

# PIANO DI PROTEZIONE STANDARD PER LE AZIENDE ALBERGHIERE CONTRO IL COVID-19

---

Versione del 11.05.2020

## INTRODUZIONE

Il presente piano di protezione vale per tutte le imprese alberghiere. Le misure di seguito specificate devono essere attuate da tutte le aziende. Le autorità cantonali eseguiranno controlli rigorosi per verificare il rispetto. Le imprese possono decidere di integrare tali misure con ulteriori provvedimenti. Le linee guida legali in materia di igiene e protezione attualmente vigenti devono continuare a essere rispettate (ad es. nel settore delle derrate alimentari).

Il presente piano di protezione sarà valido fino alla sua revoca. In caso di dubbio riferirsi alla versione in lingua tedesca del documento.

Il presente piano non sostituisce il piano di protezione per il settore alberghiero e della ristorazione, il cui rispetto è imperativo nell'ambito della ristorazione.

## 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. Il datore di lavoro e i responsabili dell'azienda rispondono della scelta e dell'attuazione delle misure.

1. Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari.
2. L'azienda deve assicurare che i gruppi di ospiti restino separati.
3. I collaboratori e qualsiasi altra persona devono tenersi a una distanza di 2 metri gli uni dagli altri. Nei lavori in cui il rispetto della distanza di 2 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. 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.
5. Le persone particolarmente a rischio devono essere protette in modo adeguato.
6. I malati in azienda devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di (auto)isolamento stabilito dall'UFSP.
7. Per garantire la protezione devono essere considerati gli aspetti specifici del lavoro e della situazione lavorativa.
8. Le prescrizioni e le misure devono essere comunicate ai collaboratori e a qualsiasi altra persona interessata.
9. Le prescrizioni devono trovare attuazione a livello gestionale affinché le misure di protezione possano essere implementate e adeguate in modo efficiente.
10. I dati personali degli ospiti devono essere registrati.

## 1. IGIENE DELLE MANI

Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari.

Prescrizioni	Standard attuativi	Quali settori dell'albergo?
Approntamento di stazioni igienizzanti per le mani: all'arrivo i clienti devono lavarsi le mani con acqua e sapone se sono presenti oggetti per l'uso condiviso.	Gli ospiti devono potersi lavare le mani con acqua e sapone o disinfettarle con appositi prodotti igienizzanti al momento dell'ingresso.	Reception, hall, sale per seminari
Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani con acqua e sapone a intervalli regolari.	Tutte le persone in azienda devono lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone, in particolare prima di arrivare sul posto di lavoro nonché prima e dopo le pause. Dove ciò non sia possibile le mani vanno disinfettate.	Tutta l'azienda
Va evitato il contatto con oggetti e superfici.	Gli oggetti non necessari che possono essere toccati dalla clientela come, ad esempio, le riviste, i bigliettini da visita, le cartelline con materiale informativo in camera, devono essere eliminati.	Reception, hall, camere
	I distributori di acqua per i clienti vanno eliminati e sostituiti, per quanto possibile, con acqua in bottiglia.	Reception, hall, sale per seminari, camere

## 2. RISPETTO DELLE DISTANZE

I collaboratori e qualsiasi altra persona devono tenersi a una distanza di 2 metri gli uni dagli altri.

Prescrizioni	Standard attuativi	Quali settori dell'albergo?
<b>Definire le zone di movimento e soggiorno</b>		
Tra i clienti va garantita una distanza di 2 metri.	Sulla pavimentazione va apposta la segnaletica orizzontale per garantire il rispetto della distanza minima di 2 metri tra i presenti in azienda e per gestire il flusso di persone.	Reception
	I posti a sedere nei locali destinati al soggiorno e ai seminari devono essere a una distanza di 2 metri.	Tutta l'azienda, vedere piano di protezione per il settore alberghiero e della ristorazione
	Nei bagni va assicurata la distanza di 2 metri (ad es. chiudendo alcuni orinatoi o WC).	Bagni
<b>Divisione degli spazi</b>		
Deve essere rispettata la distanza di 2 metri.	Tra i gruppi di ospiti vanno rispettate le seguenti distanze: 2 metri di distanza in senso anteriore e laterale con disposizione fianco a fianco; in senso posteriore, 2 metri di distanza tra i bordi dei tavoli, con dispo-	Reception, biblioteca, hall, sale per seminari

	zione a spalle voltate. Le distanze di sicurezza vengono meno qualora i gruppi di ospiti siano separati da pannelli.	
Pannelli divisorii	<p>I pannelli divisorii devono rispondere ai seguenti requisiti quando la distanza tra i posti a sedere è inferiore a 2 metri.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il lato superiore dei pannelli divisorii deve trovarsi a un'altezza di almeno 1.5 metri (misurati dal pavimento) e di almeno 70 centimetri al di sopra dei posti a sedere.</li> <li>- Il lato inferiore del pannello divisorio deve trovarsi tra il pavimento e il punto più alto del posto a sedere (separato da pannello) che si trova più in basso.</li> <li>- In senso orizzontale, il pannello divisorio deve sporgere di 50 centimetri in entrambe le direzioni rispetto ai bordi del tavolo/della seduta o essere installato a filo con la parete. Fanno eccezione le sedie disposte in fila o a ferro di cavallo quando la distanza dal tavolo di fronte è di 2 m. In questo caso la distanza di 50 cm deve essere rispettata solo tra gli ospiti.</li> </ul> <p>In linea di massima è consentito l'uso di pannelli di qualsiasi materiale a condizione che non pregiudichi sostanzialmente la protezione dalle infezioni trasmissibili attraverso goccioline.</p>	Reception, biblioteca, hall, sale per seminari
	I guardaroba non presidiati vanno chiusi. In quelli presidiati va rispettata la distanza minima di 2 metri quando non siano attrezzati di pannelli di protezione dagli schizzi di saliva.	Reception, hall, sale per seminari
<b>Servizi di ristorazione per i partecipanti ai seminari</b>	I servizi di ristorazione per i partecipanti ai seminari vanno forniti in locali separati, non in ristoranti aperti al pubblico. Va rispettato il piano di protezione per il settore alberghiero e della ristorazione.	Sale per seminari
<b>Il numero di persone deve essere limitato.</b>		
<b>Il numero di presenti nei locali va limitato.</b>	A seconda del numero di posti a sedere	Hall, biblioteca, sale per seminari
	All'ingresso va segnalato per iscritto il numero massimo di persone ammesse.	Biblioteca, hall, sale per seminari
<b>Lavoro con distanziamento non praticabile (meno di 2 metri)</b>		
<b>La distanza di 2 metri non può essere rispettata.</b>	Vanno installati degli elementi divisorii (ad es. in plexiglas).	Reception, hall
	Vanno impiegati dei dispositivi di protezione (ad es. mascherine, guanti)	Reception

### 3. 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		Quali settori dell'albergo?
<b>Aerazione</b>		
<b>I locali devono essere aerati tassativamente.</b>	Deve essere garantito un ricambio periodico e sufficiente dell'aria negli impianti (ad es. aerando 4 volte al giorno per circa 10 minuti). I filtri dell'aria devono essere verificati a intervalli regolari.	Tutta l'azienda
<b>Superfici e oggetti</b>		
<b>Le superfici e gli oggetti devono essere puliti periodicamente.</b>	Le superfici e gli oggetti (ad es. mobili per salottini, pavimenti, tavoli, sedie, reception, macchine del caffè, camere occupate), specialmente quelli a uso condiviso, devono essere puliti con detergenti convenzionali a intervalli regolari o almeno una volta al giorno. In caso di grande affluenza va aumentata la frequenza dei lavori di pulizia.	Reception, hall, biblioteca, camere
<b>Gli oggetti che vengono toccati da più persone devono essere puliti periodicamente.</b>	Le maniglie delle porte, i pulsanti degli ascensori, i corrimani delle scale, le macchine del caffè, le tastiere, le casse, gli elettrodomestici della cucina e gli altri materiali da lavoro utilizzati da più persone devono essere puliti o disinfettati regolarmente a seconda dell'uso ma non meno di 1 volta al giorno.	Tutta l'azienda
	Nel caso dei minibar deve essere approntato del disinfettante per gli ospiti, invitandoli a utilizzarlo prima di servirsi. In alternativa gli ospiti vanno sollecitati a lavarsi le mani prima di utilizzare il minibar.	Camere
	Le chiavi (elettroniche) degli ospiti devono essere disinfettate al check-in e check-out.	Reception
<b>Pulizia</b>		
<b>Pulizia periodica</b>	I bagni aperti al pubblico devono essere puliti e disinfettati regolarmente (a seconda dell'uso ma non meno di 2 volte al giorno). Deve essere stilato un verbale di pulizia.	Tutta l'azienda
	Per i lavori di pulizia vanno impiegate preferibilmente salviette monouso. Eventuali panni di stoffa vanno sostituiti regolarmente, ma almeno 2 volte al giorno. Fanno eccezione le camere. In questo caso i panni per la pulizia vanno sostituiti prima di passare alla camera successiva.	Tutta l'azienda
<b>Rifiuti</b>		
<b>Va evitato, per quanto possibile, il contatto con rifiuti</b>	Nelle operazioni di smaltimento degli asciugamani e della biancheria da letto vanno indossati i guanti protettivi.	Camere

<b>potenzialmente infetti. I rifiuti devono essere smaltiti in sicurezza.</b>		
	Le pattumiere devono essere vuotate periodicamente (soprattutto nei punti in cui è possibile lavarsi le mani)	Reception, hall, biblioteca, camere
<b>Indumenti da lavoro e tessili</b>		
<b>Gli indumenti da lavoro devono essere puliti.</b>	Il personale deve indossare indumenti da lavoro per l'uso personale.	Tutta l'azienda
	Gli indumenti da lavoro devono essere lavati periodicamente con del detersivo convenzionale.	Tutta l'azienda
	L'utilizzo ripetuto dei tessili in uso ai clienti è consentito solo quando vengono usati dagli stessi ospiti.	Camere

#### 4. PERSONE PARTICOLARMENTE A RISCHIO

<b>Misure</b>		<b>Quali settori dell'albergo?</b>
<b>Le persone particolarmente a rischio devono essere protette.</b>	Deve essere allestita una zona di lavoro chiaramente delimitata in cui sia garantita una distanza di 2 metri dalle altre persone.	Tutta l'azienda
	Vanno assegnate mansioni sostitutive da eseguire in loco	Tutta l'azienda

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

<b>Misure</b>		<b>Quali settori dell'albergo?</b>
<b>Protezione dal contagio</b>	Non è consentito far lavorare i collaboratori malati. Quelli sintomatici devono essere mandati subito a casa in (auto)isolamento.	Tutta l'azienda

#### 6. SITUAZIONI DI LAVORO PARTICOLARI

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

<b>Misure</b>		<b>Quali settori dell'albergo?</b>
<b>Materiale protettivo individuale</b>	Il personale va addestrato all'uso del materiale protettivo individuale.	Tutta l'azienda
	Le mascherine igieniche vanno sostituite a seconda dell'uso ma almeno ogni 4 ore. I guanti devono essere cambiati dopo un'ora (provvedendo inoltre a lavarsi le mani).	Tutta l'azienda, in particolare l'housekeeping
	Gli oggetti riutilizzabili devono essere disinfettati correttamente.	Tutta l'azienda

<b>Igiene delle mani</b>	I collaboratori devono lavarsi le mani con acqua e sapone o disinfettarle con un apposito prodotto igienizzante prima e dopo aver servito ogni cliente o pulito ogni camera.	Tutta l'azienda, in particolare l'housekeeping
	Eventuali ferite sulle dita devono essere coperte. In alternativa vanno indossati i guanti protettivi.	Tutta l'azienda
	Vanno evitati i contatti fisici non necessari (ad es. le strette di mano).	Tutta l'azienda
<b>Riduzione della trasmissione attraverso le goccioline</b>	I collaboratori e i clienti che lo desiderano possono indossare delle mascherine igieniche.	Tutta l'azienda

## 7. INFORMAZIONE

Le prescrizioni e le misure devono essere comunicate ai collaboratori e a qualsiasi altra persona interessata. I malati in azienda devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di (auto)isolamento stabilito dall'UFSP.

### Misure

L'azienda deve informare i collaboratori particolarmente a rischio dei loro diritti e delle misure aziendali di protezione.

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 (ad es. mascherine igieniche, visiere, guanti, grembiuli) affinché vengano indossati, utilizzati e smaltiti correttamente. Tale formazione può essere dimostrata.

Il personale deve comunicare alla clientela che è preferibile il pagamento senza contatto.

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.

## 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

**La disponibilità di sapone, disinfettanti per le mani, salviette monouso e detergenti (di oggetti e/o superfici) deve essere verificata a intervalli regolari e garantita.** L'azienda deve garantire scorte sufficienti.

L'azienda deve controllare e ripristinare periodicamente le scorte di mascherine e prodotti igienici come sapone e disinfettanti.

Se un/a collaboratore/trice sia o meno un soggetto particolarmente a rischio va chiarito in colloqui riservati su base volontaria.

L'azienda deve vietare ai collaboratori malati di lavorare e mandarli subito a casa.

**Per i collaboratori che indossano le mascherine igieniche vanno programmate pause più frequenti.**

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

## ALTRE MISURE DI PROTEZIONE

---

### Misure

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

Nel caso dei servizi intersettoriali si applicano i piani di protezione dei rami interessati.

È consentito parcheggiare le auto dei clienti. Chi esegue questo servizio deve lavarsi o disinfettarsi le mani prima e dopo aver parcheggiato. Vanno disinfettati anche il volante, le chiavi dell'auto e la leva del cambio.

## STIPULA

---

Il presente documento è stato prodotto sulla base di una soluzione settoriale:  Sì  No

Il presente documento è stato inviato e spiegato a tutti i collaboratori.

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