

# PIANO DI PROTEZIONE PER IL SETTORE ALBERGHIERO E DELLA RISTORAZIONE DURANTE IL COVID-19

---

Versione 6: 22 giugno 2020, valido dal 22 giugno 2020 con modifiche solo per il Cantone Ticino, valido dal 8 settembre 2020 fino al 21 settembre 2020

## INTRODUZIONE

Il piano di protezione vale per tutti gli offerenti di servizi di ristorazione. Fanno eccezione le offerte di pasti nelle scuole obbligatorie, per le quali si applica un apposito piano, come pure gli esercizi non accessibili al pubblico (per gli eventi non accessibile al pubblico non è necessario alcun piano di protezione). Le misure di seguito specificate devono essere attuate da tutte le aziende. Le autorità cantonali eseguiranno controlli per verificarne il rispetto. Le imprese possono adottare ulteriori misure specifiche. Le linee guida legali in materia di igiene e protezione attualmente vigenti devono continuare a essere rispettate (ad es. nel settore delle derrate alimentari e della protezione generale della salute dei collaboratori). Nei restanti casi si applicano tutte le disposizioni dell'Ordinanza sui provvedimenti per combattere l'epidemia di COVID-19 nella situazione particolare.

Il presente piano di protezione sarà valido fino alla sua revoca o fino all'approvazione di una nuova versione. In caso di dubbio riferirsi alla versione in lingua tedesca del documento. Le disposizioni cantonali di diverso tenore hanno la priorità.

L'azienda ha la responsabilità di assicurare il rispetto del piano di protezione.

## REGOLE DI BASE

---

Il piano di protezione dell'azienda deve assicurare il rispetto delle seguenti prescrizioni. Per ognuna di esse devono essere stabilite delle misure congrue e sufficienti. È competenza dei datori di lavoro e dei responsabili delle aziende scegliere e attuare le misure.

1. Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari.
2. Le strutture di ristorazione, i bar e la ristorazione collettiva devono assicurare che i gruppi di ospiti restino separati. Discoteche, locali da ballo e locali notturni: registrazione dei dati di contatto delle persone presenti se si verificano contatti stretti.
3. I collaboratori e qualsiasi altra persona devono tenersi a una distanza di 1,5 metri gli uni dagli altri. Nei lavori in cui il rispetto della distanza di 1,5 metri non sia praticabile, l'esposizione dei collaboratori va ridotta al minimo limitando la durata del contatto e/o attuando misure di protezione adeguate.
4. Pulizia periodica e secondo le necessità delle superfici.
5. I malati in azienda devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di isolamento stabilito dall'UFSP.
6. Per garantire la protezione devono essere considerati gli aspetti specifici del lavoro e della situazione lavorativa.
7. Le prescrizioni e le misure devono essere comunicate ai collaboratori e a qualsiasi altra persona interessata. I collaboratori devono essere inoltre coinvolti nell'attuazione delle misure stesse.
8. Le prescrizioni devono trovare attuazione a livello gestionale affinché le misure di protezione possano essere implementate e adeguate in modo efficiente.
9. I dati di contatto degli ospiti devono essere registrati conformemente al punto 9.

## VALIDITÀ PER LE SEGUENTI AZIENDE

Nome	Indirizzo

### 1. IGIENE DELLE MANI

Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari. Va evitato, per quanto possibile, il contatto con oggetti e superfici.

#### Misure

Approntamento di stazioni igienizzanti per le mani: gli ospiti hanno la possibilità di lavarsi le mani con acqua e sapone o disinfettarle con appositi prodotti igienizzanti al momento dell'ingresso.

Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari con acqua e sapone. In particolare, ciò deve avvenire prima dell'arrivo e prima e dopo le pause. Dove ciò non sia possibile avviene una disinfezione delle mani.

Le mani vanno possibilmente lavate o disinfettate prima dei seguenti lavori: apparecchiare i tavoli, toccare posate pulite, piegare i tovaglioli e lucidare le posate.

### 2.1 DISTANZIAMENTO DEI GRUPPI DI OSPITI

Le aziende devono assicurare che i gruppi di ospiti restino separati.

#### Misure

Le persone di un gruppo di ospiti non sono tenute a prenotare e possono arrivare in momenti diversi.

Negli esercizi di ristorazione, compresi i bar e i club, dove la consumazione avviene al tavolo,

- a. i gruppi di ospiti devono essere fatti sedere ai tavoli in maniera tale che tra i singoli gruppi possa essere rispettata la distanza minima obbligatoria di 1,5 metri;  
oppure
- b. dovranno essere registrati i dati di contatto di una persona per ciascun gruppo di ospiti.

Per i settori degli ospiti in cui la consumazione avviene in piedi, devono essere registrati i dati di contatto delle persone presenti, se non è rispettata la distanza obbligatoria per più di 15 minuti senza misure di protezione.

Se vi sono settori delle strutture o degli eventi utilizzati dai visitatori di tutti i settori, ad esempio gli ingressi o i settori destinati alle pause, occorre rispettare le regole di distanziamento o prendere e attuare misure di protezione.

Sono consentiti angoli con giochi dedicati ai bambini e parco giochi. Il numero di bambini non è limitato. Le distanze minime non valgono per i bambini. Tutti i giochi devono essere facili da pulire. I genitori o chi accudisce i bambini osservano il distanziamento sociale con gli altri bambini e le altre persone.

Sono vietati i grandi eventi con oltre 1000 visitatori o con oltre 1000 partecipanti.

## 2.2 RISOLUZIONI SOLO PER IL CANTONE TICINO DAL 08 SETTEMBRE AL 21 SETTEMBRE 2020

Misure
1) Gli assembramenti di più di 30 persone nello spazio pubblico, segnatamente nei luoghi pubblici, sui sentieri e nei parchi, sono vietati. Negli assembramenti fino a 30 persone devono essere rispettate le raccomandazioni concernenti l'igiene e il distanziamento sociale, salvo per le persone che vivono nella stessa economia domestica.
2) Nei settori accessibili agli ospiti delle strutture della ristorazione, compresi i bar e i club, in cui il consumo <b>avviene in piedi</b> , nonché nelle discoteche e nelle sale da ballo, nel settore degli ospiti, nel locale possono essere presenti al massimo 100 ospiti <b><u>complessivamente sull'arco dell'intera serata</u></b> , tra le 18.00 e l'orario di chiusura.
3) Le strutture della ristorazione in cui il consumo avviene in piedi, le discoteche e le sale da ballo devono provvedere alla raccolta dei dati conformemente alla cifra 4.4 dell'Ordinanza COVID-19 situazione particolare, registrando quindi in particolare: - cognome, nome, domicilio e numero di telefono (lett. a); - ora di arrivo e partenza (lett. c). Queste strutture sono tenute a verificare prima dell'ingresso degli avventori: - la loro identità mediante un documento ufficiale; - il numero di cellulare mediante una chiamata di controllo. I dati sugli avventori devono essere conservati in forma elettronica con file Excel suddiviso per giorni.
4) Le prescrizioni di cui al punto 3 valgono per analogia anche per il personale che lavora negli esercizi pubblici interessati.
5) Le strutture della ristorazione in cui il consumo avviene in piedi, le discoteche e le sale da ballo devono poter trasmettere al Medico cantonale previa richiesta scritta o di posta elettronica, l'elenco degli avventori di un determinato giorno entro due ore, tra le 07.00 e le 22.00.
6) Il personale addetto al servizio alla clientela in ogni genere di strutture della ristorazione è tenuto ad indossare la mascherina facciale o un adeguato dispositivo di protezione individuale, se non è protetto da un dispositivo strutturale in plexiglas o equivalente.

## 3. TENERSI A DISTANZA

I collaboratori e qualsiasi altra persona devono tenersi a una distanza di 1,5 metri gli uni dagli altri. Nei lavori in cui il rispetto della distanza di 1,5 metri non sia praticabile, l'esposizione dei collaboratori va ridotta al minimo limitando la durata del contatto e/o attuando misure di protezione adeguate.

Misure
Esiste un maggiore rischio di contagio se non è rispettata la distanza di 1,5 metri per più di 15 minuti.
Tra i gruppi di ospiti vanno rispettate le seguenti distanze: 1,5 metri di distanza in senso anteriore e laterale con disposizione fianco a fianco; in senso posteriore, 1,5 metri di distanza tra i bordi dei tavoli, con disposizione a spalle voltate. Le distanze di sicurezza vengono meno qualora i gruppi di ospiti siano separati da pannelli.
Le aziende che impiegano tavoli molto lunghi (ad es. tavoli da banchetto, ristoranti con nastro trasportatore, teppanyaki) possono farvi sedere più di un gruppo di ospiti a condizione che sia rispettata la distanza minima di 1,5 metri tra i gruppi di ospiti. La distanza minima viene meno quando si utilizzano i pannelli divisorii.
Nell'ambito di un gruppo di ospiti non è necessario rispettare le distanze minime. L'azienda garantisce che diversi gruppi non si mescolino tra loro.

L'azienda deve assicurare che gli gruppi di ospiti in attesa possano osservare la distanza minima di 1,5 metri dagli altri gruppi di ospiti.

L'azienda deve ricorrere alla segnaletica orizzontale sulla pavimentazione delle zone di attesa per garantire il rispetto della distanza minima di 1,5 metri tra i gruppi di ospiti e, dove necessario, per distribuire il flusso di avventori.

In linea di massima le distanze minime non valgono nei confronti di ospiti e collaboratori quando essi si spostano da un luogo all'altro all'interno degli spazi riservati ai clienti o nelle zone in cui si può sedere all'esterno.

L'azienda deve assicurare che la distanza minima di 1,5 metri sia rispettata nei bagni (ad es. chiudendo alcuni orinatoi), nei locali destinati al soggiorno, negli spogliatoi e in altri locali riservati al personale.

Sono consentite distanze inferiori se sono previste misure di protezione idonee, come l'uso della mascherina o l'installazione di barriere adeguate.

Se a causa del tipo di attività, delle circostanze locali o per motivi di esercizio o economici per un determinato periodo non è possibile né rispettare il necessario distanziamento né adottare misure di protezione, occorre prevedere la registrazione dei dati di contatto delle persone presenti secondo il punto 9. Il/la sottoscritto/a con la propria firma conferma in questo caso che per una determinata durata l'esercizio non può rispettare il necessario distanziamento né adottare misure di protezione idonee, quali l'uso della mascherina o l'installazione di barriere adeguate, perché questo renderebbe impossibile una gestione redditizia dell'attività. Ad esempio, applicando la distanza minima la capacità di posti a sedere potrebbe non essere sufficiente per coprire i costi d'esercizio oppure le caratteristiche del locale non consentono di rispettare la distanza minima, se non a fronte di notevoli costi. Se vi sono altri motivi determinanti per il mancato rispetto della distanza minima, l'azienda li indica qui di seguito.

**Motivi:**

L'azienda deve segnalare agli ospiti le misure di igiene e di protezione. In caso di violazione, l'azienda deve esercitare il diritto di polizia. L'azienda non è responsabile del rispetto delle misure di igiene e di protezione nel luogo pubblico.

Nei locali in cui gli ospiti ordinano al bancone anziché al tavolo (ad es. take-away, ristoranti self-service, bar e pub) vanno affissi dei cartelli che segnalino le regole di distanziamento ai clienti. Inoltre devono essere utilizzati mezzi per il distanziamento (segnaletica).

Le aziende con concetti di buffet devono segnalare ai clienti le regole di distanziamento tra i gruppi mediante cartelli e segnaletica orizzontale sulla pavimentazione. La zona antistante il buffet deve essere sufficientemente sgombera.

### Lavoro con distanziamento non praticabile (meno di 1,5 metri)

Per garantire la protezione devono essere considerati gli aspetti specifici del lavoro e della situazione lavorativa.

#### Misure

Tra gli ospiti e il personale non deve esserci contatto fisico. Fanno eccezione le emergenze mediche. Le strette di mano vanno tassativamente evitate.

Qualora 2 persone lavorino vicino per un periodo prolungato devono osservare una distanza di 1,5 metri l'una dall'altra, voltarsi le spalle a vicenda e lavorare in posizione asimmetrica oppure indossare le mascherine igieniche (ad es. mascherine chirurgiche) oppure visiere di protezione. La distanza minima viene meno quando le postazioni di lavoro sono separate da pannelli divisorii o tende.

Nel servizio si raccomanda vivamente una distanza minima di 1,5 metri. L'azienda dovrebbe verificare le misure organizzative per garantire che questa distanza possa essere rispettata (ad es. tavoli o carrelli per servire, punti dove servirsi, servizio tramite teca). Se questa distanza minima non può essere garantita, l'azienda deve proteggere il personale mantenendo al minimo l'esposizione delle persone grazie alla riduzione della durata del contatto e/o tramite l'attuazione di misure di protezione adeguate.

Se la distanza di 1,5 metri risulta inferiore in servizio, anche per un breve periodo di tempo, si raccomanda – seppure non sia obbligatorio – di indossare una mascherina igienica (ad es. mascherine chirurgiche) o una visiera di protezione. L'azienda deve mettere i collaboratori in condizione di lavorare con le mascherine igieniche o le visiere di protezione qualora lo desiderino. L'azienda può vietare l'uso di una particolare mascherina igienica o di una visiera di protezione solo se il prodotto è relativamente vistoso e sono disponibili mascherine igieniche o visiere di protezione alternative.

## 4. PULIZIA

Una volta utilizzati, le superfici e gli oggetti devono essere puliti a intervalli regolari e secondo le necessità, soprattutto quando siano stati toccati da più persone.

### Misure

Tutte le superfici di contatto devono essere pulite regolarmente.

Deve essere messo a disposizione un numero sufficiente di pattumiere, soprattutto per lo smaltimento di fazzolettini e mascherine.

Le pattumiere devono essere svuotate regolarmente.

Gli indumenti da lavoro devono essere cambiati regolarmente e lavati a seconda dell'uso con del detersivo convenzionale.

L'azienda deve garantire un ricambio periodico e sufficiente dell'aria nei locali destinati al lavoro e agli ospiti (ad es. aerando 4 volte al giorno per circa 10 minuti). Nei locali dotati di impianto di climatizzazione o ventilazione va evitato, per quanto possibile, il riciclo dell'aria (solo apporto di aria fresca).

I tessili in uso agli ospiti vanno lavati prima che passino ad altri clienti (es. tovaglie). Qualora si usino tovagliette o altri tessili sopra la tovaglia che coprono l'intero tavolo, la tovaglia sottostante non deve essere sostituita dopo ogni uso.

Il personale deve indossare indumenti da lavoro personali. Non è consentito condividere, ad esempio, i grembiuli e le toque da cuoco.

## 5. MALATI DI COVID-19 SUL POSTO DI LAVORO

### Misure

I collaboratori che manifestano i sintomi della malattia devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di isolamento stabilito dall'UFSP (cfr. [www.bag.admin.ch/isolamento-e-quarantena](http://www.bag.admin.ch/isolamento-e-quarantena)). Ulteriori misure seguiranno dietro istruzioni dell'ufficio del medico cantonale.

## 6. SITUAZIONI DI LAVORO PARTICOLARI

Per garantire la protezione devono essere considerati gli aspetti specifici del lavoro e della situazione lavorativa.

## Misure

Le mascherine igieniche (ad es. mascherine chirurgiche) vengono sostituite a seconda dell'uso ma almeno ogni quattro ore. Le mani devono essere lavate prima di indossare la mascherina e dopo averla tolta e smaltita. Le mascherine monouso devono essere smaltite in una pattumiera chiusa.

I guanti monouso vengono cambiati dopo un'ora e smaltiti in una pattumiera chiusa.

Le misure di protezione (in particolare la distanza minima di 1,5 metri) valgono anche per la consegna di merci e la rimozione di merci e rifiuti.

## 7. INFORMAZIONE

Le prescrizioni e le misure devono essere comunicate ai collaboratori e a qualsiasi altra persona interessata. I collaboratori devono essere inoltre coinvolti nell'attuazione delle misure stesse.

## Misure

L'azienda deve informare i collaboratori dei loro diritti e delle misure aziendali di protezione. Ciò include in particolare l'informazione dei collaboratori particolarmente a rischio.

L'azienda deve affiggere all'entrata un documento che riporti le misure di protezione stabilite dall'UFSP. L'attenzione dei clienti deve essere richiamata in particolare sulle regole di distanziamento e sull'obbligo di separazione dei gruppi di ospiti.

L'azienda deve comunicare periodicamente ai dipendenti le misure igieniche attuate e come gestire la clientela in sicurezza.

Il personale deve essere istruito sull'uso dei dispositivi di protezione individuale (es. mascherine igieniche, visiere di protezione, guanti, grembiuli) affinché vengano indossati, utilizzati e smaltiti correttamente. Tale formazione può essere comprovata.

Il personale va istruito sull'impiego corretto dei disinfettanti per superfici. Non essendo tutte resistenti all'alcool, le superfici possono subire delle alterazioni. Si consiglia inoltre di coprire il pavimento nei punti in cui è prevista la disinfezione delle mani.

Gli ospiti in ingresso e alla reception devono essere sollecitati a voce o per iscritto a rinunciare a entrare nell'esercizio qualora presentino i sintomi di malattie delle vie respiratorie, ad es. sulla base dell'attuale manifesto dell'UFSP «Così ci proteggiamo».

L'azienda informa i collaboratori in modo trasparente sulla situazione sanitaria dell'azienda. Occorre prestare attenzione al fatto che i dati sanitari sono dati particolarmente sensibili.

## 8. GESTIONE

Le prescrizioni devono trovare attuazione a livello gestionale affinché le misure di protezione possano essere implementate e adeguate in modo efficiente. Le persone particolarmente a rischio devono essere protette in modo adeguato.

## Misure

L'azienda fornisce prodotti per l'igiene quali sapone, disinfettanti, salviette monouso e detergenti in quantità sufficiente. Controlla regolarmente la disponibilità e provvede al ripristino delle scorte. Se necessario, offre mascherine igieniche (ad es. mascherine chirurgiche), visiere di protezione e guanti.

Per i collaboratori con mascherine igieniche sono previste pause con frequenza maggiore (ogni 2 ore).

La persona di contatto per la sicurezza sul lavoro (addetto alla sicurezza) deve verificare l'attuazione delle misure.

Su richiesta delle autorità cantonali competenti, i gestori sono tenuti a presentare il loro piano di protezione e a consentire loro l'accesso alle strutture e agli eventi.

Se le autorità cantonali competenti constatano che non è disponibile o non è rispettato un piano di protezione adeguato, prendono opportuni provvedimenti. Esse possono chiudere singole strutture oppure vietare o sospendere singoli eventi.

## 9. REGISTRAZIONE DEI DATI DI CONTATTO

L'azienda deve registrare i dati di contatto degli ospiti per consentire la ricostruzione di un'eventuale catena di contagio.

### Misure

I dati di contatto delle persone presenti devono essere registrati se le distanze scendono al di sotto della distanza obbligatoria per oltre 15 minuti senza misure di protezione.

Il gestore o l'organizzatore deve informare le persone presenti sui seguenti punti:

- a. il previsto mancato rispetto della distanza obbligatoria e il conseguente maggior rischio di contagio;
- b. la possibilità di essere contattati dal servizio cantonale competente e la competenza di quest'ultimo di ordinare una quarantena in caso di contatti con persone malate di COVID-19;

I dati di contatto possono essere registrati in particolare tramite i sistemi di prenotazione o di registrazione dei membri o mediante un formulario di contatto.

Devono essere registrati i seguenti dati:

- a. cognome, nome, domicilio, numero di telefono e numero del tavolo;
- b. nei settori accessibili agli ospiti degli esercizi di ristorazione, compresi i bar e i club, dove la consumazione avviene in piedi, nonché nelle discoteche e nei locali da ballo: l'orario di arrivo e di partenza;
- c. per gli eventi senza posti a sedere con oltre 300 persone: il settore nel quale la persona si troverà.

Per le famiglie o altri gruppi di persone che si conoscono fra loro, nonché nei settori accessibili agli ospiti degli esercizi di ristorazione, compresi i bar e i club, nei quali la consumazione avviene seduti al tavolo, è sufficiente registrare i dati di contatto di un solo membro della famiglia o del gruppo.

Il gestore o l'organizzatore deve garantire la riservatezza dei dati di contatto registrati e la sicurezza dei dati, segnatamente nell'ambito della loro conservazione.

Su richiesta, i dati di contatto devono essere trasmessi ai servizi cantonali competenti per l'identificazione e l'informazione delle persone sospette contagiate.

I dati di contatto rilevati non possono essere trattati per nessun altro scopo e devono essere conservati fino a 14 giorni dopo la partecipazione a una manifestazione o la visita di una struttura e in seguito immediatamente cancellati.

Per gli eventi privati, in particolare quelli familiari, che non si tengono in strutture accessibili al pubblico o i cui partecipanti sono noti agli organizzatori, ogni persona rispetta le raccomandazioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) concernenti l'igiene e il comportamento durante l'epidemia di COVID-19. Se non è possibile rispettare il distanziamento raccomandato né adottare misure di protezione, su richiesta delle autorità cantonali competenti l'organizzatore è tenuto a trasmettere i dati di contatto delle persone presenti.

## ALLEGATI

---

Allegato	Scopo

## CONCLUSIONE

---

Il presente documento è stato spiegato a tutti i collaboratori.

L'attuazione del piano e il contatto con le autorità competenti è di competenza della persona responsabile.

Responsabile, firma e data: \_\_\_\_\_