



Confederazione Nazionale *dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa*

**COVID-19**

**Misure di sicurezza**

**Qualità Clienti Dipendenti**

**TURISMO**

**Settore Esperienziale**

CODICE AUTOREGOLAMENTAZIONE



24 aprile 2020

Il Codice di Autoregolamentazione “Turismo-settore Esperienziale” è rivolto all’impresa la cui natura è caratterizzata dall’offerta di servizi in cui il turista-utente acquisisce attraverso la partecipazione attiva la *conoscenza diretta* del contesto con cui si sta relazionando.

Partecipare in modo attivo all’esperienza costituisce per il turista la principale caratterizzazione del servizio offerto dall’impresa. Il turista interagisce con la storia, le tradizioni, gli attori del luogo dove si svolge l’esperienza.

L’interazione tra comunità, identità del contesto territoriale e attività svolta contraddistingue questo tipo di offerta attraverso la quale il turista viene messo in condizione di vivere e condividere attivamente e *autenticamente* l’esperienza offerta.

Il turismo esperienziale capta la crescente domanda di un’offerta turistica qualificata che mette in relazione la promozione e la valorizzazione della cultura, così come la tutela del paesaggio e del patrimonio storico-artistico con la volontà di vivere esperienze personali legate al territorio e ai prodotti identitari, soprattutto artigianali.

La realtà empirica dimostra come il profilo dell’imprenditore che offre attività del turismo esperienziale occupi oramai una posizione peculiare e ben riconoscibile all’interno del tessuto economico-sociale.

A livello pratico, l’imprenditore turistico cd. esperienziale può essere identificato come colui che mette in relazione la promozione e la valorizzazione della cultura, la tutela del paesaggio, del patrimonio storico e artistico con un modello di apprendimento basato sull’esperienza personale, sia essa cognitiva od emotiva, legata al territorio e a prodotti identitari.

Le misure individuate con questo codice vanno adattate al contesto organizzativo di ogni singola struttura aziendale e interagiscono con specifici protocolli di sicurezza, che vanno - *altresì*- osservati, applicati nei luoghi, nelle strutture e nelle attività produttive dove l’offerta esperienziale si unisce e si completa.

Secondo le prove attuali, il virus COVID-19 viene trasmesso tra le persone attraverso goccioline respiratorie. Il contatto diretto con una persona infetta o un contatto indiretto (toccare una superficie o un oggetto che è stato contaminato da secrezioni respiratorie) e quindi toccare la propria bocca, naso o occhi è un altro percorso di trasmissione.

L’igiene regolare e approfondita delle mani, il distanziamento sociale, così come l’evitare il contatto con le mani di occhi, naso e bocca costituiscono buone prassi per il contenimento del rischio di contagio del Covid-19.

Sicuramente anche la pulizia e la disinfezione di oggetti e superfici frequentemente toccati può contribuire a ridurre il rischio di infezione.

Le misure di prevenzione riportate in questo *codice di autoregolamentazione* richiamano, nella prima parte, il protocollo di sicurezza nelle aziende e, nella seconda, le misure per il contrasto della diffusione del Covid-19 per l’imprenditore che offre attività del turismo esperienziale.



### Covid-19 Protocollo 24 aprile 2020 per la sicurezza nelle aziende

Si riportano, di seguito, le misure efficaci di salute e sicurezza dei lavoratori condivise sabato 14 marzo 2020, tra sindacati e imprese in accordo con il Governo.

Il protocollo è stato aggiornato, integrato e dunque sostituito con il protocollo del 24 aprile 2020, che consiste in 13 punti volti a contrastare e prevenire la diffusione del nuovo coronavirus nei luoghi di lavoro.

Il protocollo condiviso di regolamentazione intende fornire indicazioni operative finalizzate a incrementare, negli ambienti di lavoro non sanitari, l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19.

Il COVID-19 rappresenta un rischio biologico generico, per il quale occorre adottare misure uguali per tutta la popolazione. Il protocollo contiene, quindi, misure che seguono la logica della precauzione e seguono e attuano le prescrizioni del legislatore e le indicazioni dell'Autorità sanitaria. Il datore di lavoro pertanto dovrà attuare le misure indicate nel Protocollo tenendo conto della specificità di ogni singola realtà produttiva e delle situazioni territoriali.

#### 1. INFORMAZIONE

- **Obbligo a casa se con febbre oltre 37,5**

Obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria.

#### 2. MODALITÀ DI INGRESSO PERSONALE

- **Controlli all'ingresso**

Il personale, prima dell'accesso al luogo di lavoro, potrà essere sottoposto al controllo della temperatura corporea.

#### 3. MODALITÀ DI INGRESSO FORNITORI

- **Limitare i contatti con i fornitori esterni**

Per l'accesso di fornitori esterni si devono individuare procedure di ingresso, transito e uscita, mediante modalità, percorsi e tempistiche predefinite, al fine di ridurre le occasioni di contatto con il personale.

#### 4. PULIZIA E SANIFICAZIONE

- **Pulizia e sanificazione**

L'azienda assicura la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro (comprese tastiere, schermi touch, mouse), delle aree comuni e di svago e dei distributori di bevande e snack.

#### 5. PRECAUZIONI IGENICHE PERSONALI

- **Igiene delle mani**

È obbligatorio che le persone presenti in azienda adottino tutte le precauzioni igieniche, in particolare per le mani. L'azienda mette a disposizione idonei mezzi detergenti.

### 6. DISPOSITIVI PROTEZIONE INDIVIDUALE

- **Mascherine e guanti**

Qualora il lavoro imponga una distanza interpersonale minore di un metro e non siano possibili altre soluzioni organizzative è necessario l'uso delle mascherine e di altri dispositivi di protezione (guanti, occhiali, tute, cuffie, camici) conformi.

### 7. GESTIONE SPAZI COMUNI

- **Spazi comuni con accessi contingentati (mense, spogliatoi, aree fumatori)**

L'accesso agli spazi comuni, comprese le mense aziendali, le aree fumatori e gli spogliatoi è contingentato, con la previsione di una ventilazione continua dei locali, di un tempo ridotto di sosta e con il mantenimento della distanza di sicurezza di un metro tra le persone.

### 8. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

- **Possibile chiusura dei reparti non necessari e smart working**

Limitatamente al periodo dell'emergenza Covid-19, l'impresa potrà disporre la chiusura di tutti i reparti diversi dalla produzione o, comunque, di quelli dei quali è possibile il funzionamento mediante il ricorso allo smart work, o comunque a distanza.

- **Rimodulazione dei livelli produttivi e dei turni**

Si può procedere a una rimodulazione dei livelli produttivi. Bisogna assicurare un piano di turnazione dei dipendenti dedicati alla produzione con l'obiettivo di diminuire al massimo i contatti e di creare gruppi autonomi, distinti e riconoscibili.

- **Ammortizzatori sociali e ferie**

Utilizzare in via prioritaria gli ammortizzatori sociali o se non fosse sufficiente utilizzare i periodi di ferie arretrati e non ancora fruiti.

- **Stop trasferte e riunioni**

Sospese e annullate tutte le trasferte e i viaggi di lavoro nazionali e internazionali, anche se già concordati o organizzati. Non sono consentite neanche le riunioni in presenza (solo quelle urgenti ma con un numero ridotto di persone e a un metro di distanza interpersonale).

### 9. GESTIONE ENTRATA USCITA DIPENDENTI

- **Orari ingresso-uscita scaglionati**

Si favoriscono orari di ingresso/uscita scaglionati in modo da evitare il più possibile contatti nelle zone comuni (ingressi, spogliatoi, sala mensa).

### 10. SPOSTAMENTI INTERNI, RIUNIONI, EVENTI INTERNI E FORMAZIONE

- **Spostamenti** limitati al minimo tutti gli spostamenti interni

- **Riunioni** non sono consentite in presenza solo in particolari casistiche ed attenzioni riducendo al minimo la partecipazione comunque garantendo distanziamento e pulizia ed areazione.



- **Eventi** sono sospesi ed è annullata la formazione in modalità aula

### 11. GESTIONE DI UNA PERSONA SINTOMATICA

- **Gestione di un caso sintomatico**

Nel caso in cui una persona presente in azienda sviluppi febbre e sintomi di infezione respiratoria come la tosse, lo deve dichiarare immediatamente all'ufficio del personale, si dovrà procedere al suo isolamento e a quello degli altri presenti dai locali. L'azienda avverte immediatamente le autorità sanitarie competenti e i numeri di emergenza per il Covid-19 forniti dalla Regione o dal ministero della Salute.

L'azienda inoltre collabora per la definizione degli eventuali contatti stretti. Potrà essere costituito in azienda un Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione con la partecipazione delle rappresentanze sindacali aziendali e del RLS. Il lavoratore al momento dell'isolamento, deve essere subito dotato ove già non lo fosse, di mascherina chirurgica.

### 12. SORVEGLIANZA SANITARIA/MEDICO COMPETENTE/RLS

- **La sorveglianza sanitaria**

La sorveglianza prosegue rispettando le misure igieniche contenute nelle indicazioni del Ministero della Salute (cd. decalogo). Vanno privilegiate, in questo periodo, le visite preventive, le visite a richiesta e le visite da rientro da malattia. La sorveglianza sanitaria periodica non va interrotta, perché rappresenta una ulteriore misura di prevenzione di carattere generale: sia perché può intercettare possibili casi e sintomi sospetti del contagio, sia per l'informazione e la formazione che il medico competente può fornire ai lavoratori per evitare la diffusione del contagio nell'integrare e proporre tutte le misure di regolamentazione legate al COVID-19 il medico competente collabora con il datore di lavoro e le RLS/RLST.

Per il reintegro progressivo di lavoratori dopo l'infezione da COVID19, il medico competente, previa presentazione di certificazione di avvenuta negativizzazione del tampone secondo le modalità previste e lasciata dal dipartimento di prevenzione territoriale di competenza, effettua la visita medica precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi, al fine di verificare l'idoneità alla mansione". (D. Lgs 81/08 e s. m. i., art. 41, c. 2 lett. e-ter), anche per valutare profili specifici di rischio e comunque indipendentemente dalla durata dell'assenza per malattia.

### 13. AGGIORNAMENTO DEL PROTOCOLLO DI REGOLAMENTAZIONE

Per la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione si potrà fare ricorso al coinvolgimento degli RLST.



### MISURE PER IL COSTRASTO E IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19

#### AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE DELL'ESPERIENZA

##### **L'imprenditore che offre attività del turismo esperienziale**

Facilita, pagamenti, rilascio ricevute, invio documenti di riconoscimento, programma e accettazione dei termini possibilmente online

Fornisce on line tutte le informazioni necessarie sui comportamenti e regole da tenere durante l'attività per il contenimento del contagio da Covid-19;

Organizza gruppi con un numero adeguato di utenti alla tipologia di attività da realizzare prevedendo di suddividere l'esperienza in più gruppi distinti;

##### **Informa l'utente**

che in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali, ha l'obbligo di rimanere al proprio domicilio, di chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria e non può effettuare l'esperienza;

che non deve essere positivo a Covid-19;

che si impegna a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e le regole aziendali nel fare accesso all'attività (in particolare, mantenere il distanziamento sociale, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);

che deve avvisare tempestivamente l'organizzatore della presenza di qualsiasi sintomo influenzale prima, durante e dopo lo svolgimento dell'esperienza; anche durante i 14 giorni successivi al termine della stessa;

che può richiedere per se stesso il controllo della temperatura corporea, laddove non abbia potuto provvedervi direttamente;

avvisa coloro che hanno prenotato l'esperienza che qualche giorno prima l'effettuazione della stessa sarà svolto un briefing on line con l'illustrazione del programma dell'esperienza e delle regole da osservare, soprattutto per il contenimento del contagio da Covid-19;

che deve osservare tutte le regole, pena l'esclusione o l'allontanamento anche in corso di svolgimento, dall'esperienza;

che deve essere munito dei dispositivi di protezione indicati nel programma per il contenimento del contagio da Covid-19.

#### PRIMA DELL'INIZIO DELL'ESPERIENZA

##### **L'imprenditore che offre attività del turismo esperienziale**

Ha al seguito i dispositivi personali (mascherine, guanti, gel a base alcolica, ecc...) per uso personale e da far utilizzare agli utenti, nel caso non ne fossero provvisti

E' informato sui principali sintomi che si manifestano attraverso il contagio da Covid-19 ed è in grado di consigliare gli utenti sui comportamenti da mantenere e osservare;

Può essere dotato di termolaser o di altro misuratore di temperatura corporea;

E' in grado di dare informazioni agli ospiti in termini di misure preventive o altri servizi di cui gli utenti possono usufruire.

Conosce come gestire un caso di emergenza Covid anche nel contesto di un gruppo;



E' in grado di consigliare gli utenti con sintomi respiratori sulle norme comportamentali da rispettare, assistendoli, utilizzando i DPI, e contattando le autorità sanitarie.

Deve effettuare la pulizia, dopo ogni uso, delle attrezzature utilizzate dagli utenti;

Osserva e fa osservare agli utenti le indicazioni sul distanziamento sociale di almeno 1 metro e sull'uso della mascherina e dei dispositivi di protezione personale;

Controlla se tutti i partecipanti utilizzino l'attrezzatura necessaria;

Assicurandosi che sia mantenuto il distanziamento sociale, riassume le norme comportamentali da rispettare durante l'attività e le fasi dell'esperienza da effettuare;

Monitora il rispetto da parte degli utenti delle le norme comportamentali per la loro e altrui sicurezza;

### DURANTE L'ESPERIENZA

#### **L'imprenditore che offre attività del turismo esperienziale**

Effettua il monitoraggio costante dell'osservanza da parte degli utenti del programma e delle regole prestabiliti;

Implementa, se necessario, ulteriori misure precedentemente non preventivabili per il contenimento del contagio da Covid -19;

Monitora spostamenti del gruppo con evidenza dei luoghi e delle persone incontrate

Modifica, sospende temporaneamente o annulla lo svolgimento dell'esperienza quali misure necessarie laddove se ne dovesse ravvisare la necessità.

### DOPO L'ESPERIENZA

#### **L'imprenditore che offre attività del turismo esperienziale**

Sanifica tutte le attrezzature utilizzate durante l'attività;

Redige un report generale dell'attività;

Informa dettagliatamente i dipendenti e i collaboratori che partecipano all'organizzazione e allo svolgimento dell'esperienza sul programma e su tutte le fasi con cui si svolge l'esperienza, sulla numerosità degli utenti e su tutte le eventuali criticità che potrebbero presentarsi informandoli sulle possibili misure da adottare; li dota dei dispositivi di protezione individuale necessari allo svolgimento dell'esperienza; li informa e li forma per essere in grado di adottare tutte le misure richiamate ai precedenti punti di questo codice di autoregolamentazione sotto le voci: PRIMA DELL'INIZIO DELL'ESPERIENZA - DURANTE L'ESPERIENZA- DOPO L'ESPERIENZA.

#### **Piano di intervento**

L'imprenditore che offre attività del turismo esperienziale attua con un piano di intervento specifico le misure necessarie.



Cartelli informativi misure contenimento contagio Covid-19



## MISURE GENERALI



[SALUTE.GOV.IT/NUOVOCORONAVIRUS](https://salute.gov.it/nuovocoronavirus)



Ministero della Salute



### UTENTI ATTIVITA' ESPERIENZIALE



**NON INIZIARE ATTIVITA' ESPERIENZIALE**  
senza autorizzazione  
con sintomi di febbre superiore a 37,5°  
se sottoposti a quarantena o risultati positivi al virus



**IN CASO DI TEMPERATURA SUPERIORE A 37,5° E SINTOMI QUALI TOSSE O DIFFICOLTA' RESPIRATORIE**  
contattare il proprio medico e l'autorità sanitaria



**LAVARE FREQUENTEMENTE LE MANI**  
lavare le mani con acqua e sapone per almeno 60 secondi



**NON TOCCARSI BOCCA E OCCHI CON LE MANI**  
prima di averle adeguatamente lavate  
EVITARE L'USO PROMISCUO DI BOTTIGLIE E BICCHIERI  
EVITARE STRETTE DI MANO, ABBRACCI E BACI



**UTILIZZARE FAZZOLETTI MONOUSO PER SOFFIARSI IL NASO**  
gettarli in appositi cestini  
COPRIRSI LA BOCCA SE SI STARNUTISCE O SE SI TOSSISCE



**MANTENERE LA DISTANZA DI ALMENO 1 METRO**  
se presenti sintomi quali influenzali quali febbre, tosse, raffreddore  
evita contatti ravvicinati con altre persone ed avvisa immediatamente l'organizzatore



**UTILIZZARE DISPOSITIVI DI PROTEZIONE CONFORMI**

- EVITA IL CONTATTO CON SUPERFICI COMUNI
- MANTINEI SEMPRE LA DISTANZA DI ALMENO 1 METRO

### DIPENDENTI COLLABORATORI PARTECIPANTI ALL'ATTIVITA' ESPERIENZIALE



**NON TOCCARE SUPERFICI COMUNI SENZA ADEGUATE PROTEZIONI INDIVIDUALI**  
SE NON POSSIBILE MANTENERE DISTANZA DI ALMENO 1 METRO  
UTILIZZARE ADEGUATI DPI ( MASCHERINE, GUANTI, CUFFIE, OCCHIALI, CAMICI)



**LAVARSI SPESSO ADEGUATAMENTE LE MANI**  
PRIMA E DOPO OGNI CICLO DI LAVORO  
NEL CASO DI CONTATTO CON SUPERFICI COMUNE



**INDOSSARE MASCHERINE E ALTRI DISPOSITIVI (DPI) CONFORMI ( MASCHERINE, CAMICI, CUFFIE, GUANTI, OCCHIALI)**

CONSIGLI UTILI LAVAGGIO MANI

## Come lavarsi le mani con acqua e sapone?

**LAVA LE MANI CON ACQUA E SAPONE, SOLTANTO SE VISIBILMENTE SPORCHE! ALTRIMENTI, SCEGLI LA SOLUZIONE ALCOLICA!**

**Durata dell'intera procedura: 40-60 secondi**



**1**  
Bagna le mani con l'acqua



**2**  
applica una quantità di sapone sufficiente per coprire tutta la superficie delle mani



**3**  
friziona le mani palmo contro palmo



**4**  
il palmo destro sopra il dorso sinistro intrecciando le dita tra loro e viceversa



**5**  
palmo contro palmo intrecciando le dita tra loro



**6**  
dorso delle dita contro il palmo opposto tenendo le dita strette tra loro



**7**  
frizione rotazionale del pollice sinistro stretto nel palmo destro e viceversa



**8**  
frizione rotazionale, in avanti ed indietro con le dita della mano destra strette tra loro nel palmo sinistro e viceversa



**9**  
Risciacqua le mani con l'acqua



**10**  
asciuga accuratamente con una salvietta monouso



**11**  
usa la salvietta per chiudere il rubinetto



**12**  
...una volta asciutte, le tue mani sono sicure.

**WORLD ALLIANCE**  
FOR PATIENT SAFETY

WHO acknowledges the Hospital Universitario de Ginebra (HUG), in particular the members of the Infection Control Programme, for their active participation in developing this material.  
October 2008, version 1.

**World Health Organization**

All reasonable precautions have been taken by the World Health Organization to verify the information contained in this document. However, the published material is being distributed without warranty of any kind, either expressed or implied. The responsibility for the interpretation and use of the material lies with the reader. In no event shall the World Health Organization be liable for damages arising from its use.