

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

*(VERSIONE 23 DICEMBRE 2020)*

### **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](http://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.


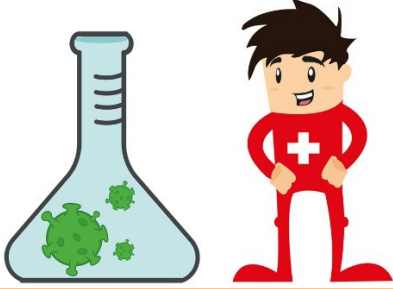
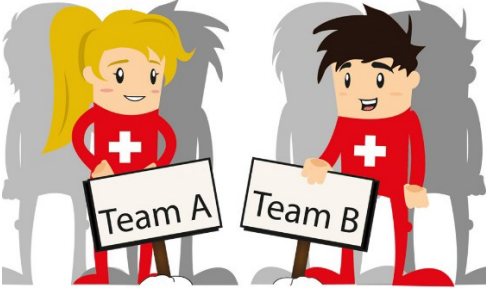

## MISURE DI PROTEZIONE

---

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 rapporto esplicativo ordinanza 18.12);
- 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: \_\_\_\_\_