

Protocol d'estada Hotels SERHS BCN

“Aquest estiu viu Barcelona
amb total tranquil·litat i
seguretat”

www.sershotels.com/

Des dels Hotels SERHS de Barcelona hem treballat aquestes últimes setmanes en el protocol d'estada que garanteix la seguretat i tranquil·litat dels nostres clients i equips de treball en els nostres hotels.

Estem preparats per rebre-us amb les millors ofertes i serveis perquè gaudeixis 100% de la teva estada amb nosaltres.

Els nostres objectius:

- Vetllar per la seguretat dels nostres equips i clients
- Apostar per la transformació digital en les diferents seccions dels nostres hotels i que permet l'optimització de recursos
- Desenvolupar i manifestar el potencial de la marca SERHS Hotels en l'adaptació del seu core-business en diferents paradigmes. Creixement qualitatiu de la pròpia marca.

NOTA: El nostre protocol tècnic d'estada està a disponibilitat de tot aquell client que consideri oportuna la seva consulta.

Mesures de **seguretat, higiene i contacte social** que afavoreixen l'obertura dels nostres Hotels en un entorn de confiança i tranquil·litat.



Recepció

Accions de seguretat i higiene definides en el protocol intern específic per aquesta àrea



Pisos i Habitacions

Protocol de neteja i organització de la disposició de pisos i habitacions



Restauració i cafeteria

Protocol de comportament i mesures higièniques a les zones de restauració.

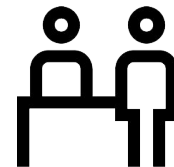


Espais i Zones comunes

Delimitació d'aforament màxim i mesures de seguretat als espais comuns.

- **Aforament màxim:**
SERHS Rivoli Rambla: 20 persones
SERHS Carlit: 10 persones
SERHS del Port: 20 persones
- **Senyalització** específica de separació per assegurar el distanciament de seguretat estipulat entre clients i equips de treball.
- **Protocol específic i periòdic de neteja** dels uniformes dels nostres equips de treball. Ús de productes específics per l'òptima desinfecció dels mateixos.
- **Elements de Protecció Individual (EPI's)** en els equips de treball i clients visitants sempre que la distància de seguretat sigui inferior a 2m: mascaretes quirúrgiques o higièniques, i dispensadors de gel hidro-alcohòlic.

1. RECEPCIÓ



- **Neteja i desinfecció de les superfícies** després de cada interacció amb clients: TPV's, materials d'escriptura, equips informàtics i suports complementaris (telèfons i auriculars).
- **Es promou el pagament amb targeta bancària o altres mitjans electrònics, preferiblement contactless.** S'informa a la senyalètica ubicada a la zona de recepció així com en la comunicació de confirmació de reserva realitzada.
- **Papereres** d'acció amb pedal i tapa, per evitar el contacte amb la superfície.
- **Consigna.** Es permet conservar l'equipatge en consigna per unitat familiar i separat d'equipatges d'altres clients en 50cm, sent tots desinfectats amb virucides.
- **Declaració Responsable per part del client,** conforme no presenta cap símptoma de COVID-19.

2. PISOS I HABITACIONS



- Es compleix el protocol establert de treball per tal d'evitar la contaminació creuada entre tèxtils utilitzat i nets.
- Es redueixen els elements tèxtils sempre i quan sigui possible. En cas de que es disposin es netegen i desinfecten degudament en el canvi de cada client.
- Les papereres ubicades al bany s'accionen amb pedal i disposen de tapa i doble bossa, per evitar el contacte directe amb la superfície. S'eliminen les papereres de l'espai d'habitació, deixant només les mencionades a la zona del bany.
- Mantes i coixins es retiren dels armaris i es proporcionen en cas de ser requerits per part del client. S'emmagatzemen empaquetats per ús individual.
- Mandos TV. Es disposen en bosses específiques per evitar el contacte directe amb la seva superfície.
- L'assecador de cabells es neteja ,filtre inclòs, a la sortida de cada client hospedat. El mateix protocol es segueix amb els penjadors ubicats a pisos i habitacions.
- S'eliminen elements decoratius.
- S'estableix un Protocol de Crisi específic amb el corresponent protocol de neteja en cas de possible brot o contagi per COVID-19 a l'espai de l'hotel. Es disposen de zones aïllades a tal efecte per garantir la seguretat i comunicació de la resta de visitants.
- Protocol de neteja en cas de possible contagi, que abarca: gestió de roba de llit i tovalloles, gestió de residus, reparacions en allotjament, servei d'aliments i begudes, normes d'actuació específiques per la persona acompanyant.
- Servei de minibar (en aquells hotels que en disposin). Es desinfecten degudament tots els productes que hi incorpori, d'acord a la normativa higiènic-sanitària del Departament de Sanitat.

3. RESTAURACIÓ



- **Elements d'ús comú** (setrilleres, salers, màquines de begudes, entre d'altres) es substitueixen per packs monodosi.
- **Senyalització i indicació de distàncies de seguretat** a barres i buffets per optimitzar el flux de persones, evitar aglomeracions i garantir la distància de seguretat entre clients i personal de servei.
- **Es garanteix el rentat de** tota la vaixel·la i coberts que no siguin d'un sol ús, a màquines rentavaixel·les a un mínim de 60°C de temperatura.
- **S'evita la salutació** amb contacte físic entre el personal de treball i clients. Es respecta la distància de seguretat obligatòria en els màxims espais possibles.
- **Es llença qualsevol article d'higiene personal**, especialment mocadors d'un sol ús i EPI, de forma immediata a les papereres o contenidors habilitats i d'accionament no manual.
- **Es disposen de cartes en format digital**, amb lectura de codi QR. No obstant, en cas que algun client demani la carta física, es desinfectarà degudament després del seu ús.

3. RESTAURACIÓ



Servei a Barra

- És obligatori respectar la distància de seguretat entre clients. El personal de servei vesteix mascaretes tècniques FFP2.
- Senyalètica específica per delimitar els espais a ocupar pel client o grup de clients en barra, per tal d'evitar aglomeracions i garantir la distància de seguretat entre els mateixos.

Servei a Sala. A TAULA

- El personal de servei garanteix la distància de seguretat i aplica el Protocol Estricte establert, que evita el risc de contagi amb EPI's específics de certificació homologada (FFP2).
- Mobiliari de Sala. Es desinfecta en cada canvi de client.

Servei a Sala. Bufet

Si la fase de desescalada permet l'obertura de l'espai de buffet, aquest donarà servei en diferents modalitats:

- Room Service (Hotels categoria 4*)
- Take Away. El client podrà recollir el menjar a l'espai de restauració.

Mentre duri l'estat d'alarma, l'espai de bufet romandrà tancat fins a nou avís de les autoritats sanitàries. En el moment de la re-obertura els establiments consideraran, dins de les seves possibilitats, un itinerari que garanteixi el flux de persones i eviti aglomeracions. Es senyalitzaran degudament les distàncies de seguretat.

Servei a Terrassa

- **Es controla degudament** que el client no faci ús arbitrari de l'equipament i mobiliari a terrassa (tau i cadires), per tal que aquest pugui ser correctament desinfectat entre usos de diferents clients.
- És obligatori respectar **el torn d'espera a l'entrada** fins que es sigui atès pel personal de servei corresponent.
- **Ubicació de cartelleria** a l'espai amb informació de pautes d'higiene i desinfecció a mode de recordatori per tots els clients.
- **Es limita tot l'espai de terrassa** amb els elements de senyalètica permesos per les autoritats competents, per garantir l'acompliment de la distància mínima de seguretat estipulada.

3. RESTAURACIÓ



Espai de Cuina

- **L'espai operatiu de cada treballador** s'indica amb senyalètica i materials que garanteixen la deguda higiene a tot l'espai de cuina.
- **Abans de començar cada servei** es realitza la corresponent neteja i desinfecció general de totes les superfícies de treball. A banda dels rentamans habituals es disposen dispensadors de gel hidro-alcohòlic al llarg de tot l'espai. S'utilitza paper reciclat a l'asecat de mans, que s'elimina en escombraries/contenidors específics d'accionament no manual.
- **Al finalitzar la jornada i servei** es realitza una nova neteja exhaustiva d'eines i equips de treball amb productes efectius i recomanats per la normativa higiènic-sanitària en vigor.
- **S'implementen pantalles protectores** reutilitzables a les zones de treballadors.

- Es determina un aforament màxim de totes les zones comunes, tant per clients com per equips de treball. Es fixa un espai de 4 m² per persona.
- Es consideren zones comunes els següents espais: bar, recepció, menjador i serveis de restauració, lavabos, sales de reunió, terrasses, vestidors de personal, menjador de personal.
- Es disposen a les entrades de tots els espais comuns, llocs de pas i instal·lacions d'ús intensiu pels clients, de solucions hidroalcohòliques a l'abast de tots els visitants i equips de personal.
- Els lavabos d'ús comú compten amb dispensadors de paper d'assecat o assecadors de mans. La freqüència en la neteja de l'espai de lavabos comuns és de 6 cops al dia.

4. ZONES COMUNES



- Totes les papereres disposen d'obertura d'accionament no manual amb dobles bosses al seu interior.
- S'indiquen degudament les distàncies de seguretat entre els diferents grups de clients: 2 m entre taules i a les zones d'espera d'afluència comuna.

Ascensors

- Es limita la capacitat màxima per unitat familiar i segons la capacitat legal permesa, informada als accessos mitjançant cartells informatius.
- És obligatori l'ús de mascaretes en cas de que els ocupants no siguin membres de la mateixa unitat familiar.
- Desinfecció freqüent de les zones de contacte habitual (botons, barres, etc.)
- S'ubiquen dispensadors de gel desinfectant al costat dels accessos, indicats amb la corresponent senyalètica de desinfecció obligatòria.

SERHS Rivoli Rambla Barcelona 4*

SERHS Carlit Barcelona 3*

SERHS del Port Barcelona 3*