



WYNDHAM[®]
ALL-INCLUSIVE RESORTS

POST COVID-19 MANUEL DE RÉOUVERTURE



Protocoles COVID-19

INDEX

- 1. Introduction
- 2. Plan d'action POSI Check
- 3. Plan d'action des stations par zone
- 4. Détection d'éventuels cas contagieux
- 5. Procédure de nettoyage d'un établissement avec un cas confirmé



INTRODUCTION:

Chers partenaires, en raison de la pandémie du virus corona, nous avons préparé un guide d'actions préventives, à appliquer dans les différentes zones de l'hôtel, dans le but de prévenir la transmission du virus, de traiter les éventuels cas de contagion et de pouvoir fournir à nos clients internes et externes une utilisation fiable de nos installations en toute sécurité. Nous surveillons de près les changements de politique gouvernementale, les directives des Centers for Disease Control (CDC), les mandats gouvernementaux, l'OMT, OMS et les progrès de la santé publique et continuerons d'apporter des changements si nécessaire ou appropriés à nos protocoles et procédures.

PLAN D'ACTION POSI CHECK POUR VIVA WYNDHAM RESORTS

Toutes les propriétés basées au Mexique et en République dominicaine seront incluses dans le programme CRISTAL POSI Check, qui est un nouveau module spécifique conçu pour répondre aux besoins de notre entreprise, il formule et contrôle une réponse efficace aux infections transmissibles.

PROTOCOLE D'AUDIT POUR LA PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS (check POSI)

Sections du module:

1. Engagement de la direction (S'assurer qu'il existe des lignes de responsabilité claires et que l'engagement de la direction est évident).
2. Équipe de contrôle des infections (S'assurer qu'une équipe de personnel compétent est créée pour diriger les efforts dans les deux mesures de prévention des infections et diriger la réponse à un incident / écloison infectieux potentiel).
3. Évaluation des risques liés à la lutte contre les infections (Une évaluation des risques devrait être effectuée en rapport avec les maladies infectieuses potentielles et leurs vecteurs, et mettre en œuvre des mesures de lutte).
4. Ressources et exigences en matière d'équipement (S'assurer que l'équipement et les ressources sont disponibles pour gérer le nettoyage normal et d'urgence).
5. Sécurité du personnel (S'assurer qu'il existe des procédures pour protéger le personnel, mais en particulier pour les personnes les plus exposées aux sources potentielles d'infection).
6. Formation du personnel (S'assurer que tout le personnel, y compris ceux qui ne font pas partie de l'équipe de contrôle des infections, a reçu une formation et une sensibilisation pour les protéger eux-mêmes et prévenir la propagation de l'infection)
7. Pratiques en cas de maladie du personnel (S'assurer qu'il existe des procédures pour éviter que le personnel ne retourne au travail alors qu'il peut être une source d'infection. Cela comprend l'établissement de politiques qui protègent l'employé lorsqu'il n'est pas assez bien pour travailler).
8. Équipement de protection individuelle (EPI) (assurer la disponibilité, l'utilisation correcte et le renouvellement de l'équipement de protection individuelle).
9. Hygiène des mains (Assurez-vous que les instructions de lavage, l'équipement et la signalisation sont correctement placés et utilisés efficacement).
10. Hygiène respiratoire (S'assurer que le personnel a reçu une formation sur la nécessité de maintenir l'étiquette respiratoire)
11. Pratiques générales de nettoyage (S'assurer que les procédures de nettoyage normales sont définies et suivies conformément aux bonnes pratiques).
12. Pratiques de nettoyage d'urgence (Assurez-vous qu'en cas d'incident, les procédures de nettoyage sont conçues pour être efficaces et sûres)t and safe).

13. Conception pour le nettoyage (examen de la conception et disposition de l'environnement pour maximiser la facilité et l'efficacité du nettoyage).
14. Surfaces à contact élevé (S'assurer que l'accent mis sur le nettoyage et la désinfection des surfaces à contact élevé est approprié au niveau de risque d'infection).
15. Nettoyage de l'environnement (Assurez-vous que toutes les zones sont correctement nettoyées et désinfectées correctement).
16. Gestion du linge (S'assurer que le linge utilisé dans les chambres d'hôtes et autres zones est correctement géré pour prévenir la propagation des infections).
17. Système de climatisation (Assurez-vous que tous les systèmes de ventilation sont entretenus et nettoyés pour empêcher le développement ou la propagation de l'infection. Cela comprend les procédures de prévention des légionelles).
18. Gymnase et aires de loisirs (S'assurer qu'il existe des protocoles pour le nettoyage général et intensifier en fonction de ces zones).
19. Club et installations pour enfants (Veiller à ce que toutes les zones consacrées aux enfants soient exploitées, entretenues et désinfectées pour prévenir la propagation de l'infection dans ces groupes vulnérables).
20. Spa et zones de traitement (Assurez-vous qu'il existe des procédures et des pratiques de nettoyage dans le spa pour prévenir la propagation des infections).
21. Décontamination de la piscine (S'assurer que les procédures des meilleures pratiques dans la piscine sont pleinement mises en œuvre).
22. Gestion des invités symptomatiques (S'assurer qu'il existe des procédures pour la gestion des invités présentant des symptômes, y compris l'isolement, la séparation et les services de soutien aux invités tout en empêchant la propagation de l'infection à une population plus large).
23. Procédures en cas d'épidémie (S'assurer que des mesures claires et efficaces ont été élaborées et peuvent être mises en œuvre efficacement en cas d'épidémie).
24. Politiques de communication (S'assurer que l'hôtel a une politique de communication efficace pour que toutes les parties intéressées soient au courant de la situation et des mesures prises).
25. Notification des cas à déclaration obligatoire (Veiller à ce que tous les cas de maladie infectieuse à déclaration obligatoire aient été signalés aux autorités compétentes).
26. Documentation et registres (Veiller à ce que la documentation et les registres de propreté, de désinfection et de stratégie de contrôle des infections soient conservés et conservés).
27. Gestion des produits de nettoyage (Assurer la gestion du type, des méthodes d'utilisation, de la dilution et de l'utilisation des produits chimiques).
28. Contrôle de l'efficacité du nettoyage (Veiller à ce que l'hôtel dispose d'un système d'évaluation quantitative du degré de propreté, grâce à l'utilisation d'équipements de mesure, tels qu'un testeur ATP).

PLAN D'ACTION RESORTS PAR DOMAINE



LA FORMATION DU PERSONNEL:

Un mois avant la réouverture des propriétés, tout le personnel suivra des formations spécifiques.

Les cours seront basés sur des mesures de prévention et de service à la clientèle concernant la pandémie, préparés par le service de formation, assistés par du personnel médical et CRISTAL America. Leur présence sera obligatoire et un certificat de participation sera délivré.

Après avoir suivi la formation générale, les responsables de zone, en coordination avec les services des ressources humaines et de gestion, prépareront une formation et une instruction spécifiques sur les actions préventives à mener dans leurs domaines de travail respectifs, sur la base de ce document et d'autres éventuelles pourrait être complétées en s'adaptant à chaque propriété.

ACCÈS DU PERSONNEL:

Les bus de transport du personnel seront désinfectés après chaque service, pendant l'opération les passagers et le conducteur porteront des EPI et respecteront les distances physiques à tout moment.

À l'arrivée à la propriété, le personnel de sécurité de l'hôtel accueillera le même EPI, portera la température aux collaborateurs à l'aide d'un thermomètre laser. En cas de présentation de certains symptômes ou d'une température supérieure à 37,2 ° C (98,9 ° F), l'accès à la propriété ne sera pas autorisé, en leur demandant de contacter le centre de santé établi selon le protocole indiqué par le pays respectif.

Tout le personnel doit porter des uniformes et des chaussures une fois arrivé à la propriété. Les uniformes seront lavés dans la buanderie de l'hôtel, selon les protocoles établis.

Tout le personnel sera invité à se laver les mains en s'assurant qu'il dispose des produits nécessaires (savon liquide et gel désinfectant).

On rappellera aux employés de ne pas toucher leur visage et de pratiquer la distance physique en se tenant au moins 1,5 m. loin des invités et autres employés chaque fois que possible.

Les EPI appropriés seront portés par tous les employés en fonction de leur rôle et de leurs responsabilités et conformément aux réglementations et directives nationales ou locales. Une formation sur l'utilisation et l'élimination correctes de tous les EPI sera obligatoire.

Chaque employé entrant dans la station recevra un masque et devra le porter sur la propriété. Des gants seront fournis aux employés dont les responsabilités les exigent, comme déterminé par les experts médicaux, y compris les préposés à l'entretien ménager et les zones publiques et les agents de sécurité en contact direct avec les invités.

ENREGISTREMENT:

En attendant, de nouveaux PMS seront disponibles; nous suggérons immédiatement d'établir une procédure qui rationalise le processus d'enregistrement des clients, en évitant les foules importantes dans nos halls.

Des marques sur le sol seront utilisées pour garantir le maintien d'une distance de sécurité de 1,5 mt.

Pour toutes les arrivées des agences de plus de 30 personnes, des cartes d'enregistrement préimprimées seront remises aux représentants, afin que lors du transfert de l'aéroport aux hôtels, ils puissent les remplir. Si possible, un personnel de l'hôtel vous aidera en distribuant les bracelets, les clés de la chambre et les cartes de serviettes.

À votre arrivée à l'établissement, un personnel de l'hôtel formé pour détecter les symptômes recevra des invités, portant des EPI. Il prendra la température de tous les clients, à l'aide d'un thermomètre laser. Il vous sera conseillé de pratiquer l'éloignement physique en vous tenant à au moins 1,5 mètre des autres groupes de personnes ne voyageant pas avec eux, en faisant la queue ou en se déplaçant dans la propriété.

Après avoir échangé des objets entre chaque client-travailleur (comme des cartes d'enregistrement, des passeports, des bracelets, des stylos, etc.), une désinfection des mains sera utilisée par les deux.

Les clients seront informés qu'en cas de symptômes du virus, ils devront rester dans leur chambre et informer le service client, qui coordonnera une visite du personnel médical dans leur chambre.

Un distributeur de gel désinfectant sera toujours disponible dans le hall de l'hôtel.

CHECK-OUT

Les clients seront priés de pré-régler au moins un jour avant le départ pour régler les comptes en attente, le jour du départ, différentes lignes seront établies pour les clients avec un compte à solde nul et des comptes en attente à payer.

SERVICE INVITÉ / RÉCEPTION:

INFORMATION ET COMMUNICATION

La réception et le personnel de G.S. seront suffisamment informés sur COVID-19 afin de pouvoir effectuer les tâches assignées en toute sécurité et éviter une éventuelle diffusion de COVID-19 dans les installations.

Ils seront en mesure de fournir des informations aux clients qui en font la demande sur la politique du complexe en termes de mesures préventives établies ou d'autres services que les clients peuvent demander (par exemple, les services médicaux et les produits pharmaceutiques disponibles dans la région). Les personnes présentant des symptômes respiratoires seront invitées à rester dans leur chambre, jusqu'à ce qu'elles soient visitées par le médecin de l'hôtel ou, à défaut, par une personne externe.



RESTAURANTS:

Dans tous les restaurants, un contrôle quotidien sera effectué pour s'assurer que les tables sont disposées de manière à ce que les distances entre le dossier de chaise en chaise, d'une table à l'autre, soient supérieures à 1 mètre.

Le personnel de service de la salle à manger devra recommander aux clients de se laver les mains avec du gel désinfectant à l'entrée et à la sortie de la salle à manger.

Au niveau des buffets, nous changerons le concept original vers un buffet assisté, conforme aux réglementations en vigueur en matière de mesures, de distances et de logistique. Le personnel de l'hôtel servira les clients, ce qui empêchera le client de prendre la nourriture, à l'exception des salades, des fruits et des desserts, qui seront dans des plats de présentations individuelles (micro-cuisines) et en portion individuelle, qui seront accessibles par le client.

Augmentez la cuisine de démonstration personnalisée, en l'appliquant non seulement sur les plats de poisson et de viande, mais aussi sur les pâtes finies, le risotto, les légumes, les paellas, la sculpture, etc., en personnalisant le point de cuisson pour chaque client, en offrant un meilleur service.

Des marques sur le sol seront utilisées pour garantir le maintien d'une distance de sécurité de 1,5 mt.

Lorsqu'il n'est pas possible d'utiliser une portion individuelle ou un buffet assisté, les pincers, les louches et autres ustensiles de service seront changés toutes les 15 minutes. La manipulation directe des aliments et de l'équipement par les clients sera limitée autant que possible pour minimiser le libre-service.

Des boissons seront servies aux tables.

Lorsqu'un client quitte la table, le personnel enlèvera tous les objets en veillant à ne pas le mettre en contact avec les objets propres et procédera à une désinfection détaillée avec des produits spécifiques.

Tous les plats, couverts et verrerie seront lavés et désinfectés au lave-vaisselle, y compris ceux qui n'ont pas été utilisés mais qui ont été en contact avec les mains des clients.

Les nappes et serviettes seront lavées après chaque utilisation, après désinfection des tables elles seront changées. Si possible, des serviettes à usage unique et des sets de table facilement lavables seront mis en place.

Il est nécessaire de ventiler les salons et salles à manger après chaque service, en ouvrant les fenêtres.

Après chaque entretien, les surfaces seront nettoyées et désinfectées, les distributeurs automatiques, les poignées de porte, les comptoirs de buffet, etc., et en général, toute surface pouvant avoir été touchée par les mains conformément aux protocoles de nettoyage établis.

Le fonctionnement de tous les lave-vaisselles sera vérifié pour s'assurer que les températures à atteindre sont correctes (supérieures à 80 ° C au rinçage) et le dosage des produits chimiques également.

ANIMATION ET SPORTS:

Les cours de danse en groupe seront donnés sans former de couples, en essayant de maintenir la distance entre les participants, même concept pour les cours de yoga, stretching, Zumba, en localisant les participants à 1,5 mètre les uns des autres.

Les sports d'équipe avec contact physique tels que le basket-ball, le football et autres seront suspendus.

Des courts de tennis, de tir à l'arc et de trapèze peuvent être réalisés, limitant les participants à respecter les distances de sécurité.

BARS

Afin de réduire les files d'attente dans les bars, le personnel de l'hôtel fournira un service de boissons autour des piscines et de la table près du bar.

Dans les bars, des marques sur le sol seront utilisées pour garantir le maintien d'une distance de sécurité de 1,5 m.

Le fonctionnement de tous les lave-vaisselles sera vérifié afin de s'assurer que les - températures à atteindre sont correctes ainsi que le dosage des produits chimiques.

Dans les théâtres où le public prévoit le positionnement des fauteuils mobiles, ils seront situés en respectant les distances de 1,5 mt, invitant avec annonce publique à maintenir la distance suggérée. Dans les théâtres où, en plus des chaises mobiles, nous avons les stands, des marques seront placées au sol avec un autocollant.

Les activités nautiques peuvent toutes être réalisées, en conservant toujours le concept de distance de sécurité.

Dans la première phase, les mini-clubs resteront fermés, étant une source potentielle de contagion, le personnel réalisera des activités externes pouvant respecter les critères de distance.

Des postes de nettoyage avec désinfectant, serviettes en papier et poubelles seront situés dans le gymnase, les clients doivent désinfecter chaque machine après utilisation. Le responsable effectuera en permanence des opérations de supervision et de nettoyage des équipements. Un nombre maximum d'utilisateurs sera établi en fonction de la capacité de la zone et de la quantité d'équipement.



locales.



NETTOYAGE DES CHAMBRES ET DES ESPACES DE BAIN COMMUNS

Gel jetable ou solution désinfectante pour les mains, l'EPI sera disponible dans le chariot de nettoyage.

Un désinfectant chimique sera utilisé pour éliminer la présence possible du virus.

L'utilisation d'EPI pour les personnes de service (nettoyeurs, serveurs, etc.) sera obligatoire dans toutes les propriétés dans le cas hypothétique où elles doivent accéder aux chambres où des clients malades ou enquêteurs sont présents.

Une attention particulière sera consacrée aux objets à contact élevé qui sont fréquemment manipulés tels que les manivelles, les boutons, les mains courantes, les ascenseurs, les interrupteurs, les mélangeurs, etc.

Toutes les pièces et les espaces communs seront ventilés quotidiennement.

Une attention particulière sera accordée à toutes les chaises longues de plage et de piscine. Dans chaque chambre, un kit d'EPI et de gel désinfectant sera disponible pour les clients; les verres à eau seront jetables.

Une attention particulière sera accordée à tous les filtres A / C, qui seront désinfectés avec un produit spécifique à chaque départ.

Un distributeur de gel désinfectant sera installé dans chaque salle de bain dans les parties communes.

Tout l'équipement des sèche-mains à air sera retiré pour être remplacé par un distributeur d'essuie-mains.

BLANCHISSERIE

Une inspection spécifique sera effectuée pour vérifier le bon fonctionnement de tous les équipements de blanchisserie, en particulier les températures de fonctionnement, ainsi que la bonne dose de produits chimiques de nettoyage et de désinfection.

Tous les draps d'une salle suspecte seront lavés séparément pour éviter la contamination croisée.

Les lignes de literie doivent être lavées à 65 ° C pendant 10 minutes ou à 71 ° C pendant 3 minutes; nous vérifierons que les formules sont correctes auprès des fournisseurs de produits chimiques.

EXCURSIONS:

À Dominicus, le responsable de l'excursion présentera un plan de réduction de la capacité des bateaux et du transport terrestre, afin de maintenir la distance entre les passagers. Concernant la consommation alimentaire, nous devons reconsidérer la méthode du buffet à Saona, où les conditions ne permettent pas la désinfection et l'hygiène pour ces types de contingences.

Pour les autres Resorts, nous ne vendons que des excursions à des tiers et nous exigerons que tous les fournisseurs soient certifiés par les autorités

DÉTECTION DE CAS POSSIBLES
CONTAGIEUX:

Comme mentionné ci-dessus, les protocoles d'action lors de la détection d'une personne diagnostiquée avec COVID-19 dans un établissement et les éventuelles mesures de santé publique ultérieures seront déterminés par les autorités sanitaires, et logiquement la collaboration maximale de la part de la direction conformément aux normes établies protocoles.

Dans le scénario épidémiologique actuel, la situation la plus probable est que, lors de la détection d'un cas confirmé d'un client ou d'un employé dans l'établissement, la personne affectée sera relogée dans un centre de santé (ou à domicile pour les employés, selon les critères de autorités sanitaires). Les autorités de santé publique procéderont à une analyse de la situation pour prendre des décisions sur les actions nécessaires pour contrôler la transmission de l'infection. Dans ce cas, des protocoles spécifiques seront établis pour une telle situation que les autorités sanitaires détermineront.

Ensuite, une série de recommandations sont développées sous deux aspects qui doivent toujours être pris en compte dans ces types de situations, comme les procédures de nettoyage et la gestion des informations. En tout état de cause, il faudra que ces recommandations soient à tout moment compatibles avec les protocoles officiels déterminés dans chaque situation et soient supervisées par les services de prévention.

Tout d'abord, les programmes de nettoyage de tous les espaces doivent être revus pour garantir que le processus de désinfection des surfaces potentiellement contaminées (tout ce que les gens touchent régulièrement: boutons, boutons, portes, garde-corps, comptoirs, robinets, etc.) est effectué de manière appropriée et aussi souvent que possible, possible selon les moyens disponibles.

Les mêmes recommandations doivent être appliquées au nettoyage des locaux, en évitant dans ce cas d'éventuels risques de contamination croisée entre différents locaux du fait de l'utilisation des mêmes matériaux sans leur désinfection préalable.

Il est pratique de ventiler autant que possible les espaces communs et les pièces.

Il est également recommandé d'avoir des gobelets jetables pour le nettoyage / bain de bouche et de fournir du gel désinfectant dans les chambres.

Concernant les mesures de protection individuelle, nous recommandons l'utilisation de gants jetables dans chaque chambre et que l'uniforme soit changé / nettoyé quotidiennement.



PROCÉDURE DE NETTOYAGE D'UN
ÉTABLISSEMENT AVEC UN CAS
CONFIRMÉ:

Le personnel non sanitaire entrant dans la chambre d'un client isolé doit être restreint autant que possible..

Étant donné que le personnel de l'établissement n'est pas du personnel de santé et que l'accès aux zones où une personne affectée peut être confinée peut violer son droit à une protection efficace en termes de sécurité et de santé, il convient de procéder à une évaluation préalable.

Sur la base des recommandations de l'OMS dans un document d'orientation provisoire (février 2020) sur «Les soins à domicile pour les patients soupçonnés d'être infectés par COVID-19, présentant des symptômes bénins», et tant qu'aucune autre norme n'est établie par les autorités sanitaires, des considérations peuvent être prises en compte

Tout le personnel de l'hôtel qui doit accéder à la chambre en présence du client malade (femmes de chambre, serveurs de salle à manger, etc.) doit porter l'équipement de protection désigné par les services des risques professionnels et se laver ou se désinfecter les mains à sa sortie. Si possible, gardez une distance de un / deux mètres du client.

La serveuse mettra un tablier ou une blouse appropriée, mieux jetable et des gants avant d'entrer dans la pièce. Le chariot de nettoyage ne doit pas entrer dans la pièce.

Retirez la literie et les serviettes et placez-les dans un sac séparé du reste (il est recommandé d'avoir des sacs jaunes / rouges) jusqu'à ce qu'il soit temps de les laver, avertissant le personnel de la blanchisserie de leur manipulation hygiénique (ne secouez pas les vêtements sales et évitez contact direct avec la peau). Et laver à la machine à 60°-90°C avec un détergent ordinaire séparé, en aucun cas il ne doit être mélangé avec une autre lingerie.



Le matériel jetable utilisé par la personne malade (mouchoirs, masques, lunettes, etc.) sera éliminé en les plaçant dans un sac en plastique qui se ferme hermétiquement et sera jeté avec les ordures normales.

Lorsque le client malade quitte définitivement la chambre, toutes les toilettes (commodités, rouleaux de papier toilette, mouchoirs, etc.) doivent être enlevées et remplacées et jetées.

Nettoyage approprié et désinfection ultérieure avec une solution d'hypochlorite de sodium fraîchement préparée à une concentration de 1/1000 (25 c.c. de lessive dans un litre d'eau), ou tout autre produit chimique valable pour cette tâche. Utilisez toujours du papier jetable pour le nettoyage.

Faites particulièrement attention au nettoyage des toilettes et des surfaces à contact élevé telles que les manivelles, les interrupteurs, les téléphones, les thermostats, les boutons de commande de la télévision ou de la climatisation, les tables, etc.

República Dominicana

Viva Wyndham Dominicus Beach - Bayahibe
Viva Wyndham Dominicus Palace - Bayahibe
Viva Wyndham Tangerine - Cabarete
Viva Wyndham V Samaná - Las Terrenas
Viva Wyndham V Heavens - Puerto Plata

México

Viva Wyndham Maya - Riviera Maya
Viva Wyndham Azteca - Riviera Maya

Bahamas

Viva Wyndham Fortuna Beach - Freeport



@VivaResorts