

**“HOTEL SANITARI”
LINEE GUIDA PER RISPOSTE A DOMANDE DELLA STAMPA
Soprattutto in situazione di criticità**

Premessa fondamentale:

- E' opportuno che le interviste siano rilasciate da un solo portavoce hotel e portavoce ATS/PA, possibilmente in contemporanea, per evitare disallineamenti nelle risposte.
- Ognuno può e deve rispondere sui temi di stretta competenza.
- E' essenziale che le risposte date siano coerenti tra i diversi intervistati, per non lasciare spazio a interpretazioni e insinuazioni.
- Sempre meglio richiedere le domande in anticipo e inviare le risposte per iscritto.
- Tutelate sempre la privacy delle persone che ospitate
- Non fate entrare telecamere in hotel e soprattutto nelle camere
- Se possibile evitate utilizzare il binomio “covid hotel” sia a voce sia per iscritto
- Evitate che il personale rilasci dichiarazioni non concertate con voi

In caso siate alla fase di negoziazione con ATS o enti locali per concedere la struttura chiedete sempre:

- Discrezione del nome hotel con la stampa
- Condivisione di comunicazioni, post, articoli in cui si cita il vostro hotel
- Notizie su eventuali conferenze stampa/interviste concordate
- Supporto in caso di comunicazione di crisi o fuga di notizie

ALCUNI ESEMPI DOMANDA/RISPOSTA

Cosa vi ha spinto ad offrire il vostro hotel?

È stata una scelta molto ben ponderata, abbiamo alle spalle da imprenditori alberghieri anni di attività a **CITTA'**, ci siamo sentiti di dover fare la nostra parte.

Ognuno svolge il proprio ruolo con responsabilità sempre e tanto più oggi con l'emergenza che stiamo affrontando e da cui usciremo solo se ciascuno fa la sua parte.

Abbiamo partecipato al bando pubblico valutando che la disponibilità di spazi idonei in cui effettuare la quarantena potesse essere di grande aiuto alla limitazione dei contagi

ATS (o altro ente pubblico) ha ritenuto che la nostra struttura rispondesse ai requisiti per accogliere i pazienti in bassa intensità. Gli hotel come il nostro offrono un servizio alla comunità e permettono di ridurre la pressione sugli ospedali, con un beneficio evidente per tutti noi cittadini. Inoltre, consentono di limitare i contagi domestici e familiari, prevenendo ulteriore diffusione del virus. Senza hotel come i nostri quante persone sarebbero libere forse ma contagiose?

In questo modo continuate a guadagnare però!

E' chiaro che questa strada ci permette di riattivare l'azienda aspetto che in quanto imprenditori riteniamo importante.

[Digitare qui]

Documento confidenziale a uso interno

[Digitare qui]

Come imprenditori, abituati a lavorare con impegno, ci sentiamo responsabili anche per il nostro personale da mesi in cassa integrazione. Ci siamo così prestati a questa iniziativa affrontando la fatica che comporta convertire la propria attività.

Dove si può creare occupazione, siamo in prima linea per farlo, liberiamo così risorse e ammortizzatori sociali per altri, continuando ad offrire ospitalità.

Quanto guadagnate con questo accordo?

Adeguare la nostra struttura a questa tipologia di ospitalità ha richiesto costi che abbiamo già sostenuto e altri che sosteneremo al termine dell'emergenza per poter ripartire con l'attività ordinaria.

I Costi di gestione sono anche superiori rispetto a quelli di una ordinaria ospitalità alberghiera: tre pasti serviti, la sanificazione, i presidi medici richiesti, dispositivi sanitari, la sicurezza, il maggior costo di tutela del personale etc., il gran lavoro di coordinamento, vanno ben oltre l'ordinaria gestione.

Sapremo solo alla fine se ci sarà un effettivo guadagno.

La tariffa come da contratto con ATS/PA per un giorno va da euro XXX a euro XXX. (non è consigliato comunicarla, ma se la stampa incalza e il dato già circola, sottrarsi alla risposta genera attriti)

Non si tratta certo di guadagni ma di mantenere in attività della macchina aziendale e di rendersi utili alla comunità.

E' impensabile accogliere pazienti a bassa intensità e persone con sintomi lievi in ospedale in un momento in cui pronto soccorso, reparti e terapie intensive sono in costante affanno.

In questo modo si alleggeriscono i reparti e il lavoro del personale ospedaliero sanitario.

Il vostro personale è presente in hotel. Come ha accolto la vostra decisione?

Il personale è il cuore della nostra azienda e ha compreso lo spirito con cui abbiamo preso questa decisione.

Le persone sono con noi con grande partecipazione e senso di responsabilità. Voglio ringraziarli tutti, ognuno per il suo ruolo e per il contributo che offre ogni giorno all'azienda e alla comunità.

Non pensate di vivere alle spalle della pubblica amministrazione?

Non crediamo assolutamente di farlo.

Noi abbiamo sempre lavorato prima della pandemia dando lavoro ai nostri dipendenti e accogliendo i nostri ospiti.

Da imprenditori, la scelta forse più conveniente sarebbe stata quella di chiudere, lasciando a casa il personale in cassa integrazione.

Abbiamo deciso di mettere a disposizione una struttura ideale per le necessità dei pazienti che assicura loro tutti i comfort per quarantene e isolamento e di impegnarci in prima persona in questo progetto.

Ricordiamo che queste persone sono contagiose e non possono condividere grandi spazi. L'hotel è ideale per la loro accoglienza. Oggi sono alloggiati in situazioni di privacy, pronte all'uso.

Di seguito alcune considerazioni su punti che potrebbero variare in base all'accordo che avete siglato. Preparate le risposte, possibilmente senza entrare nel dettaglio.

C'è personale sanitario in hotel?

Come avviene la scelta degli ospiti?

L'hotel riceve da ATS periodicamente la lista dei nuovi arrivi. Non abbiamo nessun ruolo nel processo di selezione dei pazienti. Non possiamo ricevere prenotazioni dai cittadini.

Eventuali domande critiche sul prodotto

Questo albergo ha una storia commerciale di successo, un suo mercato e una sua domanda.

Offre servizi giusti e ponderati sulle esigenze e sui budget dei clienti che ci hanno sempre scelto.

Il ricorso a strutture di categoria ancora superiore avrebbe probabilmente avuto costi più elevati per la PA.

In questo frangente ci rendiamo conto della difficoltà di essere chiusi in uno spazio normalmente pensato per passare la notte e cerchiamo di essere quanto più accoglienti con i nostri ospiti.

La Giornata tipo di un ospite: si può raccontare qualcosa? Si fanno le pulizie da soli? Si suggerisce di dare solo dettagli generali.

Gli spazi disponibili per gli ospiti: oltre alla camera possono uscire? In terrazzo, giardino, a turni.

Servizi: wifi, tv. Altro?

Privacy: messaggio da ribadire, sono persone in un momento e situazione delicata

ESEMPI DI COMUNICAZIONE SOCIAL - se sollecitati a rispondere

Abbiamo siglato un accordo con ATS/PA per ospitare cittadini e pazienti con bassa intensità che non necessitano di cure mediche costanti ma, per molte ragioni, non possono rientrare al loro domicilio.

[Digitare qui]

Documento confidenziale a uso interno

[Digitare qui]

Le persone trovano nella nostra struttura comfort, privacy e un protocollo di sanificazione che consentirà loro di recuperare al meglio e tornare alla propria vita.

Ognuno di noi svolge il proprio impegno responsabilmente per superare questa imponente criticità: per noi significa che il nostro senso dell'ospitalità si è arricchito così di un nuovo valore.