



**IL FAGGIO Soc. Coop.**  
Via dei Solteri, 97  
38121 - Trento



IL FAGGIO Soc. Coop.

## Emergenza COVID-19 - Fase 2 presso Ostello Città di Rovereto



### In Ostello Città di Rovereto "Siamo tutti... RESPONSABILI"

Caro ospite,

soggiornare in Ostello Città di Rovereto **non è mai stato così sicuro!**

Finalmente si riparte. E' stata una primavera anomala e che rimarrà a memoria d'uomo per tanto tempo. Abbiamo usato questi mesi sia per stare in famiglia che per **riprendere, rivedere e rafforzare tutte le nostre procedure di sicurezza**, conformandole a quanto suggerito da OMS, ISS e Protocollo della Provincia Autonoma di Trento. Questo documento di sintesi del lavoro fatto non rappresenta un'istantanea ingessata nel tempo. Si tratta, infatti, di una serie di disposizioni, consigli e prescrizioni in divenire.

Infatti, l'obiettivo della Cooperativa Il Faggio, gestore dell'Ostello Città di Rovereto, è garantire all'ospite un **soggiorno sicuro e all'insegna della normalità**. Abbiamo vissuto in prima persona tre mesi di forti disagi e preoccupazioni per noi stessi e per i nostri cari ma ora è tempo di riprendere la nostra normalità, pur con le dovute precauzioni. Anche in Ostello, abbiamo ripensato a noi stessi e soprattutto ai nostri ospiti, al fine di **garantire standard di sicurezza ancora più stringenti**.

Il nostro impegno è finalizzato a farti vivere **un'esperienza di qualità, sicura e possibilmente non distante da quanto accadeva prima dell'arrivo della pandemia**.

Buon soggiorno!

  
Manager Ostello Città di Rovereto  
Francesco Serafini



**IL FAGGIO Soc. Coop.**  
Via dei Solteri, 97  
38121 - Trento



**In Ostello Città di Rovereto "Siamo tutti... RESPONSABILI"**



**Servizio di accoglienza "Benvenuto/a!"**

Benvenuta e benvenuto! Sei arrivato/a in ostello o stai pensando di passare del tempo con noi. Qui trovi espresse le indicazioni e prescrizioni che abbiamo voluto mettere in pista per la sicurezza, tua e nostra.

In tutti questi anni l'attenzione al rapporto con i nostri ospiti e alla loro sicurezza non è mai venuta meno. Con l'emergenza sanitaria di questi mesi abbiamo, in aggiunta, da richiedere a te e a noi stessi alcuni ulteriori accorgimenti.

Al momento del tuo arrivo in Ostello troverai indicazioni infografiche per il rispetto del **distanziamento interpersonale di almeno un metro** in tutte le aree comuni, la messa in evidenza di **percorsi differenziati all'interno della struttura**, con particolare attenzione alle zone di ingresso ed uscita, e **cartelli informativi e di delimitazione degli spazi**, con l'aiuto di adesivi a pavimento e nastri segna percorso.

Ti chiediamo di **indossare sempre la mascherina naso bocca**, mentre il **personale dipendente è tenuto all'utilizzo della mascherina sempre quando in presenza dei clienti** e comunque in ogni circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro.

Nella hall dell'Ostello ed in vari punti all'interno, soprattutto sugli accessi dall'esterno, troverai **ampia disponibilità e accessibilità a sistemi per l'igiene delle mani** con soluzioni idro-alcoliche. Al check-in, con apposito strumento laser, ti rileveremo la **temperatura corporea**; le prescrizioni prevedono la non possibilità di essere accolti in caso di temperatura maggiore di 37,5 °C.

Ove possibile, agevoliamo le **modalità di pagamento elettroniche e/o contactless e gestione delle prenotazioni online**, attraverso un sistema automatizzato di check-in (safe check-in). Ti verrà poi consegnata la tessera elettronica per accedere alla struttura e alla tua camera. La card, come ogni altro oggetto in uso a prestito, verrà disinfettato prima e dopo ogni utilizzo da parte di ospiti diversi.

L'uso dell'ascensore con più di una persona è consentito solo per famiglie o gruppi di viaggiatori. Se non conosci la persona che sta attendendo l'ascensore e sei una persona giovane di età e di spirito, fai un piacere alla tua salute e prendi le scale.

Se fai parte di un gruppo e devi spostarti da una camera all'altra, ricordati di indossare la mascherina. Ti consigliamo di lasciare le scarpe fuori dalla camera ed indossare le ciabatte per vivere gli spazi privati della tua camera. E' un atto di responsabilità individuale, di rispetto e sicurezza per te, per la tua famiglia e per gli altri ospiti in ostello.

Soprattutto in questa prima fase di ripartenza, l'uso dei dormitori da parte di ospiti che non appartengono alla stessa famiglia o gruppo di viaggiatori, **non sarà consentito**. Infatti, per ora, non riteniamo sufficienti le condizioni di sicurezza. La nostra visione del tuo soggiorno da sempre coincide con l'idea di ostello come luogo di socialità e di condivisione. Tuttavia, in queste settimane di re-inizio, devi portare un pochino di pazienza, optando per una soluzione di camera privata. Non appena le condizioni lo riconsentiranno, riapriremo i dormitori per tornare a respirare la nostra anima backpackers.

### **Pulizia e sanificazione di spazi comuni e camere private "Ostello sicuro!"**

Camere e spazi comuni da sempre hanno avuto un'anima di semplicità e praticità, in quanto rivolti ad un tipo di soggiorno *easy*. L'essenzialità, pur con un'attenzione alla cura del dettaglio degli arredi, ha sempre aiutato nella pulizia puntuale dei nostri spazi.

Le procedure interne di pulizia e sanificazione erano già molto attente, anche prima di quanto accaduto ad inizio 2020. Tuttavia, abbiamo intensificato gli sforzi, ponendo un'attenzione ancora maggiore verso l'igienizzazione di camere e aree comuni.

Tutte le nostre camere vengono sanificate con vapore a 100° dopo il check-out di ogni ospite e, dopo la pulizia e detersione, vengono ulteriormente igienizzate con prodotti a base di cloro o con soluzioni alcoliche. Anche gli spazi comuni, nei momenti calmi della giornata, vengono igienizzati col vapore e/o con i medesimi prodotti igienizzanti indicati dai protocolli di sicurezza. Frequenti sia la pulizia che l'igienizzazione di tutti gli ambienti e locali, con particolare attenzione alle superfici ed oggetti toccati con maggiore frequenza (corrimano, interruttori della luce, pulsanti degli ascensori, maniglie di porte e finestre, ecc.).

Coprimaterasso, copriguanciale, parure di lenzuola, coprifedera e telo doccia sono strettamente personali e vengono cambiati ad ogni check-out.

Per quanto riguarda gli **ambienti di collegamento fra i vari locali dell'edificio** (come corridoi, zone di transito o di attesa), ti chiediamo di essere particolarmente responsabile al fine di evitare lo stazionamento e l'assembramento di persone. Cerca di impegnare questi spazi solo per il transito oppure per pause di breve durata.

### **Servizio di prima colazione "Il buon giorno si vede dalla prima colazione!"**

Il nostro buffet deve inevitabilmente subire qualche modifica, soprattutto a livello organizzativo e di distribuzione, pur mantenendo qualità e scelta che da sempre ci distinguono. In particolare queste sono le nostre indicazioni per il bene di tutti:

- Viene garantita un'ampia disponibilità e accessibilità a sistemi per l'igiene delle mani con soluzioni idro-alcoliche all'ingresso della sala colazioni sia dall'interno che dal giardino, promuovendone l'utilizzo frequente

da parte dei clienti. Ricordati di indossare la **mascherina** e di rispettare il **distanziamento**. I servizi igienici adiacenti vengono precauzionalmente chiusi, favorendo l'utilizzo dei bagni privati in camera.

▪ L'**accesso alla sala colazione/ristorante** viene consentito ad un numero limitato di ospiti per volta, in modo da assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra i clienti. Particolare attenzione viene posta affinché **si evitino assembramenti e si favoriscano comportamenti atti a ridurre i tempi di permanenza** negli spazi comuni. In particolare, viene favorito il consumo della prima colazione nel giardino interno in quanto ambiente a minor rischio di contagio, sempre nel rispetto del distanziamento di almeno 1 metro.

▪ **I tavoli vengono disposti in modo che le sedute garantiscano il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro** di separazione tra gli ospiti, ad eccezione delle persone appartenenti allo stesso nucleo familiare o stesso gruppo di viaggiatori; ricordati che, soprattutto ora come non mai, la sicurezza comincia dal nostro comportamento responsabile.

▪ La **consumazione a buffet non è consentita**. Il servizio di prodotti monoporzione viene predisposto su piattini da colazione che vengono preparati al momento della scelta da parte dell'ospite. Il tavolo con i piattini predisposti viene protetto con adeguata barriera fisica per prevenire il contagio tramite droplets. L'accesso all'area della scelta delle bevande avviene solamente dopo aver indossato **guanti "usa e getta"**, che ti forniremo al momento dell'ingresso alla sala colazione.

▪ Per la tua sicurezza, il **personale di sala utilizza la mascherina naso bocca** e deve procedere ad una frequente igiene delle mani con soluzioni idro-alcoliche. A noi piace l'aria del Trentino e cercheremo di fartela respirare anche a colazione, favorendo un **frequente ricambio d'aria**.

▪ Al termine di ogni servizio al tavolo vengono previste tutte le **consuete misure di igienizzazione delle superfici**, evitando il più possibile utensili e contenitori riutilizzabili, se non igienizzati.

▪ Un'ultima considerazione riguarda il nostro Trentino e la nostra Italia. Come Ostello, siamo da sempre **attenti all'ambiente** e, quindi, ligi nell'evitare sprechi. Ti chiediamo un ulteriore sforzo. Il tuo aiuto è prezioso: cerca di consumare ciò che prendi per ridurre al minimo gli sprechi.

### **Servizio di check-out "E' un arrivederci a presto!"**

Ti salutiamo ma speriamo sia un arrivederci! La restituzione della card elettronica avviene consegnandola al personale in sala colazione oppure in modalità self facendola scorrere sotto la porta a vetri della reception.

Abbiamo sempre amato poter discorrere al momento della partenza circa il soggiorno e le esperienze che ti porti a casa dal Trentino. Continueremo a farlo, pur con le dovute precauzioni. Ti proporremo di lasciarci la tua mail perché non vogliamo perderti di contatto.

Ci piace raccontarti del nostro territorio anche quando sarai comodamente a casa tua.

Ci piace svelarti piccoli segreti del Trentino e della Vallagarina.

Ci piace condividere con chi ci sceglie qualche spunto di vacanza.

Ti faremo conoscere il Trentino con gli occhi di chi lo vive e farti scoprire cose sorprendenti! Non perdere quest'occasione unica!

Grazie per aver scelto l'Ostello Città di Rovereto!