



**GESTIONE DELLA SICUREZZA:  
UNA GUIDA PER I NOSTRI PARTNER HOTEL**

# PREFAZIONE

A seguito del grande successo della stagione Estate 2024, anticipiamo un anno altrettanto intenso nel 2025, lavorando insieme a voi, i nostri partner alberghieri. Essendo il più grande Tour Operator del Regno Unito, nel 2024, abbiamo aumentato il numero di aeroporti di partenza dal Regno Unito dai quali operiamo e stiamo introducendo una serie di nuove destinazioni nei nostri programmi 2025 per ampliare la scelta per i nostri clienti comuni.

Da **Jet2.com** e **Jet2holidays** la sicurezza e il benessere dei nostri clienti sono una considerazione fondamentale in tutte le nostre attività e ci fanno guida per tutte le decisioni che prendiamo. Ci impegniamo a sviluppare e implementare strategie, sistemi e processi gestionali per garantire che il benessere dei nostri clienti sia prioritario quando sono in viaggio e soggiorno con noi.

Questo manuale sulla gestione della sicurezza è suddivisa in diverse sezioni e ha lo scopo di essere una guida per voi, i nostri partner alberghieri nella valutazione e nella gestione delle vostre proprietà, assicurando che gli standard di sicurezza appropriati vengano esaminati e implementati prima dell'arrivo di qualsiasi cliente. Ha lo scopo di evidenziare le procedure che possono essere già in corso o, se non le hai, può essere utilizzato come un aiuto nello sviluppo di nuove procedure per migliorare la sicurezza dei clienti. Ogni sezione è dedicata a evidenziare un diverso aspetto del funzionamento di una proprietà, tuttavia non tutte le sezioni potrebbero essere pertinenti per la tua proprietà. Come per qualsiasi sistema di gestione della sicurezza, vi ricordiamo di documentare tutte le azioni, includendo i controlli, il monitoraggio e lavoro riparativo

Lavorando insieme ed evidenziando dei buoni standard di gestione della sicurezza in tutto ciò che facciamo, i nostri clienti comuni possono essere tranquilli nella certezza di una vacanza piacevole, sicura e sana. Non vediamo l'ora di lavorare con voi nel 2025.



Steve Heapy  
Chief Executive Officer  
at Jet2holidays & Jet2.com

# CONTENUTO

- 03 RISK & SAFETY - SINTESI
- 04 LE NOSTRE DESTINAZIONI
- 05 SICUREZZA ALIMENTARE
- 07 SICUREZZA ANTINCENDIO
- 09 PISCINE E STRUTTURE RICREATIVE
- 12 BALCONI E SICUREZZA GENERALE
- 13 GESTIONE DELLA LEGIONELLA
- 14 SICUREZZA – STRUTTURE PER BAMBINI
- 15 SICUREZZA E TECNOLOGIA
- 16 GESTIONE – MALATTIE E INCIDENTI
- 18 FORNITURA DI INFORMAZIONI AI CLIENTI
- 19 LA PARTE LEGALE



# RISK & SAFETY - SINTESI



IL PIÙ GRANDE  
TOUR OPERATOR  
DEL REGNO UNITO

IMPIEGHIAMO  
OLTRE

**17,000**



COLLEGHI NELL'ALTA  
STAGIONE D'ESTATE



## 41 RISK AND SAFETY

COLLEGHI DAL REPARTO CHE  
LAVORANO CON VOI PER  
MIGLIORARE LA SICUREZZA

2613 ISPEZIONI  
DI PROPRIETÀ  
SONO STATE  
EFFETTUATE  
NEL 2024



**28MILIONI**

DI CLIENTI  
**JET2HOLIDAYS**  
DAL 2007

**OLTRE IL 60%**

DELLE PRENOTAZIONI  
**JET2HOLIDAYS** SONO CLIENTI DI RITORNO

**OLTRE 5,100**

ALBERGHI - DALLE  
2 STELLE ALLE 5 STELLE NELLA  
NOSTRA OFFERTA



**701 NUOVE PROPRIETÀ**  
AGGIUNTE AL PRODOTTO NEL 2024



**5860 INCIDENTI  
SEGNALATI E  
ESAMINATI NEL  
2024**



**18.3 MILIONI**

DI POSTI AEREI IN VENDITA PER  
L'ESTATE 2025

## LE NOSTRE DESTINAZIONI





# SICUREZZA ALIMENTARE

**Jet2holidays** richiede a tutti gli hotel di implementare un sistema di gestione della sicurezza alimentare adeguato alle dimensioni e al tipo di attività alimentare. Per garantire che i locali e gli alimenti siano adatti all'uso all'arrivo dei clienti, è necessario garantire che siano implementati almeno tutti i seguenti aspetti.



**RICORDARE!**  
Assicuratevi che tutte le aree di conservazione degli alimenti vengono accuratamente pulite prima rifornimento.



## STANDARD DI GESTIONE

Il sistema di gestione della sicurezza alimentare dovrebbe identificare gli standard che saranno implementati per garantire la sicurezza degli alimenti forniti ai clienti. Ciò dovrebbe identificare gli standard che devono essere raggiunti e informazioni su come questi saranno monitorati nella pratica

## QUALITÀ DEL CIBO

Consegne – Tutte le aree di conservazione degli alimenti devono essere pulite e pronte per essere rifornite con prodotti freschi. Quando rifornisci gli scaffali, ricorda di implementare una buona rotazione delle scorte e una buona gestione delle date. Gli alimenti dovrebbero essere controllati al momento della consegna per valutare che abbiano una durata di conservazione, una temperatura adeguata e che siano esenti da qualsiasi forma di contaminazione.

Qualità: tutti gli articoli alimentari in magazzino devono essere ispezionati per garantire che i prodotti siano ancora scaduti e in buone condizioni. Tutti gli alimenti di scarsa qualità o scaduti dovrebbero essere scartati. Gli alimenti che sono stati preparati dovrebbero essere dotati di un'etichetta con la data appropriata per facilitare un'efficace rotazione delle scorte.

## PULIZIA E DISINFEZIONE

Assicurarsi che tutte le aree dell'attività alimentare siano frequentemente pulite e disinfettate. Ciò può includere:

- Aree di consegna/ricessione degli alimenti
- Stoccaggio (compresi all'interno di frigoriferi, congelatori, magazzini asciutti e tutti gli scaffali associati)
- Aree e attrezzature per la preparazione degli alimenti
- Aree e attrezzature per la cottura e il mantenimento del calore
- Utensili alimentari e relativi vani porta oggetti
- Aree per il lavaggio e attrezzature per la pulizia
- Aree rifiuti
- Aree e attrezzature per il servizio ristorazione (es. buffet e show cooking)
- Aree pranzo
- Bar e Snack-bar
- Superfici a contatto o non a contatto con gli alimenti

## ATTREZZATURA

Assicurarsi che tutti i refrigeratori, i congelatori e le attrezzature da cucina siano perfettamente funzionanti, accuratamente puliti e disinfettati. Tutte le

attrezzature in uso devono essere in buone condizioni. Eventuali attrezzature (es. taglieri) in cattivo stato dovranno essere rinnovate o opportunamente riparate.

- Le macchine per il ghiaccio, collegate direttamente al sistema idrico, dovrebbero essere testate in linea con i più ampi test di igiene del sistema idrico per la crescita di batteri nocivi. Eventuali filtri in linea devono essere sostituiti quando necessario, in base alle condizioni o alle linee guida del produttore. L'acqua utilizzata per alimentare le macchine per il ghiaccio deve essere di qualità potabile.
- I distributori automatici devono essere trattati allo stesso modo delle macchine per il ghiaccio, essendo regolarmente puliti, lavati e disinfettati. Sono comprese tutte le tipologie di distributori automatici anche se abitualmente gestiti da terzi, tra cui:
  - i. Distributori automatici di bevande calde
  - ii. Distributori automatici di bevande fredde e analcoliche
  - iii. Macchine distributrici di gelato

# SICUREZZA ALIMENTARE



## CONTROLLO DELLA TEMPERATURA DEGLI ALIMENTI

Tutte le apparecchiature utilizzate per mantenere la temperatura sicura degli alimenti devono essere regolarmente monitorate per garantire che funzionino in modo efficace. È necessario controllare la temperatura degli alimenti all'interno dei frigoriferi e dei congelatori per garantire che l'apparecchiatura funzioni in modo efficace. Laddove vengano identificate temperature dell'unità inadeguate, gli alimenti devono essere spostati in un'unità che funzioni correttamente.

Laddove il cibo viene servito dalle postazioni buffet, le temperature degli alimenti sugli espositori freddi e caldi e negli armadietti per la conservazione degli alimenti caldi devono essere monitorate e registrate durante ogni servizio.

Il personale addetto al settore alimentare e delle bevande dovrebbe effettuare controlli regolari della temperatura, idealmente prima dell'apertura, almeno una volta durante il normale funzionamento e alla chiusura.

## CONTROLLO DEI PARASSITI

I parassiti apprezzano e mangiano esattamente gli stessi cibi dei clienti. Ciò significa che cercheranno di scoprire dove conservi, prepari e utilizzi il cibo che viene servito ai consumatori. In qualsiasi edificio in cui sono presenti quantità di cibo, acqua o altri liquidi, è probabile che i parassiti vengano attratti. Se l'operazione alimentare non è ben controllata, è molto più probabile che si verifichi un'infestazione da parassiti.

Il modo migliore per impedire che eventuali parassiti entrino in un edificio è garantire che siano implementate misure efficaci di protezione dagli infestanti. Ciò può significare:

- Bloccare eventuali spazi vuoti all'interno dei muri e attorno ai tubi che attraversano il muro
- Iazionare di zanzariere su finestre apribili
- Chiudere porte e finestre quando non siamo presenti
- Effettuare la manutenzione ordinaria ad eventuali danni strutturali
- Copertura delle aperture di drenaggio interne ed esterne, ecc.

Il motivo per cui i parassiti entrano e rimangono in un edificio è che vengono forniti loro cibo, acqua e un luogo in cui possano vivere indisturbati. Per ridurre il rischio di permanenza di parassiti negli edifici utilizzati dall'azienda alimentare, tutte le aree devono essere:

- Mantenate pulite e in condizioni igieniche adeguate
- Esenti da fuoriuscite di liquidi e perdite d'acqua
- Incontaminate, assicurarsi sempre che tutte le aree siano pulite accuratamente e regolarmente

Tutte le proprietà dovrebbero disporre di mezzi efficaci per monitorare la presenza e il trattamento di eventuali parassiti presenti all'interno dei locali. Dovresti chiedere al tuo disinfestatore di effettuare un'ispezione e un trattamento approfonditi dei locali o di svolgere tu stesso l'attività se hai esperienza

in tal senso. Controllare accuratamente tutte le aree, soprattutto intorno alle aree dei rifiuti, ed eliminare qualsiasi infestazione di parassiti.

## RIEMPIMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO PER L'IGIENE

Assicurarsi che tutte le aree siano rifornite di materiali di consumo ove richiesto. Ciò includerà le camere degli ospiti, le aree pubbliche e i servizi igienici. Questi articoli includeranno:

- Asciugamani usa e getta
- Sapone per le mani
- Igienizzante per le mani
- Rotolo di carta igienica

## FORMAZIONE

Dovresti garantire che il nuovo personale riceva una formazione completa e che il personale esistente riceva regolarmente un aggiornamento adeguato, per quanto riguarda la sicurezza alimentare. È necessario garantire che il livello di formazione sia appropriato al ruolo per il livello delle attività di manipolazione e gestione degli alimenti.

Il personale dovrebbe inoltre ricevere una formazione sulla segnalazione di malattie, sia per se stesso come membro del personale, sia per qualsiasi cliente, se viene a conoscenza di un episodio di malattia.

## GESTIONE DEGLI ALLERGENI

Dovrebbero essere fornite informazioni ai clienti segnalando loro informazioni relative agli ingredienti alimentari ai quali potrebbero essere allergici o intolleranti.

Esistono 14 allergeni standard che presentano un rischio maggiore di reazione allergica o intolleranza, ma le persone possono essere intolleranti o allergiche a una gamma molto più ampia di alimenti oltre a questi 14 tipi di alimenti.

I metodi per segnalare ai clienti le informazioni sugli allergeni possono variare da un semplice cartello, che indica che i clienti devono richiedere informazioni sugli ingredienti alimentari,

a una documentazione informativa che deve essere letta e riconosciuta da ciascun cliente principale della prenotazione al momento del check-in.

Non esiste un modo specifico in cui i clienti dovrebbero essere informati sulla presenza di allergeni, solo che i clienti siano informati su dove possono essere ottenute le informazioni. Qualunque sia il metodo utilizzato per informare i clienti, deve essere conforme alle normative locali.

Anche le informazioni relative agli allergeni presenti in ciascuna voce del menu possono essere fornite in diversi modi. Alcune strutture preferiscono avere etichette che riportino in dettaglio il nome del cibo a buffet e gli allergeni presenti nel cibo, mentre altre strutture preferiscono avere un menu separato, che riporta in dettaglio gli allergeni in ciascuna voce del menu.



## MIGLIORI SUGGERIMENTI

Garantire che gli articoli per l'igiene del personale siano riforniti secondo necessità (ad esempio sapone/asciugamani)

# SICUREZZA ANTINCENDIO

## ALLARMI E RILEVAZIONE INCENDIO

Gli hotel e le altre strutture ricettive turistiche dovrebbero disporre di mezzi per rilevare gli incendi e allertare i clienti. Ciò di solito richiede l'installazione di un sistema di rilevamento incendio automatico cablato collegato a un pannello di allarme. Un sistema di allarme antincendio cablato sarà generalmente costituito dai seguenti componenti:

- Rilevatori di fumo che dovrebbero essere posizionati nelle camere degli ospiti, nelle aree pubbliche e nelle stanze ad alto rischio.
- Sirene d'allarme che raggiungono un livello di rumore sufficiente
- Punti di chiamata antincendio, a seconda del tipo di edificio
- Una combinazione di rilevatori di fumo e calore può essere utilizzata nelle cucine e nei locali caldaie.
- Una centrale di allarme antincendio a zone in una posizione che può sempre essere monitorata dal personale. Laddove quest'area non sia presidiata 24 ore su 24, l'allarme deve essere convertito in un allarme a fase singola durante queste ore.
- Un alimentatore a batteria di riserva

Gli allarmi antincendio devono essere testati regolarmente per garantire che siano pienamente operativi e privi di guasti. Eventuali guasti identificati devono essere riparati secondo necessità. Qualsiasi generatore di emergenza per la rilevazione di fumo, dovrebbe essere controllato almeno una volta all'anno. Il sistema di allarme antincendio deve essere ispezionato almeno una volta all'anno da una persona adeguatamente competente.

Se nell'hotel è presente una discoteca o un'area di intrattenimento, l'impianto audio deve essere collegato all'allarme antincendio in modo tale che la musica venga silenziata quando viene attivato l'allarme antincendio.



## SISTEMI DI VENTILAZIONE AUTOMATICA

Laddove siano installati sistemi di ventilazione automatica da utilizzare in caso di emergenza, questi dovrebbero essere ispezionati e testati per garantire che si attivino come richiesto.

## ATTREZZATURA ANTINCENDIO

Tutti gli estintori, le coperte antincendio, e avvolgi tubo devono essere ispezionati e sottoposti a manutenzione da una persona competente almeno una volta all'anno.

## SISTEMI DI SOPPRESSIONE SPRINKLER / FORNELLI

Tutti i sistemi di soppressione automatica dovrebbe essere ispezionati e sottoposti a manutenzione da una persona competente a confermare che funzioni in modo efficace quando attivato.

## ALIMENTAZIONE DI RISERVA

Tutti i generatori di emergenza dovrebbe essere testati e azionati a pieno carico, in linea con i controlli annuali determinati da un tecnico competente.

# SICUREZZA ANTINCENDIO

## VIE DI FUGA

Per garantire che i clienti possano fuggire in caso di emergenza, è essenziale che le vie di fuga siano sicure da utilizzare. È necessario effettuare controlli regolari e programmati per garantire che tutti i clienti siano in grado di seguire le vie di fuga direttamente verso un luogo sicuro, come un punto di raccolta.

- Le porte sulle vie di fuga dovrebbero, generalmente, aprirsi nella direzione di fuga. Tutte le porte e i cancelli lungo la via di fuga in direzione di un luogo sicuro devono essere apribili senza l'utilizzo di chiavi.
- Qualsiasi scala utilizzata come via di fuga dovrebbe, in generale, essere protetta da porte tagliafuoco a chiusura automatica e a tenuta di fumo
- Laddove le porte tagliafuoco siano mantenute aperte da supporti magnetici, durante il normale funzionamento dell'hotel, queste dovrebbero chiudersi automaticamente, all'attivazione dell'allarme antincendio
- Alcune porte di sicurezza potrebbero essere tenute chiuse da magneti di sicurezza. All'attivazione dell'allarme antincendio, tutti i magneti della porta chiusa dovrebbero sbloccarsi per consentire l'uscita dalla proprietà
- In tutte le camere dei clienti dell'alloggio dovranno essere presenti avvisi "Azioni in caso di incendio". Dovrebbero descrivere chiaramente cosa devono fare i clienti in caso di incendio e dovrebbero mostrare la via di fuga, indicando la direzione più sicura da prendere dalla stanza a un luogo sicuro, come un punto di raccolta.
- Luci d'emergenza dovrebbero essere disponibili su tutte le vie di fuga che conducono a un luogo sicuro, comprese le vie di fuga esterne. Tutta l'illuminazione di emergenza dell'intera proprietà dovrebbe avere un'alimentazione di riserva ed essere testata durante tutto l'anno
- Segnaletica antincendio dovrebbe essere prevista in tutta la proprietà per indirizzare le persone verso un posto sicuro in caso di emergenza
- I passaggi interni ed esterni dovranno essere liberi da ostacoli, e da rischi di inciampo e scivoloni
- I punti di raccolta dovrebbero essere chiaramente identificati e queste aree non devono essere ostruite
- Tutte le porte delle stanze dei clienti all'interno di un corridoio senza uscita devono essere dotate di dispositivi antifumo ed essere dotate di dispositivi di chiusura automatica
- I corridoi che superano i 30 metri di lunghezza e che collegano uscite alternative dovrebbero idealmente essere suddivisi da porte antifumo a chiusura automatica a circa metà del corridoio
- Lo stoccaggio in tutti i corridoi di fuga dovrebbe, idealmente, essere eliminato o almeno non combustibile e non dovrebbe essere consentito nei corridoi senza uscita.

**RICORDARE!**  
Controllare tutte le vie di fuga interne ed esterne per assicurarsi che non vi siano ostruzioni



## MIGLIORI SUGGERIMENTI

Per i corridoi senza uscita di lunghezza superiore a 10 metri, potrebbe anche essere necessario prendere in considerazione la rimozione degli arredi infiammabili per l'intera lunghezza del corridoio, l'installazione di un sistema di rilevamento incendi aggiornato o l'implementazione di altre misure di mitigazione.





# PISCINE E STRUTTURE RICREATIVE

È fondamentale che tutte le aree di queste strutture siano ben controllate e presentino un ambiente in cui i bambini e gli adulti potranno divertirsi in tutta sicurezza.

**RICORDARE!**  
Conservare sempre separatamente le sostanze chimiche acide e alcaline

## TEST E PREPARAZIONE DELLA PISCINA

Tutte le piscine per uso generale devono essere testate almeno due volte al giorno, una volta prima dell'apertura e un'altra durante il normale funzionamento. Si consiglia di eseguire test frequenti per garantire che l'acqua rispetti costantemente parametri sicuri e di buona qualità. Ciò è particolarmente importante nelle piscine termali, nelle vasche idromassaggio e nelle vasche idromassaggio, poiché l'acqua ha temperature più elevate dove le sostanze chimiche diventano più instabili e vi è una maggiore probabilità di crescita batterica. I dispositivi di test hanno limitazioni diverse. Sui dispositivi comparatori, il tester dovrà comunque esprimere un giudizio sul risultato. I dispositivi fotometri forniscono una lettura digitale più accurata ma sono più costosi.

I controlli della piscina e il mantenimento dei registri dei test sono necessari come parte di una gestione complessiva efficace della sicurezza. Inoltre, in caso di un reclamo legale a seguito di un incidente e/o di una malattia, queste sono una parte necessaria di qualsiasi prova per aiutare a difendersi dal reclamo. Dovrebbero essere leggibili, chiari e non danneggiati. Solo persone adeguatamente formate dovrebbero condurre test in piscina, per ottenere risultati accurati e decidere se è necessaria un'azione correttiva.

Dovresti anche esaminare regolarmente tutti i filtri e le pompe per garantirne l'efficacia. I controlli giornalieri dovrebbero includere l'ispezione delle condizioni delle tubazioni, degli iniettori chimici e che i prodotti chimici/serbatoi siano stati lasciati al sicuro.

### Parametri delle piscine principali (comprese le piscine per bambini).

Cloro libero	1 – 2 mg/l
pH	7.2 – 7.6

### Spa Pools/Whirlpools/Hot Tubs parameters

Cloro libero	3 – 5 mg/l
pH	7.2 – 7.6

## FORNITURA CHIMICA

Assicurarsi che vi sia una fornitura sufficiente di prodotti chimici in loco per il pieno funzionamento di tutte le piscine. Considera altri fornitori che richiedono lo stesso tipo di sostanza chimica e qualsiasi emergenza imprevista presso la tua sede che richiederebbe grandi dosi per un'azione correttiva significativa. Assicurarsi che la consegna dei prodotti chimici venga effettuata lontano dalle aree rivolte ai clienti o ad alto traffico e che le aree degli impianti della piscina non siano accessibili ai clienti o alle persone non qualificate per accedervi.

## ATTREZZATURE / MOBILI A BORDO PISCINA E PARCO ACQUATICO

Assicurarsi che tutti i mobili a bordo piscina e nel parco acquatico (ad esempio tavoli, lettini, ombrelloni, ecc.)

siano in buone condizioni, fissati in modo sicuro ove applicabile e preparati per l'uso. Tutte le attrezzature devono essere regolarmente pulite e disinfettate. Assicurarsi che il personale sia consapevole di controllare eventuali difetti dei mobili, come legno scheggiato, plastica rotta con bordi taglienti e problemi simili. Quando si effettuano riparazioni è importante tenerne traccia.

## ATTREZZATURA SALVATAGGIO PISCINA

Garantire che siano presenti scorte adeguate di attrezzature di salvataggio facilmente accessibili, in buone condizioni e chiaramente visibili intorno alle piscine, ai parchi acquatici e alle aree in acque libere. È una buona idea far familiarizzare nuovamente il personale con l'ubicazione dell'attrezzatura e utilizzarla nella formazione del personale come parte di scenari pratici di salvataggio.



# PISCINE E STRUTTURE RICREATIVE



## SPECIFICHE PISCINA PER BAMBINI

Le piscine progettate per i bambini non devono avere una profondità superiore a 60 cm. Dovrebbero esserci almeno 3 metri di distanza tra la piscina per bambini e quella principale. Se ciò non è possibile, dovrebbe essere installata una barriera di separazione che si estenda fino a creare una distanza di 3 metri tra i punti di entrata e di uscita più vicini. La barriera dovrebbe essere alta almeno 80 cm, dove sono presenti spazi vuoti non dovrebbero essere più larghi di 10 cm e non dovrebbero esserci gradini o attrattive per arrampicarsi.



## BAGNINI E SUPERVISIONE DELLA PISCINA

Lo staff bagnini deve essere adeguatamente formato e occorre verificare che le sue qualifiche non siano scadute. Dovresti assicurarti che sia fornita la supervisione del bagnino ogni volta che le piscine sono in funzione, anche durante i periodi di pausa dei bagnini in servizio. I bagnini con qualifiche scadute non dovrebbero supervisionare piscine o parchi acquatici.

Se la legislazione locale consente alle piscine di operare senza bagnini, deve essere disponibile un mezzo alternativo di supervisione con persone competenti in RCP che lavorano sul posto durante tutto il funzionamento della piscina. Ciò potrebbe avvenire tramite telecamere a circuito chiuso monitorate, un tecnico di manutenzione o personale che monitora le piscine oltre ad altri compiti. Laddove la legislazione locale richieda l'uso dei bagnini, non dovrebbero svolgere compiti aggiuntivi durante la supervisione attiva della piscina.

## PARCHI ACQUATICI E ACQUASCIVITI

### SEGNALETICA E INFORMAZIONI A BORDO PISCINA E PARCO ACQUATICO

Assicurarsi che tutti i tabelloni, i divieti di immersione, di profondità e altra segnaletica di sicurezza sia posizionata e chiaramente visibile. La segnaletica relativa alla sicurezza degli scivoli acquatici dovrebbe essere presente e chiaramente visibile agli utenti. Assicurarsi che siano presenti informazioni che vietano l'uso di tutta la vetreria, comprese le bottiglie di vetro.

### DISPOSITIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA GUIDA (ANELLI / TAPPETI GONFIABILI) PULIZIA E PREPARAZIONE

Eventuali dispositivi di miglioramento della corsa devono essere ispezionati e qualsiasi attrezzatura in cattive condizioni deve essere smaltita. I dispositivi gonfiabili per il miglioramento della corsa devono essere adeguatamente gonfiati. Tutta l'attrezzatura deve essere pulita accuratamente prima dell'uso.

### COLLAUDO DEGLI ACQUASCIVOLI

Tutti gli scivoli devono essere testati, con le pompe dell'acqua in funzione, per garantirne il corretto e sicuro funzionamento. Ove possibile, tutti gli scivoli, i passaggi pedonali e le torri che conducono ad essi, dovrebbero essere periodicamente ispezionati per eventuali impianti difettosi, ad esempio viti arrugginite, deterioramento dovuto alle intemperie o travi di supporto rotte.

### TEST DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE

Tutti i metodi di comunicazione tra gli addetti agli scivoli acquatici e i bagnini delle piscine splashdown devono essere testati per garantire che funzionino correttamente. Assicurarsi che ci sia un luogo appropriato per la ricarica e la conservazione dei dispositivi di comunicazione, per evitare danni.

### FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutta la formazione del personale per quanto riguarda la sicurezza della piscina dovrebbe essere rivista e il personale riquilificato come richiesto. È necessario garantire che sia fornito un adeguato livello di formazione al personale, garantendo la gestione adeguata di tutte le aree ricreative. Ciò è applicabile sia ai dipendenti esistenti che ai nuovi dipendenti. Particolare attenzione dovrebbe essere data ai nuovi dipendenti per familiarizzare con le vostre politiche e procedure.





# PISCINE E STRUTTURE RICREATIVE

## AREE SPA E PALESTRA

### PREPARAZIONE, PULIZIA E DISINFEZIONE DELLA SPA

Tutte le aree della spa devono essere pulite, disinfettate e lasciate asciugare all'aria in momenti regolari della giornata e tra un cliente e l'altro. Ciò dovrebbe includere lettini/lettini per trattamenti. Quando vengono introdotti nuovi prodotti, assicurarsi che il loro contenuto sia valutato per potenziali allergeni e rischi. Inoltre, si consiglia di rivedere periodicamente eventuali licenze di appaltatori e/o dipendenti di terze parti per garantirne la validità.

### AREA FITNESS/PALESTRA PREPARAZIONE, PULIZIA E DISINFEZIONE

Prestare particolare attenzione quando si spruzzano prodotti chimici su apparecchiature elettriche con porte aperte, ad esempio schermi di tapis roulant: spruzzare sul panno o sul tessuto prima di pulire. Garantire che gli utenti abbiano i mezzi per disinfettare la propria attrezzatura dopo l'uso, oltre a una disinfezione completa alla fine della giornata da parte del personale dell'hotel.

### FORNITURA DI PRONTO SOCCORSO E DEFIBRILLATORE

Assicurarsi che vi siano sufficienti forniture di Pronto Soccorso all'interno dell'area stessa, oppure che siano ben segnalati ai clienti, in caso di emergenza, all'interno della Spa o della palestra/area fitness. Si consiglia vivamente di disporre di un defibrillatore automatico esterno (DAE) in loco. I DAE di solito avviano istruzioni automatizzate per la persona che utilizza il dispositivo, tuttavia è consigliabile formare il personale al suo utilizzo.



### SICUREZZA DELLE ATTREZZATURE FITNESS

Tutte le attrezzature per il fitness devono essere controllate per verificarne il funzionamento sicuro e tutta la segnaletica informativa richiesta deve essere disponibile. Qualsiasi apparecchiatura difettosa deve essere messa fuori uso, con un cartello "fuori servizio", o rimossa fisicamente. Questo vale sia per le macchine di grandi dimensioni che per gli oggetti più piccoli come gli attacchi per maniglie dei cavi o i moschettoni.

Attrezzature come palle da yoga, palle da pilates o palle svizzere devono essere adeguatamente gonfiate. Assicurarsi di conservare i registri di manutenzione di questi controlli.

### FORNITURA DI ACQUA POTABILE

Nelle sale fitness deve essere prevista un'adeguata fornitura di acqua potabile. Tutti i contenitori per bevande forniti ai clienti devono essere infrangibili. Considerare le modalità per lo smaltimento di bicchieri/asciugamani di carta, che siano disponibili sufficienti contenitori per lo smaltimento dei rifiuti e, ove possibile, contenitori per il riciclaggio dei materiali riciclabili.



# BALCONI E SICUREZZA GENERALE

I seguenti punti sono alcuni esempi di problemi di sicurezza generale che dovrebbero essere esaminati.



## VETRO: PANNELLI IN VETRO A TUTTA LUNGHEZZA E SCHERMI DOCCIA

Dovrebbero essere presenti contrassegni identificativi posizionati sui pannelli di vetro a tutta lunghezza a 150cm e 80 cm dal pavimento. Questi dovrebbero essere posizionati anche su pannelli che potrebbero essere nascosti alla vista da tende o altri oggetti che rendano più difficile per il cliente vedere il pannello vetrato. Si consiglia vivamente di installare vetri di sicurezza sulle porte di accesso ai balconi e su altri pannelli di vetro a tutta lunghezza in modo che, in caso di incidente, il rischio di lesioni gravi sia ridotto poiché il vetro si frantuma in piccoli pezzi. Laddove non è installato il vetro di sicurezza, il pannello può essere coperto con una speciale pellicola di sicurezza per ridurre il rischio che grossi frammenti di vetro causino lesioni in caso di rottura del vetro.

## PERCORSI E SCALE ESTERNI

È necessario assicurarsi che i percorsi, i gradini e le scale esterni siano liberi da qualsiasi cosa che possa far scivolare o inciampare qualcuno. Dovresti inoltre assicurarti che queste aree siano mantenute come richiesto per prevenire il deterioramento e ridurre il rischio di scivolamenti o inciampi. Assicurarsi che i corrimano delle scale e dei percorsi siano fissati saldamente in posizione.

È possibile utilizzare strisce antiscivolo sul bordo anteriore di un gradino per ridurre il rischio che il cliente scivoli sulle scale. Un altro mezzo efficace per evidenziare una scala, o un altro cambiamento di livello, è quello di contrassegnare il bordo anteriore di un gradino con un colore contrastante.

## ILLUMINAZIONE ESTERNA

Assicurarsi che tutta l'illuminazione esterna e l'illuminazione esterna di emergenza siano operative e adatte all'uso. Laddove sia prevista l'illuminazione notturna dei percorsi, assicurarsi che anche questa funzioni in modo efficace. Si raccomanda che nelle aree che i clienti potrebbero dover attraversare in caso di evacuazione e/o in un punto di raccolta, venga prestata particolare attenzione per garantire che queste aree siano ben illuminate e che l'illuminazione di emergenza sia disponibile lungo le vie di emergenza esterne.



## MISURE DI SICUREZZA TEMPORANEE

Garantire che tutte le misure di sicurezza siano gestite in modo efficace. Eventuali barriere attorno al lavoro temporaneo o ai lavori in corso sospesi al momento della chiusura della struttura, o attualmente in corso, devono essere controllate per confermare che rimangano efficaci e siano fissate in modo sicuro. Laddove siano necessari lavori di riparazione, è possibile mettere in atto una serie di misure temporanee fino al momento in cui potranno essere implementati lavori più

completi.

## BALAUSTRE DEL BALCONE

Le balaustre dei balconi dovrebbero avere un'altezza minima di 100 cm per ridurre il rischio di caduta dall'alto. Gli spazi grandi comportano il rischio di caduta attraverso la balaustra, pertanto non dovrebbero esserci spazi più grandi di 10 cm. Se è presente un gradino di altezza inferiore a 60 cm, non si dovrebbe ridurre l'altezza effettiva complessiva del balcone a meno di 80 cm, poiché aumenta il rischio di caduta. Laddove il balcone presenta elementi decorativi sulla balaustra, ad esempio effetto scala o ringhiere orizzontali, ciò aumenta la probabilità che un bambino li utilizzi come attrattiva per arrampicarsi e quindi aumenta il rischio di caduta.

Laddove i balconi non raggiungano l'altezza minima, presentino ampi spazi vuoti o possibilità di arrampicarsi, i dovrebbero essere modificati per ridurre il rischio. Potrebbero essere eseguiti lavori temporanei per ridurre il rischio di lesioni fino al momento in cui non potranno essere implementati lavori di riparazione più completi. In aggiunta a quanto sopra dovrebbero essere effettuati regolari controlli di manutenzione generale dei balconi per eventuali tracce di corrosione visibile o danni strutturali.

## DISPOSIZIONE DI PRIMO SOCCORSO

Tutti i kit di pronto soccorso devono essere controllati regolarmente, per garantire che tutti gli articoli siano entro la data di scadenza e riforniti secondo necessità. I kit di pronto soccorso si possono trovare nei bar, nei ristoranti, intorno alle piscine, negli uffici, nei club per bambini e in molte altre aree. Laddove la struttura non disponga di un bagnino in servizio, dovrebbe essere disponibile un kit di pronto soccorso da utilizzare in caso di infortunio lieve. Qualsiasi lesione più significativa deve essere indirizzata ai professionisti medici per il trattamento.

Le proprietà possono anche avere altre strutture disponibili come sale mediche, defibrillatori, personale medico qualificato o pronto soccorso, oltre a molte altre disposizioni. Tutte le attrezzature e le qualifiche devono essere mantenute come richiesto.



# GESTIONE DELLA LEGIONELLA

- Molti hotel hanno periodi dell'anno in cui l'occupazione delle camere è inferiore o in cui l'hotel è chiuso. I periodi di silenzio sono un'opportunità ideale per effettuare la manutenzione annuale del sistema idrico, come la sanificazione del sistema o la revisione del serbatoio dell'acqua e della caldaia
- La guida contenuta nel "Foglio illustrativo per i gestori di strutture ricettive turistiche su come ridurre il rischio di legionella" del Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC) fornisce dettagli sulle azioni da intraprendere per gestire efficacemente il rischio presentato dal batterio della Legionella. Questo è prodotto in varie lingue ed è reperibile al seguente link:  
<https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/leaflet-managers-tourist-accommodation-how-reduce-risk-legionnaires-disease>



Gli hotel dovrebbero utilizzare le migliori pratiche e consigli del settore per sviluppare il proprio sistema di gestione della sicurezza idrica che dovrebbe includere le seguenti misure di passaggi:

## LA PERSONA RESPONSABILE

Gli hotel dovrebbero nominare una persona responsabile per gestire i rischi associati al batterio della Legionella e per la fornitura di acqua potabile e sicura. Il ruolo prevede, ma non è limitato a, i seguenti compiti:

- Conoscere e aderire alla legislazione pertinente, agli standard locali e alle migliori pratiche
- Conoscere tutti i componenti del sistema idrico e garantire l'implementazione di un sistema completo di manutenzione e monitoraggio del sistema
- Le valutazioni del rischio determineranno la frequenza delle azioni di manutenzione richieste e queste dovrebbero essere registrate per evitare omissioni

È fondamentale che la persona che ricopre il ruolo di responsabile sia adeguatamente formata all'adempimento dei propri compiti.

## PULIZIA E SANIFICAZIONE DEL SERBATOIO DELL'ACQUA

I serbatoi dell'acqua fredda e calda dovrebbe essere ispezionato, puliti, e disinfettati almeno una volta all'anno con una congrua concentrazione di disinfettante (es 50 ppm di cloro per 1 ora, o il suo equivalente).

## LAVAGGIO E SANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

Le tubature dell'acqua dovrebbe essere pulite e disinfettate con una giusta concentrazione di disinfettante, almeno una volta all'anno (es 50 ppm di cloro per 1 ora, o il suo equivalente).

La valutazione del rischio dovrebbe identificare il periodo di tempo in cui i canali di scolo/sbocchi dovrebbero essere gestiti prima del loro primo utilizzo in condizioni normali se l'hotel ha un'apertura stagionale.

## DECALCIFICAZIONE E SANIFICAZIONE DEI SOFFIONI DOCCIA

I soffioni della doccia dovrebbero essere rimossi, decalcificati, e disinfettati regolarmente, di solito almeno ogni tre mesi.

- La valutazione del rischio dovrebbe identificare la concentrazione di disinfettante necessaria (ad esempio, 50 ppm di cloro per 1 ora o suo equivalente).

## ARIA CONDIZIONATA

Dovrebbero essere predisposti programmi di manutenzione regolari e prima dell'inizio stagione. Tutti gli elementi del sistema di climatizzazione, compresi i vassoi per la condensa, i filtri, gli schermi, ecc., devono essere puliti e disinfettati. Tutte le altre manutenzioni preventive pianificate per il corretto funzionamento del sistema di climatizzazione dovrebbero essere implementate

## ANALISI DEI CAMPIONI D'ACQUA PER CONFERMARE L'IDONEITÀ ALL'USO

L'analisi dei campioni d'acqua dovrebbe essere effettuata regolarmente per confermare la sicurezza del sistema idrico. Generalmente ogni tre mesi vengono prelevati campioni per l'analisi della legionella e ogni mese per l'analisi batte-

riologica generale.

## CONTROLLO CALDAIE E SCALDAQUA

Dovrebbero essere effettuati controlli regolari per garantire che tutte le caldaie per il riscaldamento dell'acqua e i cilindri dell'acqua calda funzionino correttamente e raggiungano una temperatura dell'acqua adeguata da distribuire in tutto il sistema. L'acqua calda deve essere immagazzinata a una temperatura superiore a 60°C e distribuita a una temperatura superiore a 50°C in tutto il sistema idrico.

## CONTROLLO DELLA TEMPERATURA DELL'ACQUA E DEL LIVELLO DEL DISINFETTANTE

Controlli regolari della temperatura dell'acqua dovrebbero essere effettuate e registrate per garantire che:

- Le temperature dell'acqua calda arrivino a più di 50°C su tutte le uscite
- Le temperature dell'acqua fredda raggiungano <25°C su tutte le uscite
- I livelli di disinfettante dell'acqua dovrebbero essere mantenuti intorno a 0,2 - 0,5 ppm in tutte le aree del sistema di distribuzione dell'acqua



# SICUREZZA – STRUTTURE PER BAMBINI

## SERVIZI E ATTREZZATURE PER BAMBINI

Se la tua struttura dispone di un club per bambini organizzato, dove i genitori lasciano il proprio bambino, dovresti assicurarti di raccogliere le informazioni e i dettagli necessari sul bambino e sull'adulto, nel caso in cui sia necessario contattare l'adulto per qualsiasi motivo. Dovrebbero essere fornite informazioni sulle necessarie procedure igieniche e di sicurezza in atto in qualsiasi struttura pediatrica, compresi eventuali avvisi sanitari riguardanti un aumento di malattie o infezioni. Attrezzature quali lettini o culle, seggioloni, letti a castello, ecc., dovrebbero essere soggette a controlli regolari e, ove necessario, riparazioni. Dovrebbero inoltre essere posizionati in modo tale da consentire la libera circolazione, riducendo il rischio che il bambino entri in collisione con eventuali bordi.

## AREE GIOCO INTERNE ED ESTERNE

- Assicurarsi che tutte le aree siano regolarmente pulite, comprese pareti e pavimenti, tavoli e sedie, porte e maniglie, armadi, attrezzature da gioco, giocattoli e qualsiasi altro oggetto
- Anche le superfici di gioco interne ed esterne dovrebbero assorbire gli urti, ad esempio sabbia sciolta, stuoia gommatata, ecc.
- Dovranno essere controllate tutte le strutture che potrebbero essersi deteriorate a causa di danni o usura. Dovrebbero essere eseguite tutte le riparazioni necessarie. Eventuali detriti o materiali sciolti devono essere rimossi

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutta la formazione del personale in merito alle procedure del club per bambini dovrebbe essere rivista e il personale riqualificato, se necessario. È necessario garantire che venga fornito un livello adeguato di formazione al personale, garantendo la gestione adeguata del club per bambini. Come minimo, ciò dovrebbe includere la formazione su:

- Procedure di consegna e ritiro
- Procedure di emergenza, compresa la fornitura di primo soccorso e la segnalazione degli incidenti
- Sicurezza
- Valutazioni dei rischi e istruzioni di sicurezza delle attività strutturate
- Consapevolezza degli allergeni per cibo, pitture per il viso, ecc.
- Deposito e manutenzione attrezzature
- Supervisione delle attività per tutti i bambini, comprese linee guida chiare che descrivono in dettaglio il personale: i rapporti tra i bambini e le relative procedure di sicurezza
- Ispezioni di sicurezza degli edifici e delle strutture per garantire che tutte le misure di controllo siano in atto

## SALVAGUARDIA

Le politiche e le procedure di salvaguardia

garantiscono che i bambini e gli adulti vulnerabili siano protetti da individui che potrebbero rappresentare un rischio e tenuti al sicuro indipendentemente dall'età, dal sesso, dalla religione o dall'etnia. Le politiche e le procedure dovrebbero essere facili da leggere e i contenuti facili da comprendere. Se il tuo hotel dispone di strutture/club per bambini, hai la responsabilità di garantire che siano presenti e che il personale interessato sia formato all'inizio del rapporto di lavoro e venga riqualificato a intervalli regolari.

Il personale interessato a cui possono applicarsi queste politiche e procedure include:

- Membri diretti del personale della struttura per bambini/club per bambini
- Membri del personale indiretto, come addetti alle pulizie, personale addetto al cibo e alle bevande
- Gestione alberghiera

## RIEMPIRE TUTTI I MATERIALI DI CONSUMO

Tutti i materiali di consumo come sapone, tovaglioli di carta, rotoli di carta igienica ecc. devono essere sostituiti nel club per bambini e nei servizi igienici.



# SICUREZZA E TECNOLOGIA



## SISTEMI TVCC

I sistemi CCTV possono essere molto utili nel monitoraggio della sicurezza e della protezione dei clienti. Dovresti assicurarti che le telecamere a circuito chiuso, che monitorano i movimenti dei clienti, siano posizionate solo in aree accessibili al pubblico e non in aree che potrebbero invadere la privacy dei clienti. Assicurati che stia registrando correttamente e che disponga di un mezzo per fornire filmati a terzi in caso di incidente. Anche i servizi di emergenza, come la polizia, possono richiedere questo filmato dopo la segnalazione di un crimine.

## TEST DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE

Tutti i sistemi di comunicazione dovrebbero essere testati per garantire che funzionino correttamente e tutte le batterie per le comunicazioni mobili dovrebbero essere ricaricate.

## SICUREZZA INFORMATICA

Assicurati che i tuoi sistemi di sicurezza Internet ed e-mail siano aggiornati regolarmente e assicurati che il personale sia informato dell'aumento del rischio di attacchi informatici. Le minacce alla sicurezza informatica vengono comunemente inviate tramite e-mail e il destinatario fa inconsapevolmente clic su collegamenti non sicuri. Prestare particolare attenzione quando si utilizza una fonte di dati esterna, ad esempio unità USB o schede SD

## CONSAPEVOLEZZA E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale è la tua più grande risorsa di sicurezza protettiva, il modo in cui si comporta può essere un deterrente contro potenziali minacce. Forma il tuo team per consentire loro di identificare e segnalare rapidamente attività sospette e oggetti incustoditi. La vigilanza è vitale, qualsiasi evento o comportamento sospetto deve essere segnalato di conseguenza alle forze dell'ordine locali.

## TEST DI SISTEMI INFORMATICI

Tutti i sistemi informatici dovrebbero essere testati per garantire che funzionino correttamente; eventuali aggiornamenti software e software di sicurezza Internet devono essere aggiornati alla versione più recente.

## SICUREZZA FISICA

Si consiglia vivamente di effettuare periodicamente una revisione completa dei rischi per la sicurezza. Laddove vengano identificate nuove misure di sicurezza protettive, queste dovrebbero essere valutate e implementate per integrare le misure di sicurezza esistenti.

## DOCUMENTARE TUTTE LE AZIONI

Eventuali controlli, monitoraggi e interventi di ripristino dovranno essere documentati, firmati e datati.



# GESTIONE – MALATTIE E INCIDENTI

Le segnalazioni di malattie e incidenti, da parte dei clienti, forniscono informazioni importanti ad un hotel sull'efficacia del proprio sistema di gestione della sicurezza. Laddove queste informazioni vengono raccolte, riviste e utilizzate per controllare il rischio identificato, ciò può migliorare rapidamente gli standard di sicurezza.



## REGISTRAZIONE E INDAGINE DEGLI INCIDENTI

Laddove vengano effettuate segnalazioni di incidenti dei clienti, queste devono essere registrate e segnalate alla persona appropriata all'interno dell'hotel. Se del caso, dovrebbe essere condotta un'indagine al fine di prevenire il ripetersi di questo tipo di incidenti.

Laddove l'indagine sull'incidente rilevi che sono necessarie opere di riparazione per prevenire il ripetersi dell'incidente, tali opere di riparazione dovrebbero essere implementate il prima possibile. È possibile che le misure di sicurezza temporanee possano essere attuate anche prima che i lavori di riparazione siano completati.

Quando si registrano gli incidenti in un periodo di tempo, è probabile che vengano identificate le tendenze degli incidenti. Queste informazioni possono essere utilizzate per dare priorità all'attenzione del management sulla riduzione degli incidenti.

Molti hotel e tour operator ritengono che la tipologia di incidenti denunciati più frequentemente siano gli scivolamenti, gli inciampi o le cadute. Se questo è il caso del tuo hotel, dovresti pensare a come ridurre il rischio di questo tipo di incidenti, ad esempio formando il personale per gestire le fuoriuscite di liquidi in modo più efficace per ridurre il numero di incidenti. In alternativa, se si verificano numerosi incidenti in cui le persone cadono dalle scale, la fornitura di corrimano aggiuntivi o strisce antiscivolo sui gradini ridurrebbe il numero di incidenti?

Non esiste una risposta unica per ridurre il rischio che si verifichino incidenti, pertanto il management dovrebbe indagare sugli incidenti

per capire come si verificano e implementare adeguate misure di prevenzione degli incidenti

Dovresti inoltre assicurarti che un collega di **Jet2holidays** sia informato di qualsiasi incidente del cliente e di eventuali azioni intraprese dall'hotel in seguito all'evento

## GESTIONE DELLA MALATTIA

È di fondamentale importanza che

qualsiasi malattia segnalata a un hotel venga registrata e segnalata internamente, in modo che possano essere implementate misure appropriate per controllare qualsiasi potenziale diffusione della malattia.

Esistono una serie di pratiche che dovrebbero essere messe in atto in tutti gli hotel per gestire il rischio e la diffusione di malattie tra i clienti. Ciò include, ma non è limitato a:

## PERSONALEDELLARICEVIMENTO

Il personale della reception è tenuto a registrare eventuali notifiche di malattie e a riferirle alla persona competente all'interno dell'hotel. Le segnalazioni possono provenire dal team delle pulizie, dalla cucina o dal ristorante, nonché dai clienti stessi.

di **Jet2holidays** devono essere informati di eventuali clienti che segnalano malattie all'hotel.



# GESTIONE—MALATTIE E INCIDENTI



## FORMAZIONE DEL PERSONAL

Tutto il personale dovrebbe ricevere una formazione iniziale e continua, come richiesto. La formazione dovrebbe includere dettagli sulla malattia e procedure di igiene/sicurezza relative alla malattia gastrica e ad altre malattie rilevanti

Il personale addetto alle pulizie può essere il primo a scoprire la malattia di un cliente. È molto importante che il personale addetto alle pulizie condivida le informazioni sulla malattia del cliente con il personale della reception, in modo che queste possano essere registrate e monitorate.

Al personale della cucina può essere richiesto di fornire prodotti alimentari specifici ai clienti malati, e questo dovrebbe indurli a informare il personale della reception della potenziale malattia.



Tutti i rapporti dei diversi team dell'hotel aiutano a comprendere più dettagliatamente il livello della malattia. Dovrebbe essere in atto una procedura completa, da seguire in caso di aumento della malattia.



## MISURE IGIENICHE

Laddove vengono implementate misure igieniche rafforzate, è necessario garantire che tutte le forniture necessarie siano disponibili per l'uso (ad esempio disinfettante per le mani).

Dovrebbero essere implementati tutti i requisiti locali relativi al controllo della malattia. Qualora siano necessarie segnalazioni di malattia alle Autorità Sanitarie Locali, queste devono essere effettuate tempestivamente.

## INFORMAZIONI IGIENICHE PER I CLIENTI

Laddove siano state implementate misure aggiuntive per ridurre la diffusione della malattia, le informazioni dovrebbero essere messe a disposizione dei clienti per incoraggiarli ad attuare tali standard. Ad esempio, un cartello che invita i clienti a utilizzare gel disinfettanti per le mani prima di entrare nel ristorante.

## PROCEDURE DI PREVENZIONE DELLA DIFFUSIONE DELL'INFEZIONE (POSI)

Laddove sia stato confermato un aumento delle notifiche di malattia, raccomandiamo vivamente di implementare ulteriori controlli igienici per ridurre e prevenire l'ulteriore diffusione dell'infezione.

## NOTIFICA A **JET2HOLIDAYS**

Se la direzione dell'hotel identifica un aumento generale delle malattie tra gli ospiti di qualsiasi tour operator o prenotati direttamente con l'hotel, allora la direzione dell'hotel dovrà informare **Jet2holidays** dell'aumento, attraverso i suoi contatti abituali. Di solito si tratterà di un assistente clienti o di un membro del team del resort.



# FORNITURA DI INFORMAZIONI AI CLIENTI

La sicurezza del cliente è al centro dell'esperienza offerta dai nostri gestori di proprietà. È fondamentale che non solo i nostri hotel partner dispongano di procedure di lavoro sicure, strutture e personale attento alla sicurezza, ma anche che i nostri clienti siano informati su come godersi una vacanza sicura e felice. Le seguenti aree chiave richiedono informazioni di sicurezza adeguate e sufficienti. Si prega di consultare i seguenti esempi di segnaletica che potrebbero essere appropriati per l'esperienza dell'hotel:



Laddove sia necessario un consiglio in relazione a eventuali standard o eventuali lavori correttivi da completare, è possibile contattare il Dipartimento Rischi e Sicurezza di **Jet2holidays** all'indirizzo [riskandsafety@jet2holidays.com](mailto:riskandsafety@jet2holidays.com). Indirizzeranno la tua richiesta alla persona interessata nel dipartimento.

## SCIVOLAMENTI, INCIAMPI E CADUTE

I segnali dovrebbero indicare i pericoli di scivolamento, nelle aree in cui esiste un rischio. Ciò include segnali temporanei che potrebbero essere necessari durante la pulizia e la manutenzione o quando si eliminano fuoriuscite di liquidi.



## AREE PERICOLOSE

Nelle aree in cui sono presenti pericoli noti o in cui i clienti non sono ammessi, dovrebbero essere presenti segnali come quelli mostrati di seguito.



## SICUREZZA ED EVACUAZIONE ANTINCENDIO

I segnali direzionali di sicurezza antincendio devono essere installati in conformità con gli standard e la legislazione locale. La sua intenzione è quella di guidare i clienti verso un luogo sicuro in caso di emergenza. Dovrebbe esserci anche un cartello, nelle stanze dei clienti, che fornisca istruzioni su cosa fare in caso di incendio. Questo di solito include un piano che mostra il percorso da seguire verso un luogo sicuro.

## SICUREZZA PISCINE E SPA

La segnaletica di sicurezza della piscina dovrebbe includere istruzioni di non immergersi, informazioni relative alla chiusura della piscina, bagnini e indicazioni di profondità.



**NO DIVING**





## LA PARTE LEGALE

I reclami e le pretese legali non possono essere completamente sradicati, ma seguendo le linee guida di cui sopra e garantendo i più elevati standard di igiene e sicurezza possiamo migliorare significativamente le nostre possibilità di difendere qualsiasi reclamo o reclamo ricevuto.

Il completamento e la conservazione dei documenti rappresentano una parte importante della gestione della sicurezza. Tutta la documentazione relativa agli argomenti trattati nella presente guida deve essere conservata il più a lungo possibile, idealmente per un periodo di almeno 3 anni. Ciò garantisce che, in caso di reclamo legale o reclamo da parte di un ospite dell'hotel, questi documenti possano essere prodotti in modo da dimostrare che sono in atto buone misure per prevenire incidenti e per mantenere elevati livelli di salute, igiene e sicurezza durante tutto il soggiorno nel tuo albergo.

Nel caso in cui un ospite dell'hotel riporti un infortunio o una malattia, dovrebbero essere adottate procedure di segnalazione adeguate per consentire la registrazione di:

- La data, il luogo e le circostanze relative a qualsiasi infortunio o malattia
- Eventuali dettagli o informazioni che possono essere forniti da qualsiasi personale dell'hotel che possa aver assistito all'incidente o alla segnalazione di una malattia, in quel momento
- Qualsiasi dichiarazione rilasciata dai clienti che potrebbero aver assistito all'incidente

Se venite a conoscenza di un infortunio o di una malattia che non vi è stata segnalata dall'ospite interessato, dovrete comunque cercare di registrare le relative circostanze per quanto possibile nel caso in cui venga ricevuto una futura lamentela o un reclamo. Nonostante non vi sia alcuna segnalazione da parte dell'ospite interessato, ciò non impedisce loro di presentare una lamentela o un reclamo a noi dopo il loro ritorno a casa.

Anche in questo caso, tutte le testimonianze e i registri delle lamentele dovrebbero essere conservati il più a lungo possibile, idealmente per un periodo di almeno 3 anni, in modo che sia possibile farvi riferimento per le informazioni richieste in caso di lamentela o reclamo.

Nel Regno Unito, un reclamo formale può essere presentato in un tribunale in qualsiasi momento fino a 3 anni dopo che un adulto ha subito lesioni personali, e per i bambini il periodo di 3 anni non inizia a decorrere fino al compimento dei 18 anni, ed è per questo motivo che raccomandiamo un periodo di conservazione dei documenti di 3 anni. Questo è anche il motivo per cui le procedure di segnalazione tempestive sono così importanti, in modo che, se c'è qualche ritardo nel reclamo formale da parte di un cliente, possiamo essere certi che le indagini sono state condotte al momento dell'incidente, quando le circostanze dell'incidente sono fresche nella memoria e i resoconti riflettono accuratamente il ricordo degli eventi di quel momento.

In caso di reclamo da parte di un cliente, l'ufficio legale di **Jet2holidays** si metterà in contatto per richiedere che ci vengano inoltrate copie di questa documentazione.



## LEGAL INFORMATION

This booklet is only intended to alert the reader to recent issues, provide general information regarding the topics discussed and to act as a preliminary, but not comprehensive guide. It should not therefore be relied upon in place of specific advice. This booklet is not a substitute for the terms and conditions that we have entered into with you. Please note that your obligation to us is to comply with the terms and conditions we have agreed when supplying us with accommodation.

All copyright, trademarks and other intellectual property rights in all logos, designs, text, images, and other materials in this booklet are owned by **Jet2holidays** Limited or appear with the permission of the relevant owner. Those works are protected by copyright and trademark laws and treaties around the world. All such rights are reserved.

You shall not copy, adapt, exploit, or otherwise use the content in this booklet in any way unless you have our express written permission.

The UK's largest holiday operator, **Jet2holidays** offers thousands of 2-5-star package holidays and city breaks across the Mediterranean, Canary Islands and Europe for a low £60pp deposit.

**Jet2holidays** Limited is registered in England No: 4472486 VAT No: GB 911 4683 35. The registered office is Low Fare Finder House, Leeds Bradford Airport, Leeds, LS19 7TU.

**Jet2holidays** Limited is a member of ABTA.