Housekeeping, la parola chiave è "sanificare"

La riorganizzazione delle strutture ricettive indotta dall'emergenza COVID ha coinvolto anche l'housekeeping e i suoi addetti, tenuti soprattutto a garantire la sicurezza e la tutela della salute degli ospiti.

L'avvento della pandemia dovuta al virus SARS-CoV-2 ha investito in pieno anche il settore alberghiero, ponendo al centro dell'attenzione l'importanza di un'adeguata sanificazione e igienizzazione degli ambienti, specie quelli di uso comune.
Secondo un sondaggio realizzato dal portale Skyscanner nelle prime fasi dell'emergenza:

- quasi la metà delle persone ha espresso l'intenzione di evitare in futuro servizi condivisi e aree comuni;
- circa due viaggiatori su cinque hanno dichiarato di voler consumare i pasti in spazi all'aperto;
- secondo tre viaggiatori su quattro le pratiche di pulizia e sicurezza sono diventate "più importanti di prima";
- il 30% degli intervistati ha affermato che i programmi di fidelizzazione sono diventati "meno importanti".

Nell'era del coronavirus, dunque, **sicurezza**, **distanziamento** e **sanificazione** hanno assunto per i viaggiatori un rilievo maggiore rispetto ad altri fattori, come il prezzo e l'ubicazione degli hotel, e sono diventati parametri determinanti nella scelta della struttura ricettiva presso cui alloggiare.
Al fine di garantire un'esperienza di soggiorno in tutta sicurezza, la gestione del ciclo cliente (vedi la lezione *Il ciclo cliente ai tempi del COVID-19*) ha dovuto adattarsi ai protocolli anti-contagio e alle nuove esigenze della clientela. In questo contesto, anche l'housekeeping e l'organizzazione del lavoro degli addetti ai piani giocano un ruolo fondamentale.
Già prima dell'emergenza molti alberghi avevano scelto di riorganizzare l'assetto del reparto ai piani certificando, secondo norme ISO, la qualità dell'erogazione del servizio di pulizia e riordino di camere e ambienti comuni.
A seguito della pandemia si è fatta più urgente la necessità di provvedere in modo organizzato alla formazione del personale per quanto riguarda le misure da adottare per il contenimento del contagio. In particolare, molte strutture hanno investito risorse per la formazione sulla sicurezza e sull'uso dei dispositivi di protezione personali, sulle procedure di sanificazione e sull'utilizzo, ad esempio, di strumenti gestionali come il *logbook*, un "giornale di bordo" dove annotare gli interventi di pulizia, disinfezione e sanificazione e altri dettagli (data dell'intervento, descrizione delle azioni intraprese, elenco degli addetti in servizio ecc.).
Altrettanto importante in tempo di pandemia è comunicare l'attenzione dedicata dall'albergo alla tutela della salute degli ospiti e dei collaboratori: mettere in evidenza la scrupolosa applicazione delle regole di igienizzazione e sanificazione è un fattore fondamentale per rassicurare i viaggiatori e incentivare le prenotazioni.

Proprio per questo motivo alcuni colossi del settore della ricettività hanno instaurato partnership con società specializzate nel settore della sanificazione, con l'obiettivo di implementare buone pratiche all'interno dei protocolli di pulizia.

La differenza tra pulizia, igienizzazione, disinfezione e sanificazione

Quando si parla in modo generico di "pulizia", "igienizzazione", "disinfezione" e "sanificazione" spesso si tende a fare confusione, utilizzando questi termini come se fossero dei sinonimi. In realtà, i professionisti che operano nel settore della pulizia degli ambienti, come il personale dell'housekeeping, conoscono bene le differenze tra questi termini e le diverse operazioni a cui fanno riferimento. A maggior ragione dopo che l'avvento della pandemia ha reso i viaggiatori estremamente attenti e sensibili su questi aspetti.
Cerchiamo dunque di fare un po' di chiarezza.

- La **pulizia** può essere considerata l'operazione più semplice: consiste, di fatto, nella rimozione dello sporco evidente (polvere, macchie, residui di caffè o zucchero versati su un tavolo ecc.) attraverso detergenti e mezzi meccanici (ad esempio, spugne, stracci, piumino per la polvere, aspirapolvere ecc.); tale operazione consente di rimuovere anche una parte degli agenti ritenuti patogeni.
- L'**igienizzazione** prevede l'uso di sostanze igienizzanti (ad esempio, la comune candeggina) in grado di rimuovere o ridurre la presenza di agenti patogeni sulle superfici. Tali sostanze, che non sono tuttavia considerate disinfettanti, vanno naturalmente utilizzate dopo la pulizia delle superfici.
- La **disinfezione** prevede l'uso di sostanze disinfettanti, autorizzate dal ministero della Salute come presidi medico chirurgici, che riducono in modo rilevante la presenza di agenti patogeni, anche se non in modo assoluto (si parlerebbe in tal caso di "sterilizzazione").
- La **sanificazione** è un complesso di procedimenti e operazioni di pulizia, igienizzazione e/o disinfezione che comprende anche interventi di miglioramento delle condizioni ambientali (temperatura, umidità, ventilazione). Si tratta di un procedimento che riduce o abbatte i microrganismi patogeni nell'immediato, ma la cui efficacia non dura molto nel tempo. Necessaria per decontaminare interi ambienti, la sanificazione richiede competenze professionali, nonché prodotti e attrezzature specifiche per la diffusione dei principi attivi.

La scelta dei prodotti e la pulizia delle camere

La scelta dei prodotti e dei macchinari è fondamentale per garantire agli ospiti il corretto svolgimento degli interventi di igienizzazione e sanificazione degli ambienti.
Nella maggior parte dei casi, il tempo in cui una camera rimane libera tra un ospite e l'altro è stato esteso, in modo da consentire al personale una pulizia più approfondita e un accurato ricambio di aria naturale.
Per quanto riguarda i **prodotti per l'igiene**, le strutture ricettive hanno fatto ricorso in particolare ai virucidi, cioè prodotti in grado di inattivare i virus presenti nell'ambiente e le cui proprietà sono garantite da apposite certificazioni.

Alcuni alberghi si sono anche rivolti ad aziende specializzate in operazioni di sanificazione attraverso l'uso di dispositivi elettrostatici, in grado di nebulizzare soluzioni igienizzanti sulle superfici, e macchinari all'ozono, potente gas sterilizzante che penetra in profondità all'interno delle fibre dei tessuti (come tappeti, moquette, divani, materassi), riuscendo così a eliminare ogni tipo di microrganismo.

Le indicazioni degli esperti dell'OMS

Le linee guida dell'OMS dedicate al settore alberghiero riportano alcune indicazioni anche per la pulizia delle camere. Vediamo in sintesi le principali raccomandazioni.

- **Igienizzazione dei bagni**: per l'igienizzazione delle superfici di servizi igienici, lavandini e docce, gli esperti dell'OMS raccomandano l'uso di soluzioni disinfettanti a base di cloro, con tempi di applicazione di almeno 10 minuti e successivi risciacqui con acqua pulita.
- **Superfici "sensibili"**: un'attenzione scrupolosa va prestata agli oggetti toccati più di frequente (maniglie e pomelli, maniglioni per doccia, interruttori ecc.), utilizzando il più possibile per la loro pulizia materiali usa e getta ed evitando tessuti e materiali assorbenti. Quando l'uso della candeggina non è praticabile (ad esempio per telefoni e telecomandi) si può usare alcol al 70% di concentrazione.
- **Biancheria**: la biancheria da lavare va maneggiata con cura per evitare di sollevare polvere che potrebbe contaminare superfici e persone e poi posta all'interno di appositi sacchi per la lavanderia. La temperatura di lavaggio della biancheria da letto e da bagno deve superare i 70°C.
- **Articoli "usa e getta"**: gli articoli "usa e getta" (asciugamani, guanti, mascherine, fazzoletti) devono essere collocati all'interno di contenitori chiusi e smaltiti secondo il piano d'azione predisposto dall'hotel.

In molte strutture il personale provvede anche ad affiggere in camera avvisi che riportano la data in cui è avvenuto un intervento di sanificazione e il nominativo dell'operatore che l'ha effettuato. Alcuni alberghi, come ulteriore misura di sicurezza, prevedono l'apposizione di un sigillo sulla porta della camera per dimostrare agli ospiti che nessuno è entrato in camera dopo la sanificazione.

Gli amenities

In camera il kit di cortesia per l'igiene personale è stato arricchito da ulteriori prodotti: gel o salviette a base di soluzioni idroalcoliche per la disinfezione delle mani, mascherine per il viso, spray igienizzanti per le superfici, panni in microfibra sigillati in buste per l'uso esclusivo da parte del cliente.

A disposizione dei clienti anche apposite buste dove sigillare mascherine e fazzoletti usati che potrebbero rivelarsi potenzialmente contagiosi.

Gli ambienti comuni

La frequenza degli interventi di pulizia degli ambienti ad uso comune è aumentata significativamente, in particolare per le superfici di più frequente contatto (corrimano, scale, pulsanti degli ascensori ecc.).

Nella maggior parte dei casi piscine, palestre e centri benessere hanno continuato a offrire i propri servizi, sempre nel rispetto delle norme di igiene e distanziamento. Sdraio e lettini, così come le attrezzature per fare ginnastica, sono infatti sottoposti ad accurata pulizia dopo l'uso, mentre le piscine sono soggette a frequenti interventi di manutenzione per depurare l'acqua.

Tutte le sessioni di fitness e wellness devono essere prenotate con largo anticipo, in modo da non superare il limite massimo di persone ammesse nei locali nello stesso momento. In alternativa, per tutte quelle attività che si possono svolgere in camera, alcune strutture offrono la possibilità di usufruire di una formula "in room".

A cura di Flora D'Amico, Pier Paolo De Rinaldis