

## 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 4: 29 maggio 2020, valido dal 6 giugno 2020**

Redatto da HotellerieSuisse e approvato dall'Ufficio federale della sanità pubblica

**I 5 pilastri di azione sono:**

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

**Gli obiettivi da raggiungere:**

- 1) Sicurezza per tutti, confort e simpatia per i clienti

## REGOLE DI BASE

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
Tutte le persone in azienda devono lavarsi le mani a intervalli regolari.	X	X	X	X
Le strutture di ristorazione, i bar e la ristorazione collettiva devono assicurare che i gruppi di ospiti restino separati.		X		
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
Pulizia periodica e secondo le necessità delle superfici.	X	X	X	X
Le persone particolarmente a rischio devono essere protette in modo adeguato.	X	X	X	X
I malati in azienda devono essere mandati a casa e istruiti sull'obbligo di isolamento stabilito dall'UFSP.	X	X	X	X
Per garantire la protezione devono essere considerati gli aspetti specifici del lavoro e della situazione lavorativa.	X	X	X	X
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
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
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

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
<p><b>1. IGIENE DELLE MANI</b></p> <p>Approntamento di stazioni igienizzanti per le mani: Gli ospiti devono potersi disinfettare le mani con acqua e sapone. Dove non è possibile sono a disposizione appositi disinfettanti al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ricevimento</li> <li>- Lobby-bar</li> <li>- Buffet delle colazioni</li> </ul>	X	X	X	
<p>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.</p>	X	X	X	X
<p>Le mani vanno possibilmente lavate o disinfettate prima dei seguenti lavori: apparecchiare i tavoli, toccare posate pulite, piegare i tovaglioli e lucidare le posate.</p>		X		X

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
<p><b>2. DISTANZIAMENTO DEI GRUPPI DI OSPITI</b></p> <p>Un <u>gruppo di persone</u> comprende di seguito da 1 a un massimo di 300 persone. Gli <u>ospiti del gruppo si conoscono</u> o una persona del gruppo di ospiti e/o il padrone di casa si assicurano di conoscere tutte le persone nell'ambito del gruppo di ospiti e che sia <u>garantita la tracciabilità</u> ai sensi del punto 10 per due settimane dal momento della visita.</p>	X	X		
<p>Le persone di un gruppo di ospiti non sono tenute a prenotare e possono arrivare in momenti diversi.</p>	X	X		
<p>L'azienda garantisce che i gruppi di ospiti restino separati tra di loro. Per ogni gruppo di ospiti con più di 4 persone occorre registrare i dati di contatto di almeno una persona.</p>	X	X		
<p>Nelle attività di ristorazione e lobby-bar il consumo di cibo e bevande avviene esclusivamente da seduti.</p>		X		
<p>In caso di eventi in strutture o aziende aperte al pubblico è consentito</p>		X		

l'accesso di fino a 300 persone. Cibo e bevande in strutture o aziende aperte al pubblico devono essere consumati da seduti. Nell'ambito di un gruppo di ospiti non è necessario rispettare le distanze minime. L'azienda garantisce che diversi gruppi non si mescolino.				
---	--	--	--	--

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
<b>3. RISPETTO DELLE DISTANZE</b>				
Nell'ambito di un gruppo di ospiti non è necessario rispettare le distanze minime. L'azienda garantisce che diversi gruppi non si mescolino.	X	X		
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.				
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 seminari si applica la distanza minima di 2 metri tra i rispettivi partecipanti se la sala per seminari offre sufficiente spazio.		X		

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. L'azienda non è responsabile del rispetto delle misure di igiene e di protezione nel luogo pubblico.	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.	X	X	X	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	X	X

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
<b>4. PULIZIA</b>				
Tutte le superfici vengono pulite a intervalli regolari adeguati.	X	X	X	X
Le pattumiere aperte devono essere svuotate regolarmente.	X	X	X	X
Gli indumenti da lavoro devono essere cambiati regolarmente 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 (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.		X	X	
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

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

## 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 isolamento stabilito dall'UFSP (cfr. <a href="http://www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankhei-ten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/selbst-iso-lierung-und-selbst-quarantaene.html">www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankhei-ten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/selbst-iso-lierung-und-selbst-quarantaene.html</a> ). 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		
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
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 rinunciare a entrare nell'esercizio qualora presentino i sintomi di malattie delle vie respiratorie. Questo è assicurato dall'esposizione degli appositi flyer dell'Ufficio federale della sanità pubblica.	X			
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.	X	X	X	X

## 9. GESTIONE

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
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, il collaboratore è tenuto a riferire al superiore se appartiene al gruppo a rischio.	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.				
<b>Sono consentiti angoli con giochi dedicati ai bambini e parco giochi. Il</b>	X	X	X	

numero di bambini non è limitato. Le distanze minime non valgono per i bambini. Tutti i giochi devono essere facili da pulire.				
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	
È consentito l'uso di piscine.	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	

	Ricevimento	Rist. / Bar	Housekeep.	Cucina
<b>10. DATI PERSONALI</b>				
Gli ospiti forniscono i loro dati di contatto per poter essere contattati all'occorrenza dall'ufficio medico cantonale. Ciò avviene al check-in al ricevimento.	X			
Per eventi di ogni tipo, l'azienda non è tenuta a registrare i dati di contatto se l'organizzatore dell'evento assicura di aver registrato una lista di ospiti. L'organizzatore non è tenuto a consegnare l'elenco di ospiti al gestore. L'azienda registra i dati di contatto dell'organizzatore.	X	X		
Il presente documento è stato inviato e spiegato a tutti i collaboratori.	X	X	X	X