

In collaborazione con  
Ufficio federale della sicurezza alimentare  
e di veterinaria (USAV)  
Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP)

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

---

Versione 3: 7 maggio 2020

## INTRODUZIONE

Il piano di protezione vale per tutti gli offerenti di servizi di ristorazione. Sono eccettuate le offerte di pasti nelle scuole obbligatorie, per le quali vale un relativo piano. Le misure di seguito specificate devono essere attuate da tutte le aziende. Le autorità cantonali eseguiranno controlli rigorosi per verificarne il rispetto. Le aziende possono decidere di integrare tali misure con ulteriori provvedimenti specifici a seconda dell'attività. 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 per la protezione della salute dei collaboratori). Per il resto, 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.

Per gruppo di ospiti si intendono di seguito gli ospiti arrivati insieme o che abbiano effettuato una prenotazione di gruppo in loco o prima della visita. Ogni gruppo di ospiti comprende da 1 a 4 persone. Le persone del gruppo di ospiti si conoscono tra di loro.

## 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. Per quanto possibile, evitare di toccare oggetti e superfici.
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, i collaboratori devono essere coinvolti nell'attuazione delle misure.
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 vengono registrati.

## VALIDITÀ PER LE SEGUENTI AZIENDE

Nome	Indirizzo

### 1. IGIENE DELLE MANI

Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari. Per quanto possibile, evitare di toccare oggetti e superfici.

#### Misure

Approntamento di stazioni igienizzanti per le mani: Gli ospiti devono potersi disinfettare le mani con acqua e sapone o con appositi disinfettanti 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 le mani vanno disinfettate.

Le mani vanno sempre lavate o disinfettate prima dei seguenti lavori: apparecchiamento dei tavoli, piegamento dei tovaglioli e lucidatura delle posate.

Una volta sparecchiati i tavoli, i collaboratori devono lavarsi o disinfettarsi le mani prima di toccare le stoviglie pulite.

### 2. DISTANZIAMENTO DEI GRUPPI DI OSPITI

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

#### Misure

A ogni tavolo può sedersi al massimo un gruppo di ospiti composto di 4 persone. Fanno eccezione i genitori con bambini e i servizi di ristorazione non pubblici di aziende e scuole.

L'azienda garantisce che i gruppi di ospiti restino separati tra di loro.

Tutti gli ospiti devono utilizzare i posti a sedere. Non è consentita la consumazione in piedi.

Nel caso degli esercizi con ordinazione al bancone gli ospiti devono essere informati tramite apposita scritta del limite massimo ammesso di persone sedute a ogni tavolo.

Non è consentito l'uso di attrezzature per il tempo libero come i tavoli da biliardo, le freccette, il bowling, il karaoke e le slot machine né la musica dal vivo.

### 3. RISPETTO DELLE DISTANZE

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.

#### Misure

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.

I pannelli divisorii utilizzati per separare i tavoli devono rispondere ai seguenti requisiti quando la distanza tra i tavoli sia inferiore a 2 metri.

- Il lato superiore dei pannelli divisorii deve trovarsi a un'altezza di almeno 1,5 metri (misurati dal pavimento) e di 70 centimetri al di sopra del piano del tavolo.
- Il lato inferiore del pannello divisorio deve trovarsi tra il pavimento e il piano del tavolo (attrezzato di pannello) posizionato nel punto più basso o sul piano del tavolo.
- In senso orizzontale, il pannello divisorio deve sporgere di 50 centimetri in entrambe le direzioni rispetto ai bordi del tavolo o essere installato a filo con la parete.

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 (ad es. metallo, plastica, vetro acrilico, vetro, legno, cartone, tendine, tende in stoffa).

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 di quattro persone a condizione che sia rispettata la distanza minima di 2 metri tra i gruppi di ospiti. La distanza minima viene meno quando si utilizzano i pannelli divisorii.

Le aziende con posti a sedere al bancone/bar devono osservare le regole per il distanziamento. Possono sedervi al massimo 4 persone dello stesso gruppo senza distanza minima. Per proteggere il personale in servizio al bancone esposto a un contatto prolungato, devono essere attuate delle misure particolari (ad es. separando le aree particolarmente esposte mediante pannelli di protezione dagli schizzi di saliva) qualora non possa essere rispettata la distanza minima di 2 metri dagli ospiti.

L'azienda deve assicurare che gli ospiti in attesa possano osservare la distanza minima di 2 metri dagli altri ospiti.

L'azienda deve ricorrere alla segnaletica orizzontale sulla pavimentazione delle zone di attesa per garantire il rispetto della distanza minima di 2 metri tra i gruppi di ospiti e, dove necessario, per distribuire il flusso di persone.

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 2 metri sia rispettata nei bagni (ad es. chiudendo alcuni orinatoi), nei locali destinati al soggiorno, negli spogliatoi e in altri locali riservati al personale.

Nei locali destinati al soggiorno e alle pause per il personale l'ingresso va limitato a 1 persona ogni 4 m<sup>2</sup>. Se necessario, le pause di lavoro vanno scaglionate. Occorre rispettare la distanza di 2 m.

I posti a sedere nei locali destinati ai seminari dell'azienda devono essere a una distanza minima di 2 metri.

L'azienda deve segnalare agli ospiti le misure di igiene e di protezione. In caso di violazione, l'azienda deve esercitare il diritto di proprietario.

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). I pasti devono essere consumati da seduti (in gruppi di massimo 4 persone) o al di fuori dell'esercizio.

L'azienda evita che il personale tocchi oggetti degli ospiti, tra cui anche i loro indumenti. I guardaroba sono consentiti solo se l'indumento può essere smaltito o rimosso senza toccare altri indumenti oppure oggetti (ad esempio grucce per indumenti).

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

## Lavoro con distanziamento non praticabile (meno di 2 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 evitate imperativamente.

Qualora 2 persone lavorino vicino per un periodo prolungato devono osservare una distanza di 2 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 2 metri. L'azienda dovrebbe verificare le misure organizzative per garantire che questa distanza possa essere rispettata (ad es. tavoli o carrelli di servizio, stazioni di prelievo, servizio al banco). 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 2 metri risulta inferiore in servizio, anche per un breve periodo di tempo, si raccomanda vivamente – seppur 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

Il coperto deve essere sostituito dopo ogni uso e pulito prima del riutilizzo.

Per i lavori di pulizia vanno impiegate preferibilmente salviette monouso. Eventuali panni di stoffa vanno sostituiti regolarmente, ma almeno 2 volte al giorno.

Le superfici e gli oggetti (ad es. superfici di lavoro, tastiere, casse, telefoni, grucce per indumenti), in particolare quelli a uso comune, vanno puliti regolarmente con detergenti o disinfettanti appropriati.

Le maniglie delle porte, i pulsanti degli ascensori, i corrimano delle scale, i braccioli delle sedie, le macchine del caffè, gli elettrodomestici della cucina e gli altri materiali da lavoro utilizzati da più persone devono essere puliti o disinfettati regolarmente e in modo appropriato a seconda dell'uso, ma almeno 1 volta al giorno.

I servizi igienici vengono puliti e disinfettati dopo ogni turno (ma almeno 2 volte al giorno). Deve essere stilato un verbale di pulizia.

Il personale indossa guanti quando maneggia rifiuti e panni sporchi. I guanti vengono smaltiti immediatamente dopo l'uso e il personale si lava accuratamente le mani dopo aver maneggiato i rifiuti e i panni sporchi.

Le pattumiere aperte devono essere svuotate più volte al giorno.

I sacchetti dell'immondizia non vanno compressi a mano.

Gli indumenti da lavoro devono essere cambiati ogni giorno 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 con impianti di condizionamento e ventilazione in funzione si dovrebbe evitare, per quanto possibile, il ricircolo dell'aria (solo per l'immissione di aria fresca).

I tessili in uso agli ospiti vanno lavati prima che passino ad altri clienti (ad 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.

I menù e i vassoi vanno puliti o disinfettati prima che vengano consegnati ad altri ospiti.

Le posate e le stoviglie, anche quelle non utilizzate, vanno lavate possibilmente in lavastoviglie (non a mano). Il lavaggio deve essere eseguito a temperature superiori a 60 °C.

## 5. 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

Le disposizioni dell'art. 10c dell'ordinanza 2 sulle misure di lotta contro il virus corona devono essere adottate e si applicano a tutti gli stabilimenti e a tutti i dipendenti.

L'azienda deve considerare che i gruppi a rischi hanno bisogno di particolare protezione.

## 6. 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 (auto)isolamento stabilito dall'UFSP. Ulteriori misure seguiranno dietro istruzioni dell'ufficio del medico cantonale.

## 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.

Va evitato l'uso di oggetti a uso condiviso (ad es. contenitori di spezie, cestini portaposate, portaburro) oppure questi ultimi vanno puliti prima di darli in uso ad altri ospiti.

Va evitato l'utilizzo di oggetti a uso di più ospiti (ad es. riviste o snack).

Va evitato l'impiego di touch screen in uso agli ospiti (ad es. per le ordinazioni). In alternativa, tali dispositivi devono essere disinfettati dopo ogni utilizzo da parte dei clienti o devono essere messe a disposizione del disinfettante e delle salviette monouso.

I buffet self-service devono essere convertiti a buffet serviti. In alternativa, l'azienda deve garantire che ogni ospite si disinfetti le mani prima di servirsi o che utilizzi guanti monouso oppure che si serva con posate pulite.

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 coinvolti nell'attuazione delle misure. 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 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 (ad es. mascherine igieniche, visiere di protezione, guanti, grembiuli) affinché vengano indossati, utilizzati e smaltiti correttamente. Tale formazione può essere dimostrata.

Il personale viene istruito sull'impiego professionale di disinfettanti per superfici poiché non tutte le superfici sono resistenti all'alcol e possono verificarsi alterazioni delle superfici. Si consiglia inoltre di coprire il rivestimento del 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.

L'azienda informa i collaboratori in modo trasparente sulla situazione sanitaria dell'azienda. Va notato 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. 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). Altrimenti, i lavoratori devono essere esonerati dall'obbligo lavorativo pur percependo il pagamento continuato 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.

## 10. DATI PERSONALI

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

### Misure

Gli ospiti hanno la possibilità di inserire i loro dati di contatto, affinché in caso di necessità possano essere contattati dal servizio medico cantonale. L'azienda mette a disposizione un formulario per la compilazione dei dati di contatto. Ogni gruppo di ospiti inserisce volontariamente i dati di contatto (cognome, nome, numero di telefono, data, ora, numero di tavolo) di una persona.

Nei ristoranti self-service e nelle mense scolastiche e aziendali non aperte al pubblico non vengono registrati i dati di contatto.

L'azienda utilizza i dati esclusivamente per lo scopo summenzionato. L'azienda conserva i dati per 14 giorni e poi li elimina completamente. Il servizio medico cantonale può richiedere i dati di contatto, qualora lo ritenga indispensabile.

L'azienda deve essere in grado di informare quali tavoli sono stati serviti da un collaboratore negli ultimi 14 giorni.

## ALLEGATI

Allegato	Scopo

## STIPULA

Il presente documento è stato spiegato a tutti i collaboratori.

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