



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

COVID-19

Misure di sicurezza

Qualità Clienti Dipendenti

TURISMO

Settore

AGENZIE DI VIAGGIO



24 aprile 2020

Il Codice di Autoregolamentazione “Turismo-settore Agenzie di Viaggio” è rivolto all’impresa che svolge un’attività commerciale che offre specifici servizi per chi si accinge ad effettuare un viaggio. I servizi offerti vanno dall’emissione di biglietteria con i vettori ferroviari, aerei, marittimi alla formulazione di pacchetti di soggiorno e di viaggio personalizzati sia in ambito domestico che internazionale.

Le misure individuate con questo codice vanno adattate al contesto organizzativo di ogni singola azienda e si integra con altri specifici protocolli di sicurezza, che vanno - *altresì*- osservati laddove l’attività dell’agenzia di viaggio riguardi anche altre attività a loro volta disciplinate.

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 da 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* (condivise con A.I.A.V. – Associazione Agenti di Viaggio affiliata a CNA Nazionale) richiamano, *nella prima*, il protocollo di sicurezza nelle aziende e, *nella seconda*, le misure dell’agenzia di viaggio per il contrasto della diffusione del Covid-19.

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 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 CONTRASTO E IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19

Nell'Agenzia di Viaggio è importante per i lavoratori e gli addetti

- Garantire in tutte le attività il distanziamento sociale;
- Informare che in presenza di febbre (oltre 37,5°) o altri sintomi influenzali, si ha l'obbligo di rimanere al proprio domicilio e di chiamare il proprio medico di famiglia;
- Fornire informazioni sulle misure necessarie per l'accesso all'agenzia di viaggio (in particolare, mantenere il distanziamento sociale, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);
- Pulire giornalmente e sanificare periodicamente gli ambienti e le postazioni di lavoro;
- Assicurare l'aerazione e il ricambio naturale dell'aria;
- Prevedere e garantire adeguati sistemi per la disinfezione delle mani soprattutto, accanto a tastiere, schermi touch e sistemi di pagamento;
- Prevedere e garantire l'utilizzo di mascherine e altri dispositivi di protezione (quali ad esempio guanti monouso), qualora non sia possibile garantire il distanziamento sociale, anche solo in alcune fasi lavorative, evitando la condivisione di strumenti quali telefoni e computer che vanno, in ogni caso, il più spesso possibile sottoposti a pulizia adeguata;
- Incentivare, ove possibile, il lavoro agile per limitare il numero di persone presenti nell'agenzia di viaggio;
- Prevedere la disponibilità in agenzia di viaggio di un numero adeguato dei dispositivi di protezione (mascherine, guanti, gel detergenti);
- Prevedere la presenza di misuratore di temperatura corporea;
- Razionalizzare l'accesso di fornitori esterni individuando procedure di ingresso, transito e uscita, mediante modalità, percorsi e tempistiche predefinite, al fine di ridurre le occasioni di contatto con il personale.

Per i clienti

- Fornire un'informazione chiara e visibile circa il necessario mantenimento del distanziamento sociale di almeno 1 metro;
- Prevedere accessi parametrati alle dimensioni dei locali dell'Agenzia di Viaggio, possibilmente per appuntamento oppure regolamentati secondo le dimensioni dei locali e degli spazi disponibili e ove possibile, con percorso di entrata e di uscita;
- Prevedere l'utilizzo dei supporti digitali e degli strumenti telematici per implementare *contatti* in modalità remota con i clienti al fine di limitare la presenza in agenzia di viaggio;
- Prevedere e implementare, ove possibile, la digitalizzazione dei *virtual tour*;
- Prevedere e implementare, ove e quando possibile, l'invio e la ricezione telematica o digitale della documentazione formale tra le parti contraenti;
- Prevedere la disponibilità in agenzia di viaggio di un numero adeguato dei dispositivi di protezione (mascherine, guanti, gel detergenti) per i clienti che ne fossero sprovvisti.

Piano di intervento

L' Agenzia di Viaggio attua con un piano di intervento specifico le misure necessarie.

MISURE GENERALI



DIPENDENTI – ADDETTI – CLIENTI



NON ENTRARE IN AZIENDA
con sintomi di febbre superiore a 37,5°
se sottoposti a quarantena o risultati positivi al virus

**FORNITORI: ATTENERSI ALLE PROCEDURE STABILITE PER EVITARE LE
OCCASIONI DI CONTATTO CON PERSONALE E CLIENTI**



**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
EVITARE L'USO PROMISCUO DI COMPUTER, TELEFONI, TABLET
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
OVE NON POSSIBILE UTILIZZARE DISPOSITIVI DI PROTEZIONE
ACCESSO PARAMETRATO E REGOLAMENTATO



UTILIZZARE MASCHERINE E ALTRI DISPOSITIVI (DPI) CONFORMI

CONSIGLI UTILI PER IL LAVAGGIO DELLE 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**

 0 Bagna le mani con l'acqua	 1 applica una quantità di sapone sufficiente per coprire tutta la superficie delle mani	 2 friziona le mani palmo contro palmo
 3 il palmo destro sopra il dorso sinistro intrecciando le dita tra loro e viceversa	 4 palmo contro palmo intrecciando le dita tra loro	 5 dorso delle dita contro il palmo opposto tenendo le dita strette tra loro
 6 frizione rotazionale del pollice sinistro stretto nel palmo destro e viceversa	 7 frizione rotazionale, in avanti ed indietro con le dita della mano destra strette tra loro nel palmo sinistro e viceversa	 8 Risciacqua le mani con l'acqua
 9 asciuga accuratamente con una salvietta monouso	 10 usa la salvietta per chiudere il rubinetto	 11 ...una volta asciutte, le tue mani sono sicure.

WORLD ALLIANCE
PATIENT SAFETY

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. It is not intended that the World Health Organization be held liable for damages arising from its use.

WHO acknowledges the Hospital Universitäts de Garmes (HUG), in particular the members of the Infection Control Programme, for their active participation in developing this material. October 2005, version 1.



World Health Organization

Image courtesy of WHO