolo Cliente, oltre alla funzione di accoglienza, tale figura professionale avrà funzioni ausiliarie come la gestione del centralino e/o della corrispondenza.

Lo spirito di iniziativa, il decoro personale, la disponibilità e la cortesia di ogni receptionist saranno parte integrante dell'operato per garantire ad ogni ospite della SSM un servizio altamente professionale ed un'immagine di competenza e serietà.

Gli addetti vantano, inoltre, una buona conoscenza di almeno due lingue straniere (inglese, francese, tedesco), necessaria per garantire un efficace servizio di accoglienza presso Clienti Internazionali o comunque in occasione di manifestazioni/eventi con presenza di ospiti stranieri.

Il Servizio viene espletato da personale di comprovata e decennale esperienza, perfettamente formato ed addestrato per lo svolgimento delle mansioni da svolgere.

Il personale avrà anche consolidate competenze informatiche per la gestione di sistemi informativi. Il servizio di portineria, sorveglianza e reception deve contribuire alla realizzazione di un ambiente in cui le relazioni tra utenti/studenti siano improntate alla massima correttezza e coerenza.

Il personale addetto alla Portineria-reception dovrà essere formato per le emergenze relative al D.Lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii. e in possesso degli attestati di partecipazione al corso per "Addetto antincendio" di tipo MEDIO ex D.M. 10/03/1998 del Ministero dell'Interno e al corso di "Pronto soccorso" livello B ex D.M. 388/2003 del Ministero della Salute, per provvedere alla gestione delle emergenze con le modalità contenute nel Piano d'Emergenza della residenza.

Il servizio si articola nelle seguenti operazioni:

servizio di reception e accoglienza; gestione del centralino e smistamento della posta; gestione di eventuali guasti agli impianti ed alle strutture; sorveglianza degli accessi e degli spazi comuni; ricezione utenti e registrazione documenti; consegna e custodia chiavi; gestione delle emergenze relative alla sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii. e al Piano d'Emergenza della Residenza; gestione degli spazi comuni; rilevazione giornaliera delle presenze degli utenti/studenti; il RUP potrà chiedere in qualunque momento la visione dei dati relativi alle permanenze degli allievi nella struttura, nonché la modifica del sistema di rilevazione; il report mensile, emesso a fine di ogni mese, dovrà essere consegnato entro i 7 giorni successivi al DEC ai fini della contabilizzazione del servizio.

#### **4.1.3–Informativa clienti per gli ospiti dell'Hotel Naples – Residenza Marchese Campodisola – Residenza Vico del Sacramento a Foria – Questionario salute**

Tutti gli ospiti della SSM, in arrivo presso le suddette Residenze / Hotel, dovranno leggere e prendere buona nota dell'informativa sul Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 in vigore nelle nostre strutture residenziali. Al check-in e prima di prendere possesso della camera, verrà somministrato un questionario salute su cui verrà annotata la temperatura corporea. Vista la lunga permanenza della maggior parte degli ospiti, il personale della RECEPTION misurerà quotidianamente a tutti gli studenti la temperatura. Nell'eventualità fosse superiore ai 37,5°, scatterà in immediato i provvedimenti previsti dal protocollo, nella gestione delle emergenze. Qui di seguito si riporta l'informativa ed il questionario

Gentile Ospite,

la Direzione e lo Staff dell'Albergo / Residenza, Le sono grati per aver scelto \_\_\_\_\_ per il Suo soggiorno.

Nel ringraziarLa per la fiducia che ci ha riservato, Le vorremmo assicurare personalmente che la Sua sicurezza e quella dei nostri collaboratori rimangono le priorità che guidano quotidianamente le nostre decisioni e a tal fine volevamo aggiornarLa sulle azioni che abbiamo intrapreso e sul protocollo che stiamo seguendo per garantirLe la massima sicurezza durante il Suo soggiorno

#### **SICUREZZA E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

- E' prevista la **MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA** a tutto il personale ad ogni inizio turno.
- **A TUTTO IL PERSONALE E' FATTO OBBLIGO** di indossare la mascherina in dotazione e gli altri DPI distinti per ruolo; di rimanere obbligatoriamente al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali, comunicarlo alla Direzione dell'Hotel e chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria; rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro nel fare accesso in azienda (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene); in particolare al personale di reception è richiesto inoltre di ricambiare frequentemente l'aria e tenere pulita la propria postazione; igienizzare le tessere-chiave prima di consegnarle al cliente; evitare assembramenti e ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento

#### **SICUREZZA DEGLI OSPITI**



- A tutti i clienti viene richiesto di sottoporsi alla misurazione della temperatura e rispondere alle semplici domande del "Questionario salute ospiti";
- E' a disposizione su richiesta, una **mascherina chirurgica monouso** imbustata
- Tutti i nostri clienti sono invitati a rispettare le distanze e le regole che garantiscono la sicurezza degli ospiti e la nostra, tramite pannelli posizionati nelle aree comuni e in ascensore, che invitano a **mantenere la distanza di sicurezza**;
- Nelle aree comuni e lungo i corridoi camere sono presenti **Dispenser con gel mani disinfettante**
- A tutti i clienti è fatto obbligo di muoversi all'interno della struttura **muniti di mascherina**;
- Invito a utilizzare **l'ascensore una sola persona per volta**
- **I pulsanti dell'ascensore** e tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti (maniglie, corrimano) vengono puliti frequentemente in funzione del livello di utilizzo;
- **Disinfezione delle aree comuni**: i pavimenti dell'area ricevimento e hall vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati PMC con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata (oltre pulizia dei pavimenti con acqua e detergente PMC);
- **Ai nostri gentili clienti è interdetto l'utilizzo dei bagni comuni** (gli ospiti devono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera), allo scopo di eliminare possibili occasioni di contagio;
- **La biancheria da letto e bagno è TRATTATA E IGIENIZZATA** dal servizio lavanderia professionale
- **Key card e telecomandi TV vengono igienizzati** e inseriti in apposita bustina sigillata
- **In tutte le camere e aree comuni sono stati eliminati gli elementi di arredo** che non prevedono cicli di pulizia quotidiani;

#### GESTIONE AREE COMUNI

- Le aree comuni non devono prevedere la sosta degli alloggiati, se non per necessità contingenti e saranno **frequentemente areate** dal Personale dell'Hotel: Hall, Ricevimento, Bar
- La Reception è dotata di due **barriere protettive in plexiglass**
- Il Front Office dell'albergo dispone di un **gel mani disinfettante**
- **È interdetto l'utilizzo dei bagni comuni**: gli ospiti possono utilizzare unicamente i servizi igienici annessi alla propria camera

#### PRIMA COLAZIONE, PRANZO e CENA

- **Il servizio di Prima colazione, pranzo e cena** è servito nella nostra sala Maestrale al 7 piano, di ca. 100m2. Gli spazi consentono il rispetto delle vicinanza interpersonali previste dall'OMS ed in ottemperanza alle disposizioni previste dall'Art. 1-2 e 3 del Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 17/05/2020 e dalle "Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive", conferenza delle Regioni e delle province autonome del 15/05/2020 e del Protocollo di sicurezza anti diffusione SARS COV 2, settore della ristorazione e bar della regione Campania che prevedono:

Mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra gli ospiti

Rilevamento della temperatura corporea a tutti impedendo l'accesso agli ospiti in caso di temperatura > 37,5

Sarà obbligatorio per tutti gli ospiti e il personale addetto all'assistenza, considerata la condivisione prolungata del medesimo ambiente, di indossare la mascherina a protezione delle vie respiratorie per tutta la durata delle attività e procedere ad una frequente igiene delle mani con il gel igienizzante presente in sala

Sarà garantita la regolare pulizia e disinfezione degli ambienti, con particolare attenzione alle superfici più frequentemente toccate, ai servizi igienici e alle parti comuni

Non sarà purtroppo consentito l'accesso, per questioni di sicurezza, a persone estranee al gruppo, ad esclusione chiaramente del personale dell'Hotel

**Non è consentito consumare alimenti in piedi ed al buffet. Di conseguenza il servizio di prima colazione sarà servito ai tavoli, ove possibile con prodotti confezionati singolarmente e monoporzioni o in contenitori e piatti monouso**

E' obbligatorio l'uso di tovagliato monouso, che sarà sostituito per ogni cliente

Nei pressi dell'ingresso della sala ristorante sarà posizionato un dispenser con gel igienizzanti per la pulizia delle mani dei clienti

L'ingresso ai locali sarà regolamentato da personale addetto che contingerà l'accesso evitando assembramenti interni e in corrispondenza dell'ingresso verificando che i clienti indossino le mascherine.

**Il cliente potrà togliere la mascherina solo quando seduto al tavolo. In qualunque altra condizione di presenza nel locale dovrà indossare la mascherina.**

#### CAMERE

- I servizi di pulizia, già molto rigorosi nella prassi dell'azienda, sono stati potenziati impiegando **detergenti PMC adeguati**
- **Le camere vengono arieggiate** prima di procedere alla pulizia;
- Quando possibile, viene evitata la presenza contemporanea di più addetti nella medesima camera; in ogni caso, **durante la pulizia delle camere l'ospite non deve essere presente**; igienizzazione degli oggetti che vengono toccati frequentemente, come maniglie, pulsanti degli ascensori, corrimano, interruttori, maniglie delle porte, etc;
- **I telecomandi TV vengono igienizzati** e inseriti in apposita bustina sigillata
- **La biancheria da letto e bagno è TRATTATA E IGIENIZZATA** dal servizio lavanderia professionale
- E' a disposizione in camera e su richiesta, **una mascherina chirurgica monouso imbustata**
- Il personale addetto alle pulizie è stato **istruito sull'uso dei DPI e sull'igiene delle mani** immediatamente dopo la rimozione dei dispositivi di protezione individuale e al termine dei lavori di pulizia e disinfezione



- Nelle camere **sono stati eliminati tutti gli oggetti di uso promiscuo** come cartelline informative e/o penne. La Directory interna è a disposizione presso il Ricevimento (prossimamente tutte le informazioni saranno fruibili tramite QR Code, allo scopo di ulteriormente diminuire la necessità di toccare oggetti promiscui).

**GESTIONE EMERGENZE**

- Nel caso in cui una persona presente all'interno della struttura dovesse presentare i sintomi di un'infezione respiratoria (tosse secca, febbre, mal di gola, difficoltà respiratorie), bisogna immediatamente cercare di ridurre al minimo il contatto del malato con tutti gli ospiti e il personale della struttura. La reception e tutto lo staff dell'albergo sono formate per seguire le procedure stabilite nel piano d'azione

**1) 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 il numeri di emergenza per il Covid-19 della Regione Campania 800.90.96.99, il numero 1500 istituito dal Ministero della salute 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. Se il dipendente comunica da casa di avere dei sintomi, dovrà rimanere a casa, cercare subito assistenza medica e seguire le istruzioni incluso l'auto-isolamento in casa fino a che i sintomi non siano definitivamente spariti.

**2) 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 medici, la persona dovrà rimanere isolata nella sua stanza garantendo un'adeguata ventilazione naturale.

Al termine dell'emergenza di entrambi i casi:

- **Nella stanza in cui abbia soggiornato un caso confermato di Covid-19**, per la decontaminazione non verrà coinvolto il personale interno, bensì verrà effettuata una pulizia e SANIFICAZIONE COMPLETA mediante l'applicazione di benzalconio cloruro 10% ( Plurisan ), da parte di una Ditta specializzata.

**Le linee guida che abbiamo seguito per lo sviluppo delle suddette azioni sono le seguenti:**

- Art. 1-2 e 3 del Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 17/05/2020;
- " Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive ", conferenza delle Regioni e delle province autonome - 15/05/2020;
- "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" aggiornato al 24 aprile 2020, sottoscritto fra il Governo e le parti sociali;
- Protocollo nazionale accoglienza sicura redatto dalle associazioni che maggiormente rappresentano le imprese turistiche nazionali del 27/04/2020;
- Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector redatto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il 31/03/2020.

Per qualsiasi ulteriore esigenza durante la Vostra permanenza in albergo non esitate a ricontattarci; restiamo con piacere a Vostra completa disposizione.

Ci auguriamo che il pernottamento sia di Vostro gradimento e confidiamo di averVi presto nuovamente in Hotel / Residenza come nostro/a gradito/a ospite.

**Questionario salute Ospiti**

Gentile Ospite,

in ottemperanza alle disposizioni previste dall'Art. 1-2 e 3 del DCPM del 17/05/2020 e dalle " Linee di indirizzo per la riapertura delle attività economiche e produttive ", conferenza delle Regioni e delle province autonome del 15/05/2020 ed in risposta al "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" aggiornato al 24 aprile 2020, sottoscritto fra il Governo e le parti sociali; nel rispetto delle disposizioni in materia di Privacy e Trattamento dei dati sensibili, che saranno trattati secondo il GDPR sulla Privacy ( Decreto n. 101/18 del 10/08/2018 ) con la conservazione dei Suoi dati per 15 giorni a disposizione dell'autorità sanitaria,

lo staff deve essere in grado di identificare gli ospiti con sintomi respiratori e informare loro sulla necessità che restino nelle loro stanze fino a quando non verranno visitati da un medico.

A tutti i clienti viene richiesto di sottoporsi alla misurazione della temperatura. Questo obiettivo viene raggiunto attraverso la richiesta agli ospiti di rispondere ad alcune semplici domande

Data \_\_\_\_\_  
 Cognome e nome \_\_\_\_\_  
 Camera n. \_\_\_\_\_  
 Regione / Stato di provenienza \_\_\_\_\_  
 Mezzo utilizzato nel viaggio \_\_\_\_\_  
 Stazione / Aeroporto di provenienza \_\_\_\_\_  
 Stazione / Aeroporto di Arrivo \_\_\_\_\_  
 Ha avuto contatti stretti con persone affette da Covid – 19  SI  NO



Ha febbre o sintomi respiratori (tosse, difficoltà respiratorie)  SI  NO

Misurazione temperatura \_\_\_\_\_

- 1) Di aver preso visione delle norme messe in atto dalla struttura al fine di prevenire le infezioni da coronavirus;
- 2) Di aderire alle norme messe in atto al fine di prevenire la diffusione dell'infezione, in particolare dichiaro:
  - a. Di non aver avuto sintomi quale tosse, nausea, febbre, malessere generalizzato, dolori articolari, diffusi negli ultimi 15 giorni;
  - b. Di non essere stato a contatto con persone affette da coronavirus;
  - c. Di non provenire da aree definite "zona rossa" (area soggetta ad un alto rischio di carattere ambientale, interdetta al pubblico )
  - d. di non essere sottoposto alla misura della quarantena

In fede (firma del tutore se trattasi di minore)

\_\_\_\_\_

#### **4.1.4–Tutte le residenze dispongono di impianti di vigilanza nel rispetto della normativa .**

**4.1.5** – Alla Reception di ogni singola Residenza è posta una bacheca con tutte le comunicazione dell'amministrazione della SSM e della Direzione degli alloggi

#### **4.2 - Sistema di rilevazione delle presenze degli utenti/studenti da inviare mensilmente all'Amministrazione.**

Sarà disponibile presso la Reception della Residenza, un registro presenze studenti. Ogni singolo allievo avrà una scheda mensile, con i suoi dati anagrafici e di contatto, dove quotidianamente andrà ad annotare la Sua presenza giornaliera. Le schede verranno mensilmente inviate all'amministrazione per le rendicontazioni del caso

#### **4.3 - Previsione di test da somministrare periodicamente all'utenza per la verifica della "customersatisfaction" i cui risultati devono confluire in un report da inviare ogni tre mesi all'Amministrazione**

Possibilità di somministrare a tutti gli studenti residenti, ogni tre mesi, attraverso una piattaforma tipo "GOOGLE DRIVE" un questionario sulla CustomerSatisfaction. I quesiti potrebbero essere i seguenti: soddisfazione relazione con i portieri / receptionist ( disponibilità, cortesia ) – interventi di manutenzione ( tempestività ) – stato degli arredi – dotazione della stanza – possibilità di studiare / riposare nella struttura – rapporto con gli altri alloggiati –Pulizia degli spazi comuni – grado di socializzazione con gli altri alloggiati all'interno della struttura – adeguatezza spazi per lo studio – soddisfazione servizi aggiuntivi ( segnale wi-fi – deposito bagagli – spazi comuni a disposizione... ) – soddisfazione ubicazione struttura – qualità del cibo – varietà dei menu – orari di apertura del ristorante –cortesia del personale del ristorante