

RACCOMANDAZIONI DI FEDERCOMMERCIO PER I NEGOZI DI VENDITA AL DETTAGLIO NELL'AMBITO DELLE MISURE DI PROTEZIONE CONTRO IL COVID-19 SPIEGAZIONI GENERALI

(VERSIONE 1.3.2021)

INTRODUZIONE

Il seguente piano di protezione descrive le disposizioni che le aziende devono adempiere per poter riprendere o proseguire la loro attività secondo l'“Ordinanza COVID-19 situazione particolare” (RS 818.101.26). Le prescrizioni si rivolgono ai negozi di vendita al dettaglio e ai datori di lavoro e servono a stabilire misure di protezione interne all'azienda da attuare con la collaborazione dei lavoratori.

SCOPO DI QUESTE MISURE

Lo scopo delle misure è di proteggere dal contagio da Coronavirus, da un lato i lavoratori e le persone che svolgono attività nell'azienda, dall'altro la popolazione in generale che usufruisce dei servizi. Inoltre si tratta di proteggere nel miglior modo possibile le persone particolarmente a rischio, sia tra i lavoratori che tra i clienti.

BASI LEGALI

Ordinanza COVID-19 situazione particolare (RS 818.101.26), legge sul lavoro (RS 822.11) e relative ordinanze.

USO DEL MODELLO DI PIANO DI PROTEZIONE

Il presente documento racchiude le raccomandazioni di Federcommercio, sulle misure da adottare per i negozi di vendita al dettaglio nella realizzazione del proprio piano di protezione contro il COVID-19.

RIDUZIONE DELLA DIFFUSIONE DEL CORONAVIRUS

Trasmissione del Coronavirus

Le tre **vie di trasmissione principali** del nuovo Coronavirus (SARS-CoV-2) sono:

- il contatto stretto: distanza inferiore a 1.5 metri da una persona malata;
- le goccioline: se una persona malata tossisce o starnutisce, gli aerosol possono arrivare direttamente sulle mucose di occhi, naso o bocca di un'altra persona;
- le mani: tossendo, starnutando o toccando le mucose, le goccioline giungono sulle mani, da dove il virus viene trasmesso alle superfici. Da lì il virus può passare alle mani di un'altra persona e raggiungerne gli occhi, il naso o la bocca se questa si tocca il viso.

Protezione contro la trasmissione

Per prevenire la trasmissione vanno rispettati **tre principi fondamentali**:

- tenersi a distanza, pulizia, uso di mascherine igieniche, disinfezione delle superfici e igiene delle mani;
- proteggere le persone particolarmente a rischio;
- isolare dalla vita sociale e professionale le persone malate e quelle che sono state a stretto contatto con esse.

I principi per la prevenzione della trasmissione si basano sulle vie di trasmissione principali citate. La trasmissione per contatto stretto e tramite goccioline può essere impedita tenendosi a una distanza di almeno 1.5 metri, mediante barriere fisiche e l'uso delle mascherine igieniche. Per impedire la trasmissione attraverso le mani è importante un'igiene delle mani regolare e scrupolosa da parte di tutti e la pulizia delle superfici toccate.

Distanziamento e igiene

Le persone infettate possono essere contagiose prima, durante e dopo la comparsa di sintomi del COVID-19. Quindi anche chi non ha sintomi deve comportarsi come se fosse infettivo. In proposito possono essere consultate le regole di igiene e di comportamento dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) promosse dalla campagna «**Così ci proteggiamo**».

Protezione delle persone particolarmente a rischio

Le persone di più di 65 anni o affette da malattie croniche gravi e le donne incinte (v. Ordinanza COVID-19 situazione particolare (RS 818.101.26) sono considerate particolarmente a rischio di decorso grave della malattia. Per queste persone occorre quindi adottare ulteriori misure per impedire il contagio. Le persone particolarmente a rischio devono attenersi alle misure di protezione dell'UFSP e restare per quanto possibile a casa. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo www.ufsp-coronavirus.ch.

Isolamento dalla vita sociale e professionale delle persone malate e di quelle che sono state a stretto contatto con esse


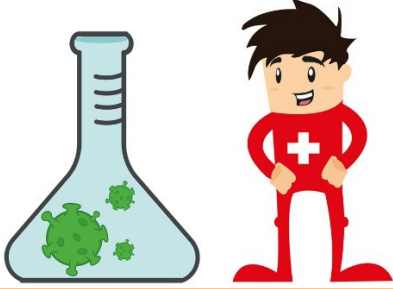
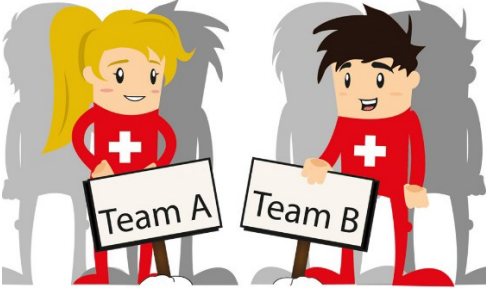

Occorre impedire che le persone malate ne contagino altre. Chi è malato deve restare a casa e, se non può fare a meno di uscire, deve indossare una mascherina igienica. L'UFSP ha pubblicato istruzioni specifiche sull'isolamento e sulla quarantena. Poiché la malattia può essere contagiosa anche prima della comparsa dei sintomi e in caso di decorso lieve, anche i malati non gravi devono mettersi in auto-isolamento. A protezione della salute degli altri lavoratori, il datore di lavoro è tenuto a rispettare le istruzioni dell'UFSP.

MISURE DI PROTEZIONE

Adottando misure di protezione si intende impedire la trasmissione del virus. Per le misure occorre tenere conto dello stato della tecnica in materia di medicina del lavoro e di igiene, nonché di altre conoscenze associate di ergonomia. Le misure devono essere pianificate in modo da correlare opportunamente tecnologia, organizzazione del lavoro, altre condizioni di lavoro, rapporti sociali e influenza dell'ambiente sul posto di lavoro. Per prima cosa occorre adottare misure di protezione tecniche e organizzative. Quelle individuali restano fondamentali. Per i lavoratori particolarmente a rischio occorre adottare ulteriori misure. Tutte le persone coinvolte devono ricevere le necessarie istruzioni. Anche sul posto di lavoro lo scopo della protezione è la riduzione della trasmissione del Coronavirus, tenendosi a distanza, con un'accurata pulizia e disinfezione delle superfici e, igiene delle mani e mascherine igieniche.

«Principio STOP»

Il principio STOP illustra la successione in base alla quale vengono adottate le misure di protezione.

S	S sta per sostituzione, che nel caso del COVID-19 è possibile soltanto tenendosi a sufficiente distanza (p. es. telelavoro).	
T	T sta per misure tecniche (p. es. lastre di vetro acrilico, posti di lavoro separati, ecc.).	
O	O sta per misure organizzative (p. es. team separati, modifica della pianificazione dei turni).	
P	P sta per misure di protezione individuale (p. es. mascherine igieniche, guanti, ecc.).	

Misure di protezione individuale

Le misure di protezione individuale devono essere adottate soltanto se non è possibile adottare altre misure ed è disponibile un equipaggiamento di protezione adeguato (p. es. mascherine igieniche, guanti). Sono meno efficienti della sostituzione e delle misure tecniche od organizzative.

I lavoratori devono disporre delle conoscenze necessarie per utilizzare correttamente l'equipaggiamento di protezione e avere un'adeguata dimestichezza con esso. Altrimenti un dispositivo di protezione può generare una falsa sensazione di sicurezza e indurre a tralasciare gli altri provvedimenti fondamentali ed efficaci (tenersi a distanza, mascherina igienica, lavarsi le mani).

RACCOMANDAZIONI DI FEDERCOMMERCIO CONTRO IL COVID-19 PER LE AZIENDE: CONDIZIONI QUADRO E CONTENUTI

REGOLE DI BASE

Il piano di protezione dell'azienda deve assicurare che siano rispettate le seguenti disposizioni, per ognuna delle quali occorre prevedere misure sufficienti e adeguate. I collaboratori sono informati sui piani di protezione che devono essere consultabili in ogni punto di vendita. Il datore di lavoro e il responsabile dell'azienda rispondono della scelta e dell'attuazione delle misure.

1. Tutte le persone nell'azienda si lavano regolarmente le mani e tutte le persone e la clientela indossano in modo continuativo la mascherina igienica all'interno dei negozi così come negli spazi esterni adiacenti alla struttura.
2. I lavoratori e le altre persone si tengono a 1.5 m di distanza reciproca.
3. Pulizia regolare di superfici e oggetti dopo l'uso e in particolare se vengono toccati da più persone.
4. Protezione adeguata delle persone particolarmente a rischio.
5. Mandare a casa le persone che presentano sintomi e invitarle a seguire le istruzioni dell'UFSP sull'auto- isolamento.
6. Tenere conto degli aspetti specifici e delle situazioni di lavoro per garantire la protezione.
7. Informare i lavoratori e le altre persone interessate sulle disposizioni e sulle misure.
8. Attuare le disposizioni a livello di gestione, applicando e aggiornando le misure di protezione in modo efficiente.
9. Misure speciali Centri Commerciali (v. punto 9)

1. IGIENE DELLE MANI E USO DELLA MASCHERINA IGIENICA

Tutte le persone in azienda devono igienizzare regolarmente le mani.

Misure:

- allestimento di postazioni per l'igiene delle mani: entrando in negozio la clientela deve potersi lavare le mani con acqua e sapone o poterle disinfettare con un disinfettante per le mani;
- astenersi dal salutare con stretta di mano;
- pulire regolarmente telefoni, terminali per pagamento elettronico e strumenti di lavoro;
- evitare il contatto delle mani con occhi, bocca e naso;
- tutte le persone nell'azienda devono lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone utilizzando asciugamani monouso, in particolare prima dell'arrivo sul posto di lavoro, tra un cliente e l'altro e dopo le pause. Nei posti di lavoro, dove ciò non è possibile, le mani devono essere disinfettate;
- fornire stoviglie usa e getta;
- rimozione di oggetti non necessari che potrebbero essere toccati dalla clientela, per esempio giornali e riviste nelle sale d'attesa e nelle zone comuni (come locali per la pausa caffè e cucine), pubblicità cartacea o pubblicazioni presso le casse;
- rimozione dei distributori d'acqua;
- tenere le porte aperte onde evitare il contatto continuo sulle maniglie;

- mantenere sempre efficace la scorta dei materiali per l'igiene;
- istruire i dipendenti riguardo il comportamento igienico.

Tutte le persone all'interno dell'azienda e la clientela devono indossare in modo continuativo la mascherina igienica, così come negli spazi esterni adiacenti alla struttura.

- L'uso della mascherina igienica è obbligatorio.

2. TENERSI A DISTANZA

I lavoratori e le altre persone si tengono a 1.5 m di distanza reciproca.

Stabilire zone di transito e di soggiorno

Si tratta per esempio di percorsi di transito a senso unico, zone per la consulenza, sale d'attesa, locali riservati al personale.

Misure:

- applicazione di segni di riferimento sul pavimento per garantire il mantenimento della distanza di almeno 1.5 m tra le persone presenti in negozio e rispettare il flusso di persone;
- posizionare pannelli di separazione (es.: plexiglas) con i clienti (es.: alla cassa) dove la distanza di 1.5 m non è garantita;
- garantire 1.5 m di distanza tra i clienti in attesa;
- garantire 1.5 m di distanza nei locali di soggiorno (p. es. mense, cucine, locali comuni);
- garantire 1.5 m di distanza nei WC pubblici;
- prevedere appositi locali per le persone particolarmente a rischio;
- utilizzo costante della mascherina igienica.

Suddivisione degli spazi

Misure:

- separare le postazioni di lavoro tra i lavoratori e con la clientela, per esempio con tende, paraventi, o lastre divisorie;
- ridurre e servire separatamente la clientela.

Limitazione del numero di persone

Misure:

- la superficie per il calcolo della capienza massima nei punti di vendita: fa testo quella lorda e solo per clienti (fa stato l'Ordinanza COVID-19 situazione particolare al 24.2.2021);
- capienza massima: ogni punto di vendita deve segnalarla all'entrata;
- controllo numero clienti presenti nei punti di vendita;
- ricevere la clientela su appuntamento, per quanto possibile;
- trasferire all'aperto le file di clienti in attesa;
- se i clienti attendono in negozio, allestire una zona d'attesa separata con spazio sufficiente tra le persone ed evitare situazioni di congestione alla cassa;
- lasciar entrare in negozio soltanto le persone che necessitano di un servizio;

- se possibile, offrire il servizio online;
- se possibile, offrire la consegna a domicilio o la spedizione postale;
- nei trasporti collettivi: ridurre il numero di persone presenti nel veicolo, facendo più viaggi o utilizzando più veicoli (p. es. veicoli privati).

LAVORI PER I QUALI È INEVITABILE UNA DISTANZA INFERIORE A 1.5 M

Ridurre al minimo per quanto possibile l'esposizione delle persone durante il lavoro diminuendo la durata del contatto o adottando adeguate misure di protezione.

Misure:

- prima e dopo ogni contatto (con i clienti e i collaboratori), i lavoratori devono lavarsi le mani con acqua e sapone o disinfettarle con un disinfettante per le mani;
- coprire le ferite sulle mani o indossare guanti protettivi;
- evitare il contatto corporeo non necessario (p. es. le strette di mano);
- utilizzo costante della mascherina igienica.

3. PULIZIA

Pulizia regolare secondo necessità di superfici e oggetti dopo l'uso, in particolare se vengono toccati da più persone. Smaltimento sicuro dei rifiuti e gestione sicura degli indumenti da lavoro.

Non vi è alcun obbligo per i cassieri di indossare i guanti monouso; ma è obbligatorio l'uso della mascherina igienica.

Ventilazione

Misure:

- provvedere a un ricambio d'aria regolare e sufficiente nei locali di lavoro (p. es. arieggiare 4 volte al giorno per circa 10 minuti).

Superfici e oggetti

Misure:

- pulire regolarmente con un detergente le superfici e gli oggetti (p. es. superfici di lavoro, telefoni, tastiere e utensili da lavoro), in particolare se utilizzati in comune;
- non condividere tazze, bicchieri, stoviglie o utensili; lavare le stoviglie dopo l'uso con acqua e sapone; o utilizzare stoviglie monouso;
- pulire regolarmente le maniglie delle porte, i pulsanti degli ascensori, i corrimano e le altre superfici toccate da più persone.

Disinfezione

Oltre a quella regolare da parte dei responsabili delle pulizie:

- disinfettante e carta per pulizia a disposizione dei clienti:
 - all'entrata per le mani;
 - per pulire i cestini e carrelli;
 - alle casse automatiche;
- presenza di un cartello con cui si chiede ai clienti di disinfettare le mani, i cestini, i carrelli, le

- casse veloci;
- i commercianti si impegnano a lavare cestini e carrelli almeno una volta al giorno;
- all'entrata dei punti di vendita, ai clienti vanno messi a disposizione i guanti monouso;
- i cestini posti all'interno e a disposizione dei clienti, per buttare via guanti e mascherine, devono essere richiudibili ;
- nei punti di vendita, in particolare in prossimità della casse e dei punti mescita (esempio macelleria, salumerie, ecc.) la segnaletica e gli adesivi al suolo per segnalare le distanze sociali vanno verificati e sostituiti se non più ben visibili.

WC pubblici

Misure:

- pulizia regolare dei WC pubblici;
- smaltimento corretto dei rifiuti;
- prevedere contrassegni al fine di mantenere la distanza;
- bagni: oltre a quelli per i clienti, anche quelli del personale devono essere puliti almeno 2 volte al giorno. Inoltre occorre mettere a disposizione dei clienti e del personale materiale per disinfettare le mani.

Rifiuti

Misure:

- svuotare regolarmente i cestini dei rifiuti;
- evitare di toccare direttamente i rifiuti;
- indossare guanti per toccare i rifiuti e gettarli subito dopo l'uso;
- non comprimere i sacchi dei rifiuti.

Indumenti da lavoro e biancheria

Misure:

- utilizzare indumenti da lavoro personali (non condivisi);
- lavare regolarmente gli indumenti da lavoro con un detersivo;
- utilizzo costante della mascherina igienica.

Diversi

- vietare l'utilizzo degli ascensori, ove non sia possibile il rispetto della distanza sociale o garantire che vi acceda una persona alla volta;
- pulire regolarmente il corrimano di scale e scale mobili ed i tasti degli ascensori in uso.

4. PERSONE PARTICOLARMENTE A RISCHIO

Le persone particolarmente a rischio devono attenersi alle misure di protezione dell'UFSP e restano per quanto possibile a casa. La protezione delle persone particolarmente a rischio è disciplinata nell'Ordinanza COVID-19 situazione particolare (RS 818.101.26) in vigore.

Misure:

- adempimento degli obblighi lavorativi da casa, eventualmente lavoro alternativo in deroga al contratto di lavoro;
- allestimento di uno spazio di lavoro chiaramente delimitato con 1.5 m di distanza dalle altre persone;
- offerta di un lavoro alternativo sul posto.

5. PERSONE MALATE DI COVID-19 SUL POSTO DI LAVORO

Mandare a casa le persone malate e invitarle a seguire le istruzioni dell'UFSP.

6. SITUAZIONI DI LAVORO PARTICOLARI

Tenere conto di aspetti specifici del lavoro e delle situazioni di lavoro, per garantire la protezione.

Materiale di protezione individuale

Uso corretto del materiale di protezione individuale.

Misure:

- formazione sull'uso del materiale di protezione individuale;
- indossare, utilizzare e smaltire correttamente il materiale monouso (mascherine, visiere protettive, guanti, camici ecc.);
- disinfettare correttamente gli oggetti riutilizzabili.

7. INFORMAZIONE

Informare i lavoratori e le altre persone interessate sulle direttive e sulle misure.

Tutte le infografiche ufficiali sono a disposizione sul sito

<https://ufsp-coronavirus.ch>

e

<https://ufsp-coronavirus.ch/download/>

Informazioni alla clientela

Misure:

- appendere le misure di protezione raccomandate dall'UFSP a ogni ingresso;
- informare la clientela che è preferibile il pagamento elettronico;
- informare la clientela con sintomi, sulle istruzioni di auto-isolamento dell'UFSP.

Informazioni ai lavoratori

Misure:

- informare i lavoratori particolarmente a rischio sui loro diritti e sulle misure di protezione adottate nell'azienda.

8. GESTIONE

Attuazione di una gestione mirata, al fine di implementare e adattare efficacemente le misure di protezione.

Misure:

- istruire regolarmente i lavoratori sulle misure di igiene, l'uso delle mascherine igieniche e l'interazione sicura con la clientela;
- rifornire regolarmente i distributori di sapone e di asciugamani monouso e tenere scorte sufficienti;
- controllare regolarmente e ripristinare le scorte di disinfettante (per le mani), nonché di detergenti (per oggetti e/o superfici);
- controllare regolarmente e ripristinare le scorte di mascherine igieniche;
- per quanto possibile, assegnare ai lavoratori, particolarmente a rischio mansioni a basso rischio di infezione.

Pause:

- le aziende si impegnano, nella misura del possibile, a prevedere pause frequenti (ogni due ore) per il personale.

Lavoratori malati

Misure:

- non consentire ai lavoratori malati di lavorare e mandarli immediatamente a casa.

Lavori al domicilio del cliente

Tutte le misure di cui sopra devono essere rispettate anche nel contatto con i clienti a domicilio.

9. MISURE SPECIALI CENTRI COMMERCIALI

I centri commerciali:

- allestiscono un piano per la gestione degli accessi;
- garantiscono la circolazione dei clienti nelle parti comuni indicando entrate/uscite, allestendo con paletti e nastri delimitatori la gestione dei flussi di traffico per evitare che le persone si incrocino;
- controllano che all'interno non ci siano più persone di quelle consentite e che non si formino assembramenti negli spazi comuni che all'esterno dei negozi;
- regolano e fanno rispettare le misure di distanziamento sociale e dell'uso costante della mascherina igienica, sia negli spazi comuni che all'esterno dei negozi;
- annullano ogni manifestazione ed evento nei Mall;

La gestione del parcheggio deve essere regolata:

- i centri che dispongono di barriere all'entrata e all'uscita dei parcheggi, dovranno lasciarle aperte;
- le code dei clienti nei parcheggi dovranno essere gestite da personale facilmente identificabile.

Puliscono con maggiore frequenza le zone comuni:

- superfici di contatto;
- scale mobili;
- ascensori.

CONCLUSIONE

Il presente documento è stato redatto in base a una soluzione settoriale:

Sì No

Il presente documento è stato consegnato e spiegato a tutti i lavoratori.

Persona responsabile: _____

Data e firma: _____