

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

---

Versione 3: 29.05.2020, valido dal 6 giugno 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 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 2 sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19).

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. Per i gruppi di ospiti vale la definizione del piano di protezione per il settore alberghiero e della ristorazione.

L'azienda è responsabile del rispetto nella maggiore misura possibile delle direttive dell'UFSP.

## 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. Va evitato, per quanto possibile, il contatto con oggetti e superfici.
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 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. Pulizia periodica e secondo le necessità delle superfici.
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. I collaboratori devono essere inoltre coinvolti nell'attuazione delle misure stesse.
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 vengono registrati conformemente al piano di protezione per il settore alberghiero e della ristorazione.

## 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.

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
Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani con acqua e sapone a intervalli regolari.	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 le mani vanno disinfettate.	Tutta l'azienda

## 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 gruppi di ospiti presenti in azienda e per gestire il flusso di persone	Reception
	I posti a sedere nei locali in cui sostano o soggiornano persone devono essere a una distanza di 2 metri. Nell'ambito di un gruppo di ospiti non è necessario rispettare le distanze minime. L'azienda garantisce che diversi gruppi non si mescolino.	Tutta l'azienda,
	nei bagni va assicurata la distanza di 2 metri (ad es. chiudendo alcuni orinatoi o WC). Se possibile, definire le direzioni di marcia nei corridoi per ridurre la possibilità che gli ospiti si incrocino	Servizi igienici
<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 disposizione a spalle voltate. Le distanze di sicurezza vengono meno qualora i gruppi di ospiti siano separati da pannelli.	Reception, biblioteca, hall, zone di soggiorno

	Se due ospiti che non si conoscono soggiornano in una camera condivisa (arrivi indipendenti), è necessario rispettare la regolamentazione della distanza di 2 metri. Gli ospiti che arrivano insieme e soggiornano in una camera condivisa (gruppo di ospiti) non devono mantenere la distanza di 2 metri. Questo vale anche per le famiglie. Tra i gruppi di ospiti deve essere mantenuta una distanza di 2 metri. La distanza minima di 2 metri viene meno qualora i gruppi di ospiti siano separati da pannelli divisori.	Camera multipla
Pannelli divisori	<p>I pannelli divisori 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 divisori 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. Sono esclusi da questo regolamento specifico i posti a sedere per seminari disposti in file o a forma di U se la distanza dal tavolo di fronte è di 2 metri. In questo caso, la distanza di 50 cm deve essere mantenuta solo sul lato ospite.</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
	L'azienda evita il più possibile che il personale tocchi oggetti degli ospiti.	Reception, hall
<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
	All'ingresso va segnalato per iscritto il numero massimo di persone ammesse.	Biblioteca, hall
<b>Lavoro con distanziamento non praticabile (meno di 2 metri)</b>		
<b>La distanza di 2 metri non può essere rispettata.</b>	Lavorare con elementi divisori (ad es. plexiglas alla reception)	Reception
	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>	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).	Tutta l'azienda
<b>Superfici e oggetti</b>		
<b>Le superfici e gli oggetti devono essere puliti periodicamente.</b>	Le superfici e gli oggetti vengono puliti a intervalli regolari con un detergente o disinfettante adeguato.	Reception, hall, biblioteca, camere
<b>Gli oggetti che vengono toccati da più persone devono essere puliti periodicamente.</b>	Nel caso dei minibar deve essere approntato del disinfettante per gli ospiti, invitandoli a utilizzarlo prima di servirsi. In alternativa gli ospiti vanno sollecitati mediante avvertenza 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>	Tutte le superfici vengono pulite a intervalli regolari adeguato.	Tutta l'azienda
	Per i lavori di pulizia vanno impiegate preferibilmente salviette monouso. Eventuali panni di stoffa vanno sostituiti regolarmente. 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 potenzialmente infetti. I rifiuti devono essere smaltiti in sicurezza.</b>	Le pattumiere aperte devono essere svuotate regolarmente.	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 tessuti in uso ai clienti è consentito solo quando vengono usati dagli stessi ospiti.	Camere
--	---	--------

#### 4. PERSONE PARTICOLARMENTE A RISCHIO

Le persone particolarmente a rischio devono essere protette in modo adeguato. Le persone particolarmente a rischio continuano a rispettare le misure di protezione dell'UFSP e, se possibile, rimangono a casa. La protezione dei collaboratori particolarmente a rischio è disciplinata dall'Ordinanza 2 sul COVID-19.

Misure		Quali settori dell'albergo?
<b>Le persone particolarmente a rischio devono essere protette.</b>	Le disposizioni dell'art. 10c dell'Ordinanza 2 sui provvedimenti per combattere il coronavirus devono essere acquisite e si applicano a tutte le aziende e a tutti i collaboratori.	Tutta l'azienda
	L'azienda deve considerare che i gruppi a rischi hanno bisogno di particolare protezione.	Tutta l'azienda

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

Misure		Quali settori dell'albergo?
<b>Protezione dal contagio</b>	I collaboratori che manifestano i sintomi della malattia devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di isolamento stabilito dall'UFSP (cfr. <a href="http://www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/selbst-isolierung-und-selbst-quarantane.html">www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/selbst-isolierung-und-selbst-quarantane.html</a> ). Ulteriori misure seguiranno dietro istruzioni dell'ufficio del medico cantonale.	Tutta l'azienda

#### 7. 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.
Se possibile, va evitato l'uso di oggetti a uso condiviso (ad es. contenitori di spezie, cestini portaposate, portaburro) oppure detti oggetti vanno puliti regolarmente.
Le misure di protezione (in particolare la distanza minima di 2 metri) valgono anche per la consegna di merci e la rimozione di merci e rifiuti.

## 8. 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. I malati in azienda devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di isolamento stabilito dall'UFSP.

### 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.**

Il personale deve comunicare alla clientela che è preferibile il pagamento non in contanti e 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, 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.

## 9. 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 fornisce prodotti per l'igiene come sapone e disinfettanti 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.

In conformità all'art. 10b dell'Ordinanza 2 sui provvedimenti per combattere il coronavirus, ai collaboratori particolarmente a rischio vanno assegnati solo compiti a basso rischio di contagio. Le postazioni di lavoro devono essere allestite in modo tale da evitare ogni stretto contatto con altre persone mettendo a disposizione un locale distinto o una zona di lavoro chiaramente delimitata e garantendo una distanza minima di 2 metri. Nei casi in cui sia impossibile evitare costantemente il contatto stretto

devono essere adottate misure di protezione adeguate secondo il principio STOP (sostituzione, tecnica, organizzazione, protezione individuale). In caso contrario, i collaboratori devono essere esonerati dall'obbligo lavorativo con continuazione di pagamento del salario.

Il collaboratore è tenuto a riferire al superiore se appartiene al gruppo a rischio.

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 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.

**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.

## 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.

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.

## CONCLUSIONE

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

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