

Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da COVID-19 del comparto turistico

Guidelines on measures to contain COVID-19 risk contagion in the tourism sector

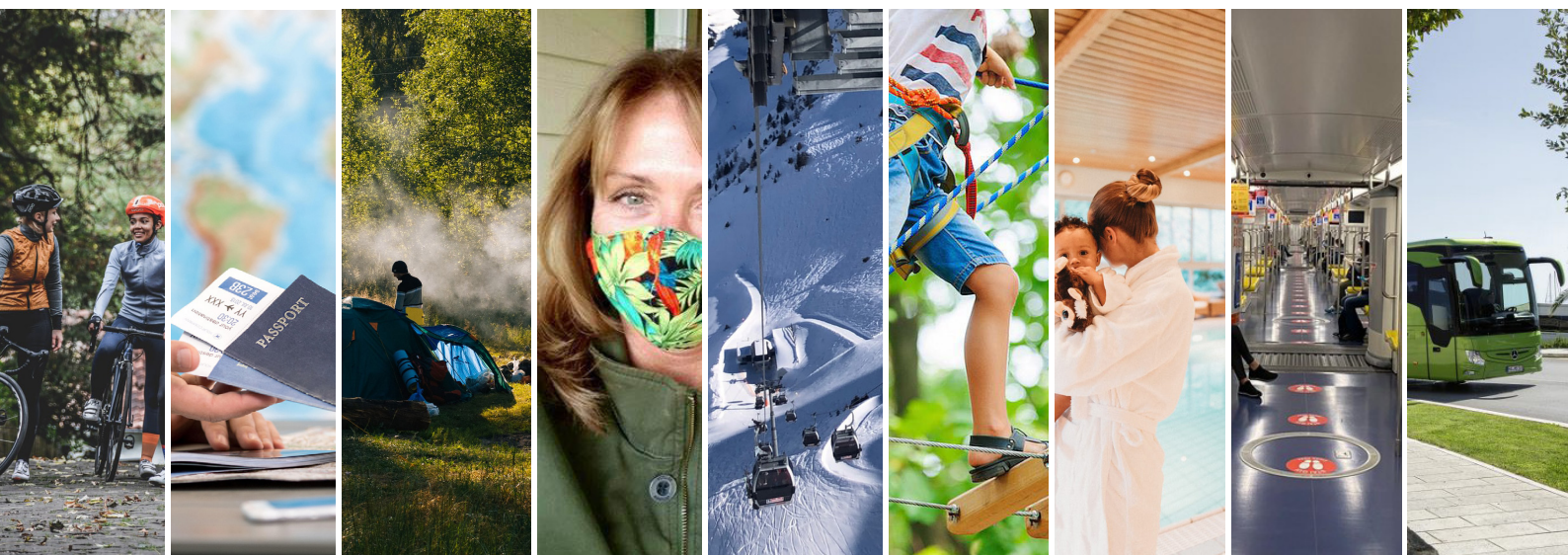
La prassi di riferimento ha l'obiettivo di definire delle linee guida sulle soluzioni da attuare nel comparto turistico, per garantire la sicurezza dei lavoratori e dei consumatori, nella prevenzione del contagio da COVID-19.

Il documento fornisce indicazioni che possono contribuire a ridurre il rischio del contagio e finalizzate all'erogazione del servizio in modo sicuro, sia per i lavoratori/fornitori che per i consumatori/clienti/fruitori/residenti nonché sostenibile per l'ambiente.

La prassi di riferimento si propone di rispondere alle esigenze di sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro e a quelle di fruizione delle strutture e dei servizi da parte dei clienti, definendo requisiti in termini di organizzazione delle strutture/servizi, di formazione degli addetti e, infine, di comunicazione ai clienti al fine di riconquistarne la fiducia.

Publicata il 12 gennaio 2021

ICS 03.080.30



© UNI
Via Sannio 2 – 20137 Milano
Telefono 02 700241
www.uni.com – uni@uni.com

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 95.0:2021 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

Federturismo Confindustria

*Viale Pasteur, 10
00144 - ROMA*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Sicurezza da Covid19 del comparto turistico” condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Antonio Barreca – Project Leader (Federturismo Confindustria)

Maurizio Crisanti (ANESV)

Aurelio Crudeli (FEDERTERME)

Daniele Dezulian (ANEF)

Michela Esposito (SOGESID Spa c/o Ministero dell’Ambiente)

Valeria Ghezzi (ANEF)

Sandro Lazzari (ANEF)

Angelo Macola (ASSITAI)

Marco Maggia (FEDERTERME)

Matteo Maini (ASSOINTRATTENIMENTO)

Roberto Marchetti (ASSITAI)

Eduard Martinelli (ANEF)

Renzo Minella (ANEF)

Massimo Nicoli (ASSOINTRATTENIMENTO)

Massimiliano Puozzo (ASSITAI)

Gabriele Querelante (AIDIT)

Nicoletta Romagnuolo (ANAV)

Matteo Sanguineti (ANESV)

Sergio Saporetti (Ministero dell’Ambiente)

Salvo Spinella (CSAIN)

Tullio Tulli (ANAV)

Luciano Zanchi (ASSOINTRATTENIMENTO)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell’UNI l’8 gennaio 2021.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Italiano di Normazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI	5
4 PRINCIPIO	6
5 MISURE ORGANIZZATIVE, PREVENZIONE DEI RISCHI E PROTEZIONE DELLE PERSONE	7
5.1 GENERALITÀ	7
5.2 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE	8
6 MISURE DI PREVENZIONE COVID-19 NELLE FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	10
6.1 GENERALITÀ	10
6.2 FASI DEL SERVIZIO.....	10
7 PULIZIA E SANIFICAZIONE	12
7.1 PULIZIA E SANIFICAZIONE IN AZIENDA.....	12
7.2 PRECAUZIONI IGIENICHE PERSONALI	13
8 GESTIONE DI UNA PERSONA SINTOMATICA PRESENTE IN STRUTTURA	13
BIBLIOGRAFIA.....	14

INTRODUZIONE

Il presente documento contiene una serie di raccomandazioni e suggerimenti studiati per contribuire a ridurre il rischio di contagio da agenti virali (in particolare il COVID-19) nel comparto turistico, tenendo presenti le specificità dell'ambiente e le dimensioni medie dell'organizzazione normalmente applicabili.

Si presentano misure e possibili soluzioni di carattere generale, che possono essere personalizzate a seconda del contesto e delle condizioni logistiche dello stesso.

Ciascuno degli strumenti presentati contribuisce a ridurre il rischio complessivo di trasmissione COVID-19 nell'utilizzo degli impianti/spazi/strutture, attraverso un approccio probabilistico. Deve essere cura di ciascun imprenditore turistico adottare le misure che ritenga adeguate ed economicamente sostenibili per il proprio impianto/spazio/struttura, in base ad una valutazione specifica del rischio e tenendo presente che l'applicazione di più misure in parallelo nella medesima area contribuisce ad abbassare il rischio complessivo in maniera molto più efficace, già a partire da due misure tra loro indipendenti.

Il contenuto riflette le conoscenze scientifiche sul virus COVID-19 alla data di produzione del documento: man mano che emergano nuove evidenze, Federturismo si impegna ad emanare delle revisioni. In particolare, si fa riferimento alle attuali raccomandazioni O.M.S. e Ministero della Sanità.

Vengono fatte salve eventuali prescrizioni ed obblighi introdotte successivamente alla data del presente documento da parte delle autorità competenti, anche a livello regionale.

Infine, devono essere prese in considerazione le migliori pratiche ivi riportate che tengono conto degli aspetti ambientali generati dalle misure suddette, al fine di favorire il rilancio del turismo con criteri di sostenibilità che qualifichino il comparto, imprescindibilmente connesso alla valorizzazione e conservazione dell'ambiente.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento ha l'obiettivo di definire delle linee guida sulle soluzioni da attuare nel comparto turistico, per garantire la sicurezza dei lavoratori e dei consumatori, nella prevenzione del contagio da COVID-19.

Il documento fornisce indicazioni che possono contribuire a ridurre il rischio del contagio e finalizzate all'erogazione del servizio in modo sicuro, sia per i lavoratori/fornitori che per i consumatori/clienti/fruitori/residenti nonché sostenibile per l'ambiente.

La prassi di riferimento si propone di rispondere alle esigenze di sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro e a quelle di fruizione delle strutture e dei servizi da parte dei clienti, definendo requisiti in termini di organizzazione delle strutture/servizi, di formazione degli addetti e, infine, di comunicazione ai clienti al fine di riconquistarne la fiducia.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Legge 2 aprile 2007, n. 40 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese. (GU Serie Generale n. 77 del 02-04-2007 - Suppl. Ordinario n. 91)

Decreto 7 luglio 1997, n. 274 - Regolamento di attuazione degli articoli 1 e 4 della legge 25 gennaio 1994, n. 82, per la disciplina delle attività di pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione (GU Serie Generale n.188 del 13-08-1997) e s.m.i.

Decreto Presidente Giunta 17 maggio 2020, n. 82 - Regione Emilia Romagna - Ulteriore ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19

Circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute - Polmonite da nuovo coronavirus COVID-19 - Ulteriori informazioni e precauzioni ed indicazioni operative su utilizzo DPI

UNI EN ISO 14024 Etichette e dichiarazioni ambientali - Etichettatura ambientale di Tipo I - Principi e procedure

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono i termini e le definizioni seguenti:

3.1 disinfezione: 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 (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. Per quanto riguarda principi attivi e tempi di esposizione dei disinfettanti verso SARS CoV-2 si può fare riferimento alle indicazioni ISS (Istituto Superiore di Sanità).

NOTA Definizione tratta dal Decreto N. 82 del 17/05/2020 del Presidente della Regione Emilia Romagna.

3.2 maschera di comunità: Maschera che copre la bocca, il naso e il mento, dotata di un sistema di posizionamento e ritenzione sul volto, destinata al contenimento della diffusione di una pandemia.

NOTA Definizione tratta dal progetto di UNI/PdR "Maschere di comunità - Parte 1: Requisiti, designazione e marcatura".

3.3 pulizia (o detersione): Rimozione dello sporco visibile (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.

NOTA 1 Pulizia e disinfezione possono essere effettuate direttamente ed in autonomia da parte delle aziende e delle strutture operative e commerciali, sia in fase di riapertura che di prosecuzione dell'attività. In alternativa, possono essere effettuate da imprese di pulizia e/o di disinfestazione regolarmente registrate per tali attività ed abilitate in base alla normativa vigente¹: i requisiti che sono richiesti alle imprese per svolgere le sole attività di pulizia e disinfezione afferiscono esclusivamente alla capacità economica e all'onorabilità. Tali imprese sono soggette alla sola dichiarazione di inizio attività da presentare alla Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura.

NOTA 2 Definizione tratta dal Decreto N. 82 del 17/05/2020 del Presidente della Regione Emilia Romagna.

3.4 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).

NOTA 1 La sanificazione, quale processo di maggiore complessità, può essere svolta dalle imprese di disinfestazione, caratterizzate oltre che dai precedenti requisiti, anche dal più stringente requisito di capacità tecnico - professionale².

NOTA 2 Definizione tratta dal Decreto N. 82 del 17/05/2020 del Presidente della Regione Emilia Romagna.

4 PRINCIPIO

La prassi di riferimento è strutturata in maniera tale da definire delle linee guida sulle soluzioni da attuare all'interno del comparto turistico per garantire la sicurezza dei lavoratori e degli utenti nella prevenzione del contagio da COVID-19. In particolare, la presente UNI/PdR identifica in modo

¹ Legge 2 aprile 2007, n. 40 - Art.10 comma 3.

² Decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 7 luglio 1997, n. 274, e successive modificazioni.

schematico ogni azione o comportamento da mettere in atto al fine di garantire il massimo rispetto delle ottemperanze in materia di salute e sicurezza al fine di preservare la salute degli utenti dell'organizzazione e dei lavoratori. Il documento si sviluppa seguendo la seguente struttura:

- Misure organizzative, prevenzione dei rischi e protezione delle persone (5);
- Misure di prevenzione COVID-19 nelle fasi di erogazione del servizio (6);
- Pulizia e sanificazione (7);
- Gestione di una persona sintomatica presente nella struttura (8).

La presente sezione di UNI/PdR ha validità generale per il comparto turistico, fatte salve le eventuali linee guida predisposte per settori specifici di concerto con i soggetti pubblici competenti per la materia.

Per i settori specifici si rimanda alle altre sezioni della presente UNI/PdR come di seguito elencato:

UNI/PdR 95.1 Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da COVID-19 del comparto turistico - Impianti di risalita

UNI/PdR 95.2 Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da COVID-19 del comparto turistico - Strutture turistico ricettive all'aria aperta

UNI/PdR 95.3 Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da Covid-19 del comparto turistico - Parchi

UNI/PdR 95.4 Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da Covid-19 del comparto turistico - Discoteche e locali di pubblico spettacolo

UNI/PdR 95.5 Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da Covid-19 del comparto turistico - Strutture termali e strutture ricettive eventualmente annesse

UNI/PdR 95.6 Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da Covid-19 del comparto turistico - Bus Turistici

5 MISURE ORGANIZZATIVE, PREVENZIONE DEI RISCHI E PROTEZIONE DELLE PERSONE

5.1 GENERALITÀ

Ai fini della prevenzione dal rischio di contagio da Covid-19, le operazioni straordinarie da effettuare sono descritte nei sottopunti seguenti.

Nell'ambito della struttura aziendale, con riferimento alla organizzazione e alle dimensioni dell'azienda stessa, si individuano le persone incaricate del controllo della continuità e dell'efficienza delle misure adottate e del loro aggiornamento, qualora ritenuto opportuno. Sono preorganizzati i contatti esterni con enti rilevanti in caso di necessità quali autorità di pubblica sicurezza e autorità sanitarie.

Ai fini dell'organizzazione è necessario fare riferimento al DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) che ogni azienda deve regolarmente adottare e periodicamente aggiornare, tenendo conto

eventualmente di misure specifiche adottate e/o da adottare a prevenzione dal rischio di contagio da Covid-19.

5.2 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

5.2.1 GENERALITÀ

La comunicazione rispetto all'obbligo del distanziamento interpersonale, all'uso di mascherine di comunità (3.2) o DPI e a tutti gli altri adempimenti previsti dai dispositivi di legge in vigore, deve essere rivolta sia al personale che presta la propria attività lavorativa nella struttura, sia agli utenti che intendono usufruire dei servizi offerti dalla stessa, fin dall'atto della prenotazione (6.2.2).

In sede, la struttura deve adottare l'opportuna cartellonistica, posizionata nei luoghi di accesso, di passaggio o di stazionamento dei lavoratori, degli utenti e dei fornitori, ben visibile e ben illuminata, contenente tutte le prescrizioni del caso (es. uso della mascherina, lavaggio mani, distanza interpersonale, ecc.), indicate anche in una o più lingue straniere.

Nei luoghi di stazionamento (es. reception, accesso all'attività prevalente/servizi igienici, ecc.) è opportuno adottare apposita segnaletica orizzontale con marcatura sul pavimento.

Se la struttura adotta applicazioni software, può inserire l'informativa ai clienti anche in modalità digitale su dispositivi portatili (smartphone, tablet, PC, ecc.) o su schermi posizionati nella struttura.

5.2.2 MISURE GENERALI

L'organizzazione garantisce che tutti i soggetti che accedono alla struttura siano sottoposti alla misurazione della temperatura corporea mediante Thermoscan; per gli utenti la misurazione viene effettuata ad ogni accesso.

5.2.3 PERSONALE INTERNO

L'organizzazione forma e informa tutti i lavoratori circa le misure del piano di prevenzione attuato nella struttura. Attua inoltre tutte le misure di prevenzione e protezione applicabili previste dalle disposizioni legislative vigenti.

I lavoratori firmano il modulo di avvenuta formazione specifica.

I lavoratori inoltre, sulla base delle informazioni e della formazione ricevuta, firmano l'impegno per l'autovalutazione quotidiana di eventuale insorgenza di sintomi. Nel modulo da firmare si ribadisce che in presenza di sintomi è vietato l'accesso alle strutture. I lavoratori devono autovalutarsi quotidianamente rispetto sia alla propria temperatura, sia all'eventuale esposizione a contatti sospetti: l'autovalutazione e l'eventuale isolamento preventivo/messa in quarantena fanno parte delle strategie di prevenzione.

Per sostituire le attività di formazione in aula, l'organizzazione privilegia la formazione a distanza anche per lavoratori in smart working.

NOTA Il mancato completamento di aggiornamento o formazione professionale/abilitante per i ruoli/funzioni aziendali in materia di salute e sicurezza, non comporta l'impossibilità a continuare lo svolgimento dello specifico ruolo/funzione.

5.2.4 UTENTI

La struttura organizzativa assicura che all'utente, all'atto della prenotazione, sia fornita adeguata informazione in ordine alle procedure adottate per la prevenzione del rischio COVID-19.

In particolare, comunica la necessità di presentarsi con propria mascherina protettiva di comunità, preferibilmente lavabile e riutilizzabile, al fine di ridurre i rifiuti derivanti dall'uso indiscriminato del monouso, che deve sempre essere indossata all'interno della struttura e di attenersi alle disposizioni specificate nei cartelli informativi.

L'organizzazione rende comunque disponibili all'utenza della struttura mascherine di comunità eventualmente riportanti un logo per promuovere la struttura, sia all'ingresso della struttura che in altri ambienti, da utilizzarsi in caso di necessità (danneggiamento, smarrimento, ecc.).

L'organizzazione favorisce il distanziamento fisico secondo le disposizioni di legge in vigore, prevedendo deroghe di utenti appartenenti allo stesso nucleo familiare.

5.2.5 FORNITORI E PERSONALE ESTERNO

L'organizzazione predispone procedure specifiche di riduzione del rischio nel piano di prevenzione adottato.

Qualora il fornitore/personale esterno (es. appaltatore) acceda internamente alla struttura, è soggetto alle misure previste per utenti e lavoratori.

Per i fornitori dovrebbero essere individuati servizi igienici dedicati, qualora presenti, con divieto di utilizzo di quelli del personale della struttura.

5.2.6 COMUNICAZIONE, CARTELLONISTICA E SEGNALETICA

L'organizzazione predispone la cartellonistica sulle misure comportamentali destinate agli utenti; è vietato l'uso di materiale informativo ad uso promiscuo.

La cartellonistica deve riportare come minimo le seguenti prescrizioni (l'elenco è da intendersi indicativo e non esaustivo):

- lavare accuratamente le mani con acqua e sapone o, se ciò non è possibile, disinfettarle con soluzioni o prodotti igienizzanti;
- non toccarsi gli occhi, il naso o la bocca con mani non lavate/disinfettate;
- mantenere la distanza interpersonale richiesta dalla legge, tranne nel caso di componenti dello stesso nucleo familiare;
- indossare correttamente la mascherina di comunità, assicurando la copertura della bocca e del naso: la mascherina deve essere indossata nelle aree comuni chiuse, mentre negli ambienti comuni all'aperto, la mascherina deve essere indossata quando non sia possibile rispettare la distanza interpersonale;

- evitare la permanenza negli spazi comuni, garantendo sempre e comunque la distanza interpersonale.

Si suggerisce di rendere preventivamente note agli utenti la policy aziendale, le regole adottate, l'informativa sulle implicazioni legali e la privacy, da effettuarsi - secondo la natura delle attività - con l'utilizzo web mailing e/o cartellonistica esterna.

6 MISURE DI PREVENZIONE COVID-19 NELLE FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 GENERALITÀ

Si elencano di seguito le misure di prevenzione, atte a ridurre il rischio da contagio, nelle fasi di erogazione del servizio, dalla eventuale richiesta di prenotazione, se il servizio lo consente, fino alla fine del servizio.

6.2 FASI DEL SERVIZIO

6.2.1 RICHIESTA DI PRENOTAZIONE

Al fine di evitare utenti che possano rivelarsi veicolo di contagio, prima della prenotazione si raccomanda di effettuare un'intervista di pre-accettazione, contenente domande circa l'eventuale presenza di sintomi ed in particolare se sono venuti a contatto con persone affette da COVID-19, tramite l'utilizzo di telefono, modulo online o cartaceo, applicazione su smartphone.

6.2.2 PRENOTAZIONE

All'atto della prenotazione, occorre chiedere all'utente di firmare una dichiarazione sull'assenza di sintomi da Covid-19.

All'atto della prenotazione, si deve comunicare all'utente l'obbligo di presentarsi in struttura indossando la mascherina di comunità (3.2).

Per una migliore gestione della presenza fisica, è preferibile che la struttura si organizzi per accettare la prenotazione del servizio e tenga un registro delle presenze per almeno 14 giorni dell'avvenuta erogazione del servizio.

6.2.3 ACCESSO AL SERVIZIO

All'accesso alle strutture, è necessario rispettare le seguenti misure preventive:

- comunicare all'utente, attraverso apposito cartello informativo ben visibile all'ingresso, di accedere alla struttura indossando la mascherina (3.2);
- tutti i soggetti che accedono alle strutture devono essere sottoposti alla misurazione della temperatura corporea tramite Thermoscanner;
- gli ingressi degli utenti nelle strutture devono essere contingentati per evitare assembramenti;
- debbono essere predisposti turni appropriati di accesso durante l'orario di attività, idonei a favorire il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro (ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto

ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale), con possibilità di deroghe nel caso di utenti che facciano parte dello stesso nucleo familiare;

- devono essere favoriti gli accessi su appuntamento;
- deve essere indicata la capienza massima dei locali di accoglienza (reception);
- devono essere rese disponibili le mascherine di comunità, preferibilmente lavabili e riutilizzabili (3.2) sia all'ingresso della struttura che in altri ambienti, da utilizzarsi in caso di necessità (danneggiamento, smarrimento, ecc.);
- deve essere resa disponibile agli utenti, all'ingresso/reception, il prodotto igienizzante per le mani ed eliminata la disponibilità di riviste e materiale informativo di uso promiscuo;
- deve essere garantita la protezione del personale alla reception e degli utenti che effettuano l'accesso, possibilmente per mezzo di un accorgimento fisico di separazione (es. vetro, plexiglass, ecc.) che possa essere agevolmente sottoposto a pulizia (3.3)/disinfezione/sanificazione (3.4);
- deve essere garantita la protezione del personale alla reception tramite la pulizia/disinfezione/sanificazione ad inizio e a fine turno delle apparecchiature informatiche/telefoniche utilizzate; si raccomanda l'uso di cuffie telefoniche individuali nelle strutture che ne dispongano. In ogni caso, la disinfezione deve essere garantita ad ogni fine giornata.

6.2.4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di ridurre rischio contagio utente/utente, utente/lavoratore e lavoratore/lavoratore, attuare misure di igienizzazione, distanziamento interpersonale, utilizzo di mascherine di comunità per gli utenti e di DPI per i lavoratori, barriere plexiglass/vetro o simili laddove possibile, frequente misurazione della temperatura tramite Thermoscanner.

I servizi collettivi sono soggetti ad una valutazione periodica effettuata sulla base delle indicazioni contenute nelle norme vigenti emanate sulla base dell'evoluzione epidemiologica.

Utenti e lavoratori devono autovalutarsi quotidianamente rispetto sia alla propria temperatura, sia all'eventuale esposizione a contatti sospetti: l'autovalutazione e l'eventuale isolamento preventivo/messa in quarantena fanno parte delle strategie di prevenzione.

6.2.5 FINE DEL SERVIZIO

A conclusione del servizio, è necessario rispettare le seguenti misure preventive:

- i dispositivi non monouso, atti ad usufruire del servizio in struttura, devono essere riposti correttamente nei contenitori atti a tale scopo e sottoposti a pulizia/disinfezione/sanificazione prima dell'utilizzo dell'utente successivo;
- le mascherine e gli altri dispositivi di protezione monouso utilizzati, devono essere smaltiti correttamente nei raccoglitori posti a disposizione a tale scopo;

- tra un utente e l'altro si deve provvedere all'accurata pulizia e disinfezione di ambienti, arredi, utensili e biancheria;
- si devono privilegiare le forme di pagamento elettronico con bancomat/carta di credito/bonifico preferibilmente senza contatto o passaggio di mezzi di pagamento che, comunque, devono essere manipolati solo dall'utente;
- il terminale POS della reception o del punto vendita, ove presente, deve essere disinfettato dopo ogni utilizzo se manipolato.

7 PULIZIA E SANIFICAZIONE

7.1 PULIZIA E SANIFICAZIONE IN AZIENDA

L'azienda garantisce la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni.

L'azienda procede alla pulizia, disinfezione e sanificazione degli impianti, effettuando la pulizia e la disinfezione una volta al giorno e la sanificazione periodica con le modalità definite dalle specifiche circolari del Ministero della Salute e dell'Istituto Superiore di Sanità. L'azienda può impiegare prodotti per le pulizie a ridotto impatto ambientale in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o di equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 e può adottare, altresì, interventi straordinari di pulizia/disinfezione/sanificazione degli impianti a cadenza più ravvicinata, ove necessario tra un servizio e l'altro.

La pulizia/disinfezione/sanificazione riguardano tutte le parti frequentate da viaggiatori, lavoratori, clienti, fornitori e/o altri visitatori, incluse biglietterie e sale di attesa, ove presenti.

Nel caso di presenza di una persona con sospetta infezione da COVID-19 all'interno della struttura, si procede nel più breve tempo alla pulizia/disinfezione/sanificazione secondo le disposizioni della circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute nonché alla loro ventilazione.

Gli ambienti aperti al pubblico da sottoporre a pulizia ed igienizzazione sono le zone di accesso alla struttura e i servizi igienici.

La pulizia dei locali interni aperti al pubblico deve avvenire con la opportuna frequenza utilizzando prodotti idonei allo scopo, quali candeggina, ecc.

I servizi igienici devono consentire accesso contingentato in funzione delle dimensioni dei locali per mantenere il prescritto distanziamento sociale.

Non essendoci scambio né deposito di materiale con dispositivi particolari, l'eventuale materiale di risulta abbandonato o lasciato cadere dall'utenza, deve essere considerato potenzialmente infetto e trattato e smaltito secondo le disposizioni delle autorità locali competenti.

Il personale addetto deve essere dotato dei necessari DPI e applicare le metodologie e gli accorgimenti riportati dai mansionari e dal DVR, che contiene le necessarie informazioni e istruzioni.

Le fasi di pulizia dovrebbero includere: pulizia, smaltimento rifiuti solidi e uso di DPI o DM (dispositivi medici).

7.2 PRECAUZIONI IGIENICHE PERSONALI

Tutte le persone presenti nella struttura sono obbligate ad adottare le necessarie precauzioni igieniche.

È raccomandata la frequente pulizia delle mani con acqua e sapone messi a disposizione dall'organizzazione: la corretta e frequente pulizia delle mani con acqua e sapone esclude la necessità di ricorrere al gel idroalcolico. L'organizzazione può impiegare prodotti per la detergenza delle mani a ridotto impatto ambientale in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o di equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

Nei locali distanti dai servizi igienici, in punti facilmente individuabili ed accessibili, sono collocati e costantemente mantenuti e riforniti distributori di gel idroalcolico per l'igienizzazione frequente delle mani.

Sia nei locali igienici che nei luoghi dagli stessi distanti sono affissi dépliant che descrivono le modalità di igienizzazione delle mani.

8 GESTIONE DI UNA PERSONA SINTOMATICA PRESENTE IN STRUTTURA

Nel caso siano individuati casi sospetti durante l'erogazione del servizio, isolare la persona potenzialmente contagiosa e comunicare tempestivamente alle autorità sanitarie competenti la presenza in struttura di un sospetto caso COVID-19.

BIBLIOGRAFIA

- [1] INAIL Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione
- [2] WHO, Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector
- [3] Protocollo condiviso Governo - Parti Sociali di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro
- [4] ISO NP PAS 5643 Tourism and related services - Measures to reduce the spread of Covid-19 in the tourism industry
- [5] DELIBERA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 31 gennaio 2020 Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili (GU Serie Generale n.26 del 01-02-2020)
- [6] DECRETO-LEGGE 23 febbraio 2020, n. 6 Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.45 del 23-02-2020)
- [7] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 25 febbraio 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.47 del 25-02-2020)
- [8] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 1 marzo 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.52 del 01-03-2020)
- [9] DECRETO-LEGGE 2 marzo 2020, n. 9 Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.53 del 02-03-2020)
- [10] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 4 marzo 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale (GU Serie Generale n.55 del 04-03-2020)
- [11] DELIBERA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 5 marzo 2020 Ulteriore stanziamento per la realizzazione degli interventi in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili (GU Serie Generale n.57 del 06-03-2020)
- [12] LEGGE 5 marzo 2020, n. 13 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.61 del 09-03-2020)
- [13] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 8 marzo 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in

materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.59 del 08-03-2020)

- [14] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 9 marzo 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale (GU Serie Generale n.62 del 09-03-2020)
- [15] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 11 marzo 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale (GU Serie Generale n.64 del 11-03-2020)
- [16] DECRETO-LEGGE 17 marzo 2020, n. 18 Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.70 del 17-03-2020)
- [17] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 22 marzo 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale (GU Serie Generale n.76 del 22-03-2020)
- [18] DECRETO-LEGGE 25 marzo 2020, n. 19 Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.79 del 25-03-2020)
- [19] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 1 aprile 2020 Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale (GU Serie Generale n.88 del 02-04-2020)
- [20] DELIBERA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 6 aprile 2020 Ulteriore stanziamento per la realizzazione degli interventi in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili (GU Serie Generale n.98 del 14-04-2020)
- [21] DECRETO-LEGGE 8 aprile 2020, n. 23 Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali (GU Serie Generale n.94 del 08-04-2020)
- [22] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 10 aprile 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale (GU Serie Generale n.97 del 11-04-2020)
- [23] DELIBERA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 20 aprile 2020 Ulteriore stanziamento per la realizzazione degli interventi in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili (GU Serie Generale n.107 del 24-04-2020)
- [24] LEGGE 24 aprile 2020, n. 27 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di

sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19. Proroga dei termini per l'adozione di decreti legislativi (GU Serie Generale n.110 del 29-04-2020 - Suppl. Ordinario n. 16)

- [25] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 26 aprile 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale (GU Serie Generale n.108 del 27-04-2020)
- [26] DECRETO-LEGGE 30 aprile 2020, n. 28 Misure urgenti per la funzionalità dei sistemi di intercettazioni di conversazioni e comunicazioni, ulteriori misure urgenti in materia di ordinamento penitenziario, nonché disposizioni integrative e di coordinamento in materia di giustizia civile, amministrativa e contabile e misure urgenti per l'introduzione del sistema di allerta Covid-19 (GU Serie Generale n.111 del 30-04-2020)
- [27] DECRETO-LEGGE 16 maggio 2020, n. 33 Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.125 del 16-05-2020)
- [28] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 17 maggio 2020 Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.126 del 17-05-2020)
- [29] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 18 maggio 2020 Modifiche all'articolo 1, comma 1, lettera cc), del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 maggio 2020, concernente: «Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19» (GU Serie Generale n.127 del 18-05-2020)
- [30] DECRETO-LEGGE 19 maggio 2020, n. 34 Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.128 del 19-05-2020 - Suppl. Ordinario n. 21)
- [31] LEGGE 22 maggio 2020, n. 35 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.132 del 23-05-2020)
- [32] LEGGE 5 giugno 2020, n. 40 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali (GU Serie Generale n.143 del 06-06-2020)
- [33] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 11 giugno 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020,

- n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.147 del 11-06-2020)
- [34] DECRETO-LEGGE 16 giugno 2020, n. 52 Ulteriori misure urgenti in materia di trattamento di integrazione salariale, nonché proroga di termini in materia di reddito di emergenza e di emersione di rapporti di lavoro (GU Serie Generale n.151 del 16-06-2020)
- [35] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 14 luglio 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.176 del 14-07-2020)
- [36] LEGGE 14 luglio 2020, n. 74 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.177 del 15-07-2020)
- [37] LEGGE 17 luglio 2020, n. 77 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, recante misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.180 del 18-07-2020 - Suppl. Ordinario n. 25)
- [38] DELIBERA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 29 luglio 2020 Proroga dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili (GU Serie Generale n.190 del 30-07-2020)
- [39] DECRETO-LEGGE 30 luglio 2020, n. 83 Misure urgenti connesse con la scadenza della dichiarazione di emergenza epidemiologica da COVID-19 deliberata il 31 gennaio 2020 (GU Serie Generale n.190 del 30-07-2020)
- [40] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 7 agosto 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.198 del 08-08-2020)
- [41] DECRETO-LEGGE 14 agosto 2020, n. 104 Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia (GU Serie Generale n.203 del 14-08-2020 - Suppl. Ordinario n. 30)
- [42] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 7 settembre 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 (GU Serie Generale n.222 del 07-09-2020)
- [43] LEGGE 25 settembre 2020, n. 124 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 luglio 2020, n. 83, recante misure urgenti connesse con la scadenza della dichiarazione di emergenza epidemiologica da COVID-19 deliberata il 31 gennaio 2020. (20G00143) (GU Serie Generale n.240 del 28-09-2020)

- [44] DECRETO-LEGGE 7 ottobre 2020, n. 125 Misure urgenti connesse con la proroga della dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19 e per la continuità operativa del sistema di allerta COVID, nonché per l'attuazione della direttiva (UE) 2020/739 del 3 giugno 2020 (GU Serie Generale n.248 del 07-10-2020)
- [45] DELIBERA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 7 ottobre 2020 Proroga dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili (GU Serie Generale n.248 del 07-10-2020)
- [46] LEGGE 13 ottobre 2020, n. 126 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 14 agosto 2020, n. 104, recante misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia (GU Serie Generale n.253 del 13-10-2020 - Suppl. Ordinario n. 37)
- [47] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 13 ottobre 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19» (GU Serie Generale n.253 del 13-10-2020)
- [48] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 18 ottobre 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19» (GU Serie Generale n.258 del 18-10-2020)
- [49] DECRETO-LEGGE 20 ottobre 2020, n. 129 Disposizioni urgenti in materia di riscossione esattoriale (GU Serie Generale n.260 del 20-10-2020)
- [50] DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 24 ottobre 2020 Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19» (GU Serie Generale n.265 del 25-10-2020)





Membro italiano ISO e CEN
www.uni.com
www.youtube.com/normeuni
www.twitter.com/normeuni
www.twitter.com/formazioneuni
www.linkedin.com/company/normeuni

Sede di Milano
Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel +39 02700241, Fax +39
0270024375, uni@uni.com

Sede di Roma
Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604,
uni.roma@uni.com