LOURDES
SANCTUAIRE

BUREAU VERITAS

Carta sanitaria

relativa all'epidemia Covid-19

Versione 1.0 / 15 dicembre 2020

La crisi sanitaria che sta colpendo il mondo intero non ha risparmiato il Santuario Nostra Signora di Lourdes. Per la prima volta nella sua storia, ha dovuto chiudere per lunghe settimane e la sua attività, durante la stagione 2020, è stata molto ridotta. Molti pellegrini sono venuti individualmente al Santuario, ma i pellegrinaggi organizzati sono stati pochi. Sappiamo tutti quanto coloro che si recano in pellegrinaggio a Lourdes, chiunque essi siano, vivano qui un momento di grazia. È per questo che, rispondendo alla richiesta della Vergine Maria a Bernadette: «Vada a dire ai sacerdoti di costruire qui una cappella e di venire in processione», da tutto il mondo giungono persone che vengono a pregare, a ringraziare, a chiedere una grazia. La presenza dei malati è una caratteristica di Lourdes che dona a questo luogo un aspetto unico. Essa genera infatti un'attenzione al più piccolo, al più fragile, che ha il sapore del Vangelo. Accogliere pellegrini e pellegrinaggi è una missione e una responsabilità, soprattutto nei confronti dei più vulnerabili. Siamo ben consapevoli della necessità imperativa di offrire, a tutti coloro che vengono, adeguate garanzie di sicurezza sanitaria con processi chiari sin dalla partenza da casa e fino al ritorno. Questa sicurezza riguarda la permanenza a Lourdes presso il Santuario e negli ambienti di alloggio e di accoglienza, ma anche nei trasporti e negli alberghi. Questo coinvolge un'intera filiera, motivo per cui abbiamo voluto comunicarvi anche gli impegni dei partner dei pellegrinaggi a Lourdes. Questa Carta sanitaria stabilisce cosa è stato pianificato, cosa è stato implementato, cosa è stato convalidato e cosa sarà verificato. La stesura di questa Carta è stata resa possibile grazie al considerevole lavoro svolto sia dai servizi del Santuario che dai responsabili dell'accoglienza con l'assistenza del medico permanente del Santuario, presidente dell'AMIL. Li ringrazio per questo. L'assistenza, il controllo e la certificazione di Bureau Veritas sono garanzia della serietà degli impegni presi per lo svolgersi del servizio di tutti e per l'accoglienza sicura di chi entra nel Santuario. Con tutti coloro che lavorano al vostro servizio, auspico che questa Carta susciti massima attenzione, rassicuri e consenta, a seconda delle possibilità, che sia le persone malate che sane vengano a Lourdes serenamente per sperimentare la grazia unica di questo luogo. Anche se abbiamo cercato di renderla il più completa possibile, potrebbe non rispondere a tutte le vostre domande. L'anno 2020 lo ha dimostrato: esistono soluzioni per vivere questi tempi tanto attesi di preghiera, speranza e grazia nel nostro Santuario. Non esitate! Siamo a vostra disposizione per poter rispondere a tutte le domande e per trovare insieme le idee che vi permetteranno di vivere e far vivere il vostro pellegrinaggio.

Mons. Olivier RIBADEAU DUMAS
Rettore del Santuario Nostra Signora di Lourdes

I nostri impegni

Rinforzare l'igiene

- Rafforzare la pulizia, la ventilazione e la disinfezione di tutti i nostri luoghi accessibili.
- Applicare e rispettare gli obblighi e le direttive imposte dal Governo in materia di protocollo sanitario.

Proteggervi

- Fornire prodotti disinfettanti nelle aree comuni (idrogel, salviette...).
- Predisporre l'attrezzatura, i cartelli e la segnaletica per mantenere la distanza di sicurezza.

Proteggere la nostra comunità di lavoro

- Fornire ai nostri dipendenti e volontari i dispositivi di protezione individuale (DPI) e i prodotti di pulizia specifici per la disinfezione nei confronti del COVID-19.
- Formare e sensibilizzare le nostre squadre all'uso dei prodotti e delle procedure igieniche appositamente rafforzate.

Limitare la diffusione del virus

- Fare rispettare le regole di distanziamento. **In particolare far indossare la mascherina obbligatoria in tutte le circostanze e in tutti i luoghi.**
- Ridurre il più possibile il rischio di contaminazione promuovendo sistemi senza contatto.
- Applicare le raccomandazioni in vigore in caso di sospetto contagio o di contatto con il Covid-19.

SOMMARIO

GLI IMPEGNI DEL SANTUARIO

Circolare nel Santuario p7
Nei luoghi di culto vengo a pregare p8
Nei luoghi di culto vengo a celebrare p9
Confessarsi p10
Riunirsi in luoghi di assemblamento chiusi e coperti p11
Andare in libreria p12
Andare al centro informazioni p13
Prendere l'acqua alle fontane p14
La Grotta p15
Fare il gesto dell'acqua p16
Fare il gesto della luce p17
Servirsi delle toilette pubbliche p18
Alloggiare p19
Positivo per Sars-coV-2 durante il mio soggiorno in un alloggio nel Santuario p20
Ristorazione p21
Alloggiare negli Accueil p22
Utilizzo degli ascensori p25
Alla stazione di Lourdes, scendere dal treno p26
In aeroporto scendo dall'aereo p27
Raggiungere il Santuario con un bus HNDL p28
Andare all'Accueil Giovanni Paolo II (servizi dell'Hospitalité Notre Dame di Lourdes) p29

PROTOCOLLI DELLE PULIZIE

Nei luoghi di culto - Preparazione delle funzioni p32
Nei luoghi di culto - Pulizie p33
In luoghi di assemblamento al chiuso e coperti p34
Nelle toelette pubbliche - indossare DPI Covid p35
Nelle toilette pubbliche - Pulizie p36
Alle fontane p37
Negli edifici aperti ai pellegrini - punti di contatto p38
Negli alloggi - camere p39
Negli alloggi - impianti sanitari p40
Nei luoghi di ristorazione p41
Bus dell'Hospitalité Notre-Dame di Lourdes p43

LA GESTIONE COVID

Un dispositivo di protezione p45
Il funzionamento interno dei controlli p46
Le formazione Covid interne p47
Procedure Covid applicabili alla comunità di lavoro p48
Monitoraggio e relazione p49

GLI IMPEGNI DEI PARTNER

Protocollo sanitario SNCF p52
Aeroporti p55
Trasporto passeggeri su strada p56
Alberghi e Ristorazione p57
Mutuelle Saint Christophe p58

Circolare nel Santuario

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Ho letto e rispetto le istruzioni pubblicate.
- Entro dalle porte del Santuario, se la sbarra lo consente.
- Mi disinfetto le mani.
- Vengo contato.

MEZZI :

Dispositivi di conteggio
Schermi informativi digitali
Erogatore di gel all'ingresso.
Un controllore.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Indosso la mascherina sempre e ovunque.
- Rispetto i limiti e le distanze.
- Sono a conoscenza delle istruzioni essendo in grado di vedere i promemoria delle istruzioni.
- Non getto nulla per terra né raccolgo nulla che non sia mio.
- Utilizzo i cestini per i rifiuti.
- Non attraverso barriere o aree delimitate.

MEZZI :

Display normativi:
indossare una mascherina e distanze ogni 50 m.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Vengo registrato come uscito dal Santuario.

MEZZI :

Dispositivi di conteggio
Schermi informativi digitali

Nei luoghi di culto

Vengo a pregare

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Entro in Chiesa se l'indicatore lo consente.
- Mi disinfetto le mani.
- Mi dirigo verso un posto libero.

MEZZI :

Un erogatore di gel ad ogni ingresso.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Non scambio strette di mano o abbracci in segno di pace
- Mantengo una distanza di 1 metro sulle panche, rispetto la segnaletica sulle panche e a terra
- Aspetto istruzioni dal sacrestano o dell'hospitalier per la comunione.
- Ricevo la comunione nelle mani e mantengo una distanza di 1 metro e rispetto la segnaletica sul pavimento.
- Durante la questua, non prendo il piatto, è la persona che fa la questua che passa tra i fedeli.

MEZZI :

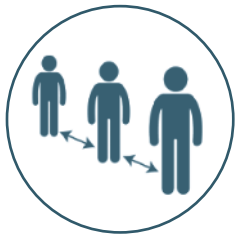
Il sacerdote ricorda le regole igieniche, all'inizio della celebrazione.

Marcatura dei posti a sedere.

Marcatura dei luoghi di comunione.

Le acquasantiere sono vuote.

DOPO



DISPOSIZIONI :

- Esco tenendo conto delle distanze sociali.

Nei luoghi di culto

Vengo a celebrare

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Porto assolutamente la mia alba; la casula e la stola mi saranno prestate dal Santuario.
- Se non ho un'alba, il Santuario potrà eccezionalmente prestarmene una per la durata del mio pellegrinaggio.
- Entrando in chiesa, mi disinfetto le mani.
- Vado in sacrestia.
- Metto i miei effetti personali in una borsa di carta consegnatami dal sacrestano. Scrivo il mio nome sulla borsa.

MEZZI :

Un erogatore di gel ad ogni entrata.
Sacco di carta.
Stock di albe nella sacrestia.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Mantengo le distanze.
- Prendo la Comunione per intinzione durante le concelebrazioni dopo essermi disinfettato le mani.
- Le ostie sono state preparate dal sacrestano.
- L'organizzazione della comunione avviene dal fondo della chiesa, verso l'altare, i fedeli sono guidati dal sacrestano o dall'hospitalier.
- Prima di dare la Comunione, mi disinfetto le mani; Non do la comunione in bocca ma in mano rispettando la distanza di 1 metro e la segnaletica sul pavimento.
- Gli oggetti liturgici utilizzati sono posti sulla credenza.

MEZZI :

Il sacerdote ricorda le regole igieniche all'inizio della celebrazione.
Marcatura dei posti a sedere.
Marcatura dei luoghi di comunione.
Le acquasantiere sono vuote.
Flacone erogatore di gel, nel coro.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Torno in sacrestia.
- Mi disinfetto le mani.
- Conservo l'alba che mi è stata prestata fino alla fine del pellegrinaggio. Prima di lasciare il Santuario, la riporto dove l'ho presa in prestito. Riprendo la borsa con le mie cose e butto il sacco nella spazzatura.
- Mi disinfetto le mani

MEZZI :

Porta casule e albe.
1 erogatore di gel.
Cestino dei rifiuti.

Confessarsi

alla cappella delle confessioni

PRIMA

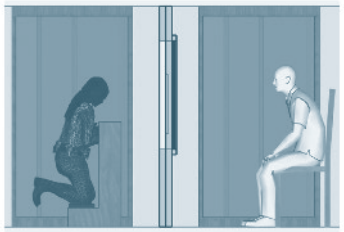
DISPOSIZIONI :

- Passo dall'ingresso centrale.
- Mi disinfetto le mani con gel idroalcolico.
- Mi siedo su una panchina libera (una persona per panchina)
- Aspetto che venga un sacerdote a prendermi.
- Essendo un sacerdote, porto la mia alba personale.

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'ingresso.
Ventilazione dei locali con porte aperte.
Ventilazione meccanica permanente.

DURANTE



DISPOSIZIONI :

- Mi disinfetto le mani.
- Entro in confessionale, chiudo la porta, mi siedo.
- Mi confesso con la mia mascherina tenendomi a distanza dal sacerdote, anch'egli indossa una mascherina.
- Siamo separati da uno schermo.
- All'uscita passo un panno sulle zone che ho toccato.

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel ad ogni ingresso confessionale.
Ventilazione meccanica permanente dei confessionali.
Divisorio in vetro tra sacerdote e penitente.
Salviettine disinfettanti in ogni confessionale.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Io esco dalle uscite ai lati.

MEZZI :

Display normativi.
Ventilazione dei locali con porte aperte.

Riunirsi in luoghi di assemblamento al chiuso e coperti

Tutte le sale riunione

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Mi accerto del numero di posti disponibili.
- Se necessario, porto le mie attrezzature amministrative personali.
- Mi disinfetto le mani.
- Disinfetto il mio spazio e le mie attrezzature.

MEZZI :

Display normativi e capacità d'accoglienza.

1 erogatore di gel all'ingresso, se possibile fissato al muro.

Salviettine disinfettanti.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

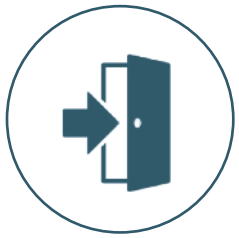
- Mantengo la distanza di 1 metro dagli altri partecipanti.
- Non mi siedo di fronte a una persona.
- Non condivido le mie cose.
- Arieggio la stanza il più spesso possibile (minimo 15 minuti ogni 3 ore).

MEZZI :

Garantire il funzionamento della ventilazione meccanica.

Ventilare il più possibile.

DOPO



DISPOSIZIONI :

- Disinfetto il mio spazio e le attrezzature utilizzate.
- Getto i rifiuti nella spazzatura.
- Arieggio la stanza.

MEZZI :

Salviettine disinfettanti.

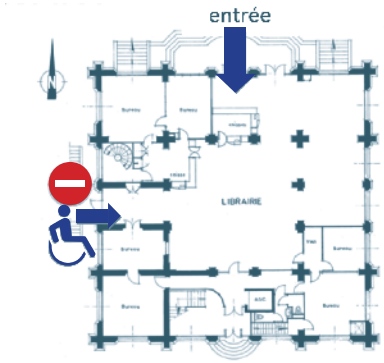
Cestini dei rifiuti.

1 erogatore di gel all'uscita possibilmente fissato al muro.

Ventilazione della stanza con finestra e porte aperte.

Andare in libreria

PRIMA



DISPOSIZIONI :

- Mi disinfetto le mani.
- Entro dalla porta dal lato Pio X (Nord).
- Se sono disabile, posso entrare dalla porta ovest (permanenze) con la rampa.
- Verifico di poter entrare (vedi pannello).

MEZZI :

Display normativi.
Pannello con scritto "Troppe persone, per favore aspettare".
1 erogatore di gel all'ingresso.

DURANTE

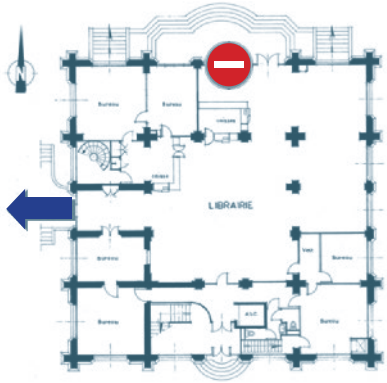
DISPOSIZIONI :

- Rispetto le distanze sociali.
- Anche se posso guardare i libri e prendere gli oggetti, evito di toccare tutto.
- Chiedo al personale di accompagnarmi nelle mie ricerche.
- Alla cassa, rispetto la distanza di 1 metro e la segnaletica a terra, sono separato da una finestra, preferisco il pagamento senza contatto.

MEZZI :

Display normativi visibili in tutti i punti.
Schermo ad ogni registratore di cassa.
Salviettine disinfettanti.
Marcatura del pavimento alla cassa.

DOPO



DISPOSIZIONI :

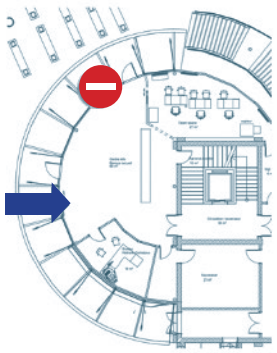
- Mi disinfetto le mani.
- Esco dalla porta sul lato Ovest (permanenze).

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'uscita.

Andare al centro informazioni

PRIMA



DISPOSIZIONI :

- Entro dalla porta automatica se la sbarra lo permette.
- Mi disinfetto le mani.
- Mi tengo sul segnale indicato a terra.

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'ingresso.
Segnaletica sul pavimento.

DURANTE

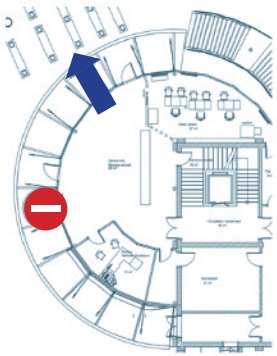
DISPOSIZIONI :

- Rispetto la distanza di 1 metro e la segnaletica a terra.
- Alla reception sono separato da uno schermo dal personale.
- Oggetti ritrovati:
  Metto il mio oggetto ritrovato all'interno del sacchetto trasparente consegnatomi dall'inserviente agli oggetti ritrovati e chiudo il sacchetto.
- L'addetto graffa un foglio all'esterno con le informazioni (data e ora della consegna, luogo...) e attende 24 ore prima di trattare il contenuto.

MEZZI :

Schermo al bancone.
Oggetti trovati.
Sacchetti della spazzatura trasparenti.
Post-it / Cucitrice.

DOPO



DISPOSIZIONI :

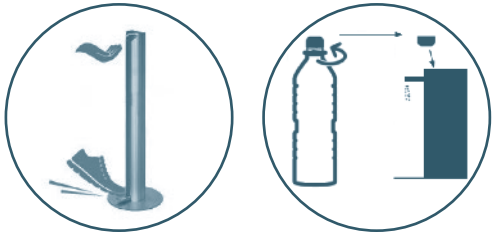
- Rispetto la segnaletica a terra.
- Mi disinfetto le mani.
- Esco dalla porta indicata.

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'uscita.

Prendere l'acqua alle fontane

PRIMA



DISPOSIZIONI :

- Mi unisco alla coda.
- Rispetto la segnaletica a terra.
- Mi disinfetto le mani.
- Non tocco le fontane.

MEZZI :

Fila d'attesa.
Distribuzione dell'acqua senza contatto.
Erogatore di gel.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Apro il mio contenitore e metto il tappo a rovescio.
- Riempio il mio contenitore.
- Chiudo il tappo.
- Metto la bottiglia chiusa sotto l'acqua.

MEZZI :

Pulizia delle fontane secondo il protocollo stabilito.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Mi disinfetto le mani.

MEZZI :

Erogatore di gel.

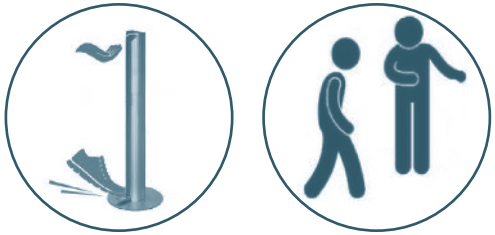
La Grotta

A causa dell'attuale epidemia non
è possibile accedere alla Grotta.

Fare il gesto dell'acqua

alle piscine

PRIMA



DISPOSIZIONI :

- Rispetto la distanza di 1 metro e la segnaletica a terra.
- Mi disinfetto le mani.
- Sono accolto da un hospitalier.

MEZZI :

Display normativi.
Organizzazione di un flusso di «marcia in avanti» - nessun incrocio.
Segnaletica stradale.
1 erogatore di gel all'ingresso.

DURANTE

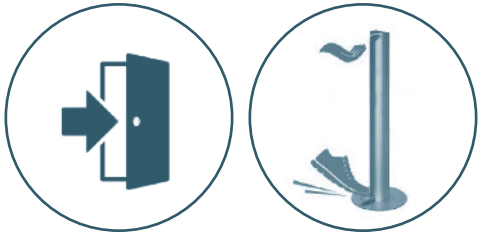
DISPOSIZIONI :

- Allungo le mani per ricevere l'acqua della Grotta.
- L'hospitalier che indossa una mascherina FFP2 o FFP3 versa acqua per mezzo di una brocca.
- Mi porto le mani al viso.
- Mi asciugo il viso, se lo desidero, con carta assorbente.

MEZZI :

Disinfezione della brocca, all'inizio e alla fine del turno.
Distributore di carta assorbente.
Cestino immondizia con apertura automatica - svuotato ad ogni servizio o tante volte quanto è necessario.
Mascherine FFP2 / FFP3 per ogni hospitalier accompagnatore.

DOPO



DISPOSIZIONI :

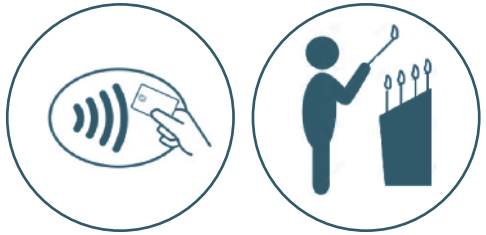
- Rispetto la segnaletica a terra.
- Mi disinfetto le mani.
- Esco dalla porta indicata.

MEZZI :

Organizzazione di un flusso di «marcia in avanti» - nessun incrocio.
Segnaletica di percorso.
1 erogatore di gel all'uscita.

Fare il gesto della luce

Cappelle di luci

PRIMA	DURANTE	DOPO
		
DISPOSIZIONI : • Mi disinfetto le mani. • Rispetto la distanza di 1 metro. **MEZZI :** *Display normativi.* *1 erogatore di gel all'ingresso.*	**DISPOSIZIONI :** • Pago preferibilmente con contactless. • Prendo la candela di mia scelta. • La accendo. • La depongo nel luogo scelto da me. **MEZZI :** *Pulizia del terminale di pagamento secondo protocollo «la zona».*	**DISPOSIZIONI :** • Mi disinfetto le mani. **MEZZI :** *1 erogatore di gel all'ingresso.*

Servirsi delle toilette pubbliche

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Rispetto la distanza di 1 metro e la segnaletica a terra.
- Mi disinfetto le mani.

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'ingresso.
Ventilazione meccanica in funzione.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Mi lavo le mani secondo il protocollo pubblicato.
- Mi asciugo le mani con la carta usa e getta.

MEZZI :

Visualizzazione delle istruzioni sopra i lavelli per il lavaggio.
e disinfezione delle mani.
Cartoncino usa e getta.
Cestini dei rifiuti.
Asciugamani scollegati.
I servizi sono utilizzabili 1 su 2 secondo le indicazioni.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Mi disinfetto le mani.

MEZZI :

1 erogatore di gel all'uscita.

Alloggiare

negli alloggi del Santuario

PRIMA

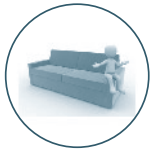
DISPOSIZIONI :

- Ho precompilato i documenti di benvenuto che mi sono stati inviati via e-mail.
- Entro nella struttura e mi disinfetto le mani.
- L'addetto alla reception finisce di inserire le informazioni necessarie in mia presenza.
- Mi ricorda le istruzioni di base relative al mio soggiorno e il contesto sanitario.
- Le chiavi della mia stanza sono in una scatola. Vi viene spruzzata sopra una soluzione disinfettante.
- Prendo le chiavi e vado nella mia stanza.

MEZZI :

Display normativi.
Schermo di distanziamento sul bancone.
Erogatore di gel.
Scatola portachiavi.
Spray virucida.

DURANTE



DISPOSIZIONI :

- Durante il mio soggiorno evito di invitare altre persone nella mia stanza.
- Arieggio la mia stanza il più possibile, almeno due volte al giorno per 10 minuti.
- Anche se i punti di contatto vengono regolarmente disinfettati, evito di toccarli il più possibile.
- Applico le istruzioni fornite e comunicate tramite display e informazioni diffuse.

MEZZI :

Display normativi.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Il giorno prima della partenza, prendo un appuntamento con la reception per l'orario previsto della mia partenza.
- Pongo le chiavi della mia stanza in una scatola. Vi viene spruzzata sopra una soluzione disinfettante.

MEZZI :

Display normativi.
Schermo distanziatore sul bancone.
Erogatore di gel.
Scatola portachiavi.
Spray disinfettante.

Positivo a Sars-coV-2 durante il mio soggiorno

in un alloggio del Santuario

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Mi isolo.
- Contatto il medico e il direttore del mio pellegrinaggio.
- Quest'ultimo è direttamente collegato al pronto soccorso del Santuario.
- Se non posso rimanere isolato durante il mio pellegrinaggio, sono invitato a soggiornare all'Accueil Notre Dame dove il protocollo è già in vigore.
- Preparo il mio ritorno contattando il mio assicuratore per le condizioni di rimpatrio.

MEZZI :

Applicazione del protocollo dell'Accueil Notre Dame.
Collegamento tra referente per la sicurezza del pellegrinaggio e posto di pronto soccorso.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Torno a casa con un mezzo individuale (taxi, ambulanza).
- Applico le misure di assicurazione sanitaria.

MEZZI :

Elenco delle compagnie di taxi e ambulanze aggiornate al pronto soccorso e al PC Sicurezza.

Ristorazione

tutti i luoghi di ristorazione

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Ritorno a casa.
- Firmo il registro delle presenze (cognome, nome, telefono ed e-mail).
- Mi disinfetto le mani.
- Imparo a conoscere l'organizzazione del traffico.
- Prendo atto della capienza massima della sala.
- Mi avvicino al mio tavolo, che è limitato a 6 posti.

MEZZI :

Registro delle presenze, penna.
Gel idroalcolico accanto al taccuino.
Pianta della sala e capacità.
Display normativi.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Indosso la mascherina fino a quando non viene servito il primo piatto.
- Indosso la mascherina quando mi sposto.
- In un self-service:
- posate e utensili vengono posti direttamente sul vassoio. In caso di bisogno non tocco niente e faccio riferimento ai dipendenti presenti.
- Rispetto le istruzioni quando prendo i piatti.
- Non passo niente ad un altro ospite senza prima aver disinfettato le mani.

MEZZI :

Gel idroalcolico a ogni tavolo.
In un self-service:
istruzioni visualizzate: protezione della parte superiore dei piatti, vassoi preparati.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Porto le mie posate, tovaglioli, piatti, ... sul carrello.
- Mi disinfetto le mani.
- Esco.

MEZZI :

Erogatore di gel.
Carrello portautensili sporchi.

Alloggiare negli Accueil - La programmazione del mio soggiorno

Gli Accueil Notre Dame et Saint Frai

I contenuti sottostanti sono stati validati dal **Dr. Alessandro de FRANCISCIS** (Medico Permanente del Santuario), dal **Dr. Alain BATY** (Presidente, Associazione Presidenti di Hospitalité Francofone), dal **Prof. Olivier JONQUET** (Presidente, Comitato Medico internazionale di Lourdes) e dal **Dr. Jean-Eudes BOURCIER** (capo del Servizio Urgenze del Centro Hospitalier di Lourdes)

Principi generali di organizzazione

• Prima del vostro arrivo, è stato nominato un referente COVID responsabile del collegamento con la Reception e della preparazione dei vostri hospitalier di supporto alle procedure di presa in carico delle persone accompagnate in ambiente COVID.
• Ogni persona presa in carico dalla vostra Hospitalité è stata accolta al pellegrinaggio su decisione del medico referente della vostra organizzazione. Quest'ultimo ha valutato sia i rischi in cui incorre la persona, che le capacità degli hospitalier di prendersene cura in modo personalizzato e ha approvato le condizioni del suo alloggio in periodo di COVID.
• Il principio è che ogni persona che viene alloggiata o che interviene come aiutante nell'Accueil deve essere stata testata per COVID nei giorni precedenti all'arrivo.
• La vostra organizzazione di presa in carico delle persone accompagnate attesta uno stretto controllo dei volontari che staranno a contatto con loro e di una «bolla sanitaria» al fine di controllare il rischio di contagio. Questo ci invita a riflettere sulla possibilità di fornire vitto e alloggio ai volontari nello spazio di alloggio e ristorazione nell'Accueil medicalizzato. A queste condizioni, permettiamo l'accesso negli Accueil Notre Dame e Marie Saint Frai 24 ore su 24.

Principi generali di protezione dal rischio Covid

• Il personale degli Accueil assicura la disinfezione al mattino, nel primo pomeriggio e in tarda serata dei punti di contatto situati nelle aree comuni, ovvero: uffici, ascensori, corrimano e corrimano di corridoi e scale (quindi eccetto le camere da letto, le permanenze, le infermerie ad uso del personale ospedaliero). Queste azioni sono oggetto di tracciabilità.
• Tutta la biancheria da letto è trattata in una lavanderia industriale secondo gli standard previsti dalla professione, integrando in particolare la prevenzione del rischio COVID.
• Gli hospitalier attuano quotidianamente il protocollo di bio-pulizia e aerazione regolare dei locali, delle tisanerie, delle infermerie, dei servizi igienici condivisi che sono assegnati a loro.
• Al momento degli interventi di ripristino delle aree trattate (stanze, infermerie, permanenze, tisanerie, servizi igienici condivisi), il personale ospedaliero opererà una disinfezione esaustiva per la quale è stata data una specifica formazione.
• Tutti i piatti e gli utensili messi a disposizione per i pasti nella sala da pranzo devono essere lavati ad alta temperatura nella dispensa annessa alla sala da pranzo.

Alloggiare negli Accueil - La programmazione del mio soggiorno

Gli Accueil Notre Dame et Saint Frai

Le righe sottostanti sono state validate dal **Dr. Alessandro de FRANCISCIS** (Medico Permanente del Santuario), dal **Dr. Alain BATY** (Presidente, Associazione Presidenti di Hospitalité Francofone), dal **Prof. Olivier JONQUET** (Presidente, Comitato Medico internazionale di Lourdes) e dal **Dr. Jean-Eudes BOURCIER** (capo del Servizio Urgenze del Centro Hospitalier di Lourdes)

Nelle aree comuni

• All'inizio del vostro soggiorno, il referente COVID appartenente alla squadra di accoglienza, vi darà le istruzioni necessarie e aggiornate affinché i vostri hospitalier d'accompagnamento possano svolgere il loro servizio con piena cognizione di causa.

• I nostri spazi beneficiano di una segnaletica che richiama le indicazioni delle barriere nonché il numero massimo di persone autorizzate per locale occupato (vedere tabelle effettive per locale e opzioni di occupazione delle stanze).

• Forniamo sapone liquido in tutte le stanze e gel idroalcolico distribuito liberamente in tutte le entrate e le uscite del nostro Accueil medicalizzato, in tutte le aree di circolazione, davanti alle cabine degli ascensori e le entrate/uscite dalle sale da pranzo e dalle sale riunioni.

Nelle camere da letto

• Ad oggi il principio alla base della capacità di occupazione dei locali è quello dell'assegnazione di un wc e di una doccia per unità COVID compatibile. Nel caso di stanze che includono 2 WC e 2 docce, è possibile ospitare due unità compatibili COVID. (Un'unità COVID compatibile è una persona isolata o più persone che di solito sono co-residenti (coppia o familiare). Riserviamo diverse stanze per ricevere persone con diagnosi positiva al COVID 19 o che ne presentino i sintomi. In questo caso, il catering viene effettuato in un vassoio del servizio in camera.

Alloggiare negli Accueil - La programmazione del mio soggiorno

Gli Accueil Notre Dame et Saint Frai

Le righe sottostanti sono state validate dal **Dr. Alessandro de FRANCISCIS** (Medico Permanente del Santuario), dal **Dr. Alain BATY** (Presidente, Associazione Presidenti di Hospitalité Francofone), dal **Prof. Olivier JONQUET** (Presidente, Comitato Medico internazionale di Lourdes) e dal **Dr. Jean-Eudes BOURCIER** (capo del Servizio Urgenze del Centro Hospitalier di Lourdes)

Nei ristoranti

- Compilate il modulo di contatto per la sala da pranzo, tavolo per tavolo, per ogni servizio.
- Rispettate le disposizioni per numero massimo di dipendenti per tavolo. Ad ogni ospite viene assegnato un posto fisso e invariato per tutta la durata del pellegrinaggio.
- Le distanze di sicurezza sono mostrate al responsabile della sala da pranzo all'arrivo mediante la fornitura di un tavolo testimone.
- I ventilatori del soffitto delle sale da pranzo restano spenti.

Altri mezzi

- Le sedie a rotelle e le vetture blu dell'HNDL vi vengono assegnate nel numero necessario. Le personalizzerete etichettandole (etichetta da compilare che vi viene consegnata all'arrivo all'Accueil) dopo aver annotato il nome dell'utente e il pellegrinaggio a cui appartengono.
- Le cosiddette sedie blu a ruote dette di trasbordo devono essere disinfettate da un hospitalier dopo ogni utilizzo.
- Se necessario, possiamo fornirvi dispositivi di protezione come guanti, grembiuli, coprimaterassi usa e getta, ecc. A tal fine, vi forniamo un mercuriale o un elenco di fornitori.

Caso positivo al SARS-CoV-2

- Chiunque abbia sintomi* viene sottoposto a test. In mancanza di esami disponibili, la direzione degli Accueil indirizza il medico del pellegrinaggio ad una soluzione tecnica (esempio: Croce Rossa). Se il risultato del test è positivo, viene segnalato al responsabile di sala. La direzione mette a disposizione una stanza tenuta libera per queste evenienze qualora la persona non possa essere trattenuta confinata nella stanza in cui è in attesa dell'intervento supplementare che le verrà proposto (confinamento in loco, ricovero o rimpatrio).

* - Sintomi più frequenti: febbre, tosse secca, affaticamento;
- Sintomi meno comuni: dolori muscolari, mal di gola, diarrea, congiuntivite, mal di testa, perdita dell'olfatto o del gusto, eruzione cutanea o scolorimento delle dita delle mani o dei piedi;
- Sintomi gravi: difficoltà a respirare o mancanza di respiro, sensazione di oppressione o dolore al petto, perdita della parola o delle capacità motorie.

Utilizzo degli ascensori

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Mi disinfetto le mani.
- Al di fuori di un gruppo familiare può esserci una sola persona per cabina.
- Do la precedenza agli anziani e alle persone con mobilità ridotta.

MEZZI :

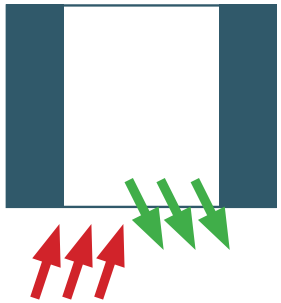
Erogatore di gel idroalcolico per set di cabine.
Cartello con indicata la capacità della cabina.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Lascio uscire le persone dall'ascensore prima di entrarci.
- Pur indossando la mascherina, rispetto il distanziamento dalle altre persone presenti.
- Salvo casi di forza maggiore, non tocco nulla.

DOPO



DISPOSIZIONI :

- Esco prima dalla cabina.

Alla stazione di Lourdes, scendere dal treno

PRIMA

IN TRENO
TUTTI RESPONSABILI
SNCF

DISPOSIZIONI :

- Ho letto e rispetto le istruzioni fornite dagli hospitalier del mio pellegrinaggio.
- Sto aspettando che qualcuno mi venga a prendere per scendere dal treno.
- Mi disinfetto le mani.

MEZZI :

Mascherina correttamente indossata e distanziamento,
Diversi erogatori di gel per vettura installati dagli hospitalier del pellegrinaggio.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Seguo le indicazioni degli hospitalier per scendere dal treno senza fretta e in tutta sicurezza.

MEZZI :

Display normativi nel reparto pazienti della stazione:
Sedie a rotelle disponibili sulle banchine

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Resto seduto su una sedia a rotelle o su una barella.
- Vengo fatto salire su un bus appositamente attrezzato rispettando le istruzioni sanitarie.

MEZZI :

Display normativi: mascherina.
Mascherina correttamente indossata e distanziamento.

All'aeroporto, scendo dall'aereo

Aeroporto Tarbes Lourdes

AVANT

DISPOSIZIONI :

- Ho letto e rispetto le istruzioni fornite dall'hospitalier del mio pellegrinaggio.
- Sto aspettando che qualcuno mi venga a prendere per scendere dall'aereo.
- Mi disinfetto le mani.

MEZZI :

Un erogatore di gel all'uscita dell'aereo.

Display normativi: mascherina correttamente indossata e distanziamento.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Seguo le istruzioni dell'hospitalier per scendere dall'aereo senza fretta e in tutta sicurezza.
- Sono seduto su una sedia di trasferimento o su una Barella.

MEZZI :

Display normativi.

Sedie di trasferimento disinfettate preparate per l'uscita dall'aereo.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Salgo su un autobus appositamente attrezzato rispettando le indicazioni sanitarie.

MEZZI :

Display normativi: mascherina correttamente indossata e distanziamento.

Raggiungere il Santuario con un bus della HNDL

PRIMA

DISPOSIZIONI :

- Dopo essere sceso dal treno o dall'aereo, vengo accompagnato da un operatore ospedaliero a un autobus attrezzato per il trasporto di pellegrini a mobilità ridotta.
- Il mio bagaglio è preso in carico dal mio pellegrinaggio.
- Mi si suggerisce di disinfettare le mani prima di entrare nel Mezzo (autobus).
- L'hospitalier "incaricato" mi accoglie all'ingresso dell'autobus e mi aiuta ad accedervi e ad ambientarmi.
- Mi sistemo senza fretta e in tutta sicurezza.
- Continuo ad indossare correttamente la mia mascherina.

MEZZI :

Visualizzazione dell'uso della mascherina e del distanziamento.
Gli hospitalier dispongono di flaconi di gel idroalcolico.
I sedili singoli sono fissati al pavimento dall'autista dell'autobus

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Durante il viaggio posso chiedere aiuto in qualsiasi momento all'hospitalier "incaricato".
- Attendo pazientemente l'arrivo del bus a destinazione (uno degli Accueil).

MEZZI :

Display normativi: indosso correttamente la mascherina e rispetto le distanze.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Arrivato a destinazione, aspetto pazientemente l'autista del bus che verrà a sganciare la sedia.
- L'hospitalier "incaricato" mi aiuta a scendere dall'autobus.
- Mi viene proposto di disinfettarmi le mani dopo essere sceso dall'autobus.
- Conservo la mia mascherina correttamente indossata.
- Un infermiere dell'ospedale viene quindi a prendermi per accompagnarmi nella mia camera.

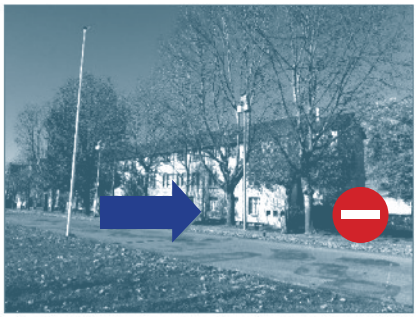
MEZZI :

All'arrivo a destinazione, l'autista procede allo sblocco delle sedie.

Andare all'Accueil Giovanni Paolo II

(Servizi dell'Hospitalité Notre-Dame di Lourdes)

PRIMA



DISPOSIZIONI :

- Entro dalla porta centrale e rispetto la segnaletica a terra se devo aspettare.
- Mi disinfetto le mani.
- Seguo il segnale sul pavimento per prendere la scala (una scala per salire - una scala per scendere).

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'ingresso e all'uscita.
Istituzione di un senso di circolazione segnalato che assicura il flusso di persone e limita gli attraversamenti.
Informazioni ogni lunedì mattina sul protocollo sanitario.

DURANTE

DISPOSIZIONI :

- Rispetto la distanza di 1,50 metri e la segnaletica a terra.
- Alla segreteria dell'HNDL, sono separato da uno schermo trasparente in vetro con estensione personale.
- Aspetto in corridoio se ci sono già due persone in ufficio.

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'ingresso e all'uscita.
Istituzione di un senso di circolazione segnalato che assicura il flusso di persone e limita gli attraversamenti.

DOPO

DISPOSIZIONI :

- Seguo le indicazioni della segnaletica a terra.
- Mi disinfetto le mani.
- Esco dalla porta indicata.

MEZZI :

Display normativi.
1 erogatore di gel all'ingresso e all'uscita.
Istituzione di un senso di circolazione segnalato che assicura il flusso di persone e limita gli attraversamenti.

I Protocolli Delle pulizie

Il Santuario Nostra Signora di Lourdes è vasto e costituito da edifici con diverse funzioni; i protocolli di pulizia sono altrettanto numerosi. Nell'ambito della pandemia Covid-19 questi ultimi sono stati, ovviamente, riadattati con l'aiuto dei nostri fornitori, pur essendo in linea con le normative aziendali.

Questi protocolli consentono di definire 4 punti essenziali :

- **Quale supporto?**
- **Quali Azioni?**
- **Quale frequenza?**
- **Quale tracciabilità?**

Su una piattaforma intranet, interna al Santuario, ogni reparto può consultare online le ultime novità, gli aggiornamenti e consentire la corretta applicazione delle procedure di pulizia. Ne va della sicurezza dei pellegrini e dei membri della nostra comunità di lavoro.

Per semplificarne la lettura, le seguenti schede sono degli estratti di questi protocolli di pulizia. Abbiamo estrapolato le cose più importanti per voi. Se fosse necessario, potremmo comunicarvi informazioni più precise su semplice richiesta.

Nei luoghi di culto - Preparazione delle funzioni

METODO

- Verificare l'assenza di acqua nelle acquasantiere che devono rimanere vuote.
- Indossare mascherina e guanti per preparare l'altare (strumenti liturgici, messale).
- Limitare la Riserva Eucaristica Consacrata (1 solo ciborio nel tabernacolo).
- Lavare con acqua e sapone gli oggetti liturgici usati e posarli sul ripiano con la scritta «lavare - guanti obbligatori».
- Asciugare bene gli oggetti liturgici e metterli sul ripiano con la scritta «maneggiare solo con i guanti».
- Quindi copriteli con la tovaglietta.

FREQUENZA

Dopo ogni funzione

TRACCIABILITÀ

✓ Foglio firma

Nei luoghi di culto - Pulizie

METODO

- Areare bene i luoghi (minimo 15 minuti, ogni 3 ore).
- Evitare di utilizzare l'aspirapolvere (a meno che non sia dotato di un filtro HEPA).
- Tutte le superfici di contatto (panche, bauli, pulpiti, confessionali, maniglie, porte/interruttori) sono da pulire regolarmente con Optimax 3 in 1 (3cl per 1 l. di acqua)
  Spruzzare su un panno usa e getta o lavabile.
  Applicare assicurandosi che la superficie trattata rimanga umida per 15 minuti.
- I rifiuti devono essere rimossi dopo ogni servizio dal bidone assegnato ai rifiuti non riciclabili.

FREQUENZA

Minimo 2 volte al giorno

TRACCIABILITÀ

✓ Foglio firma

In luoghi di assemblamento al chiuso e coperti

METODO

- Areare bene i luoghi (minimo 15 minuti, ogni 3 ore).
- Evitare di utilizzare l'aspirapolvere (a meno che non sia dotato di un filtro HEPA).
- Tutte le superfici di contatto (panche, bauli, pulpiti, confessionali, maniglie, porte/interruttori) sono da pulire regolarmente con Optimax 3 in 1 (3cl per 1 l. di acqua).
  Spruzzare su un panno usa e getta o lavabile.
  Applicare assicurandosi che la superficie trattata rimanga umida per 15 minuti.
- I rifiuti devono essere rimossi dopo ogni servizio dal bidone assegnato ai rifiuti non riciclabili.

Diversey | OPTIMAX
OPTIMAX 3 EN 1

FREQUENZA

Minimo 2 volte al giorno

TRACCIABILITÀ

✓ Foglio firma

Nelle toilette pubbliche - indossare DPI Covid

La protezione dei nostri dipendenti

INDOSSARE LA TENUTA CONTRO I RISCHI D'INFEZIONE

Rispettare l'ordine cronologico

- Lavarsi le mani
- Indossare la charlotte
- Indossare la mascherina
- Indossare gli occhiali
- Indossare la combinazione poi il cappuccio
- Infilare i guanti
- Mettere la radio in una tasca di plastica

RIMUOVERE LA TENUTA DI PROTEZIONE CONTRO I RISCHI D'INFEZIONE

Rispettare l'ordine cronologico

- Mettere tutto il materiale in una scatola per la disinfezione
- Togliere il cappuccio
- Togliere la charlotte
- Togliere la combinazione
- Lavarsi le mani o disinfettarle con s.h.a.
- Reindossare guanti puliti
- Togliere gli occhiali
- disinfettare gli occhiali, le chiavi, il telefono... poi la scatola
- Lavarsi le mani o disinfettarle con s.h.a.
- Togliere la mascherina
- Lavarsi le mani o disinfettarle con s.h.a.

Nelle toilette pubbliche - pulizie

DA LUNEDÌ A DOMENICA

- Spazzare i pavimenti.
- Spazzare intorno ai blocchi sanitari.
- Svuotare i cestini.
- Lavare le pareti con Optimax 3 in 1 (3 cl per 1 litro d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie trattata rimanga umida per 15 minuti.
- Lavare i wc con Optimax 3 in 1 (da 3 cl a 1 litro d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie trattata rimanga umida 15 minuti.
- Pulire le bobine con Optimax 3 in 1 (3 cl per 1 litro d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie rimanga umida 15 minuti.
- Mettere i rotoli di carta igienica nei dispenser.
- Pulire i lavandini, asciugamani e specchi con Optimax 3 in 1 (3 cl per 1 litro d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie rimanga umida 15 minuti.
- Pulire i pavimenti con Optimax 3 in 1 (da 3 cl per 1 litro d'acqua).
- Pulire le griglie con il getto d'acqua (senza prodotto).
- Pulire le finestre delle porte d'ingresso.

- Spazzare i pavimenti.
- Spazzare intorno ai blocchi sanitari.
- Svuotare il cestino.
- Mettere i rotoli di carta igienica nei dispenser.
- Lavare i wc con Optimax 3 in 1 (da 3 cl per 1 litro d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie rimanga umida 15 minuti.
- Pulire i pavimenti con Optimax 3 in 1 (da 3 cl per 1 litro d'acqua).
- Lavare lavelli e specchi con Optimax 3 in 1 (da 3 cl per 1 litro d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie rimanga bagnata 15 minuti.

Diversey | OPTIMAX
OPTIMAX 3 EN 1

FREQUENZA

Minimo 2 volte al giorno

TRACCIABILITÀ

✓ Foglio firma

Alle fontane

METODO

- Pulire ogni ugello del rubinetto con salviettine disinfettanti.
- Scaldare per alcuni secondi le estremità dell'ugello utilizzando una piccola fiamma.

FREQUENZA

Tutte le mattine

TRACCIABILITÀ

✓ Foglio firma

Negli edifici aperti ai pellegrini - Punti di contatto

Optimax 3 in 1 (3cl per 1 litro d'acqua)

- Spray da applicare su una scopa usa e getta o lavabile.
- Applicare con cura controllando che la superficie trattata rimanga umida 15 minuti su:
  - Distributori automatici
  - Interruttori
  - Pulsanti dell'ascensore
  - Telefoni, touch screen, tastiere, mouse e telecomandi
  - Distributori di sapone, asciugamani, carta igienica e rubinetteria
  - Tavoli e sedie
  - Rampe delle scale e corrimano
  - Maniglie per porte, finestre e mobili

FREQUENZA

Tutti i giorni

TRACCIABILITÀ

✓ Foglio firma

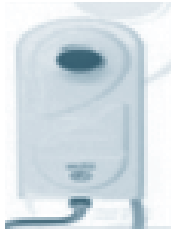
Negli alloggi – camere

Applicare il protocollo di disinfezione di una camera

CAMERA

LETTO
Testiera e pediera
Cornice metallica
Barriere e dispositivi adattabili

COMODINO
Ripiani
Cassetti



OPTIMAX 3 IN 1
Detergente disinfettante pavimenti e superfici

RIVESTIMENTO ARMADI A MURO IN LEGNO
INTERRUTTORI
MANIGLIA DELLA PORTA
LAMPADARI
ARMADI
SEDIE
TAVOLI
PORTE
ZOCCOLI

MOCIO BLU

BAGNO E LAVABO WC

LAVABO
Lavandino
Rubinetteria
Presa doccia
Specchio
Portasapone
Maniglione

ANIOS 5 in 1
Detergente disinfettante Sanitari

DOCCIA
Rubinetteria lavabo
Scarico
Doccetta
Flessibile
Sgabello
Barra d'appoggio

CESTINO
MANIGLIA DELLA PORTA

MOCIO GIALLO

TOILETTE

TOILETTE
Davanzale
Copritazza del wc
WC
Distributore di carta

Barra d'appoggio
Sciacquone

ANIOS 5 in 1
Detergente disinfettante Sanitari

MANIGLIA DELLA PORTA

MOCIO ROSSO

PAVIMENTI

SCOPE UMIDE
SCOPE MONOUSO LAMELLO E GARZA ROSA

LAVAGGIO
SPAZZOLE DI LAVAGGIO PIANE E ANIOS 3 IN 1 (DETERGENTE DISINFETTANTE MULTISUPERFICIE)

FREQUENZA

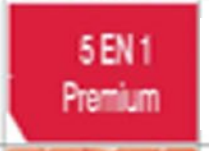
Tutti i giorni

TRACCIABILITÀ

✓ Foglio firma

Negli alloggi - impianti sanitari

Sodiscol

COSA	CHI	FREQUENZA	PREPARAZIONE		PRODOTTO	DOSE	COME AZIONE	COME TEMPO DI CONTATTO	COME RISCIACQUO	COME ASCIUGATURA
PARETI MANIGLIONI		SE NECESSARIO				3 pompate in 8 l. d'acqua				
LAVELLI DOCCE WC		UNA VOLTA AL GIORNO				Pronto all'uso				
WC		UNA VOLTA AL GIORNO		Tirer la chasse d'eau		pronto all'uso			Tirare lo sciacquone	
WC WATER		QUANDO IL FONDO DELLA TAZZA RISULTA SPORCO		Tirer la chasse d'eau		pronto all'uso			Tirare lo sciacquone	
PAVIMENTI		UNA VOLTA AL GIORNO	Ranger la zone			1%				

Note : Al fine di ottimizzare l'utilizzo dei prodotti necessari, utilizzare acqua a 40° massimo.

Nei luoghi di ristorazione

È necessario ventilare la stanza regolarmente (almeno 15 minuti ogni 3 ore).

Ogni volta che si cambia zona da pulire, ricordate di cambiare il mocio:

• Tavoli, sedie, poltrone da pulire con Optimax 3 in 1 (3cl per 1 l. d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie trattata rimanga umida per 15 minuti.

• Porte e maniglie delle porte, maniglie delle finestre, interruttori devono essere puliti con Optimax 3 in 1 (3cl per 1 l. d'acqua). Spruzzare o applicare con un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie trattata rimanga umida per 15 minuti.

• Dispenser d'acqua, macchina del caffè, microonde, da pulire con Optimax 3 in 1 (3cl per 1 l. d'acqua). Spruzzare o applicare su un panno usa e getta o lavabile. Applicare assicurandosi che la superficie trattata rimanga bagnata per 15 minuti.

• Piatti, posate, brocche da lavare in lavastoviglie utilizzando il programma più lungo. Asciugare le posate dopo ogni lavaggio, se necessario (ricordarsi di lavarsi le mani prima di toccarle). Prima di qualsiasi manipolazione di piatti e utensili puliti, lavarsi le mani o utilizzare un gel idroalcolico. Conservare piatti e utensili puliti in un luogo protetto dalla contaminazione e non accessibile ai pellegrini.

• Pulizia umida dei pavimenti, con Optimax 3 in 1 (1cl per 1 l. d'acqua). Disinfezione quotidiana dei pavimenti mediante lavaggio manuale o con autolavaggio.

• I rifiuti devono essere rimossi dopo ogni servizio dal bidone assegnato ai rifiuti non riciclabili.

FREQUENZA	TRACCIABILITÀ
Tutti i giorni	✓ Foglio firma

Diversey | OPTIMAX
OPTIMAX 3 EN 1

Nei luoghi di ristorazione

Sodiscol Groupe Hedis

COSA	CHI	FREQUENZA	PREPARAZIONE		PRODOTTO	DOSE	COME				
							AZIONE		TEMPO DI CONTATTO	RISCIACQUO	ASCIUGATURA
TAVOLI		UNA VOLTA AL GIORNO				3% OVVERO 1,5 CL. PER 50 CL.					
SEDIE		UNA VOLTA AL GIORNO				3% OVVERO 1,5 CL. PER 50 CL.					
MOBILI		UNA VOLTA AL GIORNO				3% OVVERO 1,5 CL. PER 50 CL.					
UGELLI E MACCHINA DA CAFFÈ		UNA VOLTA AL GIORNO				3% OVVERO 1,5 CL. PER 50 CL.					
MICROONDE		DOPO OGNI SERVIZIO				3% OVVERO 1,5 CL. PER 50 CL.					
RAMPE SELF		UNA VOLTA AL GIORNO				3% OVVERO 1,5 CL. PER 50 CL.					
LAVAGGIO PAVIMENTO		UNA VOLTA AL GIORNO				1% O 10 CL DI PRODOTTO PER 10 L. DI ACQUA					

Bus dell'Hospitalité Notre Dame di Lourdes

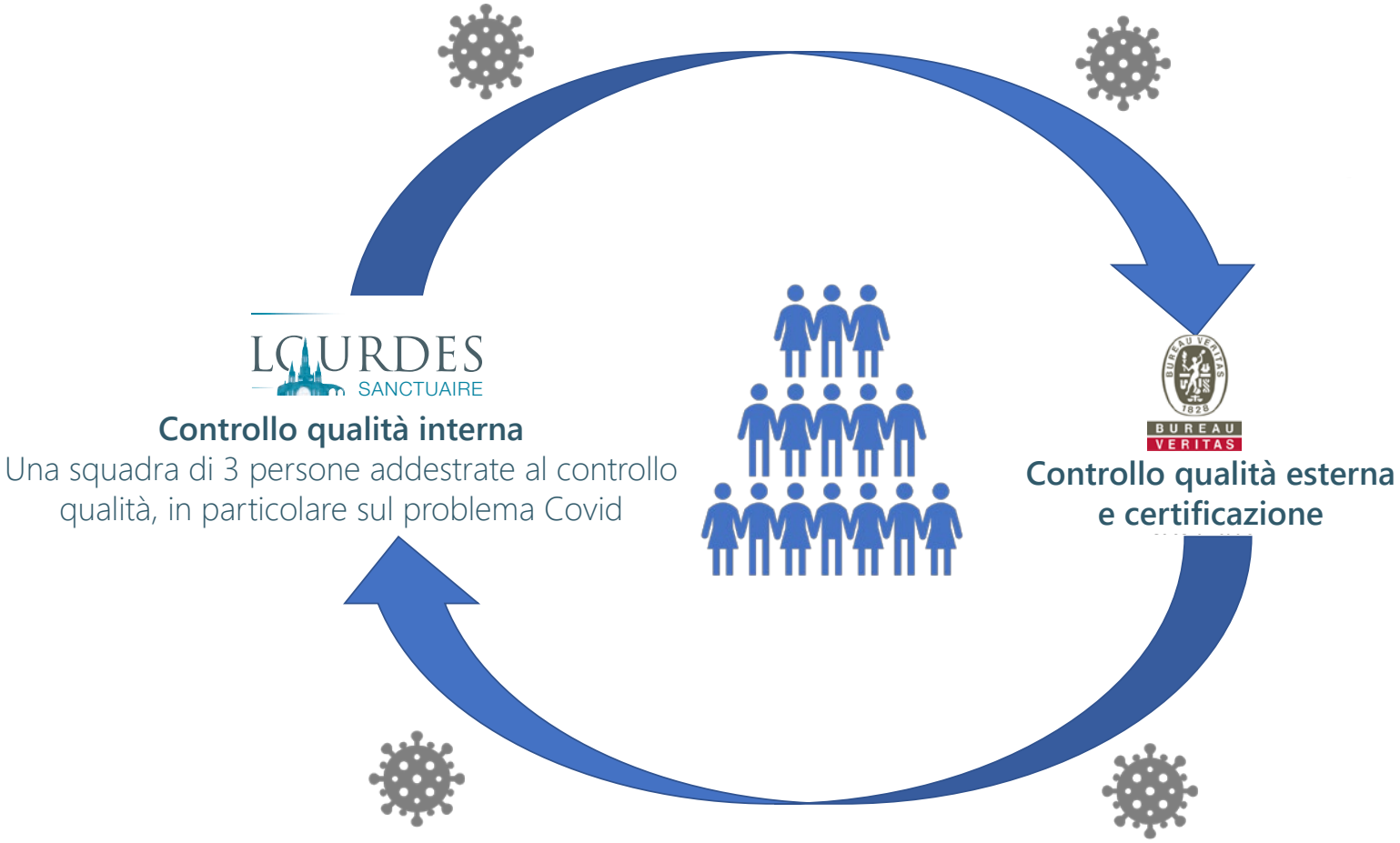
Pulvérisation

Optimax 3 in 1 (3cl per 1l d'acqua)

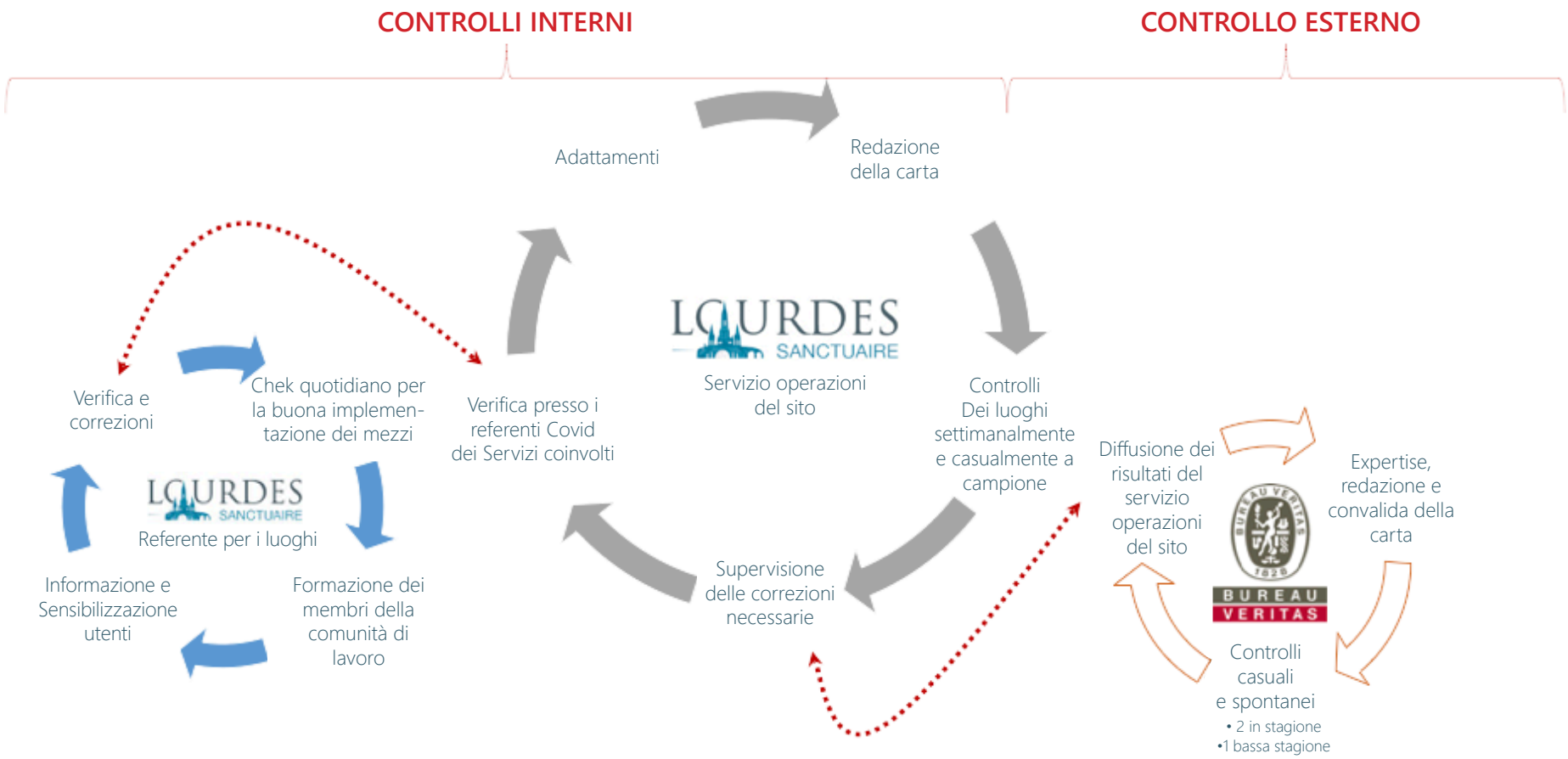
FREQUENZA	TRACCIABILITÀ
Dopo ogni viaggio	✓ Foglio firma

La gestione COVID

Un dispositivo di protezione



Il funzionamento interno dei controlli



Le formazioni Covid interne

Riunione Covid all'inizio di ogni turno

Protocolli di presa in carico del soccorso alle persone

Formazione regolare dei dipendenti che utilizzano i protocolli di pulizia

Negli Accueil, gli hospitalier sono formati all'inizio del loro soggiorno per la buona applicazione delle misure di pulizia.

Procedure Covid applicabili alla comunità di lavoro

Vengono utilizzate e regolarmente aggiornate numerose schede di metodo, al fine di rendere i membri della comunità di lavoro consapevoli dei giusti comportamenti da tenere in merito al coinvolgimento con la crisi sanitaria. Tra questi:

REGOLE ESSENZIALI

- Lavarsi le mani correttamente
- Adottare le giuste azioni nel quotidiano
- Quando e come indossare correttamente la mascherina
- Manutenzione dei locali

GESTIONE DEI TEMPI DI LAVORO

- Come utilizzare una sala di pausa o un incontro congiunto
- Come utilizzare una stampante comune
- Come utilizzare il materiale del servizio audiovisivo
- Come lasciare la postazione di lavoro
- Adottare le buone pratiche per lo smart work
- Attività dei dipendenti a rischio e vulnerabili
- La crisi di Covid 19 e il rischio psicosociale

GRAZIE A MAGGIORI TECNICHE

- Come indossare l'abbigliamento di protezione contro i rischi infettivi
- Come agire in caso di sospetto di una persona infetta

PER CONCLUDERE, IN MODO SPECIFICO NEL SANTUARIO

- Informare i pellegrini
- Adottare le giuste azioni durante la celebrazione della messa
- Manutenzione degli oggetti liturgici e preparazione delle funzioni
- Accompagnare i pellegrini al gesto dell'acqua
- Il gesto della luce
- Le fontane

Monitoraggio e relazione

- Un dispositivo di allerta interno è stato attivato.
La comunità di lavoro raccoglie informazioni individuali relative ai rischi di esposizione.

1919

- Si consiglia ad ogni pellegrinaggio/gruppo di nominare un referente COVID 19.
- Collegamento diretto con il servizio operazioni del sito, con il posto centrale di sicurezza e il pronto soccorso.

Gli impegni dei partner

I settori dei trasporti e degli alloggi si adattano alle nuove esigenze della crisi sanitaria. Qualunque sia il mezzo che utilizzate, il provider sarà in grado di trovare per voi il mezzo più adatto per un viaggio e un soggiorno in tutta sicurezza. Le vostre compagnie di assicurazione dovranno essere in grado di coprire i costi inerenti a eventuali rimpatri.
In sintesi i pochi principi su cui occorre impegnarsi !

Treno

Aereo

Bus

Alberghi

Saint-Christophe
MUTUELLE D'ASSURANCES

Mutuelle Saint-Christophe

Protocollo sanitario SNCF

TGV INOUI: Agire per proteggervi

Il traffico dei treni è tornato normale, permettendovi di rivedere i vostri parenti, il vostro ufficio o semplicemente casa vostra...
Poiché tutti, ferrovieri e clienti, siamo responsabili del buon svolgimento a bordo, ecco alcune regole che vi permetteranno di assicurarvi viaggi sicuri e sereni con TGV INOUI.

Imporre l'uso di mascherine per il nostro personale e i nostri clienti

- Quando è possibile, già alla stazione viene filtrato l'accesso ai treni e alle aree di vendita. Non è permesso salire a bordo ai clienti che non indossano la mascherina.
- Per coloro che ne fossero sprovvisti, le mascherine vengono vendute alla stazione e nelle immediate vicinanze.
- Tutti gli agenti presenti durante il viaggio sono dotati di mascherine per garantire la protezione di tutti.

Vi garantiamo la possibilità di lavarvi le mani in qualsiasi momento durante il vostro viaggio.

- Alla stazione, come in tutte le nostre aree di vendita, viene messo a disposizione dei nostri agenti e dei nostri clienti il gel idroalcolico.
- A bordo, le riserve d'acqua e sapone nei servizi igienici sono protette e controllate regolarmente dal capo treno e dal responsabile delle pulizie. In caso di temporanea carenza, viene messo a disposizione dei nostri clienti il gel idroalcolico.

Pulire a fondo i nostri treni, stazioni e negozi

- La pulizia nei negozi è stata rafforzata e vengono installati schermi di protezione.
- A bordo, viene avviata una procedura di disinfezione totale (fumigazione) in caso di sospetta infezione. La pulizia è rafforzata e le superfici di contatto vengono disinfettate più volte al giorno con un prodotto disinfettante.

Protocollo sanitario SNCF

In tutti i treni SNCF sono richiesti comportamenti di distanziamento/barriera

1. Se laver les mains très régulièrement
2. Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
3. Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter
4. Saluer sans se serrer la main, arrêter les embrassades
5. Limiter les déplacements au strict minimum
6. Respecter une distance de sécurité d'au moins 1 mètre

Le respect des distances de sécurité n'étant pas toujours possible dans les transports en commun, le port du masque est obligatoire.

Protocollo sanitario

Un aggiornamento sulla qualità dell'aria nei nostri treni

Protocollo sanitario negli aeroporti

All'aeroporto

Promemoria sulle misure di distanziamento : Affissioni, annunci e segnaletica al suolo ci ricordano le misure di distanziamento.
Schermi protettivi : Tutti i banchi check-in sono dotati di schermi protettivi in plexiglass.
Disinfezione di contatori e terminali : I banchi del check-in e i chioschi vengono disinfettati regolarmente.
Erogatori di gel idroalcolico : Sono a vostra disposizione dispenser di gel idroalcolico.
Misurazione della temperatura senza contatto : Il controllo della temperatura corporea può essere implementato alla partenza di alcuni voli Air France.

A bordo

Aria rinnovata ogni 3 minuti
- I nostri aerei sono dotati di un sistema di ricircolo dell'aria costituito da filtri HEPA «High Efficiency Particulate Air», identico a quello utilizzato nelle sale operatorie, che cattura il 99,9% delle particelle.
- L'aria viene così rinnovata ogni 3 minuti.

Pulizia quotidiana e disinfezione regolare
- Aspirazione di tappeti, sedili e poggiatesta.
- Pulizia di tutte le superfici di contatto: tavolette, braccioli, schermo di intrattenimento, telecomando, portapacchi, finestre e servizi igienici.

Offerta a bordo
- Appena saliti a bordo viene messa a vostra disposizione una salvietta disinfettante.
- Sui nostri voli di durata inferiore a 2h30, riprendiamo il nostro servizio di bevande e sui nostri voli di oltre 2h30, viene nuovamente offerto uno spuntino.
- Sui nostri voli a lungo raggio, stiamo gradualmente reintroducendo un servizio più generoso e maggiore scelta. Preferiamo prodotti confezionati con pellicola o confezionati singolarmente.

All'arrivo

Annunci a bordo : Prima di scendere dall'aereo, vengono fatti degli annunci per facilitare lo sbarco e ricordare le norme di distanziamento.
Misure di distanziamento : Nell'area ritiro bagagli, schermi, annunci e segnaletica a terra ricordano le misure di distanziamento.
Distributori di gel idroalcolico : Sono disponibili erogatori di gel idroalcolico.

Protocollo trasporto passeggeri su strada

- **Una persona per posto**
- **Mascherina obbligatoria durante il viaggio**
  eccetto nell'ora dei pasti durante la quale la mascherina viene tolta per mangiare.
- **Possibilità di viaggiare con portelli apribili in alto**
  per avere una maggiore ventilazione.
- **Il bus può essere riprogrammato affinché non vi sia ricircolo d'aria**
  come in tempi normali ma che venga aspirata solamente aria esterna.
- **Possono essere utilizzati impianti sanitari**
  Per questo possiamo nominare un referente-bus per l'igiene che assicuri la disinfezione da parte dell'utente dei servizi igienici.
  Ogni volta che si sale sul bus disinfezione di ogni porta con idrogel.
- **Tra ogni gruppo di passeggeri il bus è completamente disinfettato**
  secondo un protocollo specifico.
- **Possiamo isolare i bus per malati dagli altri bus per garantire maggiore protezione**
  quindi, per una pausa pranzo, fare in modo che i pazienti vengano allontanati dal contatto con altre persone.

Protocollo sanitario per il settore alberghiero - Ristorazione

Per la Reception e le aree comuni
- Mettere a disposizione dei clienti gel idroalcolici.
- Fornire soluzioni per il lavaggio delle mani nelle toilette comuni.
- Posizionare schermi in plexiglass alla reception per garantire una barriera efficace.
- Rafforzamento delle procedure di pulizia/disinfezione nei punti di contatto: più volte al giorno maniglie delle porte, interruttori, pulsanti degli ascensori, pulsanti delle porte, corrimano delle scale, banchi reception.
- Disinfezione sistematica di carte di credito bancomat o della chiave della camera.
- Privilegiare il pagamento con carta di credito.
- Disinfezione ad ogni utilizzo del terminale di pagamento.
- Organizzare gli arrivi dei gruppi sfalsati per rispettare il sistema d'accesso massimo nei padiglioni.

Per le camere
- Pulizia/disinfezione completa dell'intera camera da letto, bagno e wc con prodotti disinfettanti.
- Preferire una pulizia/disinfezione a umido.
- Verrà pulita solo su richiesta del cliente.
- Un set di biancheria pulita è disponibile su richiesta.
- Tra il cambio di cliente, sostituzione sistematica di tutta la biancheria e dei prodotti di ospitalità messi a disposizione, compresi gli articoli non utilizzati.

Per il servizio di ristorazione (colazione e pasti)
Al fine di limitare le interazioni, a ogni struttura è richiesto di stabilire i protocolli in base alla propria configurazione.

I membri della squadra si impegnano a
- Rispettare le direttive e le raccomandazioni delle autorità pubbliche in vigore nella lotta contro COVID-19.
- Utilizzare prodotti disinfettanti.
- Rispettare i gesti di barriera.
- Rispettare le distanze fisiche.
- Indossare mascherine, guanti monouso o lavabili.
- Lavarsi regolarmente le mani con sapone.
- Usare il gel idroalcolico.
- Mettersi in isolamento un passo indietro in caso di sintomi di COVID-19.

Il cliente si impegna a
- Indossare una mascherina all'arrivo.
- Indossare questa mascherina in tutte le aree comuni.
- Uscendo dalla sua camera, ad aprire la finestra, per la sicurezza delle squadre.
- Segnalare se vuole che la sua camera venga pulita ogni giorno.
- Gettare tutti i rifiuti nella spazzatura.
- Rispettare tutte le istruzioni e le distanze fisiche in vigore.
- Segnalare immediatamente se pensa di avere contratto il COVID.

Mutuelle Saint-Christophe assicurazioni

Vostra responsabilità

In qualità di organizzatore di pellegrinaggi, è una vostra responsabilità :

- Conoscere il protocollo sanitario in vigore.
- Adattare di conseguenza l'organizzazione del vostro pellegrinaggio.
- Comunicare con i vostri pellegrini e supervisori.
- Garantire che le istruzioni vengano rispettate durante il pellegrinaggio.

In caso di reclamo da parte di un pellegrino o di una terza parte che mette in dubbio la vostra responsabilità, è importante informare il proprio assicuratore.

Per ogni avvenimento contattate

ASSICURAZIONI

- Responsabilità civile
  della direzione Diocesana dei Pellegrinaggi
- Incidente individuale del pellegrino
- Danni materiali

Contatti

Tél. : 01 56 24 76 00
Fax : 01 56 24 76 27

Mutuelle Saint-Christophe assurances
Service Sinistres Pèlerinages
277, rue Saint-Jacques
75256 Paris cedex 05

Mutuelle Saint-Christophe assicurazioni

La vostra assistenza

- In caso di contagio della malattia, contattare il vostro assistente per organizzare il rimpatrio del vostro pellegrino ammalato (se applicabile)

Appelez
immédiatement le
01 55 92 26 16
24h sur 24

Mutuelle Saint-Christophe assistance
6 rue André Gide - 92320 Châtillon

Alla vostra prima chiamata :
Indicare il nome del vostro assicuratore,
Il numero di contratto del pellegrinaggio

Vi sarà comunicato
un numero di file di Assistenza

- Il medico di Saint Christophe Assistance contatterà il medico curante in loco e insieme decideranno in merito la soluzione più adatta,
- L'organizzazione del primo soccorso rimane responsabilità delle autorità locali.

le conseguenze delle misure di quarantena e/o preventive e/o di sorveglianza specifiche, da parte delle autorità sanitarie, non rientrano nell'ambito delle prestazioni.

Mutuelle Saint-Christophe assicurazioni

Consigli

- **In caso di controversia con un fornitore, un prestatore di servizi o una terza parte, potete contattare la vostra assistenza legale per avere aiuto. (se l'opzione è stata sottoscritta)**

  - Potete telefonare (dal lunedì al venerdì, dalle 9:30 alle 19:30, esclusi i giorni festivi) al 01.30.09.91.90

Per andare oltre sull'assicurazione :

- La Mutuelle ha contribuito alla realizzazione del Vademecum ANDDP
  Sezione assicurativa: 3.4.1

ATTESTATION

D'ADÉQUATION DES MESURES DE PRÉVENTION SANITAIRE

Le SANCTUAIRE DE LOURDES a missionné Bureau Veritas Exploitation pour vérifier l'adéquation des mesures de prévention au risque Covid-19 rédigées dans sa charte sanitaire pour son site :

SANCTUAIRE NOTRE DAME DE LOURDES

1 Avenue Mgr THEAS

65108 LOURDES

Cette vérification a été faite à partir du document suivant :

- Charte sanitaire Version 1.0 du 15 décembre 2020

Cette vérification a été menée :

[✓] lors une visite sur site le 26 novembre 2020

et

[ ] à distance par vidéoconférences

La vérification de la Charte Sanitaire a conclu à l'avis :

Mesures de prévention adaptées à la maîtrise du risque sanitaire*

Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à PESSAC, le 15/12/2020

Pour Bureau Veritas Exploitation

David CARLE

** La mise en œuvre et le maintien dans le temps du dispositif reste de la responsabilité de l'entreprise*