

## PROTOCOLLO INTERNO COVID-19

Il presente protocollo stabilisce le misure da applicare, nei reparti dell'albergo, per mettere in atto le misure igienico-sanitarie necessarie conseguenti le decisioni delle Autorità per i servizi alberghieri, della prima colazione e della piscina.

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).

Siamo chiamati a garantire i servizi al cliente e gestire i reparti nel rispetto delle norme igienico-sanitarie in vigore e garantendo confort e simpatia al cliente.

Il presente documento si basa su:

- A) **PIANO DI PROTEZIONE PER IL SETTORE ALBERGHIERO E DELLA RISTORAZIONE DURANTE IL COVID-19**, Versione 3: 7 maggio 2020

**I 5 pilastri di azione sono:**

- 1) **Distanza sociale**
- 2) **Igiene**
- 3) **Formazione e controllo**
- 4) **Comunicazione**
- 5) **Ottimizzazione dei turni/ costi**

## REGOLE DI BASE

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
1. Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari. Va evitato, per quanto possibile, il contatto con oggetti e superfici.	X	X	X	X
2. L'azienda e i collaboratori deve assicurare che i gruppi di ospiti restino separati.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
5. Le persone particolarmente a rischio devono essere protette in modo adeguato.	X	X	X	X
6. I malati in azienda devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di (auto)isolamento stabilito dall'UFSP.	X	X	X	X
7. Per garantire la protezione devono essere considerati gli aspetti specifici del lavoro e della situazione lavorativa.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
9. Le prescrizioni devono trovare attuazione a livello gestionale affinché le misure di protezione possano essere implementate e adeguate in modo efficiente.	X	X	X	X
10. I dati personali degli ospiti vengono registrati.	X	X		
È proibito spruzzare disinfettante o prodotti di pulizia direttamente su superfici, bottoniere, tastiere, maniglie, oggetti d'uso, ecc. Il prodotto sarà spruzzato sullo straccio pulito, che sua volta entrerà in contatto con l'oggetto da disinfettare/pulire.	X	X	X	X
Chi sceglie di far uso della mascherina dovrà indossarla correttamente in ogni momento (!) durante il lavoro.	X	X	X	X

## 1. IGIENE DELLE MANI

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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 (reception).	X			
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.	X	X	X	X
Le mani vanno sempre lavate o disinfettate prima dei seguenti lavori: apparecchiamento dei tavoli, piegamento dei tovaglioli e lucidatura delle posate.		X	X	
Una volta sparecchiati i tavoli, i collaboratori devono lavarsi o disinfettarsi le mani prima di toccare le stoviglie pulite.		X		

## 2. DISTANZIAMENTO DEI GRUPPI DI OSPITI

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
A ogni tavolo può sedersi al massimo un gruppo di ospiti composto di 4 persone. Fanno eccezione i genitori con bambini.		X		
L'azienda garantisce che i gruppi di ospiti restino separati tra di loro.	X	X		
Tutti gli ospiti devono utilizzare i posti a sedere. Non è consentita la consumazione in piedi.		X		

### 3. RISPETTO DELLE DISTANZE

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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.		X		
I pannelli divisorii utilizzati per separare i tavoli devono rispondere ai seguenti requisiti [...]				
Posti a sedere al bancone/bar vengono rimossi per evitare che il personale in servizio al bancone sia esposto a un contatto prolungato.		X		
L'azienda deve assicurare che gli ospiti in attesa possano osservare la distanza minima di 2 metri dagli altri ospiti.	X	X		
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.	X	X		
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.	X	X	X	X
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.			X	
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.	X	X	X	X
I posti a sedere nei locali destinati ai seminari dell'azienda devono essere a una distanza minima di 2 metri.		X		
L'azienda deve segnalare agli ospiti le misure di igiene e di protezione. In caso di violazione, l'azienda deve richiamare la persona.	X	X	X	
Nei locali in cui gli ospiti ordinano al bancone (ad es. bar) vanno affissi dei cartelli che segnalino le regole di distanziamento ai clienti. Le consumazioni devono essere consumate da seduti (in gruppi di massimo 4 persone) o al di fuori dell'esercizio.		X		

L'azienda evita che il personale tocchi oggetti degli ospiti, tra cui anche i loro indumenti. I guardaroba sono proibiti.	X	X	X	
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.		X		X
<b>Lavoro con distanziamento non praticabile (meno di 2 metri)</b>				
Tra gli ospiti e il personale non deve esserci contatto fisico. Fanno eccezione le emergenze mediche. Le strette di mano vanno evitate imperativamente.	X	X	X	X
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.	X	X		
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.		X		
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.		X	X	

#### 4. PULIZIA

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
Il coperto deve essere sostituito dopo ogni uso e pulito prima del riutilizzo.		X		
Per i lavori di pulizia vanno impiegati panni di stoffa che vanno sostituiti regolarmente, ma almeno 2 volte al giorno.	X	X	X	X
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. È proibito spruzzare disinfettante o prodotti di pulizia direttamente su superfici e oggetti. Il prodotto sarà spruzzato sullo straccio pulito, che sua volta entrerà in contatto con l'oggetto da disinfettare/pulire.	X	X	X	X
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. È proibito spruzzare disinfettante o prodotti di pulizia direttamente su superfici e oggetti. Il prodotto sarà spruzzato sullo straccio pulito, che sua volta entrerà in contatto con l'oggetto da disinfettare/pulire.	X	X	X	X
I servizi igienici vengono puliti e disinfettati dopo ogni turno (ma almeno 2 volte al giorno). Deve essere stilato un verbale di pulizia.			X	
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.			X	X
Le pattumiere aperte devono essere svuotate più volte al giorno.	X	X	X	X
I sacchetti dell'immondizia non vanno compressi a mano.	X	X	X	X
Gli indumenti da lavoro devono essere cambiati ogni giorno e lavati a seconda dell'uso con del detersivo convenzionale.	X	X	X	X
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).	X	X	X	X
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	X	X	X	X

tovaglia che coprono l'intero tavolo, la tovaglia sottostante <u>non</u> 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.	X	X	X	X
I menù e i vassoi vanno puliti o disinfettati prima che vengano consegnati ad altri ospiti.		X		
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.		X	X	X

## 5. PERSONE PARTICOLARMENTE A RISCHIO

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
Le disposizioni dell'art. 10c dell'ordinanza 2 sulle misure di lotta contro il coronavirus 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

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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.	X	X	X	X

## 7. SITUAZIONI DI LAVORO PARTICOLARI

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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.	X	X	X	X
I guanti monouso vengono cambiati dopo un'ora e smaltiti in una pattumiera chiusa.	X	X	X	X
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.		X		
Va evitato, per quanto possibile, l'utilizzo di oggetti a uso di più ospiti (ad es. riviste, giornali, computer al bar).	X	X	X	
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 messi 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.		X		X
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.	X	X	X	X



## 8. INFORMAZIONE

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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 (auto)isolamento stabilito dall'UFSP.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
L'azienda deve comunicare periodicamente ai dipendenti le misure igieniche attuate e come gestire la clientela in sicurezza.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
Il personale deve comunicare alla clientela che è preferibile il pagamento non in contanti e senza contatto.	X			
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.	X			
L'azienda informa i collaboratori in modo trasparente sulla situazione sanitaria dell'azienda.	X	X	X	X

## 9. GESTIONE

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
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.	X	X	X	X
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). 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.	X	X	X	X
L'azienda deve vietare ai collaboratori malati di lavorare e mandarli subito a casa.	X	X	X	X
Per i collaboratori con mascherine igieniche sono previste pause con frequenza maggiore (ogni 2 ore). È proibito fumare durante queste pause.	X	X	X	X
La direzione dell'azienda deve verificare l'attuazione delle misure.				



HOTEL \*\*\*S  
INTERNATIONAL AU LAC  
LUGANO

### ALTRE MISURE DI PROTEZIONE

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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.	X		X	
L'azienda deve segnalare agli ospiti le misure di igiene e di protezione.				
<b>PISCINA E GIARDINO</b>				
È consentito l'uso di piscine e saune.	X	X	X	X
Nella zona wellness i gruppi di ospiti (ad es. coppie, famiglie, comitive, membri della stessa economia domestica) non sono tenuti a mantenere una distanza di 2 metri. Va assicurato che i gruppi di ospiti restino separati.	X	X	X	X
I posti relax (ad es. lettini, mobili per salottini, attrezzi sportivi, ecc.) devono essere disposti a 2 metri di distanza gli uni dagli altri.	X	X	X	X

### STIPULA

	Ricevimen to	Rist. / Bar	Housekee p.	Cucina
Il presente documento è stato inviato e spiegato a tutti i collaboratori.	X	X	X	X

rs/ I:\Documents\Hotel.Int\KOPAS\2020\_COVID-19\2020\_05 Protocollo Covid-19 Hotel International au Lac Lugano.docx  
1. giugno 2020