

# PROTOCOL HOTEL CORISCO BAR

Post-covid19. Temporada 2022

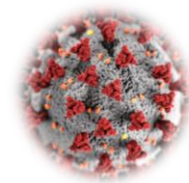


## QUE HI TROVARÀS EN AQUEST DOSSIER:

En aquest protocol s'especifiquen les línies d'actuació. Serveix de guia per a clients interns i externs, i proveïdors.

**Teresa Coris Veray**

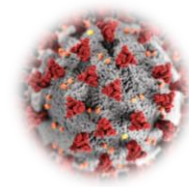
Direcció. Coordinadora pla de contingència



## Pla de prevenció Covid-19 HOTEL BAR CORISCO

### PLA DE PREVENCIÓ.

- 1.- INTRODUCCIÓ
- 2.- OBJECTIUS.
- 3.- PER A L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT.
4. PRINCIPALS ACTUACIONS EN QUANT A LA NETEJA E HIGIENE EN DEFENSA DE LA SALUT.
5. I TOT AIXÒ PER A QUE?
6. MATERIAL COMPLEMENTARI.



## Pla de prevenció Covid-19 HOTEL BAR CORISCO

### 1.INTRODUCCIÓ:

La COVID-19 és una malaltia de la qual en tenim coneixement i patim les seves conseqüències des de fa dos anys. Des del 2020 hem establert un protocol d'actuació que comprèn els que s'havien seguit fins al 2019 ampliant-los per fer-los més exhaustius i millors i establir un escut de protecció envers la covid per als nostres clients i el nostre equip, sense el qual seria impossible desenvolupar la nostra feina.

En relació a productes de desinfecció s'ha consultat el llistat de productes autoritzats per Sanitat, i que estan en un dels documents annexes a aquest protocol.

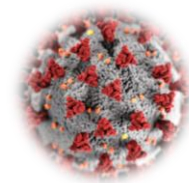
Per elaborar aquest protocol hem pres com a referència:

- ✓ el BOE-120-9maig220-sec.I.pàg.31998;
- ✓ el protocol d'hotels presentat pel Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya (rev.00 del 4/05/2020);
- ✓ el check-list de mesures per a la reducció de riscos higiènic-sanitaris per a hotels, del 18 de maig de 2020;
- ✓ els dos documents referents a hotels i bars i restaurants de l'ICTE "medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2)
- ✓ el decàleg d'actuació de la AEDH, guia de neteja i desinfecció.

Els objectius d'aquest protocol són els següents:

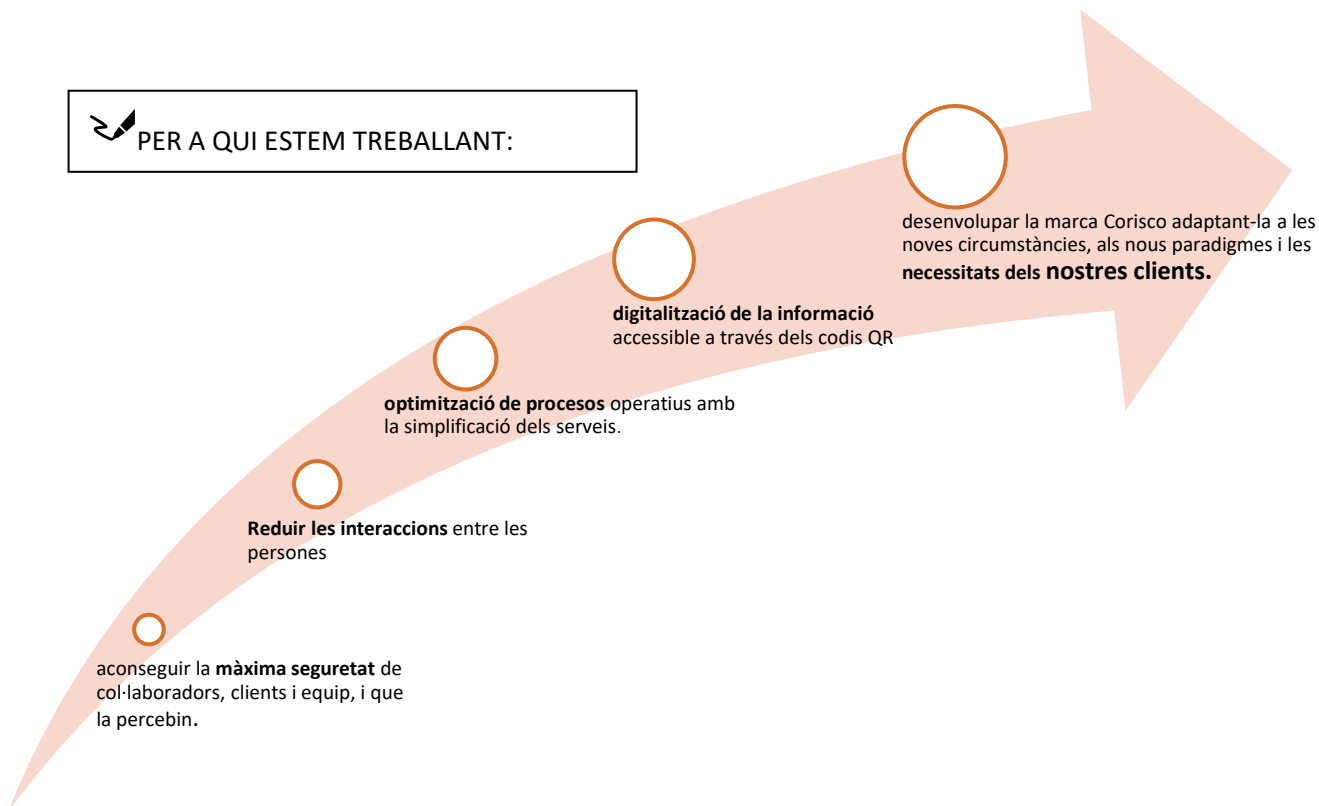
- ✓ donar confiança als nostres hostes.
- ✓ donar confiança als nostres treballadors.
- ✓ Reduir al màxim els riscos de contagi dins dels nostres establiments hotelers.
- ✓ Reduir els riscos d'aparició de brots en facilitar l'aparició precoç de qualsevol cas.
- ✓ Millorar la coordinació amb els proveïdors i visites externes.
- ✓ Millorar la seguretat davant la COVID-19.

Per poder aconseguir aquest objectius l'HOTEL CORISCO i el BAR CORISCO, va elaborar un pla de contingència al 2020 per saber com actuar davant de qualsevol situació d'emergència deguda a la COVID-19, ho hem fet amb **Quirón Prevenció**, i pel que fa a la reestructuració de punts de control crítics amb **J.D.ASSESSORS MALGRAT, S.L.**, amb qui ja s'hi treballa com a mútua i com a empresa per controls de legionel·la. Ambdós documents són de règim intern, es garanteix que s'han dut a terme seguint les directrius del ministeri de Sanitat, i la resta de directrius oficials provinents del govern central i de la Generalitat de Catalunya.



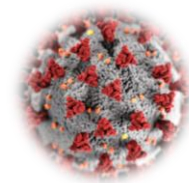
## Pla de prevenció Covid-19 HOTEL BAR CORISCO

**2.- OBJECTIUS:** a l'Hotel Corisco hem desenvolupat una estratègia de transformació sense perdre l'essència del negoci, amb el focus posat en vosaltres, la nostra raó de ser:



hem pogut establir aquest pla estratègic dirigit a solucionar les necessitats dels nostres clients a partir de les següents premisses:

- ✓ Pertànyer a associacions hoteleres (AEDH, Asociación Española de Directores de Hotel des de 2019; i a l'Associació d'Hostaleria de la Selva des de 2021), on es fa una formació continuada a partir de reunions, de webinars, de grups de treball per poder tenir una visió més àmplia de la situació. Entre els associats de la AEDH hi ha hotels que van medicalitzar-se o han sigut hotels refugi durant el confinament, per tant, la seva experiència és crucial per copsar millor els nous paradigmes i necessitats de la nova normalitat. I aquests hotes i l'AEDH en el seu conjunt d'associats ha estat premiada el passat 2021 el guardó especial del comitè organitzado per la seva feina realitzada durant la pandèmia.
- ✓ Treballar amb una mútua de prestigi, **Quirón Prevenció**, que és qui ens ha elaborat el pla de contingència com ja es menciona en el primer punt d'aquest document.
- ✓ Treballar conjuntament amb partners i col·laboradors que estan en contínua formació matèria de salut i higiene.
- ✓ **Formació continuada** a l'equip del Corisco en distintes matèries amb ens públics i privats com Ostelea.

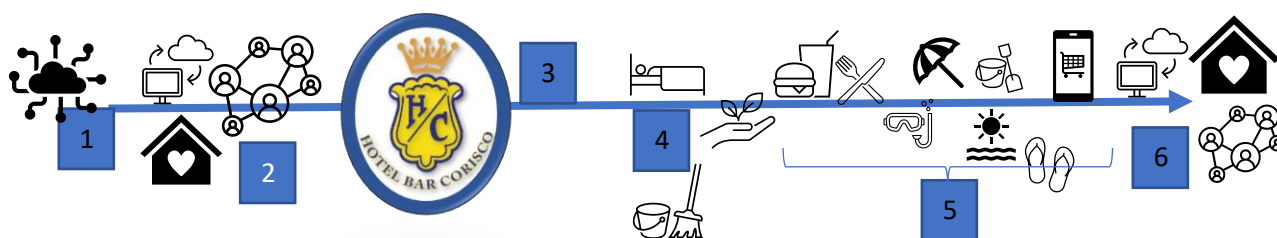


## Pla de prevenció Covid-19 HOTEL BAR CORISCO

### 3. PER LA EXPERIÈNCIA DEL CLIENT, (CUSTOMER JOURNEY MAP)

Àrees d'actuació:

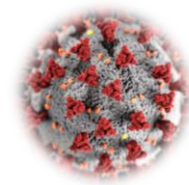
1. **La comunicació:** millora dels canals propis, xarxes socials, base de dades i millora de la comunicació interna. Hem millorat la web, sobre la que hi treballem contínuament per aportar el màxim d'informació i actualització sobre el que succeeix al territori. Hem afegit un blog.
2. **Abans de que arribis:** informació prèvia, preparació documentació.
3. **Quan arribis:** a la recepció, check-in i un sistema de claus analògic però en continuada higienització de les claus.
4. **A la teva habitació:** neteja, check-list perquè estigui tot a punt.
5. **Durant la teva estada:** tens al teu servei el bar de l'hotel amb una magnífica terrassa en enmig del passeig marítim. Estem a la vostra disposició per informar-vos del que podeu fer a Tossa, reserves a restaurants i activitats.
6. **Quan te'n vagis:** manteniment de la comunicació, si ens ho permetes, i millorar en les xarxes socials.



### 4. PRINCIPALS ACTUACIONS EN RELACIÓ A LA NETEJA I HIGIENE, EN DEFENSA DE LA SALUT

En aquests dies de confinament hem anat buscant informació a través dels nostres proveïdors habituals sobre noves mesures a afegir sobre el que ja s'estava aplicant a l'establiment.

- ✓ **Manteniment dels equips de neteja adquirits durant el 2020**, la nostra màquina d'ozó i aa nebulitzadora de Siemens que actua amb un producte virucida i que està dins la llista de productes autoritzats pel Ministeri de Sanitat.
- ✓ **Pla especial de prevenció:** el·laborat per la mútua Quirón prevenció. I el pla per JD. Assessors, i que amplia el que ja es tenia per controlar els circuits d'aigua calenta i la desinfecció. I també es segueix treballant amb l'empresa de Cèntric Plagues, pel control i desinfecció periòdic.
- ✓ Es manté la figura d'ambaixador, responsable de controlar i mantenir el compliment dels protocols i pla de contingència.
- ✓ **Equips de protecció (EPI)** i higiene específics per als components de l'equip. A través de la mútua Quirón Prevenció es fan cursos de formació en relació al coronavirus on line;



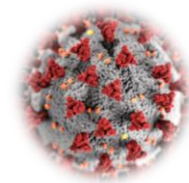
## Pla de prevenció Covid-19 HOTEL BAR CORISCO

i també cursos de formació continuada a l'equip. Fins a les dates que sigui necessari i que en consens de l'equip es vulgui mantenir. En l'equip de neteja d'habitacions es mantindrà.

- ✓ Sobre els processos de **bugaderia**: tenim el servei externalitzat amb BSF Renting, empresa que s'actualitza i es va adequant a la nova normativa; ens han enviat el seu certificat de compliment d'aquesta. Igualment els productes de bugaderia interns, i els processos seguits, es fan complint amb les normatives i protocols vigents.
- ✓ **Neteja de les habitacions**: se pot demanar que no es faci el servei de neteja diari de la seva habitació, prèvia notificació al personal responsable de recepció. I sempre que es farà la neteja, serà quan no hi haurà ningú a l'habitació, no es farà amb vosaltres a dins.
- ✓ **Precintat d'àrees i articles**: En el seu moment es va optar per precintat la saleta de l'hotel, per evitar la concentració de persones i que es produeixin punts de contacte. Els llibres que hi havia a la saleta i als passadissos, s'han desinfectat i retirat. El comandament a distància s'entregarà a la seva arribada precintat en una bosseta, s'haurà higienitzat de l'anterior client, igualment que els amenitats que tenien a l'habitació.

A partir del 2022, els amenitats els trobaran a l'habitació, com el comandament de a TV, que puntualment pot estar a recepció.

- ✓ **Eliminació papereres**: S'eliminen totes les papereres de les habitacions, només en quedarà una al bany amb tapa.
- ✓ **Sobre els elements de rentat en sec**: les mantes s'havien retirat de totes les habitacions, i també qualsevol element decoratiu. Per aquest any hem optat per guardar-les en bosses individuals, i així se'n pugui fer ús en cas de necessitat, igualment farem amb els coixins extra.
- ✓ **Dosificadors**: S'han incorporat dosificadors a les entrades de l'ascensor a cada planta, i també en zones de passadís on hi ha freqüència de pas. Igualment en el bany de la zona comú, al pati, hi ha un dosificador abans d'entrar i també hi ha un dosificador al costat de la tassa del wc per desinfectar-la.
- ✓ **Informació pre-arribada**: la informació de les mesures que s'apliquen des del 2020 estan disponibles a la web, [www.hotelcorisco.com](http://www.hotelcorisco.com).
- ✓ **Pantalles de protecció**: hi haurà pantalles de protecció a la zona de la caixa del bar, i a la zona de recepció. A la resta de l'establiment, les zones comuns principals, el bar, l'antiga recepció estan contínuament airejades, són espais amplis i no queda l'aire estancat i això ajuda a minimitzar processos de contagi.
- ✓ **Aforament**: ja no hi ha restriccions d'aforament, per tant no té cap sentit de posar-ho des de l'establiment, però demanem als nostres clients que siguin conscients de que la covid-19 encara està entre nosaltres i hem de ser prudents.
- ✓ **Evolució del bufet**: mantindrem el servei de buffet d'esmorzar com hem anat fent en els darrers dos estius.
- ✓ **Servei de comunicació**: Es pot fer servir servei de comunicació amb els clients i el responsable de l'hotel a través de whatsapp business, garantint confidencialitat, per



## Pla de prevenció Covid-19 HOTEL BAR CORISCO

comunicar-se 24/7, mentre duri la seva estada, i si es desitja pot mantenir-se en el temps.

- ✓ **Proveïdors:** seguim les normatives d'actuació en quan a la recepció de mercaderia, a l'atenció amb els comercials, d'acord amb les normatives que també tenen els nostres partners.

### **A la vostra habitació:**

Seguirem aplicant els estàndards de neteja a càrrec de l'empresa Dibosch, que va realitzant formació específica al personal de neteja.

Se segueixen les pautes de riscos laborals a través de Quirón Prevenció.

Protocol adicional amb maquinària nova: canó d'ozó i nebulitzadora.

Zones de neteja profunda i desinfecció extra:

- ✓ Portes i poms
- ✓ Elements de control de temperatura i llums
- ✓ Bany.
- ✓ Comandaments a distància precintats.
- ✓ Roba de llit i capçaleres.
- ✓ Penjadors.
- ✓ Superfícies de mobles.
- ✓ Finestres o balcons.



### **Zones comuns:**

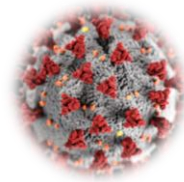
- Ventilació continuada de les zones comuns.
- La neteja i desinfecció dels banys de les zones comuns serà més intensiu.
- **Ús d'ascensors:** limitat al mínim imprescindible. Hi ha dosificador de desinfectant a cada planta, al costat de la port.
- Dispensadors a diferents zones de l'hotel, o dosificadors amb tovallolletes de paper.

### **Terrassa del bar:**

- Seguim amb la neteja de les taules i cadières, amb producte desinfectant.

## **5. I TOT AIXÒ PERQUÈ?**

Doncs perquè la seguretat del nostre equip i a vostra és el més important, és la nostra màxima prioritat, en resposta a aquesta nova normalitat hem adoptat mesures addicionals que no fan altra cosa que ampliar els processos operatius de neteja e higiene de l'empresa, i s'ha fet seguint la normativa que s'està publicant; i seguint les instruccions de l'empresa de prevenció i riscos laborals de Quirón prevenció.



## Pla de prevenció Covid-19 HOTEL BAR CORISCO

### 7. MATERIAL COMPLEMENTARI: (a disposició sota petició sempre hi quan la normativa de protecció de dades ho permeti)

- Pla de contingència elaborat per Quirón Prevenció, document de règim intern.
- Document presentació per a clients amb informació més reduïda (que està a la web).
- Carta d'acceptació de mesures higiènic-sanitàries per als clients (accés des de la web).
- Recomanacions mediambientals (accés des de la web).
- Normes de règim intern per als clients de l'hotel (accés des de la web).
- Telèfons d'interès.

---

DAVANT DE QUALSEVOL DUBTE O COMENTARI, O SUGGERÈNCIA, PODEN POSAR-SE EN CONTACTE AMB NOSALTRES PER TELÈFON O EMAIL. A l'atenció de Teresa Coris, com a responsable del control del pla de contingència.

Moltes gràcies per haver arribat fins al final d'aquest document, us agraeixo la vostra atenció i us esperem al nostre hotel.

TERESA CORIS VERAY

Gerent.