

Allegato *sub* 1 all'ordinanza n. 51 del 24 maggio 2020



*Emergenza epidemiologica da COVID-2019*

*Unità di Crisi Regionale*

*ex Decreto P.G.R.C. n. 51 del 20.03.2020*

---

PROTOCOLLO DI SICUREZZA  
ANTI-DIFFUSIONE SARS-COV-2  
***STRUTTURE RICETTIVE  
ALBERGHIERE,  
COMPLEMENTARI E  
ALLOGGI IN AGRITURISMO***

## INTRODUZIONE

Il presente documento è redatto dalla Unità di Crisi della Regione Campania giusto DPGR n. 51/2020 viste le risultanze degli incontri di ascolto e delle proposte pervenute dalle principali associazioni di categoria e singoli albergatori, con l'obiettivo di fornire linee guida da adottare al fine di mitigare il rischio di trasmissione del contagio da Covid-19 all'interno delle strutture turistico ricettive, con l'obiettivo di tutelare la salute degli ospiti e dei collaboratori.

Al fine di garantire la ripresa delle attività delle strutture turistico-ricettive successiva alla fase di lockdown, compatibilmente con l'andamento dell'epidemia, nonché la tutela della salute del personale addetto e dell'utenza, si rende necessaria una rimodulazione graduale e progressiva delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 che tenga in considerazione le specificità e le modalità di organizzazione del lavoro, nonché le particolari criticità di gestione del rischio da contagio in tale settore.

Le indicazioni qui fornite sono di carattere generale e rappresentano essenzialmente un elenco di criteri guida di cui tener conto nelle singole situazioni.

Esse tengono conto delle attuali conoscenze sulle caratteristiche dell'infezione da SARS-CoV-2 e sull'impatto nelle comunità che, come noto, sono passibili di aggiornamenti all'emergere di nuove evidenze.

In particolare, tra le diverse misure di prevenzione e contenimento riconosciute a livello scientifico per contrastare la diffusione del contagio, si considerano: norme comportamentali, distanziamento sociale e *contact tracing*.

Le indicazioni in esse contenute si pongono, inoltre, in continuità con le indicazioni di livello nazionale, in particolare con il protocollo condiviso tra le parti sociali approvato dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 26 aprile 2020, nonché con i criteri guida generali di cui ai documenti tecnici prodotti da INAIL e Istituto Superiore di Sanità con il principale obiettivo di ridurre il rischio di contagio per i singoli e per la collettività in tutti i settori produttivi ed economici.

In tale contesto, il sistema aziendale della prevenzione consolidatosi nel tempo secondo l'architettura prevista dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 costituisce la cornice naturale per supportare la gestione integrata del rischio connesso all'attuale

pandemia.

In ogni caso, solo la partecipazione consapevole e attiva di ogni singolo utente e lavoratore, con pieno senso di responsabilità, potrà risultare determinante, non solo per lo specifico contesto aziendale, ma anche per la collettività.

Infine, è opportuno che le indicazioni operative di cui al presente documento, eventualmente integrate con soluzioni di efficacia superiore, siano adattate ad ogni singola organizzazione, individuando le misure più efficaci in relazione ad ogni singolo contesto locale e le procedure/istruzioni operative per mettere in atto dette misure. Tali procedure/istruzioni operative possono coincidere con procedure/istruzioni operative già adottate, purché opportunamente integrate, così come possono costituire un addendum connesso al contesto emergenziale del documento di valutazione dei rischi redatto ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.

Resta inteso che in base all'evoluzione dello scenario epidemiologico le misure indicate potranno essere rimodulate, anche in senso più restrittivo.

Tutte le indicazioni riportate devono intendersi come integrazioni alle raccomandazioni di distanziamento sociale e igienico-comportamentali finalizzate a contrastare la diffusione di SARS-CoV-2 in tutti i contesti di vita sociale. A tal proposito, relativamente all'utilizzo dei guanti monouso, in considerazione del rischio aggiuntivo derivante da un loro errato impiego, si ritiene di privilegiare la rigorosa e frequente igiene delle mani con acqua e sapone o soluzione idro-alcolica, sia per clienti/visitatori/utenti, sia per i lavoratori (fatti salvi, per questi ultimi, tutti i casi di rischio specifico associato alla mansione).

Per tutte le procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione, di aerazione degli ambienti e di gestione dei rifiuti si rimanda alle indicazioni contenute rispettivamente: nel Rapporto ISS COVID-19 n. 19/2020 *“Raccomandazioni ad interim sui disinfettanti nell'attuale emergenza COVID-19: presidi medico chirurgici e biocidi”*, nel Rapporto ISS COVID-19 n. 5/2020 *“Indicazioni ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2”*, e nel Rapporto ISS COVID-19 n. 3/2020 *“Indicazione ad interim per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2”*, e nel Rapporto ISS COVID-19 n. 21/2020 *“Guida per la prevenzione della contaminazione da Legionella negli impianti idrici di*

*strutture turistico-ricettive e altri edifici ad uso civile e industriale non utilizzato durante la pandemia COVID-19”.*

Esse, infine, sono coerenti con le “*Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive*”, in conseguenza del nuovo coronavirus SARS-CoV-2, di cui alla nota della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome prot. 3897/COV19 del 17 maggio 2020, come recepite dall’Allegato 17 al DPCM del 17 maggio 2020.

Le presenti disposizioni si applicano alle strutture ricettive alberghiere e alle strutture complementari di cui alla LR n. 5/2001 e s.m.i., L.R. n. 17/2001 s.m.i. (bed and breakfast, affittacamere, villaggi, campeggi, case vacanze) e agli alloggi in agriturismo di cui alla LR n. 15/2008 e s.m.i. Fermo l’obbligo di rispetto dei principi e misure generali, ciascuna struttura si atterrà alle specifiche disposizioni relative alle singole attività limitatamente a quanto pertinente alla tipologia di struttura.

Inoltre, relativamente ai servizi connessi erogati all’utenza (bar, ristorazione, market, shop, balneazione, sport, piscine, palestre, centri per erogazione di servizi alla persona, teatri, parchi giochi) è fatto obbligo di osservanza delle specifiche misure di cui ai singoli Protocolli di sicurezza approvati con Ordinanze regionali ovvero, in mancanza, allegati al DPCM 17 maggio 2020 e ss.mm.ii.

## **ATTIVITÀ RICEVIMENTO**

### **Misure di carattere generale**

Anche se è probabile che il personale e gli ospiti abbiano già familiarità con le misure di prevenzione da Covid-19, è necessario fornire apposite indicazioni alla *reception* e negli altri ambienti comuni.

A tal fine deve essere predisposta una adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibili anche per i clienti di altra nazionalità.

Deve essere garantito il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno un metro in tutte le aree comuni e la differenziazione dei percorsi all’interno delle strutture, con particolare attenzione alle zone di ingresso e uscita o comunque la

affissione di cartelli informativi e/o la delimitazione degli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, palline, nastri segnapercorso, ecc.).

Pur mantenendo il tono di cordialità connesso all'attività di accoglienza è vietato stringere la mano, abbracciare o baciare gli ospiti e i colleghi di lavoro.

Dovrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura maggiore di 37,5°C.

Occorre garantire un'ampia disponibilità e accessibilità a sistemi per l'igiene delle mani con soluzioni idro-alcoliche in varie postazioni all'interno della struttura, promuovendone l'utilizzo frequente da parte dei clienti e del personale dipendente.

La postazione dedicata alla *reception* e alla cassa può essere dotata di barriere fisiche (es. schermi); in ogni caso, favorire modalità di pagamento elettroniche e gestione delle prenotazioni online, con sistemi automatizzati di check-in e check-out, ove possibile.

Gli ospiti devono sempre indossare la mascherina; parimenti il personale dipendente è tenuto all'utilizzo della mascherina quando in presenza dei clienti e/o di ogni altra persona.

Gli addetti al servizio di ricevimento devono essere dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato:

- guanti (se necessari);
- mascherina.

Gli altri addetti sono comunque tenuti ad avere sempre con sé una mascherina e ad indossarla in presenza di qualsiasi altra persona (ospite o altro addetto).

È raccomandata l'adozione di misure volte ad evitare assembramenti e a ridurre il tempo di permanenza nell'area di ricevimento, quali ad esempio:

- richiedere agli ospiti di inviare all'hotel, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo, fornendo agli ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali;
- ove possibile, utilizzare sistemi automatizzati di registrazione ed autorizzazione all'accesso (self check-in, chiavi elettroniche, etc.), ferma restando la necessità di verificare l'identità dell'ospite utilizzando il documento di identità originale e di acquisire l'autorizzazione all'addebito della carta di credito;

- in caso di prenotazioni plurime (gruppi, gruppi familiari, etc.):
  - invitare il capogruppo o il capofamiglia a fare da unico tramite per la procedura di check in e per tutte le altre esigenze di contatto diretto alla *reception*;
  - richiedere la *rooming list* entro il giorno prima dell'arrivo;
  - le chiavi, insieme ad apposite targhette per il bagaglio con il numero della camera, verranno consegnate al capogruppo o al capofamiglia che le distribuirà agli ospiti;
- per contenere la formazione di code, è possibile ritirare il documento degli ospiti in arrivo, consentire l'accesso alla struttura, e concludere in un secondo momento la procedura di registrazione;
- ove possibile, utilizzare sistemi di *virtual concierge* o sistemi simili di servizio informativo all'ospite in modo tale da ridurre al minimo le occasioni di contatto con la reception;
- favorire il ricorso alle procedure di *priority check-out* e *self check-out*, ferma restando la necessità di richiedere la sottoscrizione delle relative autorizzazioni (cosiddetti “*Priority Check-Out Agreement*” e “*Delayed Charge Agreement*”).

E' fatto obbligo di effettuare la comunicazione all'autorità di pubblica sicurezza con la massima tempestività, al fine di agevolare l'individuazione di persone che si siano eventualmente sottratte alle limitazioni degli spostamenti finalizzate al contenimento del rischio di contagio.

Evitare o limitare allo stretto necessario il contatto delle mani con gli oggetti degli ospiti (ad esempio: invitare gli ospiti a conservare la chiave per tutta la durata del soggiorno; visionare i documenti di identità senza toccarli; favorire pagamenti con sistemi contactless; etc.).

Le chiavi delle stanze devono essere pulite (o sostituite, ove ritenuto) ad ogni cambio dell'ospite. La pulizia deve interessare anche il portachiavi, se presente.

È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.

Per la movimentazione dei bagagli, è prescritto l'utilizzo dei guanti.

Sia in caso di utilizzo dei guanti che non, è necessaria la periodica e frequente igiene

delle mani attraverso l'utilizzo di acqua e sapone (necessaria in caso di mani visibilmente sporche) o attraverso l'utilizzo di gel alcolici.

Dopo aver lavato le mani con acqua e sapone è necessario asciugarle accuratamente.

I gel alcolici o soluzioni idralcoliche per l'igiene delle mani devono essere utilizzati frequentemente, anche in caso di impiego dei guanti.

Negli spazi comuni (es. reception, corridoi, pianerottoli, atri ascensori) sono messi a disposizione degli ospiti distributori di gel o soluzioni con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani.

Mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici saranno a disposizione degli ospiti che ne facciano richiesta, eventualmente anche a pagamento.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nelle aree comuni. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto.

L'utilizzo degli ascensori dev'essere regolato in modo tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale di almeno un metro, pur con la mascherina, prevedendo eventuali deroghe soltanto in caso di componenti dello stesso nucleo familiare/gruppo di viaggiatori.

I pulsanti degli ascensori devono essere puliti frequentemente.

È consigliabile che il parcheggio dell'eventuale autovettura sia effettuato dall'ospite. Qualora ciò non sia possibile, prima di accedere all'autovettura dell'ospite l'addetto al parcheggio deve indossare i guanti e mascherina, areare l'abitacolo e assicurarsi che l'aria condizionata sia spenta.

Ogni oggetto fornito in uso dalla struttura agli ospiti dovrà essere pulito e disinfettato prima e dopo di ogni utilizzo.

Gli addetti al servizio devono tenere pulita la propria postazione e provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia dei piani di lavoro e delle attrezzature (ad esempio: telefono, tastiera, mouse, schermo touch, pos, penne, matite, spillatrici). Allo scopo di agevolare lo svolgimento e l'efficacia di tale operazione, è opportuno rimuovere dal piano di lavoro tutti gli oggetti non indispensabili.

Qualora gli strumenti di lavoro vengano utilizzati durante il medesimo turno da più persone, l'addetto deve lavarsi le mani con soluzione idroalcolica prima e dopo

l'utilizzo.

Si deve evitare lo scambio della cornetta del telefono se la stessa prima del passaggio da un operatore all'altro non venga opportunamente disinfettata.

Si deve garantire la frequente pulizia e disinfezione di tutti gli ambienti e locali, con particolare attenzione alle aree comuni e alle superfici toccate con maggiore frequenza (corrimano, interruttori della luce, pulsanti degli ascensori, maniglie di porte e finestre, ecc.).

### **Unità abitative**

Le unità abitative a disposizione dell'ospite saranno oggetto di applicazione delle procedure di pulizia e disinfezione di cui al paragrafo Pulizia, Disinfezione, Sanificazione.

Agli ospiti alloggiati in unità abitative "autonome" (tende attrezzate, mobil-home, maxi-caravan, etc.) verrà consegnato un documento che possa fornire indicazioni per una corretta pulizia e disinfezione degli ambienti personali, anche eventualmente attraverso la fornitura di un Kit per la pulizia e disinfezione ordinaria.

I mezzi mobili di pernottamento degli ospiti (tende, roulotte, camper, etc.) dovranno essere posizionati all'interno di piazzole delimitate, garantendo il rispetto delle misure di distanziamento sociale tra i vari equipaggi. Il distanziamento sociale dovrà essere garantito anche nel caso di utilizzo di accessori o pertinenze, quali ad esempio tavoli, sedie, lettini o sdraio, etc.

Il layout delle sistemazioni delle unità abitative dovrà comunque garantire una distanza tra le unità abitative di almeno 1 mt tra i lati esterni.

### **Assistenza agli ospiti e richieste di interventi**

Gli addetti al ricevimento devono essere in grado di favorire l'accesso ai servizi sanitari.

A questo fine, presso la reception devono essere disponibili i numeri di telefono da contattare in caso di necessità: numero unico di emergenza (112), guardia medica, ospedale più vicino, etc.).



La direzione della struttura ricettiva può attivare una linea dedicata con le autorità sanitarie locali per la segnalazione tempestiva di eventuali problematiche di carattere sanitario e più specificamente epidemiologico.

Le istruzioni riguardanti il comportamento da tenere in presenza di persone con febbre e/o sintomi respiratori sono contenute nell'apposita sezione del presente protocollo.

Negli ambienti c.d. back of the house occorre provvedere all'organizzazione degli spazi e alla sanificazione degli spogliatoi per lasciare nella disponibilità dei lavoratori luoghi per il deposito degli indumenti di lavoro e garantire loro idonee condizioni igieniche sanitari.

In generale, in tutti gli ambienti dove sono presenti postazioni di lavoro e personale deve essere garantito un buon ricambio d'aria aprendo con maggiore frequenza le diverse aperture: finestre e balconi.

Per le operazioni di pulizia di tali ambienti si applicano le procedure in uso alla generalità degli ambienti.

### **Accesso dei fornitori esterni**

Per l'accesso di eventuali fornitori esterni devono essere individuate procedure di ingresso, transito e uscita, mediante modalità, percorsi e tempistiche predefinite, al fine di ridurre le occasioni di contatto con il personale interno.

**a.** Dovrà essere stabilito un calendario per gli approvvigionamenti (giornaliero, settimanale) allo scopo di stabilire orari compatibili con le attività evitando che più scarichi avvengano contemporaneamente. L'orario dello scarico deve essere obbligatoriamente previsto al di fuori dell'orario di apertura al pubblico;

**b.** Laddove possibile (presenza di area di carico e scarico), il trasportatore dovrà attenersi alla distanza di un metro dall'operatore del servizio e comunque è tenuto ad indossare i necessari dispositivi di protezione (mascherina, guanti) in caso di discesa dal mezzo per effettuare la consegna, in caso contrario il trasportatore sarà tenuto a consegnare la merce in corrispondenza dell'area dedicata senza fare ingresso all'interno dell'attività;

c. I fornitori sono tenuti a privilegiare la trasmissione della documentazione di trasporto per via telematica ma, in caso di scambio di documenti con il personale, procedono alla preventiva igienizzazione delle mani mantenendo una distanza comunque non inferiore al metro rispetto agli altri operatori.

## **PULIZIA DELLE CAMERE E DEGLI AMBIENTI COMUNI**

### **Definizioni**

La pulizia quotidiana è effettuata secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

Pulizia, disinfezione e sanificazione possono essere svolte separatamente o essere condotte con un unico processo utilizzando prodotti che hanno duplice azione; è importante rimuovere lo sporco o i residui di sporco che possono contribuire a rendere inefficace l'intero processo. Per i dettagli si rimanda a quanto riportato nel paragrafo

### **PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE**

#### **Misure di carattere generale**

Gli addetti al servizio di pulizia e rifacimento delle camere e di pulizia dei saloni e delle aree comuni sono dotati di dispositivi di protezione individuale necessari al corretto svolgimento del lavoro loro affidato:

- guanti;
- mascherina.

Quando possibile, è opportuno evitare la presenza contemporanea di più persone nella medesima camera.

#### **Modalità operative di svolgimento del servizio ai piani**

Prima di entrare nella stanza verificare di aver indossato correttamente gli opportuni dispositivi di protezione individuale.

Areare la stanza aprendo le finestre, se presenti, prima di intraprendere le successive operazioni di pulizia.

La pulizia della stanza sarà effettuata con diverse modalità a seconda che sia già occupata da un ospite (fermata) o che sia destinata ad accogliere un nuovo ospite (partenza).

Nel caso di fermata, la stanza sarà pulita secondo la prassi in uso nell'azienda.

Nel caso di partenza la stanza sarà sanificata, anche con proprio personale opportunamente istruito.

Dopo ogni fase del ciclo di pulizia è opportuno cambiare i guanti.

I rifiuti presenti devono essere gettati nel cestino, dotato di sacchetto. Il sacchetto contenente i rifiuti deve essere chiuso e riposto nello scomparto dei rifiuti del carrello.

La pulizia deve riguardare tutte le superfici che sono venute a contatto con l'ospite, quali comodini, scrivania, sedie, tavolini, eventuali suppellettili, *amenities*, telefono, telecomando, maniglie e pulsantiere, armadi e cassetti.

In caso di cambio biancheria, la biancheria usata (lenzuola e biancheria da bagno) deve essere riposta in un contenitore chiuso, separato dal carrello della biancheria pulita; biancheria sporca e pulita devono essere sempre separate e non venire in contatto.

Non utilizzare la biancheria sporca come supporto nelle operazioni di pulizia della stanza (ad esempio: non utilizzare asciugamani o tappetini doccia utilizzati nelle operazioni di pulizia del bagno).

Il materiale di pulizia (panni, salviette e quanto necessario per la pulizia e la spolveratura) deve essere monouso o precedentemente trattato con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% per 10 minuti o con altro trattamento di pari efficacia; non usare un panno utilizzato per eliminare lo sporco per asciugare o lucidare superfici pulite.

Se il frigorifero è presente e attivo, ad ogni cambio dell'ospite pulire le confezioni integre presenti nel frigorifero, quindi pulire internamente ed esternamente il frigorifero.

Il vassoio coffee/tea *facilities* viene controllato, pulito e rifornito. I bicchieri e le tazze devono essere sostituiti al cambio dell'ospite, anche se non utilizzati.

I pavimenti vengono puliti e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali.

Quando possibile, è opportuno evitare di dotare le stanze o gli altri ambienti della struttura di tappeti o di elementi di arredo che non sopportano cicli di pulizia quotidiani.

È altresì consigliabile rimuovere runner, cuscini decorativi ed altri elementi non necessari.

Nelle aree comuni (corridoi, scale, pianerottoli, saloni etc.) tutti gli elementi che vengono a contatto ripetuto con gli ospiti, quali maniglie, maniglioni, pulsantiere etc. devono essere puliti ad intervalli regolari in funzione del livello di utilizzo.

Eventuali portarifiuti vanno svuotati e puliti.

Gli eventuali trattamenti aggiuntivi a scopo di sanificazione e purificazione vengono svolti al termine delle operazioni di pulizia.

A fine del turno di servizio il carrello utilizzato per il servizio alle camere deve essere pulito, riordinato e ripristinato con tutti i materiali mancanti.

### **Modalità operative del servizio nell'area di ricevimento**

La zona di ricevimento, come ogni altra area della struttura in cui sono presenti diverse persone, deve essere periodicamente areata.

I pavimenti dell'area di ricevimento e quelli delle altre zone vengono lavati e sanificati con prodotti adeguati alle diverse tipologie di materiali almeno due volte al giorno e comunque con una frequenza adeguata all'affollamento delle stesse nel corso della giornata.

Per il mobilio e tutte le superfici di contatto si assicura, come per le camere, una pulizia periodica, tanto più ravvicinata quanto maggiore è l'afflusso di ospiti.

Pulsantiere e altre superfici e suppellettili a frequente contatto con gli ospiti vengono puliti almeno due volte al giorno e comunque ogni qualvolta l'utilizzo ripetuto da parte della clientela lo richieda.

Per la pulizia dei divani, delle poltrone e delle sedute in genere si procede secondo la prassi in uso nell'azienda, impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori.

All'esterno dei servizi igienici degli spazi comuni dovranno essere messi a disposizione distributori di gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, con l'indicazione di igienizzare le mani prima dell'accesso e anche all'uscita.

### **Servizi igienici a disposizione degli ospiti**

I servizi igienici a disposizione degli ospiti saranno oggetto di applicazione delle procedure di pulizia e disinfezione di cui al paragrafo "PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE", prevedendo in ogni caso l'applicazione delle seguenti prescrizioni:

- si dovrà prevedere all'ingresso l'installazione di dispenser di gel igienizzante o soluzioni idralcoliche oltre all'affissione di cartelli contenenti il richiamo alle norme comportamentali, nonché di un foglio di lavoro che riporti distintamente gli orari dei passaggi delle pulizie e delle schede tecniche dei prodotti utilizzati;
- gli utenti in transito negli spazi comuni/zone di passaggio dovranno sempre indossare i DPI, allorquando non siano impegnati nelle ordinarie operazioni di igiene personali;
- l'utilizzo dei servizi dovrà avvenire nel rispetto delle misure di distanziamento e sicurezza, evitando ogni possibile assembramento; pertanto, l'accesso al gruppo servizi sarà consentito quando i lavandini o le cabine docce e wc siano disponibili, così da evitare inutili soste negli spazi comuni/zone di passaggio, garantendo in ogni momento il rispetto del distanziamento sociale;
- i lavandini e gli orinatoi, dovranno essere distanti almeno 1 mt, se ciò non fosse possibile, si dovrà procedere alla chiusura alternata degli stessi, così da assicurare la distanza di sicurezza tra gli ospiti

## **Microclima**

Per quanto riguarda il microclima, è fondamentale verificare le caratteristiche di aerazione dei locali e degli impianti di ventilazione e la successiva messa in atto in condizioni di mantenimento di adeguati ricambi e qualità dell'aria indoor. Per un idoneo microclima è necessario:

- garantire periodicamente l'aerazione naturale nell'arco della giornata in tutti gli ambienti dotati di aperture verso l'esterno, dove sono presenti postazioni di lavoro, personale interno o utenti esterni (comprese le aule di udienza ed i locali openspace), evitando correnti d'aria o freddo/caldo eccessivo durante il ricambio naturale dell'aria;
- aumentare la frequenza della manutenzione / sostituzione dei pacchi filtranti dell'aria in ingresso (eventualmente anche adottando pacchi filtranti più efficienti);
- in relazione al punto esterno di espulsione dell'aria, assicurarsi che permangano condizioni impiantistiche tali da non determinare l'insorgere di inconvenienti igienico sanitari nella distanza fra i punti di espulsione ed i punti di aspirazione;
- attivare l'ingresso e l'estrazione dell'aria almeno un'ora prima e fino ad una dopo l'accesso da parte del pubblico;
- nel caso di locali di servizio privi di finestre quali archivi, spogliatoi, servizi igienici, ecc., ma dotati di ventilatori/estrattori meccanici, questi devono essere mantenuti in funzione almeno per l'intero orario di lavoro;
- per quanto riguarda gli ambienti di collegamento fra i vari locali dell'edificio (ad esempio corridoi, zone di transito o attesa), normalmente dotati di minore ventilazione o privi di ventilazione dedicata, andrà posta particolare attenzione al fine di evitare lo stazionamento e l'assembramento di persone, adottando misure organizzative affinché gli stessi ambienti siano impegnati solo per il transito o pause di breve durata;
- negli edifici dotati di specifici impianti di ventilazione con apporto di aria esterna, tramite ventilazione meccanica controllata, eliminare totalmente la funzione di ricircolo dell'aria;

- Relativamente agli impianti di riscaldamento/raffrescamento che fanno uso di pompe di calore, fancoil, o termoconvettori, qualora non sia possibile garantire la corretta climatizzazione degli ambienti tenendo fermi gli impianti, pulire in base alle indicazioni fornite dal produttore, ad impianto fermo, i filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati.
- le prese e le griglie di ventilazione devono essere pulite con panni puliti in microfibra inumiditi con acqua e sapone, oppure con alcool etilico al 75%;
- evitare di utilizzare e spruzzare prodotti per la pulizia detergenti/disinfettanti spray direttamente sui filtri per non inalare sostanze inquinanti, durante il funzionamento.

Fino all'individuazione di specifiche modalità di trasmissione del SARS-CoV-2 è necessario prestare molta attenzione alla qualità dell'aria, in particolare, con frequenze maggiori procedendo alla pulizia dei filtri degli impianti di condizionamento e ventilazione. La polvere catturata dai filtri rappresenta un ambiente favorevole alla proliferazione di batteri e funghi o di altri agenti biologici.

Nello specifico andrà garantito:

**1) Nel caso si decidesse di non utilizzare condizionatori di aria:**

areazione naturale ed il ricambio di aria almeno ogni 20 minuti negli spazi comuni. Agli utenti andrà raccomandato di tenere areata la stanza.

**2) Nel caso si decidesse di utilizzare condizionatori di aria:**

- pulizia preliminare dei filtri degli impianti, prevedendo la sostituzione nel caso in cui lo stato di usura fosse avanzata;
- applicazione di un piano di manutenzione e pulizia periodico che garantisca l'uso in sicurezza;
- escludere totalmente, per gli impianti di condizionamento, la funzione di ricircolo dell'aria; se ciò non fosse tecnicamente possibile, vanno rafforzate ulteriormente le misure per il ricambio d'aria naturale e in ogni caso va garantita la pulizia, ad impianto fermo, dei filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati, secondo le indicazioni

tecniche di cui al documento dell'Istituto Superiore di Sanità.

## **SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE**

Per favorire il distanziamento, possono essere utilizzate per la somministrazione altre aree interne ed esterne alla struttura ricettiva, normalmente destinate ad altri usi.

Gli alimenti da somministrare tramite servizio in camera vengono trasferiti al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio. Durante il trasferimento è importante curare la protezione degli alimenti dalle contaminazioni accidentali da parte del personale, che dovrà indossare guanti e mascherina.

I tempi di allestimento e consegna devono essere minimizzati.

Si rinvia per ogni altro aspetto alle prescrizioni contenute nel **PROTOCOLLO DI SICUREZZA ANTI-DIFFUSIONE SARS-COV2 SETTORE DELLA RISTORAZIONE E BAR** allegato all'Ordinanza n.48 del 17 maggio 2020, alle cui singole disposizioni - fermo l'obbligo di rispetto dei principi generali- ciascuna struttura si atterrà limitatamente alle attività di proprio interesse.

Il buffet non è consentito.

E' consentito esclusivamente il servizio con la modalità di prelievo che viene attraverso la consegna del cibo e bevande da parte di un operatore con prelievo da parte di questo delle pietanze indicate dal consumatore tra quelle esposte che dovranno essere adeguatamente protette con superfici sanificabili, igienizzabili e non porose.

In ogni caso dovrà essere garantito il distanziamento, anche attraverso l'uso di opportuna segnaletica orizzontale.

## **INFORMAZIONI AI LAVORATORI ED AGLI OSPITI**

### **Misure di carattere generale**

La struttura informa i lavoratori e chiunque acceda agli spazi aziendali circa le



disposizioni impartite dalle Autorità e le misure da adottare al fine di limitare il rischio di trasmissione di Covid-19.

E' altresì fatto obbligo di informare i collaboratori e gli ospiti delle misure di prevenzione igienico sanitaria, nonché delle indicazioni e delle prescrizioni relative alle varie aree della struttura o alle varie attività.

Le relative comunicazioni possono essere realizzate con varie modalità, quali ad esempio cartelli informativi o schermi nella hall e negli spazi comuni, il sito internet della struttura ricettiva, le televisioni in camera, la posta elettronica, i sistemi di messaggistica, i social network, etc.

## **DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE E MODALITÀ DI UTILIZZO**

E' fatto obbligo dell'adozione delle misure relative alla fornitura ai dipendenti e all'uso corretto dei DPI secondo le seguenti modalità:

- a. per tutti i lavoratori che condividono spazi comuni, è obbligatorio l'utilizzo di mascherina;
- b. le mascherine, fornite dall'azienda, andranno indossate secondo modalità che impediscano l'involontaria contaminazione, compromettendone l'efficacia;
- c. per gli addetti alle pulizie dei servizi igienici oltre alle mascherine è opportuno fornire gli altri DPI ovvero: guanti in lattice, occhiali/visiere;
- d. obbligatorio fornire guanti in lattice ai lavoratori impiegati in mansioni che lo richiedono (camerieri, cassieri, receptionist);
- e. per i lavoratori impiegati in attività che prevedano l'utilizzo di alte temperature (cuochi, aiuto cuochi, pizzaioli) è da preferire il lavoro a mano nuda fermo restando l'obbligo di tenere costantemente pulite le mani.

### **Smaltimento dei DPI**

Come indicato dal rapporto dell'Istituto Superiore di Sanità "*Indicazioni ad interim per*

*la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus sars-cov-2*", aggiornato al 31 marzo 2020, tutti i DPI impiegati in ambienti di lavoro diversi dalle strutture sanitarie, dovranno essere smaltiti nei rifiuti indifferenziati, tranne diverse disposizioni dei singoli regolamenti comunali.

E' fatto obbligo di

- chiudere adeguatamente i sacchi utilizzando guanti monouso;
- non schiacciare e comprimere i sacchi con le mani;
- evitare l'accesso di animali da compagnia ai locali dove sono presenti i sacchetti di rifiuti;
- smaltire il rifiuto dal proprio esercizio quotidianamente con le procedure in vigore sul territorio (esporli fuori negli appositi contenitori, o gettarli negli appositi cassonetti rionali o di strada).

Utilizzare almeno due sacchetti uno dentro l'altro o in numero maggiore in dipendenza della resistenza meccanica degli stessi, che dovranno essere chiusi utilizzando legacci o nastro adesivo.

## **IGIENE DEL PERSONALE**

In aggiunta a tutte le disposizioni vigenti, il lavoratore dovrà rispettare le seguenti disposizioni, atte a garantire elevati livelli di sicurezza:

- a.** garantire una corretta igiene delle mani mediante il lavaggio frequente con acqua corrente calda e detergente disinfettante per almeno un minuto (in alternativa è possibile utilizzare anche un disinfettante per le mani con almeno il 60% di alcool per 30 secondi), secondo quanto previsto da *“Previene le infezioni con il corretto lavaggio delle mani”* del Ministero della Salute;
- b.** indossare tutti i DPI previsti dal presente Protocollo, in base alla propria mansione;
- c.** coprire bocca e naso quando tossisce o starnutisce provvedendo a sostituire la mascherina lontano dalle zone di produzione e/o confezionamento e comunque da altre persone, provvedendo successivamente al lavaggio delle mani e al corretto smaltimento della mascherina dismessa;

- d. non toccare mai la mascherina mentre si lavora, in caso di necessità allontanarsi dagli alimenti, sistemare la mascherina avendo cura di toccarla solo dai lembi, lavarsi le mani e riprendere l'attività lavorativa;
- e. non toccarsi mai gli occhi, il naso o la bocca con le mani;
- f. nei momenti di pausa o fine servizio non sono consentite soste in aree comuni;
- g. ove possibile arieggiare gli ambienti per favorire il ricambio d'aria.

## **GESTIONE DI UN CASO SINTOMATICO SOSPETTO**

La struttura che venga a conoscenza di un caso positivo e/o tra i propri ospiti presenti o meno presso la struttura, deve prendere tempestivamente contatto con il Comune e con la Asl competente.

### **Obblighi a carico dell'ospite, della struttura e degli operatori.**

Nel caso in cui un ospite o un operatore, durante la permanenza all'interno della struttura o servizio, manifesti febbre e sintomi respiratori (tosse secca, mal di gola, difficoltà respiratorie), lo deve comunicare tempestivamente al personale possibilmente senza entrare in contatto diretto.

La struttura provvede tempestivamente a contattare il Dipartimento di prevenzione dell'ASL di riferimento, fatto salvo situazioni di particolari criticità, ad esempio dispnea o difficoltà respiratorie severe, in cui si chiederà l'intervento del 118.

Al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa del parere sanitario:

- è fatto obbligo al cliente di indossare una mascherina chirurgica;
- ridurre al minimo i contatti con altre persone e indirizzarlo a un ambiente isolato con la porta chiusa, garantendo un'adeguata ventilazione naturale;

- escludere l'impianto di ricircolo dell'aria, se possibile;
- l'eventuale consegna di cibo, bevande o altro sarà effettuata lasciando quanto necessario fuori dalla porta;
- l'ingresso di personale nel medesimo ambiente, in caso di necessità improrogabili, va limitato allo stretto indispensabile e con obbligo di utilizzare gli opportuni dispositivi di protezione individuale (mascherina, guanti, visiera);
- eliminare eventuale materiale utilizzato dall'ospite malato (es. fazzoletti di carta utilizzati) a cura dello stesso in un sacchetto chiuso dallo stesso cliente e che dovrà essere smaltito insieme con i materiali infetti eventualmente prodottisi durante l'intervento del personale sanitario.

### **Personale dipendente o collaboratore**

Se la persona che presenta i sintomi è un dipendente o un collaboratore, al momento in servizio, dovrà interrompere immediatamente l'attività lavorativa comunicandolo al datore di lavoro. Il dipendente è tenuto a rientrare al proprio domicilio adottando le necessarie precauzioni e prendere contatto con il proprio MMG. Qualora il dipendente sia domiciliato presso la struttura, al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio, nell'attesa dell'arrivo dei sanitari, dovranno essere adottate le misure sopra indicate in riferimento agli ospiti. È consigliabile che i dipendenti domiciliati presso la struttura siano alloggiati in camere singole poiché se uno di loro si ammala di COVID 19 tutti coloro che hanno dormito nella stessa stanza dovranno essere posti in isolamento domiciliare e allontanati dal lavoro. Se un dipendente o un collaboratore comunica da casa di avere dei sintomi, o sospetta infezione da Coronavirus, dovrà rimanere a casa e cercare subito assistenza medica. La struttura deve individuare immediatamente le unità venute a contatto con il dipendente o collaboratore in questione, mettendo a disposizione dell'Autorità sanitaria il relativo elenco per le valutazioni di competenza. In caso di diagnosi di Covid-19 il lavoratore seguirà le istruzioni ricevute dal personale medico, incluso l'isolamento in casa fino a guarigione virologica accertata. La struttura si atterrà alle indicazioni dell'Autorità sanitaria.

### **Kit protettivo**

Presso la struttura deve essere disponibile un kit da utilizzare per coloro che presentano sintomi da Covid-19 o per coloro che si prendono cura di una persona affetta. Il kit comprende i seguenti elementi: mascherine chirurgiche per il malato e di tipo FFP2 per chi presta assistenza; protezione facciale e guanti (usa e getta); grembiule protettivo (usa e getta), tuta a maniche lunghe a tutta lunghezza; disinfettante / salviette germicide per la pulizia delle superfici e dei tessuti; sacchetto monouso per rifiuti a rischio biologico.

### **Persone entrate a contatto con il caso**

La struttura che venga a conoscenza di un caso di positività tra il proprio personale e/o gli ospiti, presenti o meno nella struttura, prende immediati contatti con il Comune e con la ASL competente. Il personale sanitario che effettuerà la valutazione del caso provvederà all'identificazione di tutti i contatti e potrà stabilire le misure di isolamento, quarantena e sorveglianza sanitaria nei loro confronti. La struttura/servizio e tutto il personale è tenuto a favorire la massima collaborazione in questa fase, e potrà in essere, secondo quanto ritenuto dall'autorità sanitaria, ogni misura necessaria a tutela dell'utenza.

## **PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE**

Si riportano di seguito le linee adottate in via generale al fine di disciplinare le attività e la frequenza della pulizia, disinfezione e sanificazione.

**Pulizia (o deterzione):** rimozione dello sporco visibile (ad es. materiale organico e inorganico) da oggetti e superfici, ambienti confinati e aree di pertinenza; di solito viene eseguita manualmente o meccanicamente usando acqua con detersivi o prodotti enzimatici. Una pulizia accurata è essenziale prima della disinfezione poiché i materiali inorganici e organici che rimangono sulle superfici interferiscono con l'efficacia di questi processi.

**Disinfezione:** un processo in grado di eliminare la maggior parte dei microrganismi

patogeni (ad eccezione delle spore batteriche) su oggetti e superfici, attraverso l'impiego di specifici prodotti ad azione germicida. L'efficacia della disinfezione è influenzata dalla quantità di sporco (deve quindi essere preceduta dalla pulizia), dalla natura fisica dell'oggetto (ad es. porosità, fessure, cerniere e fori), da temperatura, pH e umidità. Inoltre, giocano un ruolo la carica organica ed inorganica presente, il tipo ed il livello di contaminazione microbica, la concentrazione ed il tempo di esposizione al germicida.

**Sanificazione:** complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere sani determinati ambienti mediante la pulizia e/o la disinfezione e/o la disinfestazione. In sintesi la sanificazione è l'insieme di tutte le procedure atte a rendere ambienti, dispositivi e impianti igienicamente idonei per gli operatori e gli utenti; comprende anche il controllo e il miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità, ventilazione, illuminazione e rumore). Nella graduazione di complessità degli interventi rivolti all'abbattimento del virus SARS CoV-2, dopo pulizia e disinfezione, la sanificazione ha l'obiettivo di intervenire su quei punti dei locali non raggiungibili manualmente; si basa principalmente sulla nebulizzazione dei principi attivi e comprende anche altri interventi come ad esempio le pulizie in altezza e gli interventi sui condotti dell'aerazione.

La sanificazione non può essere eseguita in ambienti ove sono esposti alimenti e/o sono presenti persone o animali. È sempre bene raccomandare la successiva detersione delle superfici a contatto.

La necessità di sanificazione è stabilita in base all'analisi del rischio e non si può considerare un intervento ordinario.

La frequenza della disinfezione e la valutazione della necessità di una sanificazione occasionale o periodica saranno definite sulla base dell'analisi del rischio che tiene conto dei fattori e delle condizioni specifiche del luogo in esame.

#### **Locali con stazionamento prolungato e/o elevata frequentazione**

Rientrano, in generale, nella categoria locali e aree confinate ad alta frequentazione: negozi, alberghi, mense collettive, bar e ristoranti, palestre, scuole, strutture socio-

assistenziali, carceri, mezzi di trasporto pubblico, aeroporti, stazioni ferroviarie e marittime, locali di lavorazione ad elevata umidità, ecc., e in generale i locali con stazionamento prolungato in cui sono presenti superfici a contatto continuativo con l'aerosol generato dalla respirazione umana. Le misure di pulizia, disinfezione e sanificazione devono essere rivolte principalmente a quelle superfici che si trovano maggiormente esposte al contatto con le persone, come le superfici orizzontali che sono a livello del viso e del busto, e quelle più manipolate, come maniglie di porte e finestre, corrimano, pulsantiere, fotocopiatrici, tastiere, mouse, ecc., poiché la probabilità di presenza e persistenza del virus è maggiore.

Tutte le attività di disinfezione e sanificazione devono essere eseguite dopo adeguate procedure di pulizia.

Per ciò che concerne la disinfezione delle superfici le evidenze disponibili hanno dimostrato che il virus SARS CoV-2 è efficacemente inattivato da adeguate procedure che includano l'utilizzo dei comuni disinfettanti di uso ospedaliero, quali ipoclorito di sodio (0.1% per superfici - 0,5% per servizi igienici), etanolo (62-71%) o perossido di idrogeno (0.5%), per un tempo di contatto adeguato.

### **Locali con stazionamento breve e/o saltuaria frequentazione**

Per i locali con stazionamento breve o saltuario di persone, come ad esempio, corridoi, hall, magazzini, alcune tipologie di uffici (es quelli occupati da un solo lavoratore o con un'ampia superficie per postazione di lavoro), ecc., compresi i locali dopo chiusura superiore a 9 giorni (tempo stimato di persistenza massima del coronavirus sulle superfici inanimate), le misure di pulizia, disinfezione e sanificazione devono essere, similmente alla precedente situazione, rivolte principalmente a quelle superfici che si trovano maggiormente esposte al contatto con le persone, come le superfici orizzontali che si trovano a livello del viso e del busto, e quelle più manipolate.

In questo caso è opportuno effettuare le operazioni di pulizia con saponi neutri seguite da risciacquo e procedere alla successiva disinfezione delle superfici valutate a più alto rischio con i prodotti indicati sopra.