

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

---

Versione 4: 29 maggio 2020, valido dal 6 giugno 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 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 o fino all'approvazione di una nuova versione. In caso di dubbio riferirsi alla versione in lingua tedesca del documento. L'azienda ha la responsabilità di assicurare il rispetto del piano di protezione.

L'azienda non può essere aperta dalle ore 00.00 alle 06.00 (incl. discoteche, locali da ballo e locali notturni). Sono esclusi i ristoranti negli alberghi, i bar degli alberghi e il servizio in camera per gli ospiti degli hotel. Un gruppo di persone comprende di seguito da 1 a un massimo di 300 persone. Gli ospiti del gruppo si conoscono 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 garantita la tracciabilità ai sensi del punto 10 per due settimane dal momento della visita.

## 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.
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 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 degli ospiti vengono registrati conformemente al punto 10.

## VALIDITÀ PER LE SEGUENTI AZIENDE

Nome	Indirizzo

### 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.

#### Misure

Approntamento di stazioni igienizzanti per le mani: gli ospiti hanno la possibilità di lavarsi le mani con acqua e sapone o disinfettarle con appositi prodotti igienizzanti 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 avviene una disinfezione delle mani.

Le mani vanno possibilmente lavate o disinfettate prima dei seguenti lavori: apparecchiare i tavoli, toccare posate pulite, piegare i tovaglioli e lucidare le posate.

### 2. DISTANZIAMENTO DEI GRUPPI DI OSPITI

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

#### Misure

Un gruppo di ospiti deve essere al massimo di 300 persone.

Le persone di un gruppo di ospiti non sono tenute a prenotare e possono arrivare in momenti diversi.

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. Sono esclusi discoteche, locali da ballo e locali notturni. Se in queste strutture si verifica un contatto diretto, occorre registrare i dati di contatto delle persone presenti.

Nelle attività di ristorazione il consumo di cibo e bevande avviene esclusivamente da seduti.

Discoteche, locali da ballo e locali notturni possono consentire l'accesso al massimo a 300 ospiti al giorno.

In caso di eventi in strutture o aziende aperte al pubblico è consentito 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.

### 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

Nell'ambito di un gruppo di ospiti non è necessario rispettare le distanze minime. L'azienda garantisce che diversi gruppi non si mescolino.

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 se i tavoli sono posizionati lateralmente nella direzione della seduta. In tutti gli altri casi il pannello divisorio non deve sporgere oltre il bordo del tavolo.

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 (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 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. I gruppi di ospiti osservano una distanza reciproca di 2 metri. 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 gruppi di ospiti in attesa possano osservare la distanza minima di 2 metri dagli altri gruppi di 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 avventori.

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 seminari si applica la distanza minima di 2 metri tra i rispettivi partecipanti se la sala per seminari offre sufficiente spazio.

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.

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 nell'ambito del gruppo di ospiti o al di fuori dell'esercizio.

Le aziende con concetti di buffet devono segnalare ai clienti le regole di distanziamento tra i gruppi 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 tassativamente evitate.

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 per servire, punti dove servirsi, servizio tramite teca). 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

Tutte le superfici vengono pulite a intervalli regolari adeguato.

Le pattumiere aperte devono essere svuotate regolarmente.

Gli indumenti da lavoro devono essere cambiati regolarmente 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 dotati di impianto di climatizzazione o ventilazione va evitato, per quanto possibile, il riciclo dell'aria (solo apporto di aria fresca).

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.

Il personale deve indossare indumenti da lavoro personali. Non è consentito condividere, ad esempio, i grembiuli e le toque da cuoco.

## 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 sui provvedimenti per combattere il coronavirus devono essere acquisite e si applicano a tutte le aziende e a tutti i collaboratori.

L'azienda deve considerare che i gruppi a rischio 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 isolamento stabilito dall'UFSP (cfr. [www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/selbst-isolierung-und-selbst-quarantaene.html](http://www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/selbst-isolierung-und-selbst-quarantaene.html)). 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.

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.

## 10. DATI PERSONALI

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

### Misure

Gli ospiti forniscono i loro dati di contatto per poter essere contattati all'occorrenza dall'ufficio medico cantonale. La forma di rilevamento dei dati di contatto è a discrezione dell'azienda.

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

In caso di gruppi di ospiti fino a 4 persone, gli ospiti indicano su base volontaria i dati di contatto (nome, cognome, numero di telefono, data, ora, numero del tavolo). In caso di gruppi di ospiti da 5 persone o più, almeno un ospite fornisce i propri dati di contatto. L'azienda non è responsabile della correttezza dei dati.

In caso di contatto stretto tra gruppi di ospiti in discoteche, locali da ballo e locali notturni si applica inoltre quanto segue: dopo aver informato i partecipanti e i visitatori ne vengono registrati nome, cognome e numero di telefono (dati di contatto)

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.

L'azienda utilizza i dati esclusivamente per lo scopo indicato. L'azienda deve conservare i dati per 14 giorni e poi cancellarli completamente; è riservato il consenso espresso dell'interessato all'ulteriore trattamento dei suoi dati. L'ufficio medico cantonale può richiedere i dati di contatto qualora lo ritenga necessario.

## ALLEGATI

---

Allegato	Scopo

## CONCLUSIONE

---

Il presente documento è stato spiegato a tutti i collaboratori.

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