

DIRETTIVE COVID19 – Albergheria (stato 30.04.2020)**A CHI È DESTINATO**

- Alberghi, motel, apparthotel, garni, B&B, pensioni, locande, ristoranti, osterie, trattorie, agriturismi.
- Ostelli.
- Pensioni private di famiglia e unità abitative sublocate con più di quattro pensionanti.
- Camere, appartamenti e case in locazione ad uso turistico.
- Cantine, cucine operaie e mense aziendali.
- Rifugi e capanne di montagna raggiungibili con strade carrozzabili o con impianti di risalita.

MISURE GENERALI

- Esporre in ogni ascensore e negli spazi comuni i fogli informativi emanati dall'Autorità cantonale (<https://ufsp-coronavirus.ch/>).
- Garantire la distanza di almeno 2 m tra il personale, tra il personale e la clientela e tra la clientela che non soggiorna unitamente. Non stringere la mano di clienti o colleghi di lavoro.
- Banchetti / seminari / riunioni: sono vietati. (Nuovo)
- Sensibilizzare sulle norme d'igiene accresciute.
- Nelle aree pubbliche è fondamentale una regolare disinfezione di oggetti e superfici frequentemente toccati.
- Il personale è tenuto a rispettare le norme igieniche sulla propria persona e sul materiale in uso (registratori di cassa, tablet, ecc.).
- In tutte le aree pubbliche e agli accessi devono essere installati dei dispenser di disinfettante a disposizione del personale e della clientela.
- Il materiale di protezione individuale monouso (mascherine, guanti, ecc.) dev'essere gettato in contenitori con coperchi e smaltiti come consuetudine.
- Il personale non dev'essere composto da persone con patologie preesistenti (tumore, diabete, malattie cardiovascolari, ipertensione arteriosa, malattie croniche delle vie respiratorie, malattie e terapie che indeboliscono il sistema immunitario).
- È da preferire il pagamento con carta di credito / debito.
- Nelle camere è possibile ospitare unicamente persone dello stesso nucleo familiare o che stanno viaggiando assieme, in qualsiasi caso non più di 5 persone per camera (eccezion fatta per famiglie).
- Rimuovere materiale di lettura cartaceo (ad esempio: camere, reception, angoli caffè del personale). (Aggiornato)

NORME IGIENICHE**Ricevimento:**

- Il personale dev'essere sufficientemente informato sul COVID-19 così da svolgere in modo sicuro il proprio lavoro e poter informare gli ospiti sulle misure introdotte e sulle disposizioni sanitarie in vigore.
- Al banco della ricezione dev'essere installato uno schermo protettivo in plexiglas.
- All'arrivo dell'ospite presso la struttura dev'essergli richiesto lo stato di salute.
- Richiedere al cliente di informare la struttura se, entro due giorni dal check-out, dovesse presentare dei sintomi di una malattia respiratoria acuta (ad es. tosse, mal di gola, respiro affannoso), o sensazione febbrile, o febbre, o dolori muscolari, o improvvisa perdita dell'olfatto o del gusto.
- La reception deve disporre di un kit medico che includa: mascherine (almeno 10), guanti monouso, disinfettante.
- Il personale deve essere a conoscenza dei numeri di telefono delle autorità sanitarie. Si consiglia di disporre di un medico di fiducia che possa essere contattato nel caso di insorgenza di sintomi presso un ospite della struttura.
- Disinfezione delle chiavi dopo ogni riconsegna.
- Disinfezione delle penne dopo ogni riconsegna.
- Mettere a disposizione della clientela dei volantini informativi ufficiali. Nella conferma della riservazione o sul sistema di riservazione on-line, si deve inoltre inserire il link web del flyer informativo della confederazione (<https://ufsp-coronavirus.ch/>).

- L'utilizzo degli ascensori è consentito contemporaneamente solo per persone della stessa camera.
- Mettere a disposizione soltanto asciugamani usa e getta nei bagni a utilizzo comune.

Servizi tecnici e di manutenzione

- È imperativo verificare il funzionamento delle attrezzature per lavastoviglie e lavanderie. In particolare delle temperature di funzionamento e del dosaggio dei prodotti chimici.
- Occorre prestare attenzione sul corretto funzionamento del sistema di climatizzazione, come pure sulla condizione dei filtri.

Spogliatoio del personale

- Gli spazi devono essere puliti dopo ogni cambio turno.
- Deve essere garantita la distanza di almeno 2 m da altre persone.
- I cestini devono essere svuotati ogni due ore.
- Dev'essere presente un dispenser di disinfettante a disposizione del personale.

Ristoranti, colazione, sale da pranzo e bar

- Il servizio di ristorazione è permesso unicamente per i clienti che alloggiano all'interno dell'albergo.
- I buffet sono ammessi solo se allestiti con prodotti monodose, con servizio unicamente dal personale. Rimane vietato il self-service. (Aggiornato)
- Il caffè va ordinato "à la carte". Sono vietati automatici di caffè self-service.
- Il servizio al bancone è vietato.
- Eventuali automatici di bibite devono essere disinfettati almeno ogni 2 ore.
- Nessun cibo aperto (es: burro, crema per il caffè, ecc.).
- I piatti, le posate, i bicchieri e la biancheria da tavola devono essere lavati in lavastoviglie / lavanderia.
- Al tavolo sono ammessi al massimo quattro persone o due genitori accompagnati dai propri figli. Tutti gli ospiti devono essere seduti e tra i diversi gruppi deve essere mantenuta una distanza di due metri o appositi elementi di separazione. (Aggiornato)
- L'utilizzo di mascherine per il servizio al tavolo è consigliato. (Aggiornato)
- Sedie e tavoli devono essere puliti e disinfettati dopo ogni utilizzo.
- Tovaglie di stoffa devono essere cambiate dopo ogni utilizzo. (Nuovo)

Aree ricreative per bambini

- Le aree ricreative per bambini devono rimanere chiuse.

Pulizia delle camere e degli ambienti

- La pulizia delle camere e dei bagni dev'essere accorta e minuziosa, in particolare per: telefoni, maniglie, rubinetteria, sciacquoni, finestre, bollitori, ecc..
- Dev'essere prestata particolare attenzione alla pulizia e disinfezione delle aree comuni, con focus particolare su oggetti di frequente utilizzazione (maniglie, pulsanti, corrimani, interruttori, telecomandi).
- Far uso, se possibile, di materiale di disinfezione usa e getta a base di soluzione alcolica (min 70%) o di candeggina diluita per uso domestico.
- Per il riassetto delle camere l'uso dei guanti monouso è facoltativo, si deve privilegiare l'igiene costante delle mani. Per la pulizia delle camere l'uso dei guanti monouso è raccomandato e gli stessi vanno cambiati al più tardi dopo 5 camere e disinfettati tra una e l'altra camera. (Aggiornato)
- Il personale dev'essere formato sull'utilizzo ragionevole del materiale di protezione personale.
- Pulizia dei servizi igienici comuni almeno ogni 2 ore con l'applicazione e la compilazione di fogli di controlli.
- Svuotare i cestini negli spazi pubblici almeno ogni 2 ore.
- I bicchieri e le tazze delle camere (inclusi quelli del bagno) vanno lavati in lavastoviglie.
- I minibar devono rimanere vuoti. (Nuovo)

Cucina

- Per il personale di cucina è obbligatorio l'uso della mascherina in quanto difficile il mantenimento della distanza sociale.

Impianti di aerazione

- Tutti i locali devono essere ventilati appena possibile per lunga durata.
- Se negli ambienti sono presenti degli impianti di ventilazione che forniscono aria di rinnovo, si suggerisce di tenerli sempre accesi (24h/24h e 7gg/7gg).

Wellness

- Le linee direttive concernenti le condizioni d'igiene e di distanza devono essere rispettate.
- La struttura alberghiera deve redigere delle direttive per l'utilizzazione di tali servizi.
- Il servizio wellness dev'essere a uso esclusivo degli ospiti dell'albergo.

Trattamento (massaggi, fisioterapia, parrucchieri) (Nuovo)

- Le linee direttive concernenti le condizioni d'igiene e di distanza devono essere rispettate.
- La struttura alberghiera deve redigere delle direttive per l'utilizzazione di tali servizi.
- Il servizio può essere aperto anche a clienti esterni all'albergo.

Centri sportivi e fitness (Nuovo)

- Devono rimanere chiusi sino a nuovo avviso.

MANAGEMENT

- La Direzione è invitata a creare un protocollo creato ad-hoc per la propria struttura in conformità con le disposizioni delle autorità sanitarie.
- Mantenere una supervisione quotidiana delle misure attuate, ad esempio per il tramite di un foglio di controllo.
- Pianificare una formazione interna per tutto il personale, nella quale condividere:
 - o le linee guida e le misure che dovranno essere implementate;
 - o il comportamento da adottare qualora dovessero insorgere i classici sintomi di COVID-19;
 - o le corrette tecniche di pulizia approfondita;
 - o il corretto uso e porto della mascherina.
- Per il Servizio di pulizia è da prevedere una formazione specifica per la pulizia delle camere che hanno ospitato pazienti infetti.
- Per coloro che utilizzeranno i sistemi di protezione individuale, è da prevedere una formazione per la vestizione e la svestizione individuale.
- Valutare l'utilizzo, dove possibile, del telelavoro.

GESTIONE DI CASI COVID-19 IN STRUTTURA

- Dev'essere elaborato un piano specifico per la pulizia delle camere che hanno ospitato pazienti positivi al COVID-19.
- Qualora una camera abbia ospitato un caso positivo, la stessa deve rimanere libera per almeno 48h.
- Dal momento che un ospite o il personale presenta sintomi devono essere attuate le seguenti misure immediate:
 - o la persona infetta deve portare la mascherina;
 - o evitare tutti i possibili contatti;
 - o avvisare le autorità sanitarie/medico di fiducia;
 - o destinare un'altra camera a eventuali accompagnatori;
 - o se non presente in camera, designare un bagno per le persone infette;
 - o effettuare un servizio in camera per tutti i pasti.
- Tessuti, lenzuola e vestiti devono essere messi in sacchi separati e lavati a cicli di 70°C o superiori.
- La pulizia della camera deve avvenire unicamente quando l'ospite ha lasciato la struttura e il personale dev'essere equipaggiato con mascherina e guanti.
- Se un membro del personale dovesse presentare dei sintomi al domicilio deve evitare di recarsi sul posto di lavoro e deve immediatamente contattare un medico. Alle persone che sono state in contatto con lui/lei nelle ultime 48h, dev'essere monitorata l'eventuale insorgenza di sintomi.

NB: la struttura alberghiera non ha l'autorità per costringere gli ospiti infetti a rimanere nella propria stanza. In caso di comportamenti non corretti la direzione deve prendere contatto con le autorità.

CONTATTI

- HotellerieSuisse, Sezione Ticino 091 683 62 72
- Gastro Ticino 091 961 83 11
- Agenzia turistica ticinese 091 825 70 56
- Organizzazioni turistiche regionali:
 - Luganese 058 220 65 00 (Aggiornato)
 - Mendrisiotto 091 641 30 50
 - Bellinzonese 091 825 21 31
 - Locarnese 0848 091 091

ALLEGATI

- Check-list per la pulizia delle camere.
 - Lettera esempio da consegnare ai clienti al check-in (it, fr, de, engl).
- NB: gli allegati possono essere adattati al Corporate design della struttura alberghiera, mantenendo però inalterato il contenuto.

OSSERVAZIONI

Mitigazione delle conseguenze economiche

Lavoro ridotto: attivazione delle relative indennità per far fronte a una riduzione temporanea o a una sospensione completa dell'attività. Sono in corso regolari contatti con l'autorità federale, dalla quale si attendono semplificazioni che permettano di operare con maggiore celerità negli accertamenti e quindi nell'accesso allo strumento del lavoro ridotto.

Fideiussioni: accesso alle fideiussioni rilasciate dalla cooperativa di fideiussione CF Sud per agevolare l'accesso al credito bancario e superare momentanei problemi di liquidità.

Misure supplementari: la Divisione dell'economia sta coordinando i lavori per la definizione di misure supplementari per rispondere in maniera efficace alle situazioni differenziate nei vari settori economici. Per questo sono in corso approfondimenti con le parti sociali e gli altri servizi dell'Amministrazione cantonale.

CONTATTI

Lavoro ridotto: www.ti.ch/lavororidotto

Ufficio giuridico della Sezione del lavoro, tel. +41 91 814 31 03.

Fideiussioni: www.ti.ch/fideiussione

Ufficio per lo sviluppo economico, tel: +41 91 814 35 41.

VALIDITÀ

Questa versione rimane valida dal 04.05.2020 fino a nuovo aggiornamento.