

## **Domande e risposte relative all'attuazione del concetto di protezione per il settore della ristorazione durante il Covid-19**

**[Ultimo aggiornamento: 12 maggio 2020]**

### Contenuto

1. «Dobbiamo raccogliere informazioni di contatto da tutti i clienti? .....	2
2. «Posso continuare con il lavoro a orario ridotto se non riapro ancora l'azienda?» .....	2
3. «Vale la pena riaprire?».....	2
4. «Esistono liste di controllo o promemoria?» .....	3
5. «Quali disposizioni vigono?» .....	3
6. «Cosa devo fare con il concetto di protezione, una volta scaricato?».....	3
8. «Dobbiamo acquistare delle mascherine?» .....	3
9. «Le maschere devono essere indossate durante il servizio in sala?» .....	3
10. «Le maschere devono essere indossate in cucina?».....	3
11. «La Confederazione limita il numero massimo di ospiti in un esercizio gastronomico?» .....	4
12. «Un gruppo di ospiti può utilizzare un tavolo da 4 solo se gli ospiti provengono dalla stessa economia domestica?».....	4
13. «Le famiglie patchwork con più di 4 persone possono mangiare insieme a un tavolo?».....	4
14. «Tra un gruppo di ospiti che siede allo stesso tavolo valgono le distanze minime?».....	4
15. «Al bar è necessario mantenere una distanza di 2 metri fra sedia e sedia?» .....	4
16. «I componenti di un gruppo di ospiti devono entrare nel ristorante contemporaneamente?» ....	4
17. «Quali distanze devono essere mantenute?» .....	4
18. «Quali requisiti devono rispettare le pareti divisorie?».....	4
19. «Le pareti divisorie devono essere montate anche sulle panche?» .....	5
20. «La parete divisoria deve essere in plexiglas (vetro acrilico)?» .....	5
21. «Ci consigliate di procurarci delle pareti divisorie?».....	5
22. «Cosa devo fare se un ospite dopo una visita al ristorante ci dice di essere risultato positivo al Covid-19?» .....	5
23. «Posso offrire buffet self-service?».....	5
24. «Gli ospiti possono servirsi da soli alle macchinette del caffè?» .....	5
25. «Gli ospiti possono sedersi anche al banco del bar sugli sgabelli?» .....	5
26. «Gli ospiti possono essere serviti ai tavoli alti?».....	6
27. «È possibile svolgere seminari, se le regole di distanziamento vengono rispettate?» .....	6
28. «È consentito che i gruppi partecipanti ai seminari dopo l'evento mangino al ristorante in gruppi da 4?» .....	6

29. «È possibile organizzare banchetti, feste, attività associative e pranzi nuziali se le regole di distanziamento vengono rispettate?».....	6
30. «La musica è consentita?».....	6
31. «Le terrazze devono essere sbarrate ed è necessario disporre di una ricezione?».....	6
32. «Sono consentiti gli spettacoli artistici su un palco senza contatto con gli ospiti con rispetto della distanza minima di 2 metri?» .....	6
33. «Il gioco dello jass è consentito?» .....	6
34. «Gli angoli da gioco per bambini sono vietati?» .....	6
35. «Le aree fumatori sono vietate?» .....	6
36. «Gli shisha bar sono vietati?».....	6
37. «È possibile servire fonduta e raclette?» .....	7
38. «È possibile sostituire i giornali con i tablet, qualora questi vengano disinfettati dopo ogni uso?» .....	7
39. «Il concetto di protezione deve essere stampato e firmato?» .....	7
40. «Un ludobar può far usare i suoi computer oppure no?».....	7
41. «Attività come il biliardo, le freccette, il bowling, sono veramente vietate in qualunque caso?» .	7

**1. «Dobbiamo raccogliere informazioni di contatto da tutti i clienti?»**

- No. 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.

**2. «Posso continuare con il lavoro a orario ridotto se non riapro ancora l'azienda?»**

- Sì. Va sottolineato che il diritto all'indennità per lavoro ridotto può essere esercitato anche dopo l'11 maggio 2020, qualora un'azienda per ragioni economiche possa riaprire solo limitatamente (p.es. orari di apertura limitati, offerta limitata). Per i collaboratori che non possono comunque essere impiegati continua pertanto a esserci l'indennità per lavoro ridotto.
- Va ancora chiarito cosa succede se un'azienda per ragioni economiche rimanga all'inizio ancora del tutto chiusa. Stiamo attendendo la risposta del Consiglio federale e sarà nostra cura informarvi quanto prima in merito.

**3. «Vale la pena riaprire?»**

- Se convenga aprire subito o meno dipende per lo più dai singoli casi. Le disposizioni della Confederazione comportano una riduzione dei posti a sedere usufruibili. Gli effetti possono variare molto da azienda ad azienda. Fondamentali sono le caratteristiche dei locali, la possibilità di utilizzo di pareti divisorie fra i tavoli e i costi derivanti dall'attuazione delle altre disposizioni della Confederazione.

#### **4. «Esistono liste di controllo o promemoria?»**

- Nel sito web di GastroSuisse sono disponibili per il download diversi promemoria. L'offerta viene continuamente ampliata. Dalla prossima settimana i promemoria saranno disponibili gratuitamente nel Gastroshop. Vi forniremo informazioni in merito nelle nostre newsletter.

#### **5. «Quali disposizioni vigono?»**

- Il «Concetto di protezione per il settore della ristorazione durante il COVID-19» fornisce informazioni su tutte le disposizioni vigenti per i fornitori di servizi gastronomici. Vale fino a revoca per tutti i fornitori di servizi gastronomici. In caso di dubbio fa fede la versione tedesca del presente concetto di protezione. Va inoltre rispettata l'Ordinanza 2 sui provvedimenti per combattere il coronavirus. Vanno inoltre sempre rispettate le direttive di legge in materia di igiene e protezione in vigore (p.es. nel settore delle derrate alimentari e della protezione della salute generale dei collaboratori).

#### **6. «Cosa devo fare con il concetto di protezione, una volta scaricato?»**

- È importante leggere attentamente il concetto di protezione.
- In [questo link](#) trovate gli appuntamenti dei webinar. Iscrivetevi, scambiate le vostre esperienze con i colleghi e prendete dimestichezza con il concetto di protezione.
- Le disposizioni del concetto di protezione vanno seguite interamente.
- Tutti i collaboratori devono essere istruiti in merito al concetto di protezione. C'è anche la possibilità di far formare il vostro team mediante webinar.
- I provvedimenti imposti vanno controllati accuratamente.

#### **7. «Cosa si intende per «gruppo di ospiti?»**

Per «gruppo di ospiti» il concetto di protezione intende gli ospiti che arrivano insieme o per i quali è stato riservato un tavolo insieme prima della visita o sul posto. Un gruppo di ospiti va da 1 a 4 persone. Le persone di un gruppo di ospiti si conoscono tra di loro.

#### **8. «Dobbiamo acquistare delle mascherine?»**

- Non vi è alcun obbligo di indossare le mascherine. All'occorrenza l'azienda offre ai collaboratori mascherine igieniche (p.es. mascherine chirurgiche), visiere e guanti. L'azienda deve dare ai collaboratori, su loro richiesta, la possibilità di lavorare con mascherine igieniche o visiere. Può vietare l'uso di una determinata mascherina igienica o di una visiera solo qualora il prodotto sia troppo appariscente e se, a parità di protezione, siano disponibili mascherine igieniche o visiere alternative.

#### **9. «Le maschere devono essere indossate durante il servizio in sala?»**

- No, non vi è alcun obbligo. Se la distanza di 2 metri durante il servizio in sala dovesse essere superata anche solo per breve tempo, l'uso di una mascherina igienica (p.es. mascherina chirurgica) o di una visiera è fortemente raccomandato. L'azienda deve dare ai collaboratori, su loro richiesta, la possibilità di lavorare con mascherine igieniche o visiere. Può vietare l'uso di una determinata mascherina igienica o di una visiera solo qualora il prodotto sia troppo appariscente e se, a parità di protezione, siano disponibili mascherine igieniche o visiere alternative.

#### **10. «Le maschere devono essere indossate in cucina?»**

- Non è obbligatorio. 2 collaboratori che lavorano a lungo uno accanto all'altro mantengono una distanza di 2 metri tra di loro, si girano le spalle o lavorano sfasati, oppure indossano maschere

igieniche (p.es. mascherine chirurgiche) o visiere. Se le postazioni di lavoro sono separate da una parete divisoria, da una tenda o una tendina, non è obbligatorio mantenere alcuna distanza minima.

**11. «La Confederazione limita il numero massimo di ospiti in un esercizio gastronomico?»**

- No. A un tavolo possono tuttavia sedere al massimo 4 persone. Sono esclusi i genitori con figli e la gastronomia aziendale e scolastica non aperta al pubblico. L'azienda assicura che i gruppi di ospiti non si mescolino. Le aziende con tavoli molto lunghi possono sistemare più di un gruppo di ospiti di quattro persone, qualora utilizzino delle pareti divisorie oppure se tra i due gruppi di ospiti viene mantenuta una distanza minima di 2 metri.

**12. «Un gruppo di ospiti può utilizzare un tavolo da 4 solo se gli ospiti provengono dalla stessa economia domestica?»**

- No. Gli ospiti a un tavolo non devono necessariamente provenire dalla stessa economia domestica. Lo stesso vale per genitori e rispettivi figli.

**13. «Le famiglie patchwork con più di 4 persone possono mangiare insieme a un tavolo?»**

Sì, anche le famiglie patchwork con più di 4 persone possono mangiare insieme a un tavolo.

**14. «Tra un gruppo di ospiti che siede allo stesso tavolo valgono le distanze minime?»**

No.

**15. «Al bar è necessario mantenere una distanza di 2 metri fra sedia e sedia?»**

No. Valgono le stesse regole dei tavoli. La distanza minima di 2 metri va rispettata fra i singoli gruppi di ospiti con un massimo di 4 persone.

**16. «I componenti di un gruppo di ospiti devono entrare nel ristorante contemporaneamente?»**

No. È sufficiente che il gruppo si sia prenotato prima della visita o sul posto.

**17. «Quali distanze devono essere mantenute?»**

- Fra i gruppi di ospiti davanti e lateralmente «spalla a spalla» deve essere mantenuta una distanza di 2 metri e all'indietro «schiena a schiena» una distanza di 2 metri da bordo tavolo a bordo tavolo. Se fra i gruppi di ospiti è presente una parete divisoria, l'obbligo della distanza decade. L'azienda assicura che gli ospiti possano mantenere la distanza minima di 2 metri dagli altri ospiti nell'area di attesa e nei bagni. In linea generale le distanze minime non valgono tra gli ospiti o il personale, qualora si spostino nei locali con gli ospiti e all'aperto da un posto all'altro.

**18. «Quali requisiti devono rispettare le pareti divisorie?»**

- Le pareti divisorie per separare i tavoli soddisfano i seguenti standard, qualora i tavoli siano distanti meno di 2 metri.
  1. Il bordo superiore della parete divisoria si trova, partendo dal pavimento, a un'altezza minima di 1,5 metri e almeno 70 cm sopra il bordo del tavolo.
  2. Il bordo inferiore della parete divisoria si trova tra il pavimento e l'altezza del tavolo del tavolo più basso che separa la parete divisoria, oppure si trova sul piano del tavolo.
  3. La parete divisoria si estende orizzontalmente su entrambi i lati del tavolo 50 cm sopra il bordo del tavolo e si collega direttamente a una parete.

Sono consentiti per lo più tutti i materiali, qualora la protezione da droplet non sia compromessa dal materiale scelto.

**19. «Le pareti divisorie devono essere montate anche sulle panche?»**

- Solo se non è possibile rispettare la distanza minima di 2 metri fra i gruppi di ospiti.

**20. «La parete divisoria deve essere in plexiglas (vetro acrilico)?»**

- No. Sono consentiti per lo più tutti i materiali, qualora la protezione da droplet non sia compromessa dal materiale scelto (p.es. metalli, plastiche, vetro acrilico, vetro, legno, cartone, tendine, tende di stoffa).

**21. «Ci consigliate di procurarci delle pareti divisorie?»**

- Le pareti divisorie sono obbligatorie se non è possibile mantenere la distanza minima da tavolo a tavolo. Aumentano significativamente i posti a sedere disponibili alle condizioni attuali nella maggior parte dei locali. Con le pareti divisorie nella maggior parte dei casi dovrebbe essere possibile mantenere una disponibilità di posti a sedere di almeno l'80 % rispetto alle condizioni normali.

**22. «Cosa devo fare se un ospite dopo una visita al ristorante ci dice di essere risultato positivo al Covid-19?»**

- In tal caso chiami l'infoline coronavirus, aperto 24 ore su 24, al numero +41 58 463 00 00.

**23. «Posso offrire buffet self-service?»**

- È possibile offrire un buffet self-service, tuttavia vanno rispettate le seguenti direttive:
  1. gli esercizi che offrono servizi a buffet raccomandano gli ospiti di rispettare le regole di distanziamento mediante manifesti e marcature sul pavimento. Va lasciato spazio a sufficienza davanti al buffet.
  2. L'esercizio trasforma i buffet self-service in buffet serviti oppure assicura che ogni ospite si disinfetti le mani prima di servirsi, indossi guanti usa e getta o si serva con posate pulite.
  3. In caso di buffet molto frequentati, un collaboratore assume la funzione di controllo.
  4. Va rispettata necessariamente la distanza di 2 metri. I collaboratori devono indossare una mascherina.

**24. «Gli ospiti possono servirsi da soli alle macchinette del caffè?»**

- Sì. Se l'ospite si serve da solo alla macchinetta del caffè, è importante accertarsi che non ci sia fila e che venga rispettata la distanza dei 2 metri. Prima di usare la macchinetta, l'ospite deve disinfettarsi le mani.

**25. «Gli ospiti possono sedersi anche al banco del bar sugli sgabelli?»**

- Se vengono rispettate le regole di distanziamento, ovvero una distanza di almeno 2 metri tra i singoli gruppi di ospiti con un massimo di 4 persone e se gli ospiti stanno seduti, questi possono essere anche serviti al bancone del bar. Per poter proteggere il personale di servizio dietro al banco, è necessario intraprendere particolari misure in caso di contatti di lunga durata, qualora non sia possibile rispettare la distanza minima di 2 metri dagli ospiti (p.es. mediante delimitazione di aree particolarmente esposte con lastre in plexiglas come parasputo).

**26. «Gli ospiti possono essere serviti ai tavoli alti?»**

- Gli ospiti possono essere serviti ai tavoli alti, qualora vengano rispettate le regole di distanziamento e gli ospiti siano seduti.

**27. «È possibile svolgere seminari, se le regole di distanziamento vengono rispettate?»**

- Sì, qualora si tratti di una riunione in ambito di lavoro. I seminari per esempio delle associazioni sono temporaneamente vietati.

**28. «È consentito che i gruppi partecipanti ai seminari dopo l'evento mangino al ristorante in gruppi da 4?»**

- Sì.

**29. «È possibile organizzare banchetti, feste, attività associative e pranzi nuziali se le regole di distanziamento vengono rispettate?»**

- Banchetti, feste e pranzi nuziali non sono consentiti.

**30. «La musica è consentita?»**

- La musica è consentita solo se non è dal vivo.

**31. «Le terrazze devono essere sbarrate ed è necessario disporre di una ricezione?»**

- Le terrazze non devono essere sbarrate. L'ingresso deve essere accompagnato, poiché non deve formarsi fila, da gruppo a gruppo deve esserci una distanza minima di 2 metri e i gruppi di ospiti non devono mescolarsi.

**32. «Sono consentiti gli spettacoli artistici su un palco senza contatto con gli ospiti con rispetto della distanza minima di 2 metri?»**

- No, tutte le attività di intrattenimento sono vietate. Tra cui anche spettacoli, ballo, rappresentazioni artistiche e musica dal vivo.

**33. «Il gioco dello jass è consentito?»**

- Il gioco dello jass è consentito solo all'interno di un gruppo di ospiti. Le carte da gioco vanno disposte sul tavolo pulite e alla fine devono essere nuovamente pulite a fondo. Si consiglia ai clienti di portare con sé le proprie carte.

**34. «Gli angoli da gioco per bambini sono vietati?»**

- No

**35. «Le aree fumatori sono vietate?»**

- No

**36. «Gli shisha bar sono vietati?»**

- Se l'azienda di ristorazione offre anche uno shisha bar, deve definire un piano di protezione specifico per questa offerta, che sia in linea con le misure di igiene e le regole di distanziamento sociale dell'UFSP. I due piani di protezione («Gastro» e «Shisha») saranno applicati contemporaneamente. Se la struttura è in grado di garantire queste condizioni, lo shisha bar può riaprire. Uno shisha bar puro, vale a dire che non è parte di un ristorante registrato presso il Cantone come azienda alimentare, rientra invece tra le «strutture ricreative e per il tempo

libero» secondo l'articolo 6 capoverso 2 lettera d dell'Ordinanza 2 COVID-19. Questo tipo di strutture non può ancora riaprire.

**37. «È possibile servire fonduta e raclette?»**

- Sì

**38. «È possibile sostituire i giornali con i tablet, qualora questi vengano disinfettati dopo ogni uso?»**

- Sì

**39. «Il concetto di protezione deve essere stampato e firmato?»**

- Ogni azienda che vuole riaprire deve attualmente stampare e firmare il concetto di protezione.

**40. «Un ludobar può far usare i suoi computer oppure no?»**

- Dipende da come è strutturata l'offerta. I gruppi di ospiti devono restare separati tra loro. Affinché questa condizione sia rispettata sono ammesse soltanto attività al tavolo. L'utilizzo dei computer di gioco è quindi consentito se sono installati al tavolo. Se invece per giocare l'ospite deve spostarsi in un'altra zona, il funzionamento dei computer di gioco è vietato fino a nuovo avviso. Per il funzionamento dei computer occorre disporre di un piano di protezione aggiuntivo che illustri in che modo vengono soddisfatte le norme di igiene in relazione ai computer.

**41. «Attività come il biliardo, le freccette, il bowling, sono veramente vietate in qualunque caso?»**

- Per le attività considerate come attività sportive (ad es. biliardo, freccette, bowling, ecc.), dipende sempre dallo scopo principale dell'esercizio. I gruppi di ospiti devono restare separati tra loro. Un tavolo da biliardo posizionato al centro della sala di un pub deve ad esempio essere sbarrato. Lo scopo principale del pub è offrire da bere e non far giocare a biliardo. Nei centri biliardo che dispongono anche di un bar, il biliardo può essere aperto rispettando il piano di protezione previsto per le strutture sportive, mentre il bar a sua volta dovrà rispettare quello per il settore della ristorazione e albergheria.