



Bruxelles, 13.5.2020  
C(2020) 3251 final

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE**

**COVID-19: Orientamenti dell'UE per il progressivo ripristino dei servizi turistici e la definizione di protocolli sanitari nelle strutture ricettive**

## COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE

### COVID-19: ORIENTAMENTI DELL'UE PER IL PROGRESSIVO RIPRISTINO DEI SERVIZI TURISTICI E LA DEFINIZIONE DI PROTOCOLLI SANITARI NELLE STRUTTURE RICETTIVE

#### **I. Introduzione**

1. Il 15 aprile 2020 la Commissione, in collaborazione con la presidenza del Consiglio europeo, ha presentato una tabella di marcia comune europea<sup>1</sup> per la revoca graduale delle misure di contenimento della pandemia di Covid-19 in cui figurano criteri e raccomandazioni per gli Stati membri riguardo alle condizioni per la revoca delle misure e il ripristino della libertà di circolazione. Gli interventi dovrebbero essere gradualmente basarsi su elementi fondamentali quali il necessario distanziamento fisico, la prevenzione delle infezioni e le misure di controllo.
2. Dal momento che la situazione della salute pubblica inizia a migliorare, gli Stati membri stanno prendendo in considerazione la revoca delle "misure restrittive per la popolazione", che a sua volta porrà le basi per l'allentamento in sicurezza delle misure di prevenzione e di protezione, segnatamente le restrizioni di viaggio generalizzate.
3. Quando verranno infine revocate le restrizioni alle attività connesse ai viaggi, si prevede che i cittadini riprenderanno gradualmente a spostarsi all'interno dell'UE e dei singoli Stati membri.
4. Una revoca troppo rapida delle restrizioni può determinare un'improvvisa recrudescenza delle infezioni. Finché non sarà disponibile un vaccino, le esigenze e i benefici connessi ai viaggi e al turismo vanno necessariamente ponderati alla luce dei rischi di ricomparsa dei casi di contagio, in seguito ai quali sarebbe necessario reintrodurre misure di confinamento.
5. Con l'allentarsi delle restrizioni sarà necessario prestare la massima attenzione al rispetto delle misure di distanziamento fisico interpersonale, al fine di riprendere in sicurezza le attività turistiche che, per definizione, attraggono persone provenienti da aree geografiche diverse.
6. Proteggere la salute dei cittadini, quindi anche degli addetti del settore turistico e dei turisti, continua a costituire la priorità fondamentale.
7. I presenti orientamenti definiscono un quadro comune obiettivo e non discriminatorio per i cittadini, le autorità pubbliche, le imprese e i portatori di interessi operanti nel settore turistico ai fini del graduale ripristino dei servizi turistici.
8. Essi indicano criteri e principi per la ripresa graduale e in sicurezza delle attività turistiche e per l'elaborazione di protocolli sanitari destinati alle strutture ricettive.

---

<sup>1</sup> Commissione europea (CE). Tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento della Covid-19, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-IT/TXT/?uri=CELEX:52020XC0417\(06\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-IT/TXT/?uri=CELEX:52020XC0417(06)&from=EN).

9. Si basano sui pareri formulati dal Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC)<sup>2</sup> e sulla tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento della Covid-19<sup>3</sup>, unitamente alla quale troveranno attuazione. Sono da leggersi in combinato disposto con gli orientamenti emanati dalla Commissione riguardo alle restrizioni relative ai viaggi non essenziali<sup>4</sup>, all'esercizio della libera circolazione dei lavoratori<sup>5</sup>, alle misure di gestione delle frontiere<sup>6</sup>, ai passeggeri e alle altre persone a bordo delle navi<sup>7</sup> come pure al progressivo ripristino dei servizi di trasporto<sup>8</sup>, oltre che con la comunicazione dal titolo "Verso un approccio graduale e coordinato per il ripristino della libera di circolazione e la revoca dei controlli alle frontiere interne"<sup>9</sup>. Infine, l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) ha pubblicato misure generali di salute e sicurezza sul lavoro relative al ritorno ai luoghi di lavoro<sup>10</sup>.

## **II. Principi per la ripresa graduale e in sicurezza delle attività turistiche**

10. È opportuno che gli Stati membri esaminino attentamente i criteri di seguito esposti nel decidere l'eventuale allentamento delle rigorose misure in vigore per la popolazione<sup>11</sup> al fine di consentire la ripresa delle attività turistiche.

### ***10.i L'incidenza della Covid-19 è scesa a livelli bassi***

Il presupposto principale per l'allentamento delle misure restrittive per la popolazione volte a contrastare la Covid-19 e per la ripresa delle attività turistiche è l'esistenza di prove epidemiologiche attestanti che la diffusione della malattia è nettamente diminuita, si è stabilizzata per un lungo periodo di tempo e si prevede che rimanga stabile con l'aumento della popolazione turistica.

---

<sup>2</sup> Clausola di esclusione della responsabilità: i presenti orientamenti contengono considerazioni, espresse dal punto di vista della salute pubblica, in merito alla prevenzione e al controllo della Covid-19 nel settore turistico. Negli orientamenti figurano indicazioni destinate ai clienti e al personale in merito ai comportamenti da adottare prima, durante e dopo il soggiorno nelle strutture ricettive e in luoghi quali ristoranti, caffè e bar situati in località turistiche. Non sono invece contemplati altri settori, quali parchi tematici o di divertimento, musei o crociere. I presenti orientamenti descrivono, a titolo indicativo, l'approccio raccomandato in ambito turistico, pur riconoscendo le specificità delle varie strutture turistiche presenti nell'UE/SEE.

<sup>3</sup> GU C 126 del 17.4.2020.

<sup>4</sup> COM(2020) 115 final, COM(2020) 148 final e C(2020) 2050 final (GU C 102I del 30.3.2020, pag. 12).

<sup>5</sup> Comunicazione della Commissione - Orientamenti relativi all'esercizio della libera circolazione dei lavoratori durante la pandemia di Covid-19 (2020/C 102 I/03).

<sup>6</sup> C(2020) 1753 final (GU C 86I del 16.3.2020, pag. 1).

<sup>7</sup> C(2020) 3100 final (GU C 119I del 14.4.2020, pag. 1).

<sup>8</sup> C(2020) 3139.

<sup>9</sup> C(2020) 3250.

<sup>10</sup> COVID-19: FARE RITORNO AL LUOGO DI LAVORO - Adeguare i luoghi di lavoro e proteggere i lavoratori, <https://osha.europa.eu/it/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-protecting-workers/view>.

<sup>11</sup> Come illustrato dal Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie nella sua valutazione rapida dei rischi del 23 aprile 2020, <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/rapid-risk-assessment-coronavirus-disease-2019-covid-19-pandemic-ninth-update>.

### ***10.ii I sistemi sanitari dispongono di capacità sufficienti***

Devono essere state predisposte capacità sufficienti dei sistemi sanitari a beneficio della popolazione locale e dei turisti per evitare il collasso dei servizi di assistenza sanitaria di base, di assistenza ospedaliera e di terapia intensiva nell'eventualità di un improvviso aumento dei casi. Ciò è importante soprattutto a livello regionale, per le regioni a vocazione turistica in cui si prevede un maggior numero di visitatori attratti dalla presenza di resort, spiagge, monumenti ecc., non necessariamente situati nelle immediate vicinanze di infrastrutture sanitarie. Nelle zone turistiche remote i servizi sanitari potrebbero essere limitati e, qualora si preveda un numero considerevole di visitatori, potrebbe rendersi necessaria l'attuazione di meccanismi di risposta aggiuntivi, tra cui voli di evacuazione medica. Occorre applicare gli orientamenti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera per i casi di Covid-19<sup>12</sup>. Gli Stati membri dovrebbero inoltre agevolare il rimpatrio dei propri cittadini nazionali o residenti che hanno contratto l'infezione durante un soggiorno in altri Stati membri.

### ***10.iii Sono in vigore sistemi rigorosi di sorveglianza e monitoraggio***

Prima di allentare le misure, consentendo anche la ripresa del turismo, gli Stati membri devono disporre di sistemi atti a monitorare eventuali mutamenti negli indicatori di capacità dei servizi sanitari e a rispondervi adeguatamente.

È necessario rafforzare le capacità di sorveglianza e monitoraggio a livello locale per prevenire l'introduzione del virus attraverso i viaggiatori che si recano nelle regioni turistiche nonché la trasmissione del contagio dalla popolazione locale ai turisti, se del caso in linea con la normativa dell'UE in materia di protezione dei dati.

### ***10.iv Si dispone di capacità diagnostiche***

Un criterio cardine della tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento della Covid-19 consiste nel rendere possibili test diagnostici su vasta scala, atti a individuare i casi di contagio e a monitorare la diffusione del virus, combinati con misure di tracciamento dei contatti e di isolamento volte a rallentarne la trasmissione. La carenza di capacità diagnostiche ha inizialmente ostacolato gli screening di massa. Prove e diagnosi rapide sono essenziali per l'individuazione precoce dei casi<sup>13</sup>. È importante garantire anche ai visitatori la parità di accesso ai test.

### ***10.v I contatti vengono tracciati***

Il tracciamento dei contatti costituisce una misura di salute pubblica efficace ed essenziale per il controllo della Covid-19, che mira a individuare e gestire tempestivamente i contatti delle persone affette da Covid-19 al fine di ridurre l'ulteriore trasmissione. Deve essere permesso lo scambio di informazioni connesse al tracciamento tra i paesi interessati dal turismo internazionale e deve essere possibile il rimpatrio dei cittadini nel paese di provenienza, qualora necessario. La stretta collaborazione e il coordinamento tra gli Stati

<sup>12</sup> [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC0403\(02\)&from=IT](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC0403(02)&from=IT).

<sup>13</sup> Al momento non è stato convalidato né raccomandato a fini diagnostici alcun test rapido di rilevamento del SARS-CoV-2.

membri nell'ambito del tracciamento dei contatti continueranno ad essere importanti alla riapertura delle frontiere. La raccolta e la conservazione dei dati personali devono avvenire in conformità alla pertinente normativa dell'UE, tra cui il regolamento generale sulla protezione dei dati e la direttiva e-privacy.

Gli elementi fondamentali nell'ambito del tracciamento dei contatti sono illustrati in dettaglio negli orientamenti recentemente emanati dal Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC)<sup>14</sup> e, relativamente alla protezione dei dati, negli orientamenti sulle app a sostegno della lotta alla pandemia di Covid-19<sup>15</sup> e negli orientamenti del comitato europeo per la protezione dei dati<sup>16</sup>. La Commissione e gli Stati membri pubblicheranno un protocollo sui principi di interoperabilità per garantire che le app volontarie di tracciamento dei contatti autorizzate funzionino a livello transfrontaliero e siano affidabili in qualunque luogo d'Europa vengano utilizzate.

### ***10.vi Sono stati posti in essere meccanismi di coordinamento e di comunicazione***

È fondamentale che siano stati messi a punto meccanismi per garantire il coordinamento e la comunicazione tra le autorità e gli operatori del settore turistico come pure tra le amministrazioni locali e nazionali/regionali degli Stati membri. Il coordinamento a livello transfrontaliero, la condivisione delle informazioni e la comunicazione attraverso i canali stabiliti sono inoltre essenziali laddove il turismo transfrontaliero sia consentito. Gli Stati membri dovrebbero informarsi a vicenda e informare la Commissione tempestivamente prima di annunciare misure relative al ripristino del traffico turistico transfrontaliero, e tenere conto dei relativi pareri. In aggiunta ai meccanismi indicati nella comunicazione di accompagnamento relativa al ripristino della libertà di circolazione e all'eliminazione dei controlli alle frontiere interne, è opportuno consultare, in linea con i rispettivi mandati, il comitato per la sicurezza sanitaria, il comitato consultivo nel settore del turismo e altri canali di coordinamento nell'ambito dei trasporti e dei viaggi.

Di fondamentale importanza è inoltre la comunicazione dei rischi, anche attraverso mezzi digitali, per i viaggiatori e i turisti, affinché siano informati sul contesto locale, sulle misure da seguire qualora si presentino casi sospetti di Covid-19, sulle modalità di accesso all'assistenza sanitaria ecc.

11. L'allentamento delle misure di contenimento deve basarsi su prove scientifiche, essere imperniato sulla salute pubblica e attuato all'interno di un quadro coordinato in vigore in ciascuno Stato membro. Tale quadro coordinato costituisce il fondamento per la ripresa delle attività e dei servizi legati al turismo. In vista dell'imminente stagione estiva, è estremamente importante fornire alle imprese e alle destinazioni turistiche una valida consulenza in materia di salute pubblica.
12. Per valutare il rischio complessivo connesso alla ripresa delle attività turistiche è necessario verificare la situazione epidemiologica locale, al fine di evitare la trasmissione del contagio dai turisti alla popolazione locale e viceversa.

---

<sup>14</sup> <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>.

<sup>15</sup> C(2020) 2523 final del 16.4.2020.

<sup>16</sup> [https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042020-use-location-data-and-contact-tracing\\_en](https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042020-use-location-data-and-contact-tracing_en).

13. È necessario predisporre piani preparatori con criteri chiari per il caso di un eventuale nuovo inasprimento delle misure restrittive.
14. Fra le raccomandazioni contenute nella tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento della Covid-19 figurano principi particolarmente rilevanti per il settore turistico, che devono essere rispettati in caso di ripresa delle attività turistiche.
15. La revoca delle misure deve avvenire in modo graduale. Occorre sostituire misure generiche con misure più mirate, che consentano la ripresa graduale delle attività sociali e turistiche, purché siano attuate misure proporzionate ed efficaci per proteggere la salute dei turisti e dei lavoratori.
16. Il rientro al lavoro deve essere organizzato in linea con gli "orientamenti dell'UE per tornare al lavoro in sicurezza"<sup>17</sup> e in modo che abbiano la priorità i gruppi e i settori meno vulnerabili in grado di agevolare le attività economiche pur nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro imposte dalla pandemia.
17. È opportuno che la portata e la durata delle misure di restrizione dei servizi turistici e delle misure di protezione e di prevenzione legate alla salute siano limitate a quanto strettamente necessario per proteggere la salute pubblica. Oltre che obiettive e proporzionate, tutte le misure devono anche essere debitamente motivate, pertinenti, specifiche e non discriminatorie, e garantire condizioni di parità nel mercato unico.
18. L'ECDC, di concerto con gli Stati membri e il Centro comune di ricerca, sta elaborando e aggiornerà costantemente una mappa<sup>18</sup> del livello di trasmissione della Covid-19 a livello subnazionale. Gli Stati membri sono invitati a fornire i dati necessari affinché la mappa sia completa e aggiornata. La mappa sarà utile per tutti gli aspetti delle strategie di mitigazione della crisi (apertura/chiusura di settori economici specifici, valutazione delle diverse strategie diagnostiche, valutazione dell'efficacia delle misure di protezione personale ecc.). Gli Stati membri sono inoltre invitati a fornire dati aggiornati sulle capacità disponibili per quanto riguarda gli ospedali, la diagnostica, la sorveglianza e il tracciamento dei contatti e a rendere pubblici i criteri per la revoca e l'imposizione di restrizioni. La mappa della trasmissione e le misure di accompagnamento fungono da strumento trasparente per fornire informazioni a livello dell'UE a beneficio delle autorità, degli operatori dei trasporti e dei portatori di interessi nel settore turistico nonché dei cittadini, affinché prendano decisioni responsabili nel pianificare le proprie vacanze.

### **III. Orientamenti dell'UE per i protocolli sanitari nelle strutture ricettive**

19. Questa sezione degli orientamenti propone agli Stati membri principi guida per l'elaborazione e l'attuazione di misure di prevenzione e controllo delle infezioni nonché di protocolli per i prestatori di servizi ricettivi, quali alberghi e altre strutture ricettive,

---

<sup>17</sup> Coronavirus: orientamenti dell'UE per tornare al lavoro in sicurezza, [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_729](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_729).

<sup>18</sup> <https://covid-statistics.jrc.ec.europa.eu/>.

al fine di garantire una maggiore sicurezza delle strutture turistiche e la salute di ospiti e lavoratori.

20. Gli orientamenti relativi ai protocolli sanitari non sono vincolanti. Essi mirano a garantire che le misure di prevenzione e controllo delle infezioni siano sviluppate e attuate in maniera coerente, attraverso un approccio coordinato all'interno delle regioni e degli Stati membri.
21. Oltre a seguire le raccomandazioni e le considerazioni operative per la gestione dei rischi legati alla Covid-19 emanate dalle autorità sanitarie pertinenti, nello specifico l'Organizzazione mondiale della sanità (OMS)<sup>19</sup> e il Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC, cfr. allegato 1), gli Stati membri sono invitati a tenere conto dei presenti orientamenti all'ora di elaborare i protocolli del caso in linea con le specifiche condizioni esistenti a livello nazionale, regionale e locale.
22. Le misure di salute pubblica nel settore del turismo dovranno essere compatibili con le disposizioni di ordine generale adottate dalle autorità competenti e tenere presenti gli orientamenti per i luoghi di lavoro<sup>20</sup>. Tali misure dovranno inoltre essere conformi alla normativa dell'UE in materia di protezione dei dati<sup>21</sup>.
23. Gli Stati membri sono invitati a collaborare strettamente con i portatori di interessi nell'elaborazione di misure e protocolli di prevenzione e controllo delle infezioni, garantendo protocolli mirati e proporzionati alle dimensioni e alla natura del servizio prestato dalle strutture ricettive interessate. Gli Stati membri dovrebbero prendere in considerazione la possibilità di offrire sostegno per la loro attuazione.
24. Le misure di prevenzione e controllo delle infezioni e i protocolli relativi all'offerta di alloggi per soggiorni brevi nell'ambito dell'economia collaborativa e altre tipologie analoghe devono essere valutati nello specifico. I presenti orientamenti e principi sono pienamente applicabili a questi tipi di servizi ricettivi ed eventuali adeguamenti e alternative non dovranno in nessun modo compromettere la salute dei visitatori né aumentare il rischio di trasmissione del virus.
25. È opportuno che le misure volte a proteggere la salute degli ospiti e dei lavoratori nelle strutture ricettive siano riesaminate ed adeguate periodicamente alla luce di tutte le valutazioni e competenze pertinenti, per garantire che restino proporzionate alle esigenze di salute pubblica del momento.
26. Dovrà essere favorita l'adozione di soluzioni nuove e più efficienti man mano che queste emergeranno, abolendo nel contempo le misure meno efficienti o più onerose. È

---

<sup>19</sup> <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications/2020/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance,-31-march-2020>.

<sup>20</sup> Coronavirus: orientamenti dell'UE per tornare al lavoro in sicurezza, [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip\\_20\\_729](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_20_729). Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, *COVID-19: guidance for the workplace* (Covid-19: orientamenti per i luoghi di lavoro) [Internet]. [aggiornato il 20 aprile 2020, citazione del 4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: [https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:\\_guidance\\_for\\_the\\_workplace#See](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See).

<sup>21</sup> Cfr. anche la dichiarazione del comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB), [https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb\\_statement\\_2020\\_processingpersonaldataandcovid-19\\_en.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_statement_2020_processingpersonaldataandcovid-19_en.pdf).

opportuno rispettare il principio dell'efficacia in termini di costi. Di conseguenza, qualora sia possibile ottenere lo stesso effetto in termini di tutela della salute degli ospiti e dei lavoratori in diversi modi, si dovrà preferire l'opzione meno costosa, in particolare per le piccole e medie imprese (PMI).

27. Nell'elaborare le misure di controllo e prevenzione delle infezioni e i protocolli applicabili nelle strutture ricettive (di seguito "strutture") al fine di prevenire la trasmissione della Covid-19 e garantire la salute pubblica, è opportuno prendere in considerazione i seguenti principi guida:

**a) situazione epidemiologica**

Il ripristino di qualsiasi tipo di attività turistica è subordinato a che l'incidenza della Covid-19 sia scesa fino a raggiungere livelli bassi, come pure a tutti gli altri criteri illustrati in dettaglio nella sezione II. Gli orientamenti dell'UE relativi ai principi per la ripresa graduale e in sicurezza del turismo sono stati oggetto di un'attenta valutazione;

**b) la salute e la sicurezza di ospiti e lavoratori quali priorità fondamentali**

Per il ripristino dei servizi ricettivi è essenziale che gli ospiti delle strutture ricettive e i lavoratori addetti alla prestazione del servizio si attengano nella maniera più rigorosa alle misure volte a prevenire le infezioni e la trasmissione del virus. Le misure devono essere comunicate in modo chiaro, ben visibile ed efficace, anche attraverso mezzi digitali, sia agli ospiti che ai lavoratori;

**c) misure a livello locale**

È necessario un coordinamento costante tra le autorità sanitarie pubbliche locali e/o nazionali e i prestatori di servizi ricettivi al fine di garantire la diffusione e l'applicazione delle regole e norme più recenti in ogni determinata area geografica, nonché per monitorarne l'attuazione;

**d) piano d'azione in caso di infezione**

Le strutture devono disporre di un piano di preparazione che includa le azioni da intraprendere in caso di infezione all'interno delle strutture stesse, dal momento in cui è presa la decisione di riapertura fino a 14 giorni dopo la partenza degli ospiti. Un piano d'azione specifico che illustri nel dettaglio il ruolo e le responsabilità del personale dovrebbe essere presentato a tutto il personale e reso disponibile in qualsiasi momento;

**e) formazione**

Tutto il personale che lavora nelle strutture turistiche deve conoscere i sintomi della Covid-19 ed essere informato sulle misure di base per la prevenzione e il controllo delle infezioni. Il personale dovrebbe essere formato sulle misure di prevenzione e controllo delle infezioni e sulle azioni da intraprendere qualora un ospite o un membro del personale presenti sintomi compatibili con la Covid-19;



#### **f) gestione del personale**

È opportuno valutare l'adozione di misure che riducono la presenza del personale nella struttura, prevedendo ad esempio che tutto il personale che svolge mansioni potenzialmente compatibili con il telelavoro lavori da casa.

Lo stesso vale per le misure che riducono la frequenza e durata dei contatti fisici tra le persone presenti nella struttura, compresa ad esempio la turnazione del lavoro e degli orari in cui si consumano i pasti, come pure l'utilizzo del telefono e di mezzi di comunicazione elettronica;

#### **g) informazioni per gli ospiti**

Gli ospiti dovrebbero ricevere tutte le informazioni necessarie in maniera accessibile, anche attraverso mezzi digitali, sia prima dell'arrivo che presso la struttura ricettiva; tali informazioni devono riguardare gli orientamenti delle autorità sanitarie pubbliche locali in vigore al momento, come pure le specifiche misure in atto che riguardano l'arrivo, il soggiorno e la partenza degli ospiti.

Questi ultimi devono essere informati tramite una segnaletica specifica (infografiche, anche adattate agli ospiti ipovedenti) affissa fuori dall'ingresso della struttura, che illustri quali sono i segnali e i sintomi della Covid-19 e cosa fare nel caso in cui si sviluppino sintomi durante il soggiorno o entro 14 giorni dalla partenza. Le strutture possono anche fornire opuscoli informativi.

Le strutture dovrebbero garantire la disponibilità delle informazioni di contatto degli ospiti, qualora sia necessario ricorrervi a fini del tracciamento dei contatti. Le misure di tracciamento dei contatti devono essere applicate rigorosamente entro i limiti della lotta alla pandemia di Covid-19 ed essere istituite in linea con il pacchetto di strumenti comuni dell'UE della rete di assistenza sanitaria online (eHealth) sulle applicazioni mobili per sostenere il tracciamento dei contatti nell'ambito della lotta dell'UE contro la Covid-19<sup>22</sup>, come pure con gli orientamenti della Commissione sulle app<sup>23</sup>, garantendo il massimo livello di tutela della vita privata e di protezione dei dati;

#### **h) distanziamento fisico e igiene**

La struttura deve mettere in atto misure mirate per garantire il mantenimento della distanza fisica negli spazi comuni in cui gli ospiti potrebbero sostare per periodi di tempo prolungati (ossia più di 15 minuti), prevedendo ad esempio un numero massimo di ospiti consentito in ciascuno degli ambienti comuni (ossia ristoranti, caffè, bar, atrio). Va valutata l'istituzione di un sistema di accesso alle aree ristorazione o alle piscine e palestre per fasce orarie preassegnate o da prenotare (anche con mezzi digitali).

---

<sup>22</sup> [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/covid-19\\_apps\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/covid-19_apps_en.pdf).

<sup>23</sup> Comunicazione della Commissione - Orientamenti sulle app a sostegno della lotta alla pandemia di covid-19 relativamente alla protezione dei dati (GU C 124I del 17.4.2020, pag. 1).

Qualora non sia possibile mantenere appieno il distanziamento fisico, devono essere valutate misure alternative per proteggere gli ospiti e i lavoratori, come ad esempio l'impiego di separatori in vetro o plastica per gli sportelli, l'uso di mascherine ecc.

In linea di principio dovrebbe essere mantenuta una distanza compresa tra 1,5 e 2 metri negli spazi comuni di tutta la struttura (fatta eccezione per le persone che viaggiano insieme e alloggiano nella stessa camera) e, ove ciò non sia possibile, questa disposizione dovrebbe essere integrata da altre misure (ad es. portare la mascherina).

Per quanto riguarda gli spazi all'aperto (spiagge, piscine, caffè, bar, ristoranti ecc.) e la somministrazione all'aperto, è opportuno prevedere disposizioni speciali ai fini del distanziamento fisico e l'applicazione di misure igieniche specifiche. Misure igieniche rigorose devono essere rispettate anche negli spazi al chiuso, ad esempio nei centri benessere e nelle piscine. Ciascuna struttura dovrà valutare attentamente se tenere chiusi gli ambienti a destinazione specifica (ad esempio per l'intrattenimento di bambini e adolescenti). È opportuno rinviare gli eventi su vasta scala, ad esempio i concerti.

Occorre attuare misure speciali per i servizi di trasporto forniti dalla struttura, come i bus navetta, in linea con gli orientamenti relativi al ripristino graduale dei servizi di trasporto e della connettività<sup>24</sup>;

#### **i) misure di prevenzione e controllo delle infezioni**

Oltre al distanziamento fisico occorre valutare, comunicare al personale e agli ospiti, nonché attuare specifiche misure di protezione individuale e protocolli di pulizia e disinfezione.

Tali misure comprendono:

*i) galateo respiratorio:* gli ospiti e il personale devono conoscere e rispettare un rigoroso galateo respiratorio (tossire o starnutire in un fazzoletto di carta monouso o nella piega del gomito). Le strutture devono garantire la disponibilità di fazzoletti di carta monouso e pattumiere;

*ii) igiene delle mani:* l'igiene delle mani è una misura di controllo fondamentale, che deve essere comunicata agli ospiti e ai lavoratori attraverso infografiche affisse negli spazi/ambienti chiave (ad esempio all'ingresso, nei servizi igienici, alla cassa ecc.). Le strutture devono garantire l'accesso agevole a lavabi per lavarsi le mani dotati di sapone, asciugamani di carta monouso o asciugamani automatici, e soluzioni idroalcoliche per il lavaggio delle mani;

*iii) utilizzo di mascherine facciali:* l'utilizzo di mascherine facciali dovrebbe essere considerato solo una misura complementare che non sostituisce le misure preventive principali. La modalità corretta di utilizzo delle mascherine facciali è importante e bisogna comunicarla agli ospiti e al personale.

---

<sup>24</sup> C(2020) 3139

*iv) ventilazione:* si raccomanda di cambiare più spesso l'aria nell'arco di ogni ora e di far entrare la maggior quantità possibile di aria esterna ricorrendo alla ventilazione naturale o a quella meccanica, a seconda della struttura. Se si sono ricevuti ospiti, si raccomanda di areare i locali per almeno un'ora;

*v) pulizia e disinfezione:* è fondamentale che le superfici che vengono toccate frequentemente siano pulite il più spesso possibile (almeno una volta al giorno, ma possibilmente più spesso). Fra queste, i pomelli e le maniglie delle porte, le sedie e i braccioli, i piani dei tavoli, gli interruttori delle luci, i corrimani, i rubinetti, i pulsanti degli ascensori, i banconi dei bar ecc. È necessario che il personale conosca la procedura di pulizia e la esegua dopo la partenza degli ospiti, anche relativamente al trattamento degli strumenti usati per la pulizia, alla gestione dei rifiuti, alla lavanderia e all'igiene personale dopo la pulizia;

**j) potenziali infezioni tra gli ospiti o i membri del personale:**

in caso di sospetto contagio da Covid-19 di ospiti o membri del personale in servizio, va attuato il piano d'azione illustrato al punto d) nel rispetto degli orientamenti emanati dall'ECDC (allegato 1) e dalle autorità sanitarie locali e nazionali, relativamente ai seguenti aspetti:

- i) le misure di isolamento e di distanziamento da applicare per la persona potenzialmente infetta;
- ii) la procedura, basata sulla normativa nazionale, per la notifica ai servizi medici ai fini di un consulto, di un test o dell'eventuale trasferimento presso una struttura medica;
- iii) la procedura, basata sulla normativa nazionale, per la notifica alle autorità sanitarie pubbliche locali e l'avvio delle eventuali attività di tracciamento dei contatti;
- iv) le necessarie procedure di pulizia e disinfezione da espletare;
- v) la necessaria collaborazione e comunicazione di informazioni sui membri del personale o sugli ospiti eventualmente venuti a contatto con il caso nella struttura, a partire da 2 giorni prima e fino a 14 giorni dopo la comparsa dei sintomi nella persona in questione.

28. I principi guida di cui sopra devono essere osservati insieme alle raccomandazioni generali del Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie figuranti nell'allegato 1.

#### **IV Conclusioni**

29. Gli Stati membri sono esortati a condividere i presenti orientamenti con le autorità competenti e di livello regionale/locale.

30. I portatori di interessi del settore del turismo, quali le pertinenti associazioni professionali e piattaforme online, sono esortate a diffondere i presenti orientamenti e a fare opera di sensibilizzazione in merito.

31. Gli Stati membri sono invitati a mantenere costante la cooperazione con l'ECDC per garantire che la mappa della trasmissione di cui al punto 18 funga da strumento trasparente per fornire informazioni a livello dell'UE, utilizzabili dalle autorità, dagli operatori dei trasporti e dai portatori di interessi del settore del turismo.
32. Gli Stati membri sono esortati a esaminare la possibilità di assistere il settore dell'ospitalità e, in un'accezione più ampia, le strutture ove si prestano servizi turistici, nell'attuazione dei presenti orientamenti e delle pertinenti misure di prevenzione e controllo delle infezioni e dei rispettivi protocolli, e di monitorare il rispetto degli stessi. A tal fine gli Stati membri possono avvalersi dei fondi nazionali e dell'UE disponibili.
33. Sulla scorta dei presenti orientamenti, la Commissione continuerà a coordinarsi con gli Stati membri per un approccio coerente alle misure di prevenzione e controllo delle infezioni e ai protocolli per le strutture ricettive e turistiche nell'UE.
34. I presenti orientamenti dovrebbero aiutare gli Stati membri e i portatori di interessi del settore turistico a elaborare misure e protocolli più specifici in materia di prevenzione e controllo delle infezioni, coerenti con i presenti orientamenti, e a monitorare il rispetto di tali misure, gettando così basi più solide per la fiducia dei consumatori nei confronti delle imprese.
35. La Commissione istituirà un sito web dedicato con una mappa interattiva che riunirà le informazioni provenienti dagli Stati membri e dal settore del turismo e dei viaggi, comprese le informazioni sui protocolli nazionali o settoriali e sui sistemi per assicurarne il rispetto.
36. A supporto degli Stati membri la Commissione agevolerà lo scambio di buone pratiche, anche mediante il Comitato consultivo nel settore del turismo.
37. La Commissione continuerà a collaborare con le autorità pubbliche degli Stati membri, con i portatori di interessi del settore del turismo e con le organizzazioni internazionali per facilitare l'attuazione dei presenti orientamenti.

## Allegato 1

### Raccomandazioni generali del Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie per il settore del turismo e in particolare per le strutture ricettive

#### Misure a livello locale

Le misure di salute pubblica nel settore del turismo dovranno essere compatibili con le misure di ordine generale adottate dalle autorità locali e nazionali e tenere presenti gli orientamenti per i luoghi di lavoro<sup>25</sup>. Le misure applicate nel settore del turismo devono essere almeno altrettanto rigorose quanto le raccomandazioni rivolte al grande pubblico.

È opportuno un dialogo costante tra le autorità sanitarie pubbliche locali e/o nazionali e le strutture ricettive al fine di garantire che siano diffuse e applicate le regole e le norme più recenti di ogni determinata area geografica, che comprendano quanto segue:

- la predisposizione di specifiche misure affinché gli ospiti, anche quelli provenienti dall'estero, possano ricevere pareri e trattamenti medici, compreso l'accesso alle cure ambulatoriali e ospedaliere, qualora presentino sintomi associati alla Covid-19;
- la necessità che i proprietari delle strutture ricettive raccolgano informazioni di contatto dettagliate, da utilizzare nelle indagini sanitarie qualora si verificasse un caso di infezione all'interno della struttura.

#### Comunicazione dei rischi e formazione in materia

- **Piano d'azione**

Le strutture devono disporre di un piano di preparazione che comprenda le azioni da intraprendere per ciascuno dei seguenti periodi:

- quando sarà presa la decisione di riaprire, prima dell'arrivo degli ospiti. Tale fase comprenderà la comunicazione di informazioni al personale e la formazione dello stesso, oltre all'attuazione delle indispensabili misure di prevenzione delle infezioni nella struttura e alla realizzazione del tipo di informazioni da fornire agli ospiti prima del loro arrivo;
- durante il soggiorno degli ospiti nella struttura, a partire dalla prenotazione, compresi l'arrivo nella struttura e la partenza;
- fino a 14 giorni dopo la partenza degli ospiti dalla struttura.

È opportuno fornire a tutti i membri del personale un piano d'azione specifico, che indichi dettagliatamente i ruoli e le responsabilità del personale, e tenere tale documento a disposizione in qualsiasi momento.

---

<sup>25</sup> Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, *COVID-19: guidance for the workplace* (Covid-19: orientamenti per i luoghi di lavoro) [Internet]. [aggiornato il 20 aprile 2020, citazione del 4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: [https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:\\_guidance\\_for\\_the\\_workplace#See](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See)

- **Formazione e gestione del personale**

- Formazione

- Tutto il personale che lavora nelle strutture turistiche deve conoscere i sintomi della Covid-19 (ad esempio febbre, tosse, mal di gola ecc.) e venire informato sulle misure di base di prevenzione e controllo delle infezioni.
- Qualora sia confermato che un membro del personale o un suo familiare convivente ha contratto la Covid-19, il membro del personale non deve entrare nell'ambiente di lavoro durante il periodo di infezione come definito dalle autorità sanitarie locali, di norma fino a 8 giorni dalla comparsa dei sintomi per i casi lievi.
- I membri del personale che presentano sintomi compatibili con la Covid-19 non devono entrare nell'ambiente di lavoro e devono rimanere in autoisolamento; va loro raccomandato di attenersi agli orientamenti di salute pubblica validi localmente e di chiedere assistenza medica in caso di peggioramento dei sintomi rispettando gli orientamenti validi localmente.
- È opportuno prendere in considerazione una formazione specifica per il personale, dedicata alle misure per la prevenzione e il controllo delle infezioni e alle azioni da intraprendere qualora ospiti presentino sintomi compatibili con la Covid-19.

- Gestione

- I membri del personale anziani e quelli che per le loro condizioni di salute (ad esempio perché presentano patologie cardiache, patologie polmonari, immunodeficienza o hanno ricevuto recenti cure oncologiche) sono, allo stato delle conoscenze, a maggior rischio di decorso grave se affetti da Covid-19, devono essere assegnati nella misura del possibile ad attività a ridotto contatto con gli ospiti.
- È opportuno valutare misure tali da ridurre il numero dei membri del personale nella struttura, prevedendo ad esempio che tutto il personale che svolge mansioni potenzialmente compatibili con il telelavoro lavori da casa.
- Lo stesso vale per le misure tali da ridurre la frequenza e durata dei contatti fisici tra le persone presenti nella struttura, comprese ad esempio la turnazione del lavoro e degli orari in cui si consumano i pasti, come pure l'utilizzo del telefono e di mezzi di comunicazione elettronica.

- **Informazioni per gli ospiti**

- Prima dell'arrivo presso la struttura ricettiva, gli ospiti devono ricevere informazioni sugli orientamenti applicati al momento dalle autorità sanitarie pubbliche locali e sulle misure specifiche poste in essere nella struttura. Gli ospiti devono essere informati del fatto che è necessario rinviare il loro soggiorno se presentano sintomi compatibili con Covid-19 o se sono stati in contatto con una persona affetta dalla

malattia o che presentava sintomi riconducibili alla Covid-19 nei 14 giorni precedenti il periodo di soggiorno previsto.

- Una segnaletica specifica con infografiche o informazioni accessibili in altra forma, anche adattate agli ospiti ipovedenti, apposte fuori dall'ingresso della struttura, devono informare gli ospiti sugli indizi e sui sintomi della Covid-19 e fornire istruzioni su come comportarsi in caso di comparsa dei sintomi. Le strutture possono anche fornire opuscoli informativi.
- Al momento della partenza, agli ospiti è richiesto esplicitamente di notificare immediatamente la struttura ricettiva se sviluppano sintomi associati alla Covid-19 o risultano positivi alla Covid-19 nei 14 giorni successivi alla partenza.
- Le strutture devono accertarsi di avere a disposizione le informazioni di contatto degli ospiti, qualora siano necessarie per il tracciamento dei contatti.

### **Distanziamento fisico**

- La trasmissione della SARS-CoV-2 avviene principalmente tramite goccioline di secrezioni respiratorie e salivari e contatto diretto con le persone infette, e contatto indiretto con superfici o oggetti contaminati nell'ambiente circostante. Le goccioline di maggiori dimensioni possono percorrere una distanza di circa 1 metro se emesse quando si respira, di 1,5 metri quando si parla e di 2 metri quando si tossisce<sup>26</sup>.
- La struttura deve assicurare che sia mantenuto il distanziamento fisico nel rispetto degli orientamenti più recenti negli spazi comuni in cui è probabile che gli ospiti si trattengano per un certo tempo (ad esempio più di 15 minuti).
- Gli ospiti che viaggiano insieme e condividono camere non sono tenuti a mantenere una distanza fisica tra di loro.
- Se non è possibile garantire condizioni di distanziamento fisico, vanno valutate misure specifiche per impedire la diffusione delle goccioline, ad esempio il ricorso a separatori di vetro o di plastica per gli sportelli nelle zone della reception.
- Le strutture turistiche, compresi alberghi e ristoranti, devono stabilire il numero massimo di ospiti ammessi in ciascun ambiente e spazio per garantire il necessario distanziamento fisico. Non è ammesso il superamento del numero massimo di ospiti.
- Le iniziative di intrattenimento devono essere rimandate o annullate qualora non sia possibile garantire il rispetto del distanziamento fisico.
- È necessario elaborare misure speciali per i mezzi di trasporto al fine di garantire il distanziamento fisico.

---

<sup>26</sup> Bouroiba L., *Turbulent Gas Clouds and Respiratory Pathogen Emissions: Potential Implications for Reducing Transmission of COVID-19* (Nebulizzazioni turbolente ed emissioni di patogeni per via respiratoria: potenziali implicazioni sulla riduzione della trasmissione della Covid-19), *Jama*, 26 marzo 2020.

## Misure di prevenzione e controllo delle infezioni

Le imprese del settore del turismo offrono generalmente prodotti e servizi che causano assembramenti di persone in spazi chiusi (alberghi, ristoranti, bar) e spazi all'aperto (campeggi, spiagge, aree piscina) per lungo tempo, fattore che contribuisce alle possibilità di trasmissione del virus. È necessario studiare misure di distanziamento fisico e misure specifiche di prevenzione e controllo (misure protettive individuali e protocolli di pulizia e disinfezione) e attuarle in tutti i contesti in cui sono prevedibili assembramenti<sup>27</sup>. Tra le misure di prevenzione e controllo delle infezioni rientrano:

- **Galateo respiratorio**

- È necessario rispettare un rigoroso galateo respiratorio: il naso e la bocca devono essere coperti con un fazzoletto di carta monouso quando si starnutisce o si tossisce. Occorre avere diversi fazzoletti di carta monouso puliti pronti per essere utilizzati.
- I fazzoletti di carta monouso devono essere smaltiti immediatamente dopo l'uso, se possibile gettati in pattumiere con coperchio, e le mani vanno lavate o deterse subito dopo applicando il procedimento corretto.
- Se non sono disponibili fazzoletti di carta monouso si raccomanda di starnutire o tossire nella piega del gomito.

- **Igiene delle mani**

- L'igiene delle mani è una misura protettiva essenziale per ridurre la diffusione della Covid-19.
- È necessario rendere agevole l'accesso a servizi igienici per lavare le mani, dotati di sapone, asciugamani di carta monouso o asciugamani automatici e soluzioni igienizzanti per le mani a base alcolica (contenenti almeno il 70 % di alcol).
- Le strutture ricettive devono esibire, in aree diverse (ad esempio all'ingresso, nei servizi igienici, presso la cassa, ecc.), una segnaletica sotto forma di infografiche che promuova l'igiene delle mani e spieghi come svolgere un'efficace igiene delle mani.
- La procedura per l'igiene delle mani deve essere ripetuta frequentemente.

- **Utilizzo di mascherine facciali**

- L'utilizzo di mascherine facciali, ad uso medico oppure mascherine non convenzionali ad uso non medico, da parte del personale e degli ospiti delle strutture turistiche può essere considerato uno strumento per la protezione a monte (ad

---

<sup>27</sup> Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie, *Infection prevention and control in the household management of people with suspected or confirmed coronavirus disease (COVID-19)* [Prevenzione e controllo delle infezioni nella gestione in ambiente domestico dei casi sospetti o confermati di malattia da coronavirus (Covid-19)][internet]. 31 marzo 2020 [4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Home-care-of-COVID-19-patients-2020-03-31.pdf>.



esempio, per impedire la diffusione di goccioline emesse dalle persone infette, sintomatiche o asintomatiche)<sup>28</sup>.

- L'utilizzo di mascherine facciali dovrebbe essere considerato solo una misura complementare che non sostituisce le misure preventive principali.
- La modalità di impiego corretto delle mascherine facciali è importante. La mascherina facciale deve coprire completamente il volto dalla radice del naso fino al mento.
- Devono essere disponibili informazioni sull'impiego corretto delle mascherine facciali che mettano in risalto l'importanza della pulizia delle mani con acqua e sapone o con soluzioni igienizzanti per le mani a base alcolica prima di indossare la mascherina e dopo averla rimossa.
- Le mascherine ad uso medico e non medico sono ammissibili in contesti sociali in considerazione dei problemi di disponibilità e al fine di garantire che le mascherine ad uso medico siano destinate in via prioritaria all'utilizzo in contesti sanitari.
- L'utilizzo di filtranti facciali (FFP) non è raccomandato in contesti sociali, in quanto essi devono essere destinati in via prioritaria all'utilizzo in contesti sanitari.

## • Ventilazione

- Una scarsa ventilazione degli ambienti interni favorisce la trasmissione di infezioni alle vie respiratorie<sup>29</sup>. Si ritiene che la trasmissione della Covid-19 avvenga principalmente attraverso le goccioline del respiro. Il ruolo degli aerosol, che possono restare sospesi nell'aria più a lungo, nella trasmissione della Covid-19 rimane poco chiaro, per cui non è ben definibile neanche l'influsso della ventilazione ai fini della prevenzione della trasmissione della Covid-19. Tuttavia, numerosi casi di trasmissione della Covid-19 sono stati messi in relazione con la permanenza in spazi chiusi<sup>30</sup>. Cambiando più spesso l'aria nell'arco di ogni ora e facendo entrare la

---

<sup>28</sup> Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie, *Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks* (Utilizzo di mascherine facciali nella comunità. Riduzione della trasmissione della Covid-19 da parte di persone potenzialmente asintomatiche o presintomatiche mediante l'uso di mascherine facciali) [in Internet]. 8 aprile 2020 [4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>.

<sup>29</sup> Knibbs LD, Morawska L, Bell SC, Grzybowski P., *Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital* (Ventilazione degli ambienti e rischio di trasmissione delle infezioni attraverso l'aria in tre strutture sanitarie di una grande clinica universitaria). *Am J Infect Control*. 2011 Dec; 39(10):866-72.

<sup>30</sup> Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie, *Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks* (Utilizzo di mascherine facciali nella comunità. Riduzione della trasmissione della Covid-19 da parte di persone potenzialmente asintomatiche o presintomatiche mediante l'uso di maschere facciali) [in Internet]. 8 aprile 2020 [4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>. Knibbs LD, Morawska L, Bell SC, Grzybowski P., *Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital* (Ventilazione degli ambienti e rischio di trasmissione delle infezioni attraverso l'aria in tre strutture sanitarie di una grande clinica universitaria). *Am J Infect Control*. 2011 Dec; 39(10):866-72.

maggior quantità possibile di aria esterna si riduce con ogni probabilità il rischio potenziale di trasmissione degli aerosol. Queste operazioni possono essere effettuate ricorrendo alla ventilazione naturale o a quella meccanica, a seconda della struttura<sup>31</sup>.

- Nel caso degli impianti di ventilazione meccanici, è fondamentale che venga eseguita la manutenzione degli impianti di ventilazione artificiale conformemente alle istruzioni del produttore, in particolare la pulizia e la sostituzione dei filtri.

- **Pulizia e disinfezione**

- Pulizia e disinfezione adeguate sono importanti nel contesto della pandemia di Covid-19<sup>32</sup>.
- Le superfici che vengono toccate frequentemente devono essere pulite il più spesso possibile (almeno giornalmente e se possibile più frequentemente). Fra queste, i pomelli, le maniglie e le barre delle porte, le sedie e i braccioli, i piani dei tavoli, gli interruttori delle luci, i corrimani, i rubinetti, i pulsanti degli ascensori ecc.
- La sopravvivenza del virus sulle superfici dipende dal materiale di cui sono composte. La sopravvivenza più breve è segnalata sulle superfici in rame<sup>33</sup>.
- Se si sono ricevuti ospiti, si raccomanda di effettuare una pulizia accurata servendosi di detergenti comuni e di areare i locali per almeno un'ora.
- Per la normale pulizia è sufficiente adoperare detergenti di tipo comune.
- Dopo il loro utilizzo, gli strumenti usati per la pulizia devono ogni volta essere puliti adeguatamente.
- Dopo la pulizia, inoltre, ci si deve occupare dell'igiene delle mani.

---

Lu J, Gu J, Li K, Xu C, Su W, Lai Z, et al., *COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant, Guangzhou, China, 2020* (Diffusione della Covid-19 in connessione con l'impianto di climatizzazione in un ristorante di Guangzhou, Cina, 2020). *Emerg Infect Dis.* 2020 Apr 2;26(7).

<sup>31</sup> Organizzazione mondiale della sanità (OMS), *Natural Ventilation for Infection Control in Health-Care Settings* (Ventilazione naturale per il controllo delle infezioni nelle strutture sanitarie) [in Internet]. 2009 [aggiornato al 4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857_eng.pdf?sequence=1).

Federazione delle associazioni europee del riscaldamento VaACA, *How to operate and use building services in order to prevent the spread of the coronavirus disease (COVID-19) virus (SARS-CoV-2) in workplaces* [Come gestire e utilizzare gli impianti degli edifici per prevenire la diffusione della malattia Covid-19 da coronavirus SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro] [in Internet]. [aggiornato al 17 marzo 2020; citato il 4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: [https://www.rehva.eu/fileadmin/user\\_upload/REHVA\\_covid\\_guidance\\_document\\_2020-03-17\\_final.pdf](https://www.rehva.eu/fileadmin/user_upload/REHVA_covid_guidance_document_2020-03-17_final.pdf)

<sup>32</sup> Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC), *Disinfection of environments in healthcare and nonhealthcare settings potentially contaminated with SARS-CoV-2* (Disinfezione degli ambienti in strutture sanitarie e non sanitarie potenzialmente contaminate con il virus SARS-CoV-2). Stoccolma: ECDC; 2020 [26 aprile 2020]. Consultabile all'indirizzo: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/disinfection-environments-covid-19#no-link>.

<sup>33</sup> Organizzazione mondiale della sanità (OMS), *Natural Ventilation for Infection Control in Health-Care Settings* (Ventilazione naturale per il controllo delle infezioni nelle strutture sanitarie) [in Internet]. 2009 [aggiornato al 4 maggio 2020]. Consultabile all'indirizzo: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857_eng.pdf?sequence=1)

- Per la gestione dei rifiuti, seguire le procedure standard. I rifiuti prodotti durante la pulizia devono essere smaltiti con i rifiuti indifferenziati.
- Per la biancheria da letto, gli asciugamani e la biancheria da tavola, seguire le procedure standard.

### In caso di sospetto contagio da Covid-19: test, tracciamento dei contatti, isolamento e quarantena

In caso di sospetto di contagio da Covid-19 di ospiti o personale al lavoro, la struttura interessata deve attivare il proprio piano operativo locale<sup>34</sup>.

Al caso sospetto deve essere immediatamente comunicato che è necessario che indossi una mascherina e che si attenga al galateo respiratorio e alle pratiche di igiene delle mani. Il caso sospetto deve mantenere una distanza di almeno 2 metri dalle altre persone. Ove possibile, è opportuno che sia messa a sua disposizione una camera dove trascorrere l'isolamento dotata di bagno ad uso esclusivo.

Del caso sospetto deve essere data comunicazione ai servizi medici locali, conformemente alla normativa dell'UE in materia di protezione dei dati, che forniranno informazioni sul test e sull'ulteriore gestione e sul trasferimento della persona in questione in un luogo di assistenza (ad esempio un ospedale), qualora ciò sia ritenuto necessario e in conformità ai percorsi di assistenza medica locale.

Se il caso sospetto è ritenuto probabile o viene confermato, saranno informate le autorità sanitarie pubbliche locali, che forniranno istruzioni sulle eventuali attività di tracciamento dei contatti. Il tracciamento dei contatti, che comincia in genere immediatamente dopo la notifica del caso probabile o confermato, spetta di norma alle autorità sanitarie locali. Le strutture turistiche saranno invitate a collaborare e a fornire tutte le informazioni necessarie sul personale o sugli ospiti eventualmente venuti a contatto con il caso nella struttura, a partire da 2 giorni prima e fino a 14 giorni dopo la comparsa dei sintomi nella persona in questione.

Il personale che sviluppasse sintomi deve essere messo in isolamento domiciliare e deve richiedere assistenza medica.

Se una persona di cui si ha il sospetto o la conferma del contagio da Covid-19 si era trattenuta in un locale interno, tale locale deve essere ventilato per almeno un'ora e poi accuratamente pulito con un detergente neutro, quindi devono essere decontaminate le superfici con un disinfettante efficace contro i virus. Per la decontaminazione, dopo la pulitura con un detersivo neutro è possibile anche fare uso di ipoclorito di sodio allo 0,05-0,1 % o di prodotti a base di etanolo (almeno al 70 %). Tutti i tessuti potenzialmente contaminati (asciugamani, lenzuola, tende, tovaglie ecc.) devono essere lavati con un ciclo di acqua calda (a 90 °C) utilizzando un normale detersivo da lavatrice. Se a causa delle sue caratteristiche non fosse

---

<sup>34</sup> Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC), *Contact tracing: Public health management of persons, including healthcare workers, having had contact with COVID-19 cases in the European Union* (Tracciamento dei contatti: gestione della salute pubblica per le persone, compresi gli operatori sanitari, che hanno avuto contatti con casi di Covid-19 nell'Unione europea) - secondo aggiornamento, Stoccolma: ECDC; [27 aprile 2020]. Consultabile all'indirizzo: <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>

possibile sottoporre il materiale a un ciclo di acqua calda, è necessario aggiungere al ciclo di lavaggio candeggina o prodotti di lavaggio di altro tipo per la decontaminazione dei tessuti.

## Raccomandazioni specifiche per gli alberghi

Per ridurre al minimo le probabilità di trasmissione della Covid-19 si raccomandano le seguenti misure:

### 1. Amministrazione / gestione

- a. Mettere a punto un piano di preparazione delle misure di prevenzione e controllo delle infezioni da Covid-19 di concerto con le autorità sanitarie pubbliche locali.
- b. Seguire scrupolosamente le raccomandazioni delle autorità sanitarie pubbliche per sensibilizzare gli ospiti e il personale relativamente alla situazione e alla valutazione del rischio di infezioni.
- c. Far apprendere al personale le procedure relative a tutti gli aspetti connessi alla prevenzione e al controllo delle infezioni, fra cui la gestione dei casi sospetti di Covid-19, la disinfezione e la pulizia, oltre all'uso corretto delle mascherine facciali.
- d. Stabilire un numero limite per gli ospiti che possono trovarsi contemporaneamente negli stessi ambienti, in modo da garantire una determinata distanza fisica in conformità alle istruzioni riguardanti il distanziamento fisico e gli assembramenti. Assicurarsi che il numero di ospiti consentito sia conforme alle raccomandazioni delle autorità sanitarie pubbliche locali in tema di assembramenti.
- e. Mettere a disposizione degli ospiti materiale informativo sui sintomi della Covid-19, istruzioni in caso di malattia e in merito alle procedure locali, istruzioni sull'igiene delle mani e sul corretto utilizzo delle mascherine facciali.
- f. Esporre avvisi (ad es. cartelli alle pareti in aree e ambienti pubblici) per informare gli ospiti in merito alle procedure per ridurre al minimo il contatto tra loro e il personale.
- g. Considerare l'opportunità di cancellare le attività che si svolgono in ambienti chiusi in cui il distanziamento fisico non può essere garantito, in particolare quando è possibile effettuarle all'aperto.

### 2. Reception e servizi di portineria

- a. Assicurare la disponibilità di dispenser di detergente per le mani a base alcolica.
- b. Prendere in considerazione soluzioni come l'effettuazione online o in autonomia delle operazioni di check-in e check-out, per ridurre al minimo il contatto tra gli ospiti e il personale. Se gli ospiti effettuano il check-in da soli per mezzo di uno schermo tattile o di una tastiera, fare in modo che tali dispositivi siano puliti regolarmente, al fine di ridurre al minimo i rischi di trasmissione.
- c. Garantire il distanziamento fisico tra il personale addetto alla reception, il resto del personale e gli ospiti, preferibilmente mediante un pannello di separazione di plastica o di vetro.

- d. Garantire il distanziamento fisico tra gli ospiti, ad esempio utilizzando segni sul pavimento.

### **3. Ristoranti, sale da colazione e cena, bar**

- a. Assicurare la disponibilità di dispenser di detergente per le mani a base alcolica e la presenza di avvisi all'ingresso che ricordino di attenersi alle pratiche di l'igiene delle mani.
- b. Se possibile, servire gli alimenti ai clienti anziché allestire un servizio a buffet. Qualora non fosse possibile servire al tavolo, occorre migliorare le misure igieniche e ricordare agli ospiti di utilizzare i dispenser di detergente per le mani quando entrano nel ristorante, prima di recarsi al buffet e dopo essersi serviti al buffet.
- c. In caso di self-service, assicurarsi che al buffet sia mantenuto il distanziamento fisico.
- d. Per consentire il distanziamento fisico, limitare il numero di ospiti presenti contemporaneamente nella struttura.
- e. Evitare le code o, se ciò non fosse possibile, fare in modo che le persone in coda mantengano la distanza fra loro, ad esempio facendo ricorso a segni sul pavimento.
- f. Fra i tavoli deve esserci una distanza di 2 metri.
- g. Garantire una ventilazione sufficiente in conformità alle linee guida per la ventilazione nei ristoranti, sia per quanto riguarda il ricambio dell'aria che relativamente all'immissione di aria esterna nell'arco di ogni ora.
- h. Far pulire regolarmente i filtri dell'impianto di climatizzazione secondo le istruzioni del produttore.
- i. Se per la ventilazione viene utilizzato un impianto di climatizzazione, ridurre al minimo possibile il ricircolo.
- j. Far pulire periodicamente con un detergente di tipo comune le superfici che vengono toccate frequentemente.

### **4. Aree fitness**

- a. Assicurare la disponibilità di dispenser di detergente per le mani a base alcolica.
- b. Fare in modo che, dopo l'uso da parte di ciascun ospite, gli attrezzi e soprattutto le superfici toccate (come le maniglie) vengano puliti. Fornire a tale scopo strumenti per la pulizia adeguati.
- c. Fare in modo che gli ospiti mantengano la giusta distanza fra loro.
- d. Limitare gli ingressi per fare sì che la distanza sia rispettata.

- e. È opportuno evitare l'uso di spogliatoi comuni. Invitare gli ospiti a cambiarsi nelle loro stanze.

#### **5. Centri benessere e piscine interne**

- a. Assicurare la disponibilità di dispenser di detergente per le mani a base alcolica e l'accesso ai lavabi.
- b. Poiché non è possibile evitare il contatto fisico durante i trattamenti di benessere né distanziare fisicamente dall'ospite la persona che effettua il trattamento, è raccomandato l'uso della mascherina facciale sia per chi esegue il trattamento che per chi lo riceve.
- c. Si raccomanda di servirsi del dispenser di detergente o di lavarsi le mani prima e dopo ogni trattamento.
- d. Far effettuare la manutenzione periodica e la pulizia ambientale dei locali.

#### **6. Strutture all'aperto (piscine esterne, spiagge, campi giochi)**

- a. Assicurare la disponibilità di dispenser di detergente per le mani a base alcolica e l'accesso ai lavabi.
- b. Fare in modo che sia mantenuta una distanza fisica di 2 metri tra i tavoli e fra le attrezzature da spiaggia, nonché fra gli ospiti durante le varie attività e in piscina.
- c. Gli ospiti che condividono la camera possono condividere anche i tavoli, le attrezzature da spiaggia e così via.
- d. Far effettuare la manutenzione periodica e la pulizia ambientale dei locali.

#### **7. Aree ricreative interne per i bambini (ad es. club per bambini negli alberghi)**

- a. Dato che il contatto fisico non può essere evitato, né è possibile far mantenere la distanza, occorre valutare se è opportuno tenere aperti tali spazi.

Qualora fossero tenuti aperti:

- b. Considerare l'uso di mascherine facciali da parte del personale addetto all'assistenza dei bambini.
- c. Assicurare la disponibilità di dispenser di detergente per le mani a base alcolica e l'accesso ai lavabi.
- d. Limitare il numero di bambini che possono trovarsi nell'area nello stesso momento.
- e. Far pulire periodicamente con un detergente di tipo comune le superfici che vengono toccate frequentemente, i giocattoli e le attrezzature.

#### **8. Sale per conferenze e riunioni**

- a. Gli organizzatori di conferenze e riunioni devono attenersi alle linee guida locali per quanto riguarda il numero dei partecipanti ammessi.

- b. Assicurare la disponibilità di dispenser di detergente per le mani e l'accesso ai lavabi.
- c. Fare in modo che i partecipanti mantengano la giusta distanza fra loro in conformità alle linee guida dell'ECDC.

## 9. Servizi igienici

- a. Assicurare la disponibilità ininterrotta di sapone e acqua, nonché di salviette di carta monouso o asciugatori automatici.

## 10. Ascensori

- a. Ai fini del distanziamento fisico, si raccomanda di scoraggiare per quanto possibile l'uso di gruppo degli ascensori da parte di persone che non alloggiano nella stessa camera. Per l'uso degli ascensori è indicato dare la precedenza alle persone con difficoltà fisiche e a quanti trasportano bagagli.
- b. Incoraggiare l'uso delle scale se possibile e pratico (ad esempio negli edifici non molto alti).
- c. Far pulire periodicamente le superfici che vengono toccate frequentemente (pannelli dei pulsanti degli ascensori e corrimani).
- d. Garantire un'adeguata ventilazione degli ascensori conformemente alle istruzioni del produttore e ai regolamenti edilizi.

## 11. Ospiti vulnerabili

- a. È opportuno sconsigliare agli ospiti vulnerabili di prendere parte ad attività per le quali non è possibile garantire che sia mantenuta sempre la distanza adeguata fra i partecipanti, specialmente quando tali attività si svolgono in luoghi chiusi. Tali ospiti devono applicare meticolosamente il distanziamento fisico e le pratiche di igiene delle mani. Per tutelare ulteriormente gli ospiti vulnerabili si dovrebbe prendere in considerazione la possibilità di portare loro i pasti in camera.

## 12. Eventi

- a. Considerare l'opportunità di cancellare gli eventi con molti partecipanti (come i concerti) e attenersi sempre scrupolosamente alle raccomandazioni nazionali e locali di salute pubblica relativamente al numero di partecipanti consentito.

Ulteriore documentazione informativa:

1. *Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance* (Prevenzione e controllo delle infezioni durante l'assistenza sanitaria in caso di sospetto di Covid-19: orientamenti provvisori). Ginevra: Organizzazione mondiale della sanità; 2020 [https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125).

2. *Water, sanitation, hygiene and waste management for COVID-19: interim guidance* (Acqua, impianti sanitari, igiene e gestione dei rifiuti per la Covid-19: orientamenti



provvisori) <https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19>.

3. *Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus: interim guidance* (Sorveglianza globale dell'infezione umana da Covid-19 causata dal virus della Covid-19: orientamenti provvisori). Ginevra: Organizzazione mondiale della sanità; 2020 <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>

4. *Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance* (Considerazioni per la quarantena nell'ambito del contenimento della malattia da coronavirus Covid-19: orientamenti provvisori). Ginevra: Organizzazione mondiale della sanità; 2020 [https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19)).

**AMPLIATION CERTIFIÉE CONFORME**  
Pour la Secrétaire générale,

**Jordi AYET PUIGARNAU**  
Directeur du Greffe  
**COMMISSION EUROPÉENNE**