

PAOLA CANE JOCELYN LEE

COVID-19 RESTAURANTS

GUIDANCE and BEST PRACTICES

Multi-Lingual	Multi-Disciplinary Pros	Page
● ENGLISH	Jocelyn Lee, USA Paola Cane, Italy	02
● ITALIAN	Paola Cane, Italy	24
● PORTUGUESE	Carla Otsuki Luciana Heredia, Brazil	47
● FRENCH	Stéphane Mpopo, Cameroon	72
● SPANISH	Anibal Grasso, Uruguay	97
● CHINESE	Josephine Ng, USA	120
● ARABIC	Eva Inam Al Zein, Jordan	140
● URDU	Muhammad Amir Riaz, Pakistan	in progress
● BENGALI	Shahriar Ahmed, Bangladesh	in progress



PAOLA CANE JOCELYN LEE

COVID-19 RESTAURANTS

GUIDANCE AND BEST PRACTICES



COVID-19 RESTAURANTS GUIDANCE AND BEST PRACTICES

This Best Practices Guidance contains an international directory of guidelines and best practices recommendations for the care and prevention management of COVID19 risk during the preparation and administration of food and drinks by the restaurant sector. It takes into account the indications issued by the following national and international bodies: World Health Organization (WHO), Italian Ministry of Health, California Department Of Public Health, Florida Department Of Public Health, Georgia Department Of Public Health, Istituto Superiore della Sanità, INAIL, CDC, FDA and it has been compiled by food safety professionals to help share COVID-19 Prevention expertise with colleagues and restaurant companies around the world that need to adopt anti-contagion safety measures from the SARS-CoV-2 virus.

Author: Dr. Paola Cane Mia Solution

Co-Author | Editor: Jocelyn C. Lee Food Safety Consultant

DOCUMENT SCOPE

Restaurants have suffered unprecedented losses due to the COVID-19 pandemic.

Thousands of companies face insolvency or count their days to survive, millions of workers have lost their jobs or are laid off. In light of the policies aimed at the gradual reopening after the global lockdown, this document aims to provide restaurants with solid guidelines in order to protect the health of their employees, of their customers and with them ensuring the survival and prosperity of their business. Without prejudice to any specific national or local regulations, the objective of this document is to encourage the safe reopening of restaurant activities.

Constant dialogue with local and/or national public health authorities will ensure updates on the latest rules and regulations in a given geographical area– including specific arrangements for guests, access to ambulatory and hospital care etc.

This guidance is not intended for bars, coffee shops, food courts, clubs, concert, nursing homes, performance or entertainment venues, hotels nor for school canteens or company ones.



Table of Contents	Page
INTRODUCTION	5
PLANNING	6
TRAINING AND INFORMATION	7
WORKERS' SAFETY	8
KEYPOINTS OF WASHING HANDS AND WEARING GLOVES	9
LOADING AND UNLOADING GOODS	11
WORKERS' HEALTH	12
INDIVIDUAL CONTROL MEASURES AND SCREENING	12
WORKERS' HEALTH AND SAFETY CHECKLIST	12
GUESTS' SAFETY	14
GUEST ARRIVAL	14
NO SHARED FOOD	14
MENUS	15
TABLEWARE	15
KIDS	15
PAYMENT METHODS	15
GUEST LIST AND CONTACTS	16
HOME DELIVERY AND TAKEOUT	16
REOPENING OPERATIONS	17
LAYOUT: DESIGNING SOCIAL DISTANCING	18
BEFORE AND AFTER COVID-19 LAYOUTS	20
MEET THE AUTHORS	22
DEDICATION	22
BIBLIOGRAPHY	23



INTRODUCTION

In December 2019 a new virus that had not been previously identified in humans broke out in the Chinese Province of Wuhan, where pneumonia of unknown cause was first massively reported.

On March 11, 2020, WHO declared the classification of COVID-19 to be changed into pandemic crisis causing hundreds of thousands deaths and millions of registered confirmed cases globally. So far, the Hospitality | Restaurant | Catering sector was one of the worst impacted by the pandemic. The whole sector has been severely affected by the lockdown. Even currently the COVID-19 crisis appears to be under control, for the hospitality industry it is abundantly clear that there won't be back to "business as usual"... instead the restaurant industry must rethink and adopt new strategies and now business models.

For many, a workable interim option is to convert into food delivery providers. Some have even reengineered the "dining out" experience itself by engaging customers on an unexpected experience of multi-sensory dining at home, providing full menus, tableware and table dressing with the presence of a virtual chef or waiter who presents the dishes and advises on the tasting experience. The most traditional businesses are inevitably rethinking and redesigning many "spaces", as authorities require them to establish a maximum dining room capacity in each establishment to guarantee the required physical distancing. Evaluating the reduction of tabletops and the adoption of new layouts will force many restaurants to face budget constraints and predictable income loss.





PLANNING



Careful preparation and planning is a key step to any endeavor. Plans and procedures are an essential part of any organization and provide a roadmap for companies' operations, compliance with laws and regulations, guidance for decision-making and revising internal processes. Establish a written, worksite-specific COVID-19 prevention plan for every location.

Even for those who have a generic health crisis plan in place, a comprehensive risk assessment specific for COVID-19 should be conducted of all work areas and designate a Person In Charge (PIC) responsible to implement the plan.

There are no plans that can fit all circumstances, and the immediate COVID-19 pandemic is an extraordinary health safety crisis which requires the updating of existing plans to address the specific exposure risks, sources of exposure, routes of transmission, and other unique characteristics of the COVID-19.

A COVID-19 Crisis Management Plan at least shall contain a few fundamental elements that determine the overall structure:

- Crisis management team and contact sheet (i.e. contact information for the local health department in the vicinity of the restaurant for communicating information about COVID-19 infections among employees or customers)
- Stakeholder contact sheet
- Risk assessment matrix
- Incident report form and notification forms
- Checklist and best practices worksheet
- Media monitoring
- Post-crisis evaluation and recovery intervention

You do not need to craft a 6,000 page manual that nobody dares to open! In some cases, very synthetic schemes may be sufficient, depending on the activity types you run and its dimensions.

Be aware that the worst crisis plans are the result of copying and pasting standardized models which are not customized to the restaurant's strengths and weaknesses and the company profile...prepared only to comply with legal duty or just because "in case someone asks, we'll bury them with a ton of paperwork".

A plan efficiency is directly correlated to its ability to provide clear instructions to take proper actions without delay. Many plans are often focused on procedures, but they lack on imposing the acquisition of operating routines.



Plans need to be put in practice: that's why you shall train and communicate with employees on the plan. Failure to do so, can cause endless negative impacts on your business and can result in workplace COVID-19 infections forcing operations to be temporarily closed or limited. The company must provide updated adequate and relevant training on the basis of tasks and work contexts, with particular reference to:

- the current COVID-19 (what it is, induced pathology) transmission method
- prevention rules and practices liability
- personal hygiene (hands and respiratory tract) correct use of PPE
- PPE disposal method cleaning and sanitizing



TRAINING AND INFORMATION



The company must provide adequate and updated training on the basis of tasks and work contexts, with particular reference to:

- the new coronavirus (what it is, induced pathology)
- transmission method
- prevention rules
- good hygiene practices
- physical distancing
- personnel Management
- back office, entrance, reception, administration, cashier, etc.
- food delivery services measures
- supplier management
- management of technical services and maintenance
- verification and monitoring
- management of COVID-19 positive infected cases (guests and workers)

In particular, the information must concern:

AWARENESS OF COVID-19 SYMPTOMS AND BASIC INFECTION PREVENTION AND CONTROL (IPC) MEASURES;

SELF-SCREENING AT HOME, INCLUDING TEMPERATURE AND/OR SYMPTOM CHECKS;

THE FORECLOSURE OF ACCESS TO THE WORKPLACE TO THOSE WHO, IN THE LAST 14 DAYS, HAVE HAD CONTACTS WITH SUBJECTS TESTED POSITIVE




FOR SARS-COV-2 OR COME FROM OTHER REGIONS AT RISK ACCORDING TO THE INDICATIONS OF THE WORLD HEALTH ORGANIZATION;

ACTIONS TO BE TAKEN IN CASE OF GUESTS PRESENTING COVID-19 COMPARIBALE SYMPTOMS, OR THEMSELVES PRESENTING SYMPTOMS, AND HOW TO SEEK MEDICAL ATTENTION;

THE COMMITMENT TO COMPLY WITH ALL RULES REGARDING MAINTAINING PHYSICAL DISTANCE, OBSERVING THE RULES OF HAND AND RESPIRATORY HYGIENE, USING PPE AND MAINTAIN HYGIENICALLY CORRECT BEHAVIOR;

AWARENESS OF NOT COMING TO WORK, BUT STAYING AT HOME WHEN THEY ARE EXPERIENCING COVID-19 FLU-LIKE SYMPTOMS / INCREASE IN BODY TEMPERATURE, RECENT LOSS OF TASTE OR SMELL AND IN GENERAL BAD HEALTH CONDITIONS OR IF THEY OR SOMEONE THEY LIVE WITH HAVE BEEN DIAGNOSED WITH COVID-19.

In consideration of the type and dimensions of your activity (that might involve the presence of numerous staff in charge of kitchens and staff in charge of table service) in addition to general training on the risk from SARS- CoV-2, you may need to impart also extra training based on more targeted information.

 Restaurant guests should receive all necessary information in an accessible manner, including through digital means on your web site. You may publish this info on your website or print leaflets and display the same set of measures through specific signs at the entrance of the restaurant. Info should include: instructions to use hand sanitizer, use of face masks whenever required, maintain physical distance from other customers, avoid unnecessary touching of restaurant surfaces, contact information for the local health department. Don't forget to ensure availability of alcohol- based hand sanitizer at the entrance together with the signage reminding to practice good hand hygiene. Restaurants are recommended to ensure that the contact details of the guests are available in case they are needed for contact tracing. Contact tracing measures should be strictly limited for the purposes of dealing with the COVID-19 outbreak and set up in line with the local or federal norms on privacy data protection, ensuring the highest level of privacy and data protection.

  **WORKERS' SAFETY**  

Workers Safety is a core responsibility. It is important to enforce good personal hygiene practices. Hands must be properly washed before wearing gloves, even if



these are changed frequently. Wearing hand gloves does not replace properly washing hands.

This rule is to be enforced in the following situations: after having coughed or sneezed; after handling dirty equipment; and after any other activity where there is the possibility of COVID-19 contamination.

All gloves, including those used for waste management, must be disposed of safely in appropriate, labeled waste containers.

Hand cleaning products and sanitizers should be in adequate supply next to dedicated hand-washing facilities. These facilities should also be provided with wall-mounted **touchless** hand air dryers or adequate supplies of disposable paper towels (with appropriate disposal bins). Other personal hygiene best practices include washing forearms (in addition to hands) and wearing disposable protective gowns/coats/boiler suits and disposing of these very frequently, into dedicated, labeled waste bins.



KEY POINTS



PROPER HANDWASHING | CHANGING HAND GLOVES



The use of personal protective equipment to protect the mouth, nose and eyes should be carried out as recommended by World Health Organization (WHO) guidelines.

Establishment hygiene and safety (premises and equipment): The facilities (including rest rooms, storage, pantry, canteen and meeting rooms) must be cleaned at every shift change according to disinfection and sanitization procedures developed.

Humidity can promote survival of the novel coronavirus on inert surfaces; it is important to mitigate COVID-19 risk by ensuring appropriate locations have good ventilation and a higher cleaning schedule frequency. Where used, air filters should be sanitized and/or replaced more frequently.

All workers shall properly wash their hands with hand soap and potable water (**for at least 20 seconds**), followed by proper drying at key points:

- **Before touching and wearing PPE facemasks, face coverings, respirators and eyewear, beard snoods,**



- Before starting work &
- Before beginning food preparation (when switching from between working with raw foods and ready to eat foods, etc.);
- **After touching and removing PPE facemasks, face coverings, hair restraints, and eyewear, beard snoods,**
- After handling chemicals,
- After handling raw materials or finished product,
- After handling dirty equipment, trash receptacles, dishes-utensils,
- After every break, after returning from storage,
- After coughing or blowing nose or sneezing,
- After touching the face or hair,
- after using toilet facilities and
- **After doing anything that could contaminate the hands, including handling money.**

Unhygienic practices such as smoking, chewing, eating, sneezing or coughing over unprotected food, food packaging and food contact surfaces, and spitting (*even into a processing trash bin*) shall be prohibited in the food facility including the processing areas, distribution, storage, incoming-out going / receiving and delivery areas, break areas, hand wash areas, and parking lots.

Where gloves are used for product contact (food, packaging, condiments, flatware, dishes, napkins, etc.), they shall be single use, clean and free from tears.

Disposable hand gloves are used to avoid cross contamination: Change gloves when switching tasks (when switching from between working with raw foods and ready to eat foods, etc.), change gloves every 4 hours, change gloves when dirty or torn. It is important to note that staff who handle raw must not work in ready to eat food areas and must not handle food under processing and packed food to prevent cross contamination issues unless they have fully changed their uniform, PPE, and washed their hands thoroughly.

All personnel who change gloves must properly wash and dry their hands thoroughly before placing new pairs of disposable gloves. Protective clothing, if not disposable, shall be cleaned daily. Workers shall not wear company issued PPE outside food processing areas (toilet area, break area, meeting rooms, outside common hallways,



etc.). Personnel involved in food handling shall maintain high degree of cleanliness. When entering food handling- processing area(s) (high and low risk processing areas) wear work PPE clothing, facemask coverings (single use disposable or approved disinfected-sanitized non-medical facemasks), hair nets, facial hair nets/beard snoods and, hand gloves and proper footwear to ensure that head hair, facial hair (beards, moustaches, sideburns, etc.), perspiration, etc. do not contaminate the product, food contact surfaces, and packaging materials.



Change facemasks •every 4 hours, •immediately after facemask becomes damp, and •immediately after sneezing or coughing in facemask. All personnel who change facemasks must properly wash and dry their hands thoroughly before placing new facemasks on.

Servers, bussers, and other workers moving items used by customers (dirty cups, plates, napkins, etc.) or handling trash bags should use disposable gloves (and wash hands before putting them on and after removing them) and provide aprons and change frequently. • Dishwashers should use equipment to protect the eyes, nose, and mouth from contaminant splash using a combination of face coverings, protective glasses, and/or face shields. Dishwashers must be provided impermeable aprons and change frequently. Reusable protective equipment such as face-shields and goggles should be properly disinfected between uses.



LOADING AND UNLOADING OF GOODS



According to guidance laid down by the authorities in different countries, the following (from the Italian Ministry of Transport and Infrastructure) are considered to be examples of “best practices”:

Ideally, drivers should wear gloves or masks or remain in their vehicle. Drivers can access the unloading /loading area, even if no protective equipment is worn, but they must not leave their vehicle and must not be closer than 3 feet (1 meter) from other employees.



There should be no direct contact with employees during loading/unloading, including exchange of documents, and the driver/ employees must maintain a distance of at least 6 feet.

There should be no access to company premises except for toilets. These toilets must have adequate handwashing.

Parcels, documents, and other types of express goods are permitted, but there should be no direct contact with the recipient/courier.

Where it is necessary to work less than 3 feet (1 meter) away from another person and no protective screens are provided, masks must be used both indoors and outdoors.

Physical distancing includes new ways of working, such as: staggered entry and exit times and rescheduling suppliers downloading of goods.



WORKERS' HEALTH



Individual Control Measures and Screening

- **Provide temperature and/or symptom screenings for all workers at the beginning of their shift and any vendors, contractors, or other workers entering the establishment. Make sure the temperature/symptom screener avoids close contact with workers to the extent possible. Both screener and employees should wear face coverings for screening.**
- **If requiring self-screening at home, which is an appropriate alternative to providing it at the establishment, ensure that screening was performed prior to the worker leaving the home for their shift and follows CDC guidelines, as described in the Training and Information section above.**



Worker's Health and Safety Checklist

- PREPARE PERSONAL HYGIENE BEHAVIOR POLICIES ACCORDING TO THE NATIONAL AND WHO RECOMMENDATIONS, BY PLACING SPECIFIC SIGNS IN BATHROOMS, CHANGING ROOMS, ENTRANCES AND THE MOST VISIBLE AREAS OF THE COMPANY.
- PUT UP SPECIFIC INFORMATION BROCHURES THAT EXPLAIN PROHIBITIONS OF ENTRY AND STAY IN THE COMPANY IN THE PRESENCE OF FEVER HIGHER THAN 37,5°C, IN THE CASE OF ONSET OF SYMPTOMS DURING WORKING HOURS, IN THE CASE OF CONTACT WITH PEOPLE TESTED POSITIVE IN THE PREVIOUS 14 DAYS.
- EQUIP STAFF WITH PPE, USE IN COMPLIANCE WITH THE INDICATIONS ESTABLISHED BY YOUR HEALTH AUTHORITY AND WORLD HEALTH ORGANIZATION GUIDELINES



- PROMOTE FREQUENT HAND WASHING, CHANGE OF GLOVES, BY LEAVING PLENTY OF HAND SANITIZERS AND SPARE GLOVES
- INFORM AND TRAIN STAFF OF THE CORRECT METHODS OF REMOVING GLOVES AND OTHER PERSONAL PROTECTIVE EQUIPMENT AND HOW TO CORRECTLY DISPOSE OF THE LATTER. PPE REMOVAL CAN ESPOSE TO CONTAMINATION RISKS IT NOT PROPERLY DONE
- ADOPT PROCEDURES TO EXTEND HYGIENE TO THE FOREARM, POSSIBLY WITH THE USE OF DISPOSABLE PROTECTIONS.
- PROVIDE HAND SANITIZERS AND LEAVE PLENTY OF THEM AT THE ENTRANCE OF ANY ROOM, NEXT TO ANY WORKING STATION, IN THE RESTROOMS AND TOILETS.
- LEAVE WORKERS SUITABLE SPACES TO DEPOSIT THEIR WORK WEAR AND GUARANTEE THEM SUITABLE SANITARY HYGIENE CONDITIONS. AVOID THE PROMISCUITY OF WORKERS' PERSONAL CLOTHING, BY ADOPTING SUITABLE MEASURES WHICH GUARANTEE HYGIENE IN THE CHANGING ROOMS.
- IN THE EVENT OF WORKERS SUBJECT TO BODY TEMPERATURE READINGS, RESPECT THE CURRENT REGULATION OF PERSONAL DATA PROCESSING, AND INFORM THE WORKERS ABOUT THE REGULATION, EVEN ORALLY.
- PROVIDE CLEANING AT THE END OF EVERY SHIFT, AND SANITIZE KEYPADS, HANDHELDS, TOUCH SCREENS, COMPUTER MICE AND BUTTONS (ELEVATORS, DOOR OPENERS, ETC.) WITH APPROPRIATE DETERGENTS, BOTH IN THE KITCHEN AND IN THE LAUNGE.
- PLAN PERIODIC SANITATION OF ROOMS, ENVIRONMENTS, WORKPLACES, COMMON AREAS INCLUDING CHANGING ROOMS, TOILETS AND THE KITCHEN
- IN THE EVENT OF THE PRESENCE OF A PERSON WITH COVID-19 INSIDE THE COMPANY PREMISES, PROCEED TO CLEAN AND SANITIZE THE AREAS, AS WELL AS HAVE THEM VENTILATED
- PREDICT AND FAVOR, WHERE POSSIBLE, HOME DELIVERY SERVICE OR TAKE AWAY SERVICE.
- IF POSSIBLE, DESIGNATE AN ENTRANCE DOOR AND AN EXIT DOOR FOR THE VARIOUS ROOMS AND GUARANTEE THE PRESENCE OF DETERGENTS, SIGNALLED BY APPROPRIATE SIGNS NEAR THE DOORS.
- PROVIDE CONTINUOUS VENTILATION FOR COMMON ROOMS, PROVIDING FOR EVERY OPERATOR A MAXIMUM STOP TIME AND THE OBLIGATION TO MAINTAIN A ONE METER SAFETY DISTANCE FROM PEOPLE OCCUPYING THEM.
- CONSIDER INSTALLING PORTABLE HIGH-EFFICIENCY AIR CLEANERS, UPGRADING THE BUILDING'S AIR FILTERS TO THE HIGHEST EFFICIENCY POSSIBLE, AND MAKING OTHER MODIFICATIONS TO INCREASE THE QUANTITY OF OUTSIDE AIR AND VENTILATION IN ALL WORKING AREAS.
- REGARDING THE ACCESS OF SUPPLIERS, IDENTIFY ENTRY, TRANSIT AND EXIT PROCEDURES, THROUGH DEFAULT MODALITIES, ROUTES AND TIMES, IN ORDER TO REDUCE THE POSSIBILITIES OF CONTACT WITH STAFF.
- IMPOSE THE DRIVERS OF THE VEHICLES OF TRANSPORT TO STAY ON BOARD THEIR VEHICLES. FOR NECESSARY ACTIVITIES OF LOADING AND UNLOADING, THE DRIVER MUST KEEP THE STRICT DISTANCE OF ONE METER.
- FOR SUPPLIERS/CONVEYORS AND/OR OTHER EXTERNAL PERSONNEL IDENTIFY/INSTALL DEDICATED TOILETS AND ENSURE AN ADEQUATE DAILY CLEANING.
- IF THERE IS A HOME DELIVERY SERVICE ORGANIZED BY THE COMPANY, THE SAFETY OF THE WORKERS SHOULD BE GUARANTEED AND RESPECTED ALONG EVERY DISPLACEMENT.



- STAGGER EMPLOYEE BREAKS, IN COMPLIANCE WITH WAGE AND HOUR REGULATIONS, TO MAINTAIN PHYSICAL DISTANCING PROTOCOLS.
- LIMIT THE NUMBER OF EMPLOYEES ALLOWED SIMULTANEOUSLY IN BREAK ROOMS.



GUESTS' SAFETY



Restaurants must take reasonable measures, including posting signage in strategic and highly- visible locations, to remind your guests that they should use hand sanitizer, face coverings and practice physical distancing while waiting for service, table dining, and take-out.

Be reassuring while communicating, so that your measures aren't perceived as reflecting a higher degree of risk in your location. Be patient while asked for further info and explain calmly and clearly that all your measures are taken to help protect all guests' health. Never forget thanking them for their patience as you work to ensure their safety.

GUESTS' ARRIVAL

Adequate organizational solutions must be adopted to avoid gatherings of customers upon entering the business. The number of guests must be quoted according to the size of the premises,

Do not allow guests to congregate at the entrance, or in waiting areas or bar areas. Avoid offering any food or drink options to waiting customers.

Design a path to ensure guest separation while waiting to be seated that can include floor markings, outdoor distancing, waiting in cars, and ask them to be as precise as they can when they book a table. As already said, provide them full instructions about hand hygiene physical distancing and health measures. If possible, designate an entrance door and an exit door. Possibly this measure applies to the various lounges and rooms. Guarantee the presence of handwashing facilities and hand sanitizers, signaled by appropriate signs near every door. Determine ingress/exit to and from restrooms to establish paths that will avoid proximity for guests and staff and include floor markings before restrooms if needed.

NO SHARED FOOD

Provide single serve oil, salt, pepper and condiments in order to avoid shared food items.



MENUS

To avoid unnecessary touching of restaurant surfaces a good idea is to provide disposable menus or make menus available digitally so that customers can view on a personal electronic device. If your menu is seasonal or prepared on a daily base, staff in charge of table service might read it to guests (or learn it by heart), giving advice and suggestions about the tasting experience. Ask yourself to what extent you can ask customers to order ahead of time, when they book their table, and give this option as far as you can, as it will simplify many arrangements.

If none of these solutions fits you, or are too hard to manage for your business, you shall properly disinfect every menu before and after customer use.

TABLEWARE

Discontinue pre-setting tables and set the tables soon after guest arrivals. Napkins, cutlery, glassware and all the other tableware, are to be supplied soon after your guest arrival. Do not leave card stands, flyers, napkin holders, candles, flowers or any other item on tables: keep it clean of unnecessary stuff.

Dirty table clothes and napkins used at dining tables should be removed immediately after each customer use and transported from dining areas in sealed bags. Workers should wear gloves and face masks when handling dirty linens and must be very careful during this process to properly wash their hands soon after handling dirty food service items.

KIDS

Discontinue use of kids' areas and shared entertainment items such as board games, pencils and note blocks, pool tables, etc. Frequently clean items touched by children. Avoid sharing audio equipment, phones, tablets, laptops, desks, pens, and other devices whenever possible. Even though it appears rude, politely avoid the use of food and beverage utensils and containers brought in by customers, such as baby bottles and baby foods.

If family with kids require booking, politely inform them in advance of the food safety measures for kids.

PAYMENT METHODS

At the entrance and exit, in front of the counter and at the cash desk, position signs showing the indications concerning interpersonal distancing. Use touchless payment



options as much as you can, if available. Ask customers and employees to exchange cash or card payments by placing on a receipt tray or on the counter rather than by hand to avoid direct hand to hand contact. *When customer pays in cash, politely ask for exact change.*

GUEST LIST AND CONTACTS



In many cases restaurant managers are asked to collect meticulous information regarding contact details which serve public health investigations if COVID-19 positive cases arise among guests: in connection to this activity, please be aware that you shall always comply with local protection of personal data rules and regulation.



HOME DELIVERY AND TAKEOUT



- Encourage takeout and delivery service whenever possible, offering a full set of solutions, including takeout, delivery, and drive through options for customers when possible.
- Encourage digital and remote orders if possible (i.e. Offering options to place orders in advance over phone or online)
- Create an “auto reply” message for all orders received online explaining COVID-19 protocols.
- Ask customers to wait in their cars or away from the restaurants while waiting to receive their foods, in case of takeout, or establish pick up zones.
- Practice social distancing when delivering food, e.g., offering “no touch” deliveries and sending text alerts or calling when deliveries have arrived.
- Ensure food items are placed in “to-go” food containers prior to pick up, take-out, or delivery.
- Ensure that any wrapping and packaging used for food transport is done so that contamination of the food is prevented.
- Routinely clean and sanitize coolers and insulated bags used to deliver foods.
- Observe established food safety practices for time/temp control, preventing cross contamination, properly washed hands, no sick workers, and proper storage of food.
- Delivery staff should wear masks, wear gloves and properly wash their hands in between deliveries, as much as possible. If hand washing isn’t an option, they should sanitize their hands with an alcohol-based (70% or more) hand sanitizer.
- Keep hot foods hot and cold foods cold by storing in appropriate transport vessels.





REOPENING OPERATIONS



Before re-opening:

- Perform thorough cleaning and sanitation in all the areas, such as kitchens, customer waiting areas and lobbies, break rooms, lunch areas and areas of ingress and egress.
- Disinfect commonly used surfaces including doors, door handles, crash bars, chairs, credit card terminals, ATM PIN pads, receipt trays, restrooms, and hand washing facilities.
- Schedule for supplies (daily, weekly), avoiding that multiple discharges take place simultaneously.
- Supply arrival time must be mandatory outside of the service hours.
- Procure options for third-party cleaning companies to assist with the increased cleaning demand, as needed.
- Equip spaces such as dining rooms, bar areas, host stands, and kitchens with proper sanitation products, including hand sanitizer dispensers, touchless is preferred, and sanitizing wipes to all staff directly assisting customers and to customers.
- Use disinfectants labelled to be effective against emerging viral pathogens and compatible to food contact.
- Close areas where customers may congregate or touch food or food ware items that other guests may use.
- Implement measures to ensure physical distancing of at least six feet between workers and customers. This can include use of floor markings or signs and physical barriers.
- Reconfigure spaces, lobbies, beverage bars, kitchens and workstations to allow for at least six feet of distance between people dining and working.
- Implement technology solutions to reduce possible person-to-person interaction: mobile ordering and menu tablets; text on arrival for seating; contactless payment options.
- Print signs containing info on how to stop the spread of COVID-19, properly wash hands, promote everyday protective measures, how to properly wear and take off PPE and promoting physical distancing.





LAYOUT: Designing Social Distancing



To implement physical distancing, restaurants are required to limit seating capacity according to their dining area dimensions.

Limit capacity may vary locally: in many cases restaurant might find hard to balance people's safety and optimizing their operations. Nevertheless, COVID-19 will force the majority of restaurants to change their tables and bar layouts to ensure that all customer parties remain at least 6 feet apart.

In fact, the requirement of social distancing, the indications given and the measures required may vary from business to business as well as region to region. In most cases we can assume that the people who go to a restaurant together are aware of the health and exposure conditions of their friends and partners. Nevertheless, there are tons of situations such as canteens or bars that this assumption does not apply.

From this perspective, when addressing restaurants, greater attention is paid to the spacing of the tables rather than the spacing between the people who occupy the same table.

Nevertheless, depending on the kind of activity you run you might consider the opportunity to adopt more restrictive measures (Plexiglas barriers, etc.) to protect your customers. All this being said and in order to guarantee high safety standards, the following indications should be applied:

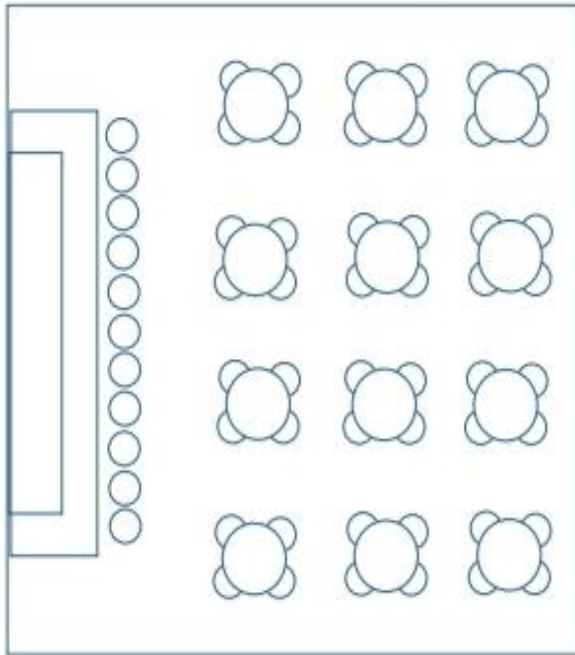
- the seats serving two different tables must be positioned ensuring a distance of at least 6 feet;
- to allow safe passage of the staff, corridors between tables are recommended with a minimum width of 8 feet;
- Remove tables and chairs from dining areas so that six feet of physical distance can be maintained for customers and employees. If tables and chairs cannot be moved, use visual cues to show that they are not available for use or install Plexiglas or other types of impermeable physical barriers to minimize exposure between customers.



Many cities around the entire Globe are making it easier for restaurants to expand outdoor dining during the coronavirus pandemic. If you can expand your outdoor seating, prioritize it. Remember that alcohol offerings in those areas, shall comply local laws and regulations. Moreover, review your food safety plan/policies and procedures/ HACCP (voluntary or approved) and consider extra VACCP measures for serving food outdoor.

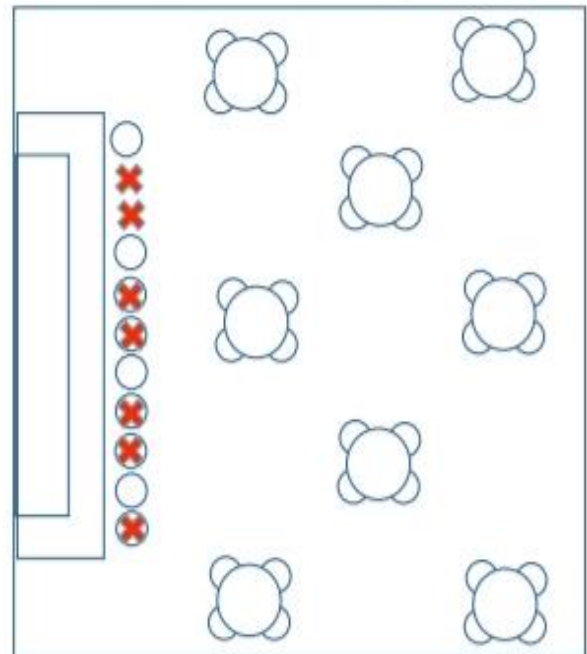


Before COVID-19 Layout



1000 sf area 60 seats

After COVID-19 Layout



1000 sf area 36 seats

COVID19 Guidance And Best Practices RESTAURANTS



DESIGNING SOCIAL DISTANCING



COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS

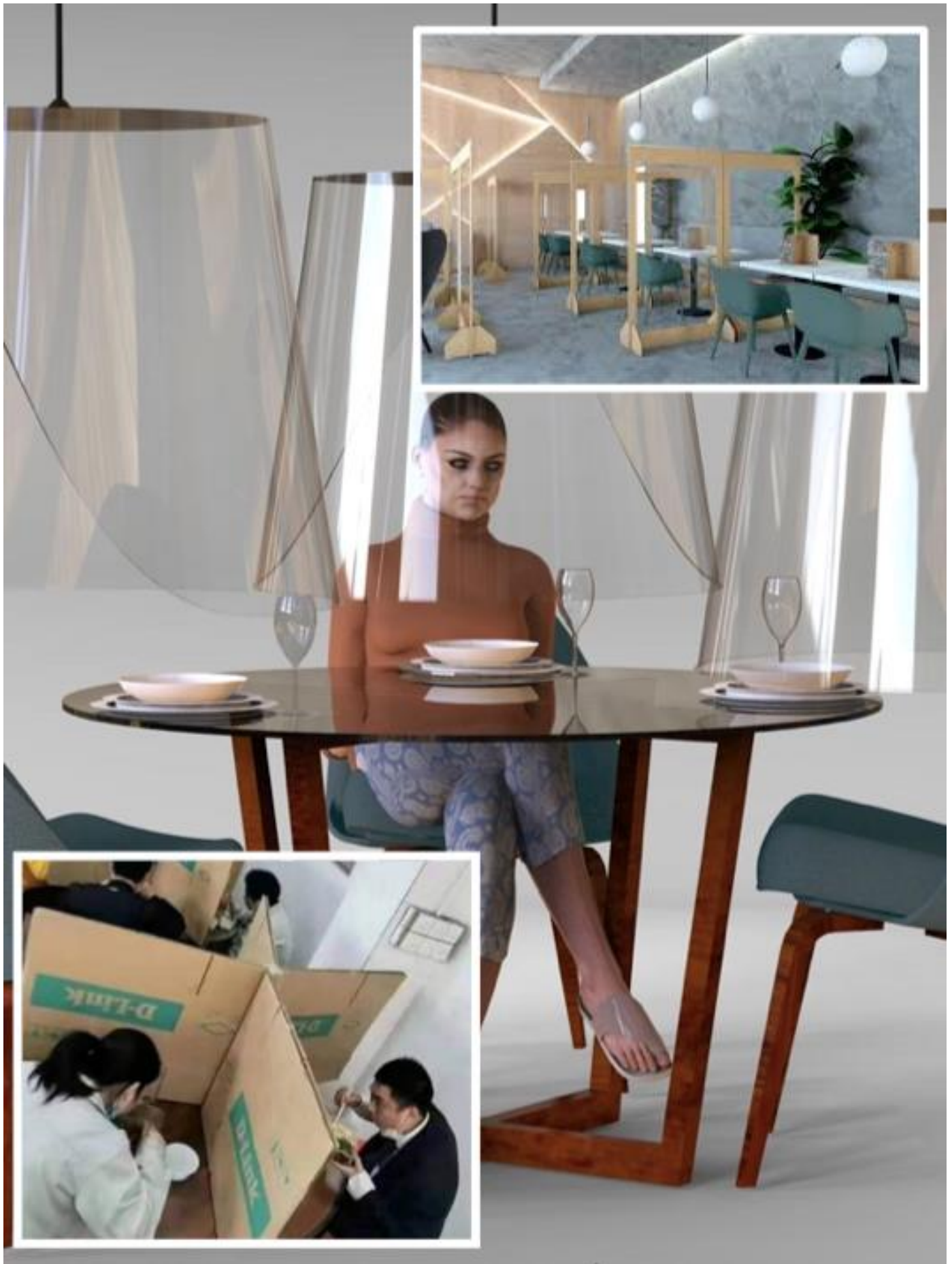


COVID-19 RESTAURANTS
Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES
Jocelyn C. Lee



MEET THE AUTHORS



PAOLA CANE is a senior advisor and author, expert in compliance issues, product recalls and crisis management. Her extensive experience includes preventing, detecting and responding to varied product hazards in the food supply chain, pharmaceutical, food and feed sector.

Mail: info@miasolution.it

Skype: [pamasrl1](https://www.skype.com/people/pamasrl1)

Linkedin: [paola-cane-0b675a87/](https://www.linkedin.com/in/paola-cane-0b675a87/)



JOCELYN C. LEE 'S career spans over 25 years in Food Processor Facilities, Food Establishments, as Rail-Transport (State and Federal) Food Supplier for onboard food service and Food Safety General Services as QA, Chef, Food Safety HACCP- HARPC Lead-Coordinator, Corporate Officer, and Professional Food Safety Manager. Jocelyn's extensive background includes Culinary Development, Facility Management, Food Safety HACCP-HARPC Coordination and Implementation, HACCP for Special High-Risk Processes, Production Quality Assurance/ Quality Control/Process Control, Regulatory Compliance, Continuous Improvement, Food Safety Management Systems and Start-Up Consulting.

Mail: jlee@gourmetrail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/jocelynleefoodsafetyconsultant>

Dedication

★ Infinite Gratitude and Thanks to ★

★ Hero Frontline Medical-Healthcare Professionals★

★ Champion Food Industry Workers ★

★ Unsung Hero Essential Workers ★

COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee

Biobibliography

COMMUNICATION FROM THE COMMISSION

COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments

COVID-19 GUIDANCE FOR RESTAURANTS AND FOODSERVICE ESTABLISHMENTS, Georgia Department of public Health

Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione, INAIL

Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening Developed by the Florida Restaurant and Lodging Association in partnership with the National Restaurant Association and the American Hotel and Lodging Association

COVID-19 Industry Guidance: Dine in Restaurants, California Department of Public Health

Linee guida di indirizzo per la prevenzione della diffusione del Sars. CoV2 nel settore della ristorazione, Consiglio dell'ordine Nazionale dei tecnologi alimentari

COVID-19 Reopening Guidance A Guide For The Restaurant Industry, National Restaurant association

COVID-19 and food safety: guidance for food businesses, WHO

COVID19 Guidance for restaurants and food delivery, City of Berkeley Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), FDA

CDC Centers for Disease Control and Prevention | Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) | Communication Resources | Guidance Documents

Supporting pet food during the COVID-19 pandemic, P. Cane, D. Primrose

Managing business during the health crisis, P. Cane

ACTIVE COVID-19 Prevention Measures

Sanitation-Hygiene Requirements Ensuring Safe Food and Workers, P. Chakraborty | J.C.Lee



PAOLA CANE JOCELYN LEE



COVID-19 RISTORAZIONE

LINEE GUIDA E BUONE PRATICHE



24

COVID-19 RESTAURANTS
Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES
Jocelyn C. Lee

COVID-19 RISTORANTI

LINEE GUIDA E BUONE PRATICHE

Queste linee guida sono redatte al fine di supportare gli operatori nelle attività di mitigazione del rischio COVID19 nel settore della ristorazione nella delicata fase di riapertura. Il presente documento è redatto tenendo in considerazione i protocolli e le indicazioni emanate dai più autorevoli organismi internazionali tra i quali: Organizzazione Mondiale della Sanità, Ministero della Sanità Italiano, Dipartimento della Sanità Pubblica della California, Dipartimento della Sanità Pubblica della Florida, Dipartimento della Sanità Pubblica della Georgia, Istituto Superiore della Sanità, INAIL, CDC, FDA. Il suo scopo, non è quello di sostituire le norme locali e nazionali, ma agevolare la loro comprensione e attuazione, fornendo indicazioni pratiche, raccomandazioni, misure organizzative, checklist di facile utilizzo, esempi concreti e suggerendo soluzioni innovative.

Autore: Dr. Paola Cane Mia Solution

Co-Autore | Editor: Jocelyn C. Lee Food Safety Consultant

FINALITÀ DEL PROGETTO

L'intero settore della ristorazione ha subito perdite senza precedenti a causa dell'epidemia di COVID-19. Su scala globale, centinaia di migliaia di esercizi hanno visto azzerarsi i propri ricavi e affrontano oggi una crisi finanziaria che rischia di compromettere la loro stessa sopravvivenza.

Mentre tutti i settori economici e produttivi volgono alla graduale riapertura dopo il lockdown, al settore della ristorazione sono richiesti cambiamenti organizzativi e strutturali unici, che in molti casi richiedono ingenti modifiche dei locali e che rischiano di avere un impatto prolungato sull'economia di milioni di famiglie nel modo stesso in cui viviamo la convivialità e l'ospitalità.

Lo scopo di questo progetto, frutto del lavoro di un gruppo di professionisti internazionali del settore food, è quello di fornire raccomandazioni, linee guida, esempi concreti e soluzioni pratiche agli operatori, per attuare le indicazioni delle autorità sanitarie locali, sulla base delle indicazioni della Commissione Europea, del CDC, dell'ISS e di numerose autorità nazionali e locali.

Fatto salvo il rispetto delle normative nazionali o locali, l'obiettivo del presente documento è quello di favorire la riapertura sicura delle attività di ristorazione.

Questa guida non è destinata a bar, discoteche, alberghi, mense scolastiche o aziendali.



Table of Contents	Page
INTRODUZIONE	27
PIANIFICARE	28
FORMAZIONE E INFORMAZIONE	29
SICUREZZA DEI LAVORATORI	31
KEY POINTS: IGIENE DELLE MANI E USO DEI GUANTI	31
CARICO E SCARICO DELLE MERCI	34
CHECKLIST SICUREZZA DEI LAVORATORI	34
SICUREZZA DEGLI OSPITI	36
ARRIVO E RICEVIMENTO DEGLI OSPITI	36
ALIMENTI CONDIVISI	37
MENU	37
MISE EN PLACE DEI TAVOLI	37
AREE BAMBINI	38
MODALITÀ DI PAGAMENTO	38
TRACCIAMENTO DEI CONTATTI	38
CONSEGNA A DOMICILIO E TAKE AWAY	39
OPERAZIONI PRE-RIAPERTURA	40
LAYOUT DEL LOCALE: DISEGNARE LE DISTANZE SOCIALI	40
LAYOUT PRIMA E POST COVID-19	42
GLI AUTORI	45
DEDICA	45
BIOGRAFIA	46



INTRODUZIONE

Nel dicembre 2019 una nuova forma di corona virus si è diffusa globalmente, a partire dalla Provincia cinese di Wuhan, causando in milioni di cittadini in tutto il mondo una polmonite virale. Nell'emergenza COVID-19 la filiera alimentare, considerata essenziale, ho mai interrotto l'attività, assumendomi la responsabilità di garantire continuità di approvvigionamento alimentare, sicurezza alimentare, accessibilità agli alimenti, previa l'adozione di misure di igiene e sicurezza rafforzate negli stabilimenti, a tutela della salute dei lavoratori.

Il settore Ho.Re.Ca, non considerato essenziale, è stato uno dei più colpiti dalla pandemia. Ristoranti, bar, alberghi e tutti gli operatori dell'ospitalità, costretti ad immediata chiusura a seguito del lockdown, hanno subito ingenti perdite e ancora oggi che lo stato di emergenza sanitaria sembra lentamente essere tornato sotto controllo, faticano a tornare alla normalità. Ai ristoratori, agli albergatori e in genere a tutti gli operatori dell'HO.Re.Ca sono poiché ad essi è richiesta l'ottemperanza a misure di mitigazione del rischio molto complesse, ancor più se paragonate con quelle necessari per la messa in sicurezza di altre attività produttive o commerciali. Basti pensare che per la mitigazione del rischio nei ristoranti sono richiesti infatti cambiamenti di carattere strutturale, nel layout stesso dell'esercizio, che rischiano di compromettere la redditività e la sopravvivenza di numerosissime attività.

Per molti ristoratori, sembra che la soluzione più semplice sia la conversione temporanea a dell'attività in servizio di consegna a domicilio: i più innovativi stanno reinventando l'esperienza di home delivery, lavorando per proporre soluzioni multisensoriali, che vanno dalla fornitura di menù completi, alla mise en place a casa, fino alla presenza di uno chef o cameriere virtuale che illustra i piatti dando consigli di degustazione. Le imprese che puntano su soluzioni più tradizionali, stanno inevitabilmente ripensando e riprogettando i propri "spazi"; in tutti i Paesi, le misure specifiche per la ristorazione impongono un limite massimo di capienza predeterminato, che per molti operatori comporta la necessità di ridurre anche di un terzo i posti tavolo, poiché è necessario triplicare lo spazio per cliente, passando da 1,2 mq a quattro metri quadri, al fine di garantire il necessario distanziamento sociale. E' chiaro che l'adozione di nuovi layout costringerà molti ristoranti ad affrontare un prevedibile calo della redditività, ma anche il rischio di perdere, con gli incassi, lo charme e l'atmosfera che differenziano il locale, ma anche di trasformare in modo sensibile i concetti stessi di convivialità e ospitalità.





PIANIFICAZIONE



Un'attenta pianificazione è fondamentale per affrontare qualsiasi emergenza. La predisposizione di un piano e la definizione di procedure dettagliate sono parte essenziale della corretta risposta a COVID-19 poiché forniscono precise linee guida per le operazioni delle aziende, garantendo il rispetto delle leggi e dei regolamenti, fornendo indicazioni concrete per la messa in atto di azioni di mitigazione e contenimento del rischio.

È necessario pertanto che ogni operatore del settore della ristorazione predisponga un piano scritto di prevenzione COVID-19. Indipendentemente dalla presenza di un piano HACCP o RSPP, è necessario che, a fronte del rischio pandemico, venga eseguita una specifica valutazione del rischio in tutte le aree di lavoro, e che venga designata una persona responsabile dell'attuazione del piano. L'analisi del rischio dovrà valutare i rischi specifici di esposizione, le fonti di esposizione, le vie di trasmissione e altre caratteristiche uniche della pandemia, nello specifico contesto del locale, anche in funzione delle sue caratteristiche quali dimensioni, capienza e ubicazione.

In linea generale, il piano dovrà contenere almeno alcuni elementi fondamentali, che ne determineranno la struttura complessiva:

- Individuazione del team di gestione del rischio COVID-19 e della persona responsabile dell'attuazione del piano;
- Scheda di contatto di consulenti, direzione, autorità sanitarie;
- Matrice di valutazione dei rischi;
- Modulo di segnalazione e notifica degli incidenti;
- Lista di controllo e foglio con le buone pratiche;
- Monitoraggio dei media;
- Valutazione post-crisi e revisione del piano;

Non c'è bisogno di creare un manuale di seimila pagine che nessuno oserà aprire. In alcuni casi, schemi sintetici potrebbero essere sufficienti, a seconda dell'attività eseguita e delle sue dimensioni.

L'importante, nel redigere il piano, è tenere a mente che i peggiori piani sono il risultato di copia e incolla di modelli standardizzati, non personalizzati sulla base delle esigenze e dello specifico profilo aziendale, preparati solo per ottemperare obblighi di



legge o semplicemente perché "nel caso qualcuno lo chiedesse, lo seppelliamo con una tonnellata di carta".

L'efficienza di un piano è direttamente correlata alla sua capacità di fornire istruzioni chiare per intraprendere azioni adeguate senza ritardi. Inoltre, i piani hanno senso esclusivamente se vengono messi in pratica: è per questo che i dipendenti, sia di sala che di cucina, dovranno essere formati e informati sul piano adottato.



FORMAZIONE E INFORMAZIONE



L'operatore della ristorazione deve fornire a tutti i dipendenti una formazione adeguata e aggiornata, diversificata in base ai compiti e ai contesti di lavoro, in particolare in riferimento a:

- il nuovo coronavirus (che cosa è come si manifesta);
- metodo di trasmissione;
- norme di prevenzione;
- responsabilità;

- igiene personale (es: igiene delle mani e vie respiratorie);

- uso corretto dei DPI;
- metodo di smaltimento dei DPI;
- pulizia e sanificazione;
- buone pratiche igieniche del locale;
- distanziamento sociale;
- gestione del personale;
- back office, prima ricezione, amministrazione, cassa;

- misure per la fornitura di servizi di ristorazione;
- gestione dei fornitori;
- gestione dei servizi tecnici e manutenzione;
- verifica e monitoraggio;
- gestione dei casi positivi (clienti e lavoratori).

In particolare le informazioni devono riguardare:

CONSAPEVOLEZZA DEI SINTOMI DEL COVID-19 E DELLE MISURE DI BASE DI PREVENZIONE E DI CONTENIMENTO DELLE INFEZIONI;

CONSAPEVOLEZZA DI NON POTERSI RECARE SUL LUOGO DI LAVORO, IN CASO DI SINTOMI DI INFLUENZA / AUMENTO DELLA TEMPERATURA CORPOREA, PERDITA DEL



GUSTO O DELL'OLFATTO E IN GENERALE CATTIVE CONDIZIONI DI SALUTE O IN CASO DI CONTATTO NEGLI ULTIMI 14 GIORNI CON SOGGETTI RISULTATI POSITIVI;

EVENTUALE CONTROLLO O AUTOCONTROLLO DELLA TEMPERATURA CORPOREA SECONDO LE LINEE GUIDA DELLE AUTORITÀ SANITARIE LOCALI E NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA DULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI;

ACCETTAZIONE DI TUTTE LE NORME E REGOLE INTERNE RELATIVE AL MANTENIMENTO DELLA DISTANZA SOCIALE, DI IGIENE DELLE MANI E DELLE VIE RESPIRATORIE, ALL'USO DEI DPI E AL MANTENIMENTO DI UN COMPORTAMENTO IGIENICAMENTE CORRETTO;

MISURE DA ADOTTARE NEL CASO DI COLLEGHI O CLIENTI CHE PRESENTANO SINTOMI COMPATIBILI CON COVID-19 O PRESENTANO ESSI STESSI SINTOMI E COME RIVOLGERSI AL MEDICO.

LA PRECLUSIONE DELL'ACCESSO AL RISTORANTE A TUTTI COLORO CHE, NEGLI ULTIMI 14 GIORNI, HANNO AVUTO CONTATTI CON SOGGETTI RISULTATI POSITIVI O PROVENIENTI DA ALTRI STATI A RISCHIO SECONDO LE INDICAZIONI DELL'ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ;

In considerazione del tipo e delle dimensioni dell'attività (che potrebbero comportare la presenza di numerosi collaboratori responsabili delle cucine e del servizio ai tavoli) oltre alla formazione generale sul rischio da SARS- Cov-2, potrebbe essere necessario impartire anche una formazione aggiuntiva basata su informazioni più mirate. **Le buone pratiche di igiene nella preparazione degli alimenti, la formazione Haccp, il rispetto della normativa igienico sanitaria in merito alla preparazione, conservazione e somministrazione di alimenti e bevande devono considerarsi presupposti dell'attività, pertanto non sono oggetto del presente documento.**



Anche i clienti del ristorante dovrebbero ricevere tutte le informazioni necessarie in modo accessibile, attraverso i mezzi digitali, ad esempio tramite il sito web del locale affissioni davanti alla porta del locale e all'interno, nei vari ambienti. E' necessario predisporre una pagina web e un volantino che contengano tutte le informazioni utili al cliente per garantire un accesso sicuro e che illustrino le norme di comportamento corretto all'interno del locale. Se si offre il servizio di prenotazione via web, è suggeribile predisporre la conferma di lettura e l'accettazione di tali informative, prima di confermare la prenotazione. Le informazioni potrebbero includere: istruzioni per l'igiene respiratoria e delle mani, distanziamento sociale, evitare il contatto inutile con le superfici del ristorante, ecc. Col la segnaletica relativa all'igiene delle mani saranno messi a disposizione dei clienti abbondanti prodotti per l'igiene delle mani, preferibilmente con erogatori a fotocellula.

Ai ristoranti è consigliata la registrazione delle presenze nel caso in cui siano necessari per rintracciare i contatti. Nell'eventualità, il trattamento di questi dati deve rigorosamente essere condotto in ottemperanza alle norme generali sulla protezione dei dati personali.





SICUREZZA DEI LAVORATORI



La sicurezza dei lavoratori è responsabilità primaria di ogni datore di lavoro. Per garantirla, è necessario implementare e costantemente aggiornare le linee guida locali e nazionali pubblicate dalle autorità competenti. Oltre agli obblighi informativi di cui al capitolo precedente, è importante rafforzare le procedure di igiene delle mani e respiratoria del personale.

I prodotti per la pulizia delle mani e i disinfettanti dovrebbero essere forniti in quantità adeguata accanto ad appositi impianti di lavaggio delle mani, nelle cucine e negli spogliatoi.

I lavelli dovrebbero essere dotati di asciugatori ad aria calda o di adeguate forniture di asciugamani di carta usa e getta (con appositi bidoni per lo smaltimento). Altre best practices in materia di igiene personale comprendono il lavaggio degli avambracci (oltre alle mani) e indossare abiti protettivi monouso/ grembiuli monouso e smaltimento di questi indumenti molto spesso, in appositi contenitori di rifiuti etichettati.

I locali e le cucine devono essere costantemente puliti, le superfici dovranno essere igienizzate secondo le procedure di disinfezione e sanificazione concordate.



KEY POINTS



IGIENE DELLE MANI | USO DEI GUANTI E DPI



L'uso di dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, cuffie, calzari, camici o grembiuli usa e getta) deve essere effettuato in ottemperanza alle raccomandazioni dell'OMS.

Tutti gli operatori del settore alimentare devono garantire l'adozione delle misure igieniche previste fra i prerequisiti del piano di autocontrollo, in particolare il lavaggio frequente e adeguato delle mani con sapone.

I disinfettanti possono essere usati come misura aggiuntiva, ma non possono sostituire un accurato lavaggio delle mani. In linea con le raccomandazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per ridurre l'esposizione e la trasmissione del virus SARS-CoV-2, gli operatori addetti al settore alimentare devono lavarsi le



mani per almeno 20 secondi con acqua calda e sapone liquido e asciugarle con salviette monouso:

- prima di iniziare il lavoro,
- dopo ogni pausa o allontanamento dalla postazione (es, se manipolano soldi o carte di credito alla cassa),
- dopo aver toccato naso, bocca, occhi, orecchie, dopo essersi soffiati il naso, aver starnutito o tossito,
- prima di manipolare alimenti cotti o pronti al consumo, dopo aver manipolato o preparato alimenti crudi,
- dopo aver toccato rifiuti,
- dopo le operazioni di pulizia e di sparcchiamento,
- dopo l'uso del bagno,
- dopo aver mangiato, bevuto o fumato;
- prima di indossare le mascherine e i guanti;

I dispositivi di protezione individuale (DPI), in particolare **mascherine e guanti**, sono efficaci nel ridurre la diffusione di virus e della malattia all'interno delle aziende alimentari, se correttamente utilizzati.

E' comunque fondamentale garantire il distanziamento fisico e le misure igienico-sanitarie riportate al precedente capitolo, in particolare il lavaggio delle mani in ogni fase della lavorazione, produzione e commercializzazione.

Gli operatori del settore alimentare devono usare **guanti idonei al contatto con gli alimenti** ma l'utilizzo di tali guanti non può comunque sostituire il corretto lavaggio delle mani. Allo stesso modo l'uso di gel igienizzanti non può sostituire il corretto lavaggio delle mani.

Il virus COVID-19 e altri microrganismi possono contaminare i guanti monouso nello stesso modo in cui possono contaminare le mani. Poiché i guanti potrebbero essere sempre potenzialmente contaminati, è bene fornire istruzioni dettagliate (anche tramite cartellonistica nei bagni, negli spogliatoi, nelle cucine) a tutti i dipendenti su come togliere correttamente i guanti e su come conferirli in bidoni della spazzatura a ciò dedicati e opportunamente etichettati.

I guanti devono essere cambiati frequentemente e a ogni cambio occorre lavarsi le mani. In particolare, i guanti devono essere cambiati dopo aver svolto attività non legate agli alimenti, come ad esempio aprire e chiudere una porta, manipolare denaro, legarsi le scarpe, sparcchiare un tavolo, riporre una giacca di un cliente in un guardaroba e così via.



L'uso delle mascherine, che in alcune tipologie di lavorazione di alimenti considerati particolarmente a rischio di contaminazione microbiologica vengono già adottati come presidio igienico, sono idonei anche per ridurre la possibilità di diffusione da parte di soggetti inconsapevolmente infetti, del virus SARS-CoV-2 tramite droplets, che lo possono veicolare sugli alimenti. L'uso delle mascherine deve sempre essere preso in considerazione negli ambienti destinati alla manipolazione degli alimenti, in particolare quando non si riescono a garantire adeguate distanze fra gli operatori.

Devono essere altresì utilizzate in fase di distribuzione, commercializzazione e somministrazione degli alimenti poiché, minimizzando la diffusione delle droplets respiratorie, costituiscono uno strumento adeguato di prevenzione e consentono all'OSA di meglio ottemperare al requisito legislativo relativo alla commercializzazione di prodotti privi di potenziali pericoli per il consumatore.

Le mascherine devono essere correttamente indossate su naso e bocca, e non devono per nessun motivo essere abbassate sul collo! Per un corretto utilizzo della mascherina è necessario:

- lavare le mani prima di indossarla e utilizzare gli elastici o le stringhe senza toccare la parte centrale;
- coprire bene la bocca, il naso e il mento;
- dopo averla tolta, senza toccare la parte centrale, lavare subito le mani.



La mascherina va indossata in tutti i luoghi chiusi e accessibili al pubblico e all'aperto quando non siamo sicuri di poter mantenere la distanza sociale.

Si ricorda che l'uso della mascherina non sostituisce il rispetto delle regole di distanziamento sociale e igiene delle mani.

Al fine di agevolare il corretto smaltimento dei dispositivi di protezione individuale (guanti e mascherine, ma anche grembiuli, camici, cuffie monouso) utilizzati dai lavoratori, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nell'area di lavoro, nei bagni e negli spogliatoi. Ogni cestino deve essere dotato di un sacchetto per permettere di svuotarlo senza entrare in contatto con il contenuto e di un'etichetta esterna che ne identifichi chiaramente il contenuto. Si ricorda che tutti i dispositivi di protezione individuale non usa e getta, così come i camici e i grembiuli dovranno essere sanificati almeno ad ogni cambio turno.



COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane

July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee



CARICO E SCARICO DELLA MERCE



I ristoratori dovranno attuare misure per garantire e mantenere il distanziamento sociale, anche riducendo il contatto con soggetti esterni, adottando misure specifiche per fornitori ed autisti dei camion che consegnano le materie prime. In particolare, dovranno essere definite le modalità di accesso, individuando specifiche procedure e percorsi di ingresso, transito e uscita, così come è necessario fornire indicazioni specifiche sugli orari di carico e scarico della merce, dovrà inoltre essere imposto ad ogni fornitore l'uso di mascherina e guanti, e il mantenimento delle distanze sociali. Occorre infine limitare l'accesso dei fornitori alle cucine, agli uffici e ad altri spazi di servizio, e privilegiare lo scambio dematerializzato di documenti contabili, fatture e bolle di accompagnamento. Qualora non sia possibile evitare lo scambio di documentazione cartacea, si rispettano le seguenti regole:

- mantenere la distanza di almeno un metro
- dotarsi di mascherine e guanti per ricevere e firmare la documentazione
- prevedere accessi contingentati preferendo le modalità su appuntamento
- disporre adeguato ricambio di aria degli ambienti
- dotare gli spazi di ricevimento merce di distributori di soluzione disinfettante e salviette monouso e contenitori per rifiuti apertura automatica o a pedale.



CHECKLIST SICUREZZA DEI LAVORATORI



Checklist sicurezza dei lavoratori

- PREDISPORRE POLITICHE SUL COMPORTAMENTO IGIENICO DEI DIPENDENTI E DEI CLIENTI CONFORMI ALLE RACCOMANDAZIONI NAZIONALI E DELL'ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ, AFFIGGENDO APPOSITI CARTELLI NEI BAGNI, NELLE SALE E NELLE AREE PIÙ VISIBILI DEL RISTORANTE E AGLI INGRESSI.
- AFFIGGERE APPOSITI DÉPLIANT CHE SPIEGHINO I DIVIETI DI INGRESSO E PERMANENZA NEL LOCALE IN PRESENZA DI FEBBRE SUPERIORE AI 37,5 °C O IN CASO DI CONTATTO CON PERSONE POSITIVE NEI 14 GIORNI PRECEDENTI.
- DOTARE IL PERSONALE DI PROTEZIONI DEL VISO E DEGLI OCCHI;

34



- INCENTIVARE IL LAVAGGIO FREQUENTE DELLE MANI, IL CAMBIO DEI GUANTI, LASCIANDO A DISPOSIZIONE ABBONDANTI PRODOTTI PER LA DISINFEZIONE DELLE MANI E GUANTI DI RICAMBIO.
- INFORMARE IL PERSONALE SULLE CORRETTE MODALITÀ DI RIMOZIONE DEI GUANTI E DEGLI ALTRI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE E DEL CORRETTO SMALTIMENTO DEGLI STESSI.
- ADOTTARE PROCEDURE PER ESTENDERE L'IGIENE ALL'AVAMBRACCIO, POSSIBILMENTE CON L'USO DI PROTEZIONI USA E GETTA.
- LASCIARE A DISPOSIZIONE DEI LAVORATORI LUOGHI PER IL DEPOSITO DEGLI INDUMENTI DA LAVORO E GARANTIRE LORO IDONEE CONDIZIONI IGIENICHE SANITARIE. EVITARE LA PROMISCUITÀ DEGLI INDUMENTI PERSONALI DEI LAVORATORI, ADOTTANDO MISURE IDONEE A GARANTIRE L'IGIENE NEGLI SPOGLIATOI.
- NEL CASO IN CUI SI SOTTOPONGANO I LAVORATORI AL CONTROLLO DELLA TEMPERATURA CORPOREA, RISPETTARE IL "PROTOCOLLO CONDIVISO DI REGOLAMENTAZIONE DELLE MISURE PER IL CONTRASTO E IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19 NEGLI AMBIENTI DI LAVORO" E DELLA VIGENTE NORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI, FORNENDO AI DIPENDENTI TALE INFORMATIVA ANCHE IN FORMA ORALE.
- PROVVEDERE ALLA PULIZIA ALLA FINE DI OGNI TURNO DI LAVORO E TRA L'ARRIVO DI UN CLIENTE E L'ALTRO ALLA SANIFICAZIONE DI TASTIERE, PALMARI, SCHERMI TOUCH, CON APPOSITI DETERGENTI, SIA NELLE SALE, SIA NELLE CUCINE.
- PIANIFICARE LA SANIFICAZIONE PERIODICA DEI LOCALI, DEGLI AMBIENTI, DELLE POSTAZIONI DI LAVORO, DELLE AREE COMUNI IVI COMPRESI GLI SPOGLIATOI, I SERVIZI IGIENICI E LA CUCINA.
- NEL CASO DI PRESENZA DI UNA PERSONA CON COVID-19 ALL'INTERNO DEI LOCALI AZIENDALI, PROCEDERE ALLA PULIZIA E SANIFICAZIONE SECONDO LE DISPOSIZIONI DELLA CIRCOLARE N. 5443 DEL 22 FEBBRAIO 2020 DEL MINISTERO DELLA SALUTE, NONCHÈ DISPORRE LA LORO VENTILAZIONE.
- PREVEDERE E FAVORIRE, OVE POSSIBILE, ORARI DI INGRESSO/USCITA SCAGLIONATI IN MODO DA EVITARE IL PIÙ POSSIBILE ASSEMBRAMENTI IN INGRESSI, SPOGLIATOI ECCETERA.
- PREDISPORRE TURNI DEI DIPENDENTI DEDICATI ALLA PRODUZIONE CON L'OBIETTIVO DI DIMINUIRE AL MASSIMO I CONTATTI E DI CREARE GRUPPI AUTONOMI, DISTINTI E RICONOSCIBILI: UNA BUONA IDEA È QUELLA DI USARE "SQUADRE COLORE" E MANTENERE TURNI FISSI PER OGNI SQUADRA. SE POSSIBILE, DEDICARE UNA PORTA DI ENTRATA E UNA PORTA DI USCITA DAI VARI LOCALI E GARANTIRE LA PRESENZA DI DETERGENTI SEGNALATI DA APPOSITE INDICAZIONI NEI PRESSI DELLE PORTE.
- CONTINGENTARE L'ACCESSO AGLI SPAZI COMUNI, COMPRESI LE CUCINE, LE AREE FUMATORI E GLI SPOGLIATOI.
- PREVEDERE PER I LOCALI COMUNI VENTILAZIONE CONTINUA, CONSIDERANDO PER OGNI OPERATORE UN TEMPO DI SOSTA MASSIMO E L'OBBLIGO DI MANTENERE DISTANZE DI SICUREZZA DI 1 METRO PER LE PERSONE CHE LI OCCUPANO.
- PER L'ACCESSO DEI FORNITORI INDIVIDUARE PROCEDURE DI INGRESSO, TRANSITO E USCITA, MEDIANTE MODALITÀ, PERCORSI E TEMPISTICHE PREDEFINITE, AL FINE DI RIDURRE LE OCCASIONI DI CONTATTO CON IL PERSONALE.
- IMPORRE AGLI AUTISTI DEI MEZZI DI TRASPORTO DI RIMANERE A BORDO DEI PROPRI MEZZI. PER LE NECESSARIE ATTIVITÀ DI APPRONTAMENTO DEL CARICO E



DELLO SCARICO, IL TRASPORTATORE DOVRÀ ATTENERSI ALLA RIGOROSA DISTANZA DI UN METRO.

- PER FORNITORI/TRASPORTATORI E/O ALTRO PERSONALE ESTERNO INDIVIDUARE/INSTALLARE SERVIZI IGIENICI DEDICATI E GARANTIRE UN'ADEGUATA PULIZIA GIORNALIERA.
- OVE PRESENTE UN SERVIZIO DI TRASPORTO ORGANIZZATO DALL'AZIENDA, VA GARANTITA E RISPETTATA LA SICUREZZA DEI LAVORATORI LUNGO OGNI SPOSTAMENTO.



SICUREZZA DEGLI OSPITI



Qualsiasi ristorante deve adottare misure volte a garantire la sicurezza dei clienti e il rispetto delle norme di comportamento volte alla mitigazione del rischio COVID. Tra queste, è necessario l'uso di cartellonistica in luoghi strategici e altamente visibili, per ricordare ai clienti che dovrebbero utilizzare disinfettante per le mani, mascherine per il viso quando non sono seduti a tavola e praticare il distanziamento sociale, anche se sono in attesa di cibi da asporto. Siate rassicuranti durante la comunicazione, in modo che le misure non siano percepite come riflesso di un livello più elevato di rischio. Siate pazienti mentre vi vengono richieste informazioni e spiegate con calma e chiarezza che le misure sono adottate per proteggere la salute di tutti i clienti. Non dimenticare di ringraziare gli ospiti per la loro pazienza.

ARRIVO ED ACCOGLIENZA

Occorre adottare misure adeguate per evitare assembramento di clienti al momento di entrata del locale. All'ingresso dovrà essere installata apposita cartellonistica che ricorda ai clienti le regole di comportamento. La comunicazione dovrà essere esposta in maniera ben visibile ed il prospetto dovrà contenere le prescrizioni di legge.

I cartelli dovranno essere anche in lingua inglese.

E' bene tenere in considerazione anche l'uso di ulteriori lingue, in aree frequentate da turisti provenienti, in prevalenza da una specifica nazione.

Per evitare assembramenti di clienti all'ingresso dell'esercizio e all'interno della sala ristorante devono essere adottate adeguate soluzioni organizzative. Si potrebbe, ad esempio, prevedere ove possibile, una separazione degli accessi di entrata e di uscita. Si potrebbe, ad esempio, promuovere altresì l'utilizzo di sistemi di prenotazione telefonica e digitale con orari di arrivo scaglionati, richiedendo la massima precisione. Occorre evitare l'uso di appendiabiti comuni, mentre è possibile usare il guardaroba, ma solo se è possibile evitare il contatto tra gli oggetti dei diversi ospiti (ad esempio, utilizzando copriabiti monouso e buste portaombrelli monouso).



È consentita la possibilità di accompagnare il cliente al tavolo nel rispetto del distanziamento interpersonale di almeno un metro.

ALIMENTI CONDIVISI

Fornire olio, sale, pepe e condimenti monodose al fine di evitare cibi condivisi. Evitare di offrire cibi o bevande durante l'attesa. In merito ai buffet, è vietata la modalità di somministrazione buffet a self-service con alimenti esposti, mentre è consentito, fatto salvo il rispetto della distanza interpersonale tra le persone in fila, un servizio di selezione di alimenti esposti che vengono distribuiti dal personale di sala, purché gli stessi siano esposti rispettando le norme igienico sanitarie.

In particolare, è vietato esporre alimenti che non siano protetti da apposite schermature, vetrine, etc. comunque chiuse. Una buona soluzione, anche gradevole sotto il profilo estetico può essere l'uso di cloche di vetro.

MENU

Per evitare di toccare inutilmente superfici all'interno dei ristoranti, una buona idea è quella di fornire menù usa e getta o di rendere i menù disponibili digitalmente in modo che i clienti possano visualizzarlo su un dispositivo elettronico personale. Se il menù è stagionale o preparato su base giornaliera, il personale incaricato del servizio al tavolo potrebbe leggerlo ai clienti (o impararlo a memoria), dando consigli e suggerimenti sull'esperienza di degustazione. Chiedetevi in che misura si può chiedere ai clienti di ordinare in anticipo, quando prenotano il loro tavolo: spingere questa opzione semplificherà anche l'organizzazione della cucina e ottimizzerà gli acquisti in un momento dove sarà in ogni caso difficile far quadrare i conti.

Se nessuna di queste soluzioni si adatta a voi, è necessario disinfettare correttamente ogni menu prima e dopo l'uso del cliente. Si tratta tuttavia di una soluzione alquanto laboriosa e che non può garantire lo stesso livello di sicurezza.

MISE EN PLACE

Suspendete l'apparecchiatura anticipata dei tavoli e preparate i tavoli subito dopo l'arrivo degli ospiti. Tovaglioli, posate, bicchieri e tutte le altre stoviglie, devono essere fornite subito dopo l'arrivo del cliente. Non lasciate nulla sul tavolo: portatovaglioli, candele, fiori o qualsiasi altro oggetto; mantenete i tavoli sgomberi da tutto ciò che non è indispensabile. Le tovaglie e i tovaglioli sporchi usati ai tavoli da pranzo devono essere rimossi immediatamente dopo ogni uso del cliente e trasportati dalle aree da pranzo in sacchi sigillati.



I lavoratori dovrebbero indossare guanti e maschera per il viso quando maneggiano biancheria sporca ed essere molto attenti durante questa operazione, e lavarsi le mani subito dopo la manipolazione di prodotti alimentari.

BIMBI

Per tutta la durata dell'emergenza, sarà necessario sospendere l'uso di aree per bambini e non mettere a disposizione della clientela oggetti di intrattenimento condivisi come giochi da tavolo, matite e blocchi notes, tavoli da biliardo, ecc. Pulire spesso gli oggetti toccati dai bambini. Evitare anche di condividere apparecchiature audio, tablet, computer altri dispositivi, ove possibile.

Anche se potrebbe sembrare scortese, ricordate che in questa fase è problematico gestire contenitori di alimenti e bevande portati dai clienti: rifiutarsi di scaldare un biberon, non è una cosa facile, siate cortesi nello spiegare perché un certo tipo di servizio non può essere messo a disposizione.

Se la famiglia con bambini richiede la prenotazione, informate in anticipo le misure di sicurezza in vigore per la gestione delle esigenze dei bambini.

PAGAMENTI

Di fronte al bancone e alla cassa, posizionare cartelli che indicano le distanze di allontanamento interpersonale, salviette igienizzanti in buste singole e/o gel igienizzante per le mani.

Utilizzare le opzioni di pagamento touchless per quanto è possibile. Chiedete ai clienti di evitare, per quanto possibile i pagamenti in contanti e in ogni caso, che sia denaro o carta, chiedete di posizionare il mezzo di pagamento su un vassoio ed evitare il passaggio da mano a mano.

LISTA DEI CONTATTI

In alcune località i gestori di ristoranti sono invitati a raccogliere informazioni meticolose sui recapiti dei propri avventori, e mantenere una lista contatti utile in caso si verificano casi positivi: in relazione a tali attività, si prega di essere consapevoli del fatto che si deve sempre rispettare la protezione delle norme e dei regolamenti in materia di trattamento dei dati personali.





CONSEGNA A DOMICILIO E TAKE AWAY



- Incoraggiare il servizio di asporto e consegna ogni volta che è possibile, offrendo un set completo di soluzioni, incluso asporto, consegna e drive trough come opzioni per i clienti, quando possibile.
- Incoraggiare gli ordini digitali e remoti, se possibile (ad es. offrire opzioni per effettuare ordini in anticipo per telefono o online)
- Creare un messaggio di "risposta automatica" per tutti gli ordini ricevuti online che spiegano i protocolli COVID-19.
- Chiedere ai clienti di attendere in auto o lontano dai ristoranti in attesa di ricevere i loro alimenti, in caso di prelievo, o di stabilire zone di prelievo.
- Praticare il distanziamento sociale durante la consegna di alimenti, ad esempio offrendo consegne "senza contatto" e inviando avvisi di testo o chiamando quando arrivano le consegne.
- Accertarsi che i prodotti alimentari siano collocati in contenitori per alimenti "da asporto" prima del prelievo, dell'estrazione o della consegna.
- Accertarsi che tutti gli imballaggi e gli imballaggi utilizzati per il trasporto degli alimenti vengano effettuati in modo da prevenire la contaminazione degli alimenti.
- Pulire ed igienizzare regolarmente i refrigeratori e i sacchetti isolanti utilizzati per la consegna degli alimenti.
- Osservare le pratiche di sicurezza alimentare stabilite per il controllo dei tempi e delle temperature di cottura o di conservazione, prevenire la contaminazione incrociata, lavando le mani, l'assenza di lavoratori malati e la conservazione degli alimenti.
- Consegnare al personale mascherine e guanti da indossare, lavarsi le mani tra le consegne, se possibile. Se il lavaggio delle mani non è attuabile, il personale dovrebbe disinfettare le mani con un disinfettante per le mani a base alcolica.
- Mantenere caldi gli alimenti caldi e freddi gli alimenti freddi conservandoli in appositi recipienti adatti al trasporto.



OPERAZIONI PRE-RIAPERTURA



Prima di riaprire:

- Eseguire una pulizia accurata e sanitizzare tutte le aree, come cucine, aree di attesa e hall per i clienti, locali per le pause, aree per il pranzo e aree di ingresso e uscita.



- Disinfettare le superfici di uso comune, tra cui porte, maniglie delle porte, maniglioni antipanico, sedie, terminali per carte di credito, PIN pad ATM, vassoi per ricevute, servizi igienici e impianti di lavaggio delle mani.
- Pianificare forniture (giornaliere, settimanali), evitando che si verifichino contemporaneamente più scarichi.
- L'orario di arrivo della fornitura deve essere obbligatorio al di fuori dell'orario di servizio.
- Procurarsi le informazioni per le imprese di pulizia di terze parti per aiutare ad aumentare la domanda di pulizia, se necessario.
- Munire tutti gli spazi come sale da pranzo, aree bar, stand host e cucine con prodotti igienico-sanitari adeguati,
- Acquistare disinfettanti e igienizzanti efficaci contro i patogeni virali emergenti e compatibili con il contatto con gli alimenti.
- Chiudere le aree in cui i clienti possono riunirsi o toccare alimenti o articoli che gli altri ospiti potrebbero utilizzare.
- Implementare misure per garantire il distanziamento sociale di almeno due metri tra lavoratori e clienti. Ciò può includere l'uso di marcatori o segni sul pavimento e barriere fisiche.
- Riconfigurare gli spazi comuni e le postazioni di lavoro per consentire la distanza interpersonale. Implementare soluzioni tecnologiche per ridurre la possibile interazione da persona a persona: ordinazione mobile e tablet menù; messaggio all'arrivo dei clienti per i posti a sedere; opzioni di pagamento senza contatto.
- Stampare cartelli contenenti informazioni su come fermare la diffusione di COVID-19, lavarsi correttamente le mani, promuovere misure di protezione quotidiane, come indossare e togliere correttamente i DPI e promuovere il distanziamento sociale.



LAYOUT: Disegnare le distanze sociali

Al fine di evitare gli assembramenti e garantire la distanza interpersonale, i ristoranti devono limitare la capacità dei posti a sedere in base alle loro dimensioni. La capacità limite può variare da locale a locale: in molti casi il ristorante potrebbe trovare difficile bilanciare la sicurezza delle persone e ottimizzare le loro operazioni di ristorazione. Nondimeno, il COVID-19 costringerà la maggior parte dei ristoranti a cambiare i loro tavoli e la disposizione dei bar per garantire che in tutto il locale i clienti rimangano a 2 metri di distanza. Parlando della necessità del distanziamento sociale, le indicazioni fornite e le misure richieste potrebbero variare da impresa a impresa.

Nella maggior parte dei casi possiamo supporre che le persone che vanno insieme al ristorante siano



consapevoli delle condizioni di salute e di esposizione dei loro amici e partner e che il rispetto delle distanze sociali tra commensali possa essere superfluo. Tuttavia, ci sono molte situazioni come mense o bar in cui questa ipotesi potrebbe essere falsa, poiché in tali contesti non è detto che gli avventori si conoscano, per quanto possano condividere un tavolo o una panca. In questa prospettiva, quando si parla di ristoranti, viene prestata maggiore attenzione allo spazio tra i tavoli piuttosto che allo spazio tra le persone che occupano lo stesso tavolo.

Tuttavia, a seconda del tipo di attività svolta, si potrebbe prendere in considerazione l'opportunità di adottare misure più restrittive (barriere in plexiglas, ecc.) Per proteggere i clienti. Detto questo e al fine di garantire elevati standard di sicurezza, è necessario applicare le seguenti indicazioni:

- I posti a sedere che servono due diversi tavoli devono essere posizionati garantendo una distanza di almeno 2 metri tra i tavoli;
- per consentire un passaggio sicuro del personale, si consigliano corridoi tra i tavoli con una larghezza minima di circa due metri e mezzo;

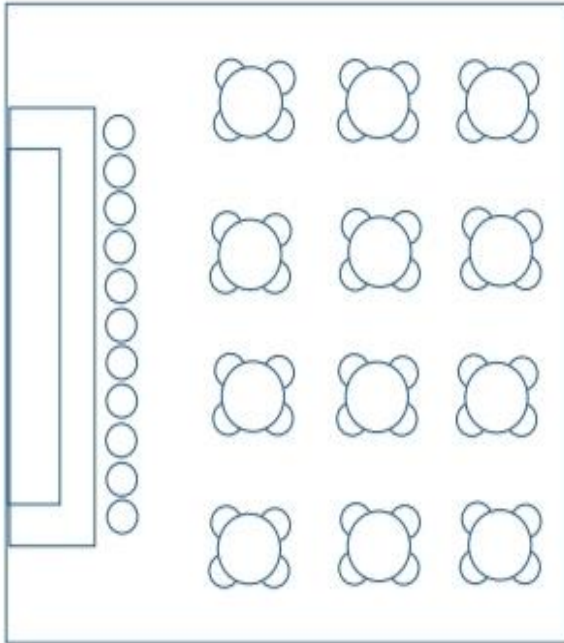
Rimuovere tavoli e sedie dalle aree da pranzo in modo da mantenere due metri di distanza fisica per clienti e dipendenti. Se non è possibile spostare tavoli e sedie, utilizzare segnali visivi per dimostrare che alcuni tavoli non sono disponibili per l'uso o installare plexiglas o altri tipi di barriere fisiche impermeabili per ridurre al minimo l'esposizione tra i clienti.



Molte città in tutto il mondo stanno favorendo l'espansione dei ristoranti all'aperto durante la pandemia di coronavirus. Se è possibile espandere i posti a sedere all'aperto, è necessario darvi la priorità. In alcuni Paesi, il servizio di bevande alcoliche può subire restrizioni all'aperto. Inoltre, considera la necessità di rivedere il piano HACCP e considerare ulteriori misure igieniche se inizi a servire cibo all'aperto.

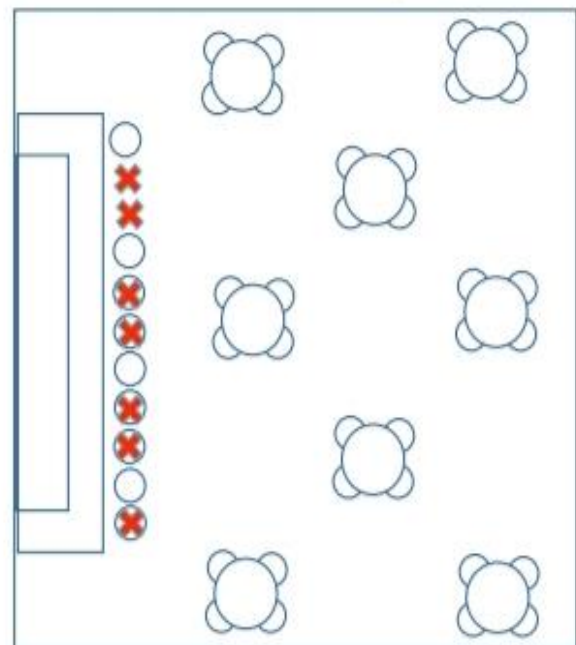


Before COVID-19 Layout



1000 sf area 60 seats

After COVID-19 Layout



1000 sf area 36 seats

COVID19 Guidance And Best Practices RESTAURANTS



DESIGNING S O C I A L D I S T A N C I N G



COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS



COVID-19 RESTAURANTS
Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES
Jocelyn C. Lee



GLI AUTORI



PAOLA CANE è consulente aziendale di area legale, specializzata in prevenzione e gestione dei rischi e delle crisi che impattano sulla sicurezza di alimenti, farmaci e mangimi. Nel corso della sua carriera, la dr.ssa cane ha maturato una vasta esperienza nel settore della conformità, a partire dalla prevenzione, fino alle misure correttive a livello internazionale e le attività di gestione seguite a ritiri, richiami o a disastri naturali o tecnologici. La sua attività include anche un'ampia esperienza come formatore in numerosi contesti internazionali e la collaborazione con riviste di settore.

Mail: info@miasolution.it

Skype: [pamasr1](#)

Linkedin: [paola-cane-0b675a87/](#)



JOCELYN C. LEE ha maturato 25 anni di esperienza nel settore dell'igiene e della sicurezza alimentare, seguendo numerose attività produttive industriali, stabilimenti di preparazione artigianali e servizi di ristorazione, anche ferroviari. Esperta in HACCP e HARPC coordina le attività di sicurezza di numerose aziende. Oltre all'attività di consulenze, Jocelyn è un'instancabile divulgatrice in temi di igiene e sicurezza alimentare, impegnata in diversi progetti di coordinamento e formazione che coinvolgono professionisti di tutto il mondo '.

Mail: jlee@gourmetrail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/jocelynleefoodsafetyconsultant>

Dedica

La nostra Infinita Gratitudine ✨

Agli Eroi in Prima Linea in Questa Emergenza Sanitaria ✨

E ai Lavoratori dell'Industria Alimentare 🌟

★Lavoratori Essenziali, Eroi meno Celebrati ★

COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee

Bibliografia

COMMUNICATION FROM THE COMMISSION

COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments

COVID-19 GUIDANCE FOR RESTAURANTS AND FOODSERVICE ESTABLISHMENTS, Georgia Department of public Health

Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione, INAIL

Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening Developed by the Florida Restaurant and Lodging Association in partnership with the National Restaurant Association and the American Hotel and Lodging Association

COVID-19 Industry Guidance: Dine in Restaurants, California Department of Public Health

Linee guida di indirizzo per la prevenzione della diffusione del Sars. CoV2 nel settore della ristorazione, Consiglio dell'ordine Nazionale dei tecnologi alimentari

COVID-19 Reopening Guidance A Guide For The Restaurant Industry, National Restaurant association

COVID-19 and food safety: guidance for food businesses, WHO

COVID19 Guidance for restaurants and food delivery, City of Berkeley Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), FDA

CDC Centers for Disease Control and Prevention | Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) | Communication Resources | Guidance Documents

Supporting pet food during the COVID-19 pandemic, P. Cane, D. Primrose

Managing business during the health crisis, P. Cane

ACTIVE COVID-19 Prevention Measures

Sanitation-Hygiene Requirements Ensuring Safe Food and Workers, P. Chakraborty | J.C.Lee



PAOLA CANE JOCELYN LEE

COVID-19 RESTAURANTES

DIRETRIZES E BOAS PRÁTICAS



Carla Otsuki, Tradução e adaptação do texto para o português
Luciana Heredia, Revisora do texto traduzido para o português



COVID-19 RESTAURANTES GUIA E MELHORES PRÁTICAS

Este Guia de Melhores Práticas contém um diretório internacional de diretrizes e recomendações de melhores práticas para o cuidado, prevenção e gestão do risco do COVID19 durante a preparação e distribuição de alimentos e bebidas pelo setor de restaurantes. Este guia leva em conta as indicações emitidas pelos seguintes organismos nacionais e internacionais: Organização Mundial da Saúde (OMS), Ministério da Saúde da Itália, Departamento de Saúde Pública da Califórnia, Departamento de Saúde Pública da Flórida, Departamento de Saúde Pública da Geórgia, Istituto Superiore della Sanità, INAIL, CDC, FDA e foi compilado por profissionais de segurança de alimentos para ajudar a compartilhar a experiência de prevenção contra o COVID-19 com colegas e empresas de restaurantes de todo o mundo que precisam adotar medidas de segurança anticontágio do vírus SARS-CoV-2.

Author: Dr. Paola Cane Mia Solution

Co-Author | Editor: Jocelyn C. Lee Food Safety Consultant

ESCOPO DO DOCUMENTO

Os restaurantes têm sofrido perdas sem precedentes devido à epidemia do COVID-19. Milhares de empresas enfrentam a insolvência ou contam seus dias para sobreviver, milhões de trabalhadores perderam seus empregos ou são demitidos. Em meio às políticas que visam a reabertura gradual após o fechamento global, este documento visa fornecer aos restaurantes diretrizes sólidas para proteger a saúde de seus funcionários, de seus clientes e com eles garantir a sobrevivência e continuidade de seus negócios. Sem prejuízo de qualquer regulamentação nacional ou local específica, o objetivo deste documento é incentivar a reabertura segura das atividades dos restaurantes.

O diálogo constante com as autoridades locais e/ou nacionais de saúde pública garantirá atualizações sobre as últimas regras e regulamentos em uma determinada área geográfica - incluindo medidas de controle específicos para os clientes, acesso aos cuidados ambulatoriais e hospitalares, etc.

Este guia não se destina a bares, cafeterias, praça de alimentação, clubes, concertos, casas de repouso, locais de espetáculos ou entretenimento, hotéis ou cantinas escolares ou de empresas.



Índice	Página
INTRODUÇÃO	50
PLANEJAMENTO	51
TREINAMENTO E INFORMAÇÃO	52
SEGURANÇA DO TRABALHADOR	54
PONTOS-CHAVE DA LAVAGEM DE MÃOS E USO DE LUVAS	54
CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO DE MERCADORIAS	56
SAÚDE DO TRABALHADOR	57
MEDIDAS DE CONTROLE INDIVIDUAIS E TRIAGEM	57
SAÚDE DO TRABALHADOR E LISTA DE VERIFICAÇÃO DE SEGURANÇA.	57
SEGURANÇA DO CLIENTE	59
CHEGADA DO CLIENTE	60
SEM ALIMENTOS COMPARTILHADOS	60
CARDÁPIOS	60
TALHERES	61
CRIANÇAS	61
MÉTODOS DE PAGAMENTO	61
LISTA DE CLIENTES E CONTATOS	62
ENTREGA E RETIRADA EM CASA	62
OPERAÇÕES DE REABERTURA	63
LAYOUT: DESENHANDO O DISTANCIAMENTO SOCIAL	64
LAYOUTS ANTES E DEPOIS DO COVID-19	66
CONHEÇA OS AUTORES	67
CRÉDITOS DA TRADUÇÃO	70
DEDICATÓRIA	70
BIBLIOGRAFIA	71



INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019 um novo vírus que não havia sido previamente identificado em humanos surgiu na Província Chinesa de Wuhan, onde casos de pneumonia de causa desconhecida foi relatada pela primeira vez de forma maciça.

Em 11 de março de 2020, a OMS declarou que a classificação do COVID-19 seria alterada para crise pandêmica, causando centenas de milhares de mortes e milhões de casos confirmados registrados globalmente. Até o momento, o setor de Hospitalidade | Restaurante | Refeições foi um dos mais afetados pela pandemia. Todo o setor tem sido severamente afetado pelo confinamento. Mesmo atualmente a crise do COVID-19 parece estar sob controle, para o setor hoteleiro é muito claro que não haverá retorno ao "negócios, como de costume"... como alternativa, o setor de restaurantes deve repensar e adotar novas estratégias e novos modelos de negócios.

Para muitos, uma opção temporária viável é conversão para o serviço de entrega de alimentos. Alguns até já reinventaram a experiência de "jantar fora", envolvendo os clientes em uma experiência inesperada de jantar multi-sensorial em casa, fornecendo cardápios completos, talheres e toalhas de mesa com a presença de um chef virtual ou garçom que apresenta os pratos e aconselha sobre a experiência de degustação. Os negócios mais tradicionais estão, inevitavelmente, repensando e redesenhando muitos "espaços", pois as autoridades exigem que se estabeleça uma capacidade máxima do salão de refeições em cada estabelecimento para garantir o distanciamento físico necessário. Avaliando a redução do número de mesas disponíveis e a adoção de novos layouts forçará muitos restaurantes a enfrentarem restrições orçamentárias e perdas financeiras previsíveis.





PLANEJAMENTO



Preparo e planejamento cuidadosos são um passo fundamental para qualquer empreendimento. Planos e procedimentos são partes essenciais de qualquer organização e fornecem um caminho para as operações das empresas, conformidade com leis e regulamentos, orientação para a tomada de decisões e revisão dos processos internos. Estabelecer um plano de prevenção COVID-19 escrito e específico para cada local de trabalho.

Mesmo para aqueles que têm um plano genérico de crise de saúde em vigor, uma avaliação abrangente de risco específico para o COVID-19 deve ser realizada para todas as áreas de trabalho e designar um responsável (Person In Charge - PIC) para implementar o plano.

Não há planos que possam se encaixar em todas as circunstâncias, e a pandemia imediata do COVID-19 é uma extraordinária crise de sanitária que requer a atualização dos planos existentes para lidar com os riscos específicos de exposição, fontes de exposição, rotas de transmissão, e outras características únicas do COVID-19.

Um Plano de Gerenciamento de Crises do COVID-19 deve conter pelo menos alguns elementos fundamentais que determinam a estrutura geral:

- Equipe de gerenciamento de crise e ficha de contato (ou seja, informações de contato para o departamento de saúde local nas proximidades do restaurante para a comunicação de informações sobre infecções COVID-19 entre funcionários ou clientes)
- Ficha de contato de partes interessadas
- Matriz de avaliação de risco
- Formulário de relatório de incidentes e formulários de notificação
- Checklist e ficha de boas práticas
- Monitoramento de mídia
- Avaliação pós-crise e intervenção de recuperação

Você não precisa elaborar um manual de 6.000 páginas que ninguém se atreverá a abrir! Em alguns casos, esquemas mais sintetizados podem ser suficientes, dependendo do tipo de atividade que você executa e suas dimensões.

Esteja ciente de que os piores planos de crise são o resultado da cópia e colagem de modelos padronizados que não são customizados aos pontos fortes e fracos do restaurante e ao perfil da empresa... preparados apenas para cumprir com o dever



legal ou apenas porque "caso alguém pergunte, vamos enterrá-los com uma tonelada de papelada".

A eficiência de um plano está diretamente correlacionada à sua capacidade de fornecer instruções claras para tomar ações adequadas sem demora.

Muitos planos são frequentemente focados em procedimentos, mas falham na imposição da aquisição de rotinas operacionais.

Os planos precisam ser colocados em prática: é por isso que você deve treinar e se comunicar os funcionários sobre o plano. Caso não o faça, pode causar impactos negativos infinitos em seu negócio e pode resultar em infecções por COVID-19 no local de trabalho forçando o fechamento temporário ou limitação nas operações. A empresa deve fornecer treinamento adequado e relevante atualizado com base nos contextos das tarefas e trabalho, com especial referência a:

- a atual COVID-19 (o que é, introdução à patologia).
- métodos de transmissão. regras e práticas de prevenção. responsabilidades.
- higiene pessoal (mãos e trato respiratório).
- uso correto dos EPI's método de descarte dos EPI's. limpeza e higienização



TREINAMENTO E INFORMAÇÃO



A empresa deve fornecer treinamento adequado e atualizado com base nos contextos das tarefas e trabalho, com especial referência a:

- o novo coronavírus (o que é, patologia induzida)
- método de transmissão
- regras de prevenção
- boas práticas de higiene
- distanciamento físico
- gestão de pessoal.
- áreas internas, entrada, recepção, administração, caixa, etc.
- medidas de serviços de entrega de alimentos.
- gestão de fornecedores.
- gestão de serviços técnicos e manutenção.
- verificação e monitoramento.
- gestão dos casos positivos de infecção COVID-19 (clientes e trabalhadores)

Em particular, as informações devem dizer respeito à:



CONSCIENTIZAÇÃO DOS SINTOMAS DO COVID-19 E MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE DE INFECÇÕES (IPC INFECTION PREVENTION AND CONTROL);

AUTO-TRIAGEM EM CASA, INCLUINDO VERIFICAÇÃO DE TEMPERATURA E/OU SINTOMAS;


A EXCLUSÃO DO ACESSO AO LOCAL DE TRABALHO PARA AQUELES QUE, NOS ÚLTIMOS 14 DIAS, TIVERAM CONTATOS COM SUJEITOS TESTADOS POSITIVOS PARA SARS-COV-2 OU PROVENIENTES DE OUTRAS REGIÕES EM RISCO, DE ACORDO COM AS INDICAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE;

AÇÕES A SEREM TOMADAS NO CASO DE CLIENTES APRESENTANDO SINTOMAS COMPARATIVOS DA COVID-19, OU ELES PRÓPRIOS APRESENTANDO SINTOMAS, E COMO PROCURAR ATENDIMENTO MÉDICO;

O COMPROMISSO DE CUMPRIR TODAS AS REGRAS RELATIVAS À MANUTENÇÃO DA DISTÂNCIA FÍSICA, OBSERVANDO AS REGRAS DE HIGIENE DAS MÃOS E VIAS RESPIRATÓRIAS, UTILIZANDO O EPI E MANTENDO UM COMPORTAMENTO HIGIENICAMENTE CORRETO;

A CONSCIÊNCIA DE NÃO VIR AO TRABALHO, MAS FICAR EM CASA QUANDO ESTIVEREM COM SINTOMAS SEMELHANTES À GRIPE COVID-19 / AUMENTO DA TEMPERATURA CORPORAL, PERDA RECENTE DE GOSTO OU CHEIRO E, EM GERAL, MÁS CONDIÇÕES DE SAÚDE OU SE ELES OU ALGUÉM COM QUEM VIVAM TIVEREM SIDO DIAGNOSTICADOS COM A COVID-19.

Em consideração ao tipo e dimensões da sua atividade (que pode envolver a presença de numerosos funcionários responsáveis pelas cozinhas e pessoal responsável pelo serviço de mesa), em adição ao treinamento geral sobre o risco do SRA - CoV-2, pode ser necessário dar também um treinamento extra baseado em informação mais direcionada.

 Os clientes do restaurante devem receber todas as informações necessárias de forma acessível, inclusive através de meios digitais em seu site. Você pode publicar estas informações em seu site ou imprimir folhetos e exibir o mesmo conjunto de medidas através de placas específicas na entrada do restaurante. As informações devem incluir: instruções de uso do higienizador de mãos, uso de máscaras faciais sempre que necessário, manter distância física de outros clientes, evitar contato desnecessário com as superfícies do restaurante, informações de contato para o departamento de saúde local. Não esqueça de garantir a disponibilidade de higienizador de mãos à base de álcool na entrada, juntamente com a sinalização



lembrando a prática de boa higiene das mãos. Os restaurantes são recomendados a garantir que os dados de contato dos clientes estejam disponíveis, caso sejam necessários para rastreamento de contato. As medidas de rastreamento de contatos devem ser estritamente limitadas para fins de lidar com o surto de COVID-19 e estabelecidas de acordo com as normas locais ou federais de proteção de dados de privacidade, garantindo o mais alto nível de privacidade e proteção de dados.



SEGURANÇA DOS TRABALHADORES



A segurança do trabalhador é uma responsabilidade essencial. É importante impor boas práticas de higiene pessoal.

As mãos devem ser devidamente lavadas antes de usar luvas, mesmo que estas sejam trocadas com frequência. O uso de luvas não substitui a lavagem correta das mãos.

Esta regra deve ser aplicada nas seguintes situações: após tossir ou espirrar; após manusear equipamentos sujos; e após qualquer outra atividade onde haja a possibilidade de contaminação pelo COVID-19.

Todas as luvas, inclusive as utilizadas para o manejo de resíduos, devem ser descartadas com segurança em recipientes de resíduos apropriados e rotulados.

Produtos de limpeza e higienização de mãos devem ser provido em quantidade suficiente e disponibilizado junto a instalações dedicadas à lavagem de mãos. Estas instalações também devem ser equipadas com secadores de ar de parede sem contato com as mãos ou com suprimento adequado de toalhas de papel descartáveis (com coletor de descarte apropriadas). Outras melhores práticas de higiene pessoal incluem a lavagem dos antebraços (além das mãos) e usar jalecos/aventais de proteção descartáveis e descartá-los com muita frequência em coletores de lixo dedicados e rotulados.



PONTOS-CHAVE



LAVAGEM DE MÃOS | TROCA DE LUVAS APROPRIADA



O uso de equipamentos de proteção individual para proteger a boca, nariz e olhos deve ser feito conforme recomendado pelas diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS).



Estabelecimento de higiene e segurança (instalações e equipamentos): As instalações (incluindo salas de descanso, armazenamento, despensa, cantina e salas de reunião) devem ser limpas a cada troca de turno, de acordo com os procedimentos de desinfecção e higienização desenvolvidos.

A umidade pode promover a sobrevivência do novo coronavírus em superfícies inertes; é importante mitigar o risco do COVID-19, garantindo que locais apropriados tenham boa ventilação e uma maior frequência de limpeza. Quando utilizados, os filtros de ar devem ser higienizados e/ou substituídos com maior frequência.

Todos os trabalhadores devem lavar corretamente as mãos com sabão e água potável (por pelo menos 20 segundos), seguido de secagem adequada em pontos-chave:

- antes de tocar e vestir EPI's como máscaras faciais, protetores faciais, respiradores e óculos, protetor de barba,
- antes de começar a trabalhar &
- antes de iniciar o preparo dos alimentos (ao alternar entre o trabalho com alimentos crus e alimentos prontos consumo, etc.);
- após tocar e remover os EPI's como máscaras faciais, protetores faciais, touca, óculos e protetor de barba,
- após o manuseio de produtos químicos,
- após manuseio de matéria-prima ou produto acabado;
- após manuseio de equipamentos sujos, recipientes de lixo, louça e utensílios;
- após cada pausa, após retornar do armazenamento,
- após tossir ou assoar o nariz ou espirrar,
- depois de tocar o rosto ou o cabelo e depois de usar o banheiro e
- **depois de fazer qualquer coisa que possa contaminar as mãos, inclusive manusear dinheiro.** Práticas anti-higiênicas como fumar, mascar, comer, espirrar ou tossir sobre alimentos desprotegidos, embalagens de alimentos e superfícies de contato com alimentos, e cuspir (mesmo em um coletor de lixo do processo) devem ser proibidas nas instalações de alimentos, incluindo as áreas de processamento, distribuição, armazenamento, áreas de entrada/saída e entrega, áreas de quebra, áreas de lavagem de mãos e estacionamentos.

Quando forem utilizadas luvas para contato com o produto (alimentos, embalagens, condimentos, talheres, pratos, guardanapos, etc.), elas devem ser de uso único, limpas e livres de rasgos.

São usadas luvas descartáveis de mão para evitar contaminação cruzada: Trocar de luvas ao trocar de tarefas (ao trocar entre trabalhar com alimentos crus e prontos para consumo, etc.), trocar de luvas a cada 4 horas, trocar de luvas quando sujas ou rasgadas. É importante observar que os funcionários que manuseiam alimentos crus



não devem trabalhar em áreas de alimentos prontos para consumo e não devem manusear alimentos em processamento e alimentos embalados para evitar problemas de contaminação cruzada, a menos que tenham trocado completamente seu uniforme, EPI, e lavado as mãos completamente.

Todo o pessoal que trocar de luvas deve lavar e secar bem as mãos antes de colocar novos pares de luvas descartáveis. Roupas protetoras, se não descartáveis, devem ser limpas diariamente. Os trabalhadores não devem usar EPIs fornecidos pela empresa fora das áreas de processamento de alimentos (área do banheiro, área de descanso, salas de reunião, corredores comuns externos, etc.). O pessoal envolvido no manuseio de alimentos deve manter alto grau de limpeza. Ao entrar nas áreas de processamento de alimentos (áreas de alto e baixo risco) usar roupas de trabalho com EPIs, protetores faciais (uso único descartável ou máscaras faciais não médicas higienizáveis-desinfetáveis aprovadas), redes de cabelo, protetor de barba, luvas e calçados adequados para garantir que os cabelos da cabeça, pêlos faciais (barba, bigodes, costeletas, etc.), transpiração, etc. não contaminem o produto, superfícies de contato com alimentos e materiais de embalagem.



— Trocar as máscaras faciais - cada 4 horas, -imediatamente após a máscara facial ficar úmida, e -imediatamente após espirrar ou tossir na máscara facial. Todo o pessoal que troca de máscaras faciais deve lavar e secar bem as mãos antes de colocar novas máscaras faciais.

Responsáveis por servir/ recolher/ limpar as mesas e outros trabalhadores que movimentem itens usados pelos clientes (copos sujos, pratos, guardanapos, etc.) ou manuseiem sacos de lixo devem usar luvas descartáveis (e lavar as mãos antes de colocá-las e depois de removê-las) e fornecer aventais e trocar de avental com frequência. - Lavadores de louças devem usar equipamentos para proteger os olhos, nariz e boca contra respingos de contaminantes, usando uma combinação de coberturas faciais, óculos de proteção e/ou protetores faciais. Lavadores de louça devem ser providos de aventais impermeáveis, os quais devem ser trocados com frequência. Equipamentos de proteção reutilizáveis, tais como protetores faciais e óculos de proteção devem ser devidamente desinfetados entre os usos.





CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO DE MANTIMENTOS

De acordo com as orientações estabelecidas pelas autoridades de diferentes países, os seguintes (do Ministério dos Transportes e Infra-estruturas italiano) são considerados exemplos de "melhores práticas":

Idealmente, os motoristas devem usar luvas e máscaras ou permanecer em seu veículo.

Os motoristas podem acessar a área de descarga/carga, mesmo que não estejam usando equipamentos de proteção, mas não devem sair do veículo e não devem estar a menos de 1 metro (3 pés) dos demais funcionários.

Não deve haver acesso às instalações da empresa, exceto aos banheiros. Esses banheiros devem ter um local adequado para lavagem das mãos.

Encomendas, documentos e outros tipos de mercadorias expressas são permitidos, mas não deve haver contato direto com o destinatário / serviço de correio expresso.

Onde for necessário trabalhar a menos de um metro de distância de outra pessoa e nenhum painel de proteção for fornecido, as máscaras devem ser usadas tanto em ambientes internos quanto externos.

O distanciamento físico inclui novas formas de trabalho, como: horário de entrada e saída de forma escalonada e reagendamento do recebimento de mercadorias pelos fornecedores.



SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS



Medidas de controle individual e triagem

- Realize a triagem, com medição de temperatura corpórea e / ou checando sintomas em todos os funcionários no início de seu turno e em quaisquer fornecedores, contratados ou outras pessoas que entrem no estabelecimento. Certifique-se de que durante a triagem e

57



medição de temperatura das pessoas, há um distanciamento seguro entre o examinador e os funcionários e pessoas a serem examinadas. O examinador e os funcionários devem usar coberturas faciais na triagem.

- Caso venha exigir auto-triagem em casa, que é uma alternativa apropriada para o estabelecimento solicitar, garanta que a triagem seja realizada antes do trabalhador sair de casa para o trabalho e que siga as diretrizes do CDC, conforme descrito na seção Treinamento e Informações acima.



Checklist de Saúde e Segurança do Funcionário

- PREPARE POLÍTICAS DE CONDOTA DE HIGIENE PESSOAL DE ACORDO COM AS RECOMENDAÇÕES NACIONAIS E DA OMS, COLOQUE-AS EM PLASCAS ORIENTATIVAS ESPECÍFICAS NOS BANHEIROS, VESTIÁRIOS, ENTRADAS E AS ÁREAS MAIS VISÍVEIS DA EMPRESA.
- COLOQUE FOLHETOS DE INFORMAÇÃO ESPECÍFICOS EXPLICANDO PROIBIÇÕES DE ENTRADA E ACESSO À EMPRESA, CASO APRESENTE FEBRE SUPERIOR A 37,5 ° C, CASO O SINTOMA OCORRA NO INTERVALO DE HORAS DE TRABALHO, CASO A PESSOA TENHA TIDO CONTATO COM PESSOAS TESTADAS POSITIVAS DENTRO DE 14 DIAS.
- EQUIPE DE APOIO DEVE UTILIZAR EPI, EM CONFORMIDADE COM AS ORIENTAÇÕES ESTABELECIDAS PELA AUTORIDADE DE SAÚDE E DIRETRIZES DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE.
- ESTIMULE FREQUENTEMENTE A LAVAGEM DAS MÃOS, TROCA DE LUVAS, DEIXANDO DISPONÍVEL MAIS SANITIZADORES DE MÃOS E MAIS LUVAS PARA TROCAS
- INFORME E TREINE O PESSOAL SOBRE OS PROCEDIMENTOS ADEQUADOS PARA TROCA E DECARTE DE LUVAS E OUTROS EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO PESSOAL. O DESCARTE DE EPI REALIZADO DE FORMA INADEQUADA PODE OCASIONAR POSSÍVEL RISCO DE CONTAMINAÇÃO CRUZADA.
- ADOTE PROCEDIMENTOS PARA EXTENDER A HIGIENE DAS MÃOS ATÉ O ANTEBRAÇO, SENDO POSSÍVEL, ADOTE USO DE PROTEÇÕES DESCARTÁVEIS.
- DISPONIBILIZE SANITIZADORES DE MÃOS EM QUANTIDADE SUFICIENTE NA ENTRADA DE CADA SETOR, AO LADO DE CADA ESTAÇÃO DE TRABALHO, NOS VESTIÁRIOS E BANHEIROS.
- DEIXE AOS TRABALHADORES ESPAÇOS ADEQUADOS PARA ELES DEPOSITAREMOS SUAS ROUPAS DE TRABALHO (UNIFORMES) E GARANTA CONDIÇÕES DE HIGIENICO-SANITÁRIAS ADEQUADAS. EVITE A MISTURA DESORDENADA DAS ROUPAS PESSOAIS DOS TRABALHADORES, ADOTANDO MEDIDAS ADEQUADAS QUE GARANTAM HIGIENE NOS VESTIÁRIOS.
- NO CASO DE SUBMETER FUNCIONÁRIOS A MEDIÇÃO DE TEMPERATURA CORPORAL, RESPEITE O REGULAMENTO ATUAL QUANTO AOS DADOS PESSOAIS, E INFORME OS TRABALHADORES SOBRE ESTE REGULAMENTO, MESMO QUE SEJA ORALMENTE.
- PROVIDENCIE A LIMPEZA NO FINAL DE CADA TURNO, HIGIENIZE TECLADOS, OS PORTÁTEIS, AS TELAS TOUCH SCREEN, OS MOUSES DOS COMPUTADORES E OS BOTÕES (ELEVADORES, MAÇANETAS, ETC) COM OS DETERGENTES ADEQUADOS, TANTO NA COZINHA QUANTO NO SALÃO.



- PLANEJE A HIGIENIZAÇÃO PERIÓDICA DAS SALAS, DOS AMBIENTES, DOS LOCAIS DE TRABALHO, DAS ÁREAS COMUNS, INCLUINDO VESTIÁRIOS, BANHEIROS E COZINHA
- CASO HAJA PRESENÇA DE UMA PESSOA COM COVID-19 DENTRO DA EMPRESA, PROCEDER A LIMPEZA E SANITIZAÇÃO DAS ÁREAS, E DEIXÁ-LOS VENTILADOS
- PLANEJE E OFEREÇA, ONDE POSSÍVEL, SERVIÇOS DE ENTREGA Á DOMICÍLIO OU SERVIÇOS DE RETIRADA NO LOCAL.
- SE POSSÍVEL, DESIGNE UMA PORTA DE ENTRADA E UMA PORTA DE SAÍDA PARA AS VÁRIAS SALAS E GARANTA A DISPONIBILIDADE DE DETERGENTES, COM INFORMAÇÕES APROPRIADAS PERTO DAS PORTAS.
- PROVIDENCIE UMA BOA VENTILAÇÃO PARA AS ÁREAS COMUNS, ORIENTE TODOS OS FUNCIONÁRIOS SOBRE O MÁXIMO TEMPO DE PERMANÊNCIA E SOBRE A OBRIGAÇÃO DE MANTER UMA DISTÂNCIA DE SEGURANÇA DE UM METRO ENTRE PESSOAS QUE AS OCUPAM.
- CONSIDERE A INSTALAÇÃO DE PURIFICADORES DE AR PORTÁTEIS DE ALTA EFICIÊNCIA, AUMENTE A EFICIÊNCIA DOS FILTROS DE AR DO EDIFÍCIO PARA O MODELO DE MAIOR EFICIÊNCIA POSSÍVEL E FAÇA OUTRAS MODIFICAÇÕES PARA AUMENTAR A QUANTIDADE DE AR EXTERNO E A VENTILAÇÃO EM TODAS AS ÁREAS DE TRABALHO
- A RESPEITO DO ACESSO DE FORNECEDORES, ADOTE O PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAÇÃO NA ENTRADA, DURANTE A ATIVIDADE E NA SAÍDA, POR MODALIDADES, ROTAS E HORÁRIOS PADRÃO, A FIM DE REDUZIR A POSSIBILIDADE DE OCORRER CONTATO COM OS FUNCIONARIOS
- SOLICITE AOS MOTORISTAS DOS VEÍCULOS DE TRANSPORTE QUE FIQUEM A BORDO DOS SEUS VEÍCULOS. PARA ATIVIDADES NECESSÁRIAS DE CARGA E DESCARGA, O MOTORISTA DEVE MANTER A DISTÂNCIA RECOMENDADA DE UM METRO.
- PARA FORNECEDORES / TRANSPORTADORES E / OU OUTRAS PESSOAS EXTERNAS IDENTIFIQUE / INSTALE VESTIÁRIOS DEDICADOS E ASSEGURE UMA LIMPEZA DIÁRIA ADEQUADA.
- SE EXISTIR UM SERVIÇO DE ENTREGA A DOMICÍLIO ORGANIZADO PELA EMPRESA, A SEGURANÇA DOS FUNCIONÁRIOS DEVE SER GARANTIDA E RESPEITADA AO LONGO DE CADA DESLOCAMENTO.
- ESCALONE DESCANSOS DE FUNCIONÁRIOS, EM CONFORMIDADE COM OS REGULAMENTOS DE SALÁRIO E HORA, PARA MANTER OS PROTOCOLOS DE DISTÂNCIA FÍSICA.
- LIMITE O NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS PERMITIDOS NAS ÁREAS DE DESCANSO.



SEGURANÇA DOS CLIENTES



Os restaurantes devem adotar medidas razoáveis de segurança, incluindo a publicação de informativos nos locais estratégicos e bastante visíveis, para lembrar seus clientes de que devem aplicar sanitizantes para as mãos, coberturas faciais e praticar distanciamento físico enquanto aguardam o serviço, a mesa e a comida.

Seja tranquilo ao se comunicar, para que suas medidas não sejam recebidas como sendo reflexo de algo com maior grau de risco em seu estabelecimento. Seja



paciente enquanto estiver respondendo informações e explique com calma e clareza que todas as suas medidas estão sendo tomadas para ajudar a proteger a saúde de todos os clientes. Nunca se esqueça de agradecer-los pela paciência enquanto estiver trabalhando para garantir a segurança deles.

CHEGADA DOS CLIENTES

Ajustes organizacionais devem ser adotadas para evitar aglomerações de clientes ao entrarem no estabelecimento. O número de clientes deve ser limitado de acordo com o tamanho das instalações,

Não permita que os clientes se reúnam na entrada, nas áreas de espera ou nos bares. Evite oferecer comida ou bebida a clientes que estejam em espera.

Crie uma estratégia para garantir a separação dos clientes que estão na espera para sentar, que pode incluir marcações no piso, distanciamento na área externa, dentro dos carros, e peça para serem o mais pontual possível ao reservar uma mesa. Como já foi dito, dê instruções completas sobre medidas de saúde, distanciamento físico e higienização das mãos. Se possível, defina uma porta de entrada e uma porta de saída.

Possivelmente, esta medida se aplica aos vários salões e salas. Disponibilize locais para lavagem e sanitização de mãos, sinalizados de forma adequada próximos das portas. Determine a entrada / saída para os banheiros para definir os caminhos de forma a evitar a proximidade entre clientes e funcionários e inclua sinalizações no piso antes dos banheiros, se necessário.

NÃO COMPARTILHAR ALIMENTOS

Forneça em porções individuais óleo, sal, pimenta e condimentos, a fim de evitar compartilhamento destes itens alimentares.

CARDÁPIO

Para evitar o toque desnecessário nas superfícies dos restaurantes, uma boa ideia é fornecer menus descartáveis ou disponibilizar menus digitais para que os clientes possam ver em um dispositivo eletrônico pessoal. Se o seu menu for sazonal ou elaborado diariamente, a equipe responsável pelo serviço de atendimento poderá lê-lo para os clientes (ou aprender de cor), dando conselhos e sugestões sobre sua experiência. Verifique quando pode solicitar aos clientes que façam o pedido, a



reserva a mesa com antecedência e ofereça essa opção o máximo possível, pois isso simplificará muitas adequações.

Se nenhuma dessas soluções se adequar a você ou for muito difícil de gerenciar em seus negócios, desinfete adequadamente todos os menus antes e depois do uso de cada cliente.

TALHERES

Interrompa a pré-configuração das mesas e defina-as logo após a chegada dos clientes. Guardanapos, talheres, copos e todos os outros utensílios de mesa devem ser fornecidos logo após a chegada dos hóspedes. Não deixe suportes para cartões, panfletos, porta-guardanapos, velas, flores ou qualquer outro item nas mesas: mantenha-o livre de coisas desnecessárias.

Toalhas de mesa e guardanapos sujos devem ser removidos imediatamente após o uso de cada cliente e transportados das áreas de alimentação em sacos fechados. Convém que os funcionários usem luvas e máscaras ao manusear toalhas sujas e devem ter muito cuidado durante esse processo e lavar adequadamente as mãos logo após manusear itens de serviço de comida sujos.

ÁREA KIDS

Interrompa o uso de áreas kids e demais itens de entretenimento compartilhado, como jogos de tabuleiro, lápis e blocos de anotações, mesas de sinuca etc. Estes itens devem ser frequentemente limpos, se tocados por crianças. Sempre que possível, evite compartilhar equipamentos como áudio, telefones, tablets, laptops, mesas, canetas e outros dispositivos. Embora pareça grosseiro, evite o uso de utensílios e recipientes para alimentos e bebidas trazidos pelos clientes, como mamadeiras e alimentos para bebês.

Se uma família com filhos precisar fazer uma reserva, informe-os com antecedência e educadamente sobre as medidas de segurança de alimentos para crianças.

MÉTODOS DE PAGAMENTO

Indicações relativas ao distanciamento social devem estar disponíveis na entrada e saída, em frente ao balcão e no caixa. Sempre que possível, utilize as opções de pagamento que não tenha contato. Peça aos clientes e funcionários que troquem a forma de pagamentos em dinheiro ou cartão, depositando em uma bandeja ou no



balcão, para evitar o contato direto de mão com mão. Quando o cliente pagar em dinheiro, peça educadamente que ele forneça o valor exato.

LISTA DE CLIENTES E CONTATOS



Em muitos casos, os gerentes de restaurantes são solicitados a coletarem informações detalhadas sobre as pessoas que estiveram no estabelecimento para uso nas investigações de saúde pública, quando surgirem casos positivos de COVID-19 entre os clientes: em conexão com esta atividade, lembre-se de que você deve sempre cumprir as regras e regulamentos local de proteção dos dados pessoais.



ENTREGAS A DOMICÍLIO E RETIRADA



- Incentive o serviço de retirada e entregas à domicílios sempre que possível, oferecendo um conjunto completo de soluções e opções para os clientes quando possível.
- Se possível, incentive pedidos digitais e remotos (ou seja, ofereça opções para fazerem pedidos antecipadamente por telefone ou on-line)
- Crie uma mensagem de "resposta automática" para todos os pedidos recebidos online, explicando os protocolos COVID-19.
- Peça aos clientes para esperar em seus carros ou longe dos restaurantes enquanto esperam para receber seus alimentos, em caso de retiradas, ou estabelecer zonas de coleta.
- Pratique o distanciamento social ao entregar comida, por exemplo, oferecendo entregas "sem contato" e enviando alertas de texto ou ligando quando as entregas chegarem.
- Certifique-se que os itens alimentares sejam colocados em recipientes de alimentos "para viagem" antes da coleta, retirada ou entrega.
- Certifique-se de que qualquer invólucro e embalagem usada no transporte de alimentos seja feita para evitar a contaminação dos alimentos.
- Frequentemente limpe e higienize refrigeradores e as embalagens térmicas usadas para entregar alimentos.
- Observe as práticas de segurança de alimentos estabelecidas como o controle de tempo / temperatura, medidas de prevenção de contaminação cruzada, forma apropriada de lavagem de mãos, trabalhadores sadios e armazenamento adequado de alimentos.
- Os entregadores devem usar máscaras, luvas e lavar as mãos adequadamente entre as entregas, sempre que possível. Se a opção de lavar as mãos não for



uma opção, eles devem higienizar as mãos com um sanitizante para as mãos à base de álcool (70% ou mais).

- Mantenha aquecido os alimentos quentes e refrigerados os alimentos resfriados, armazenando-os em contentores de transporte apropriadas.



OPERAÇÃO PARA REABERTURA



Antes da reabertura:

- Realize limpeza e sanitização completa em todas as áreas, como cozinhas, áreas de espera e saguões de clientes, salas de descanso, áreas de almoço e áreas de entrada e saída
- Desinfecte superfícies comumente usadas, incluindo portas, maçanetas, barras de proteção, cadeiras, terminais de cartão de crédito, caixas eletrônicos (ATM), bandejas de recebimento, banheiros e locais para lavagem das mãos
- Programe as compras (diariamente, semanalmente), evitando que várias descargas aconteçam simultaneamente.
- Deve ser obrigatória a entrega dos materiais fora do horário de serviço.
- Procure opções para limpeza com empresas terceirizadas para ajudar com o aumento da demanda, conforme necessário.
- Equipe espaços como salas de jantar, áreas de bar, balcões e cozinhas com produtos de sanitização adequados, incluindo dispensers de sanitizantes para as mãos, preferencialmente sem acionamento manual e toalhas de limpeza descartáveis para toda a equipe que atende diretamente os clientes e para clientes.
- Use desinfetantes compatíveis com o contato com alimentos para serem eficazes contra patógenos virais emergentes.
- Feche as áreas em que os clientes possam aglomerar ou tocar itens ou utensílios de comida que outros clientes possam vir a utilizar
- Implemente medidas para garantir o distanciamento físico de pelo menos seis pés (1,8 metros) entre funcionários e clientes. Isso pode incluir o uso de marcações ou sinalizações no piso e barreiras físicas.
- Reconfigure os espaços, saguões, bares de bebidas, cozinhas e estações de trabalho para permitir pelo menos um metro e meio de distância entre as pessoas que jantando e trabalhando.
- Implemente soluções tecnológicas para reduzir a possibilidade de interação entre as pessoas: pedidos móveis e cardápios via tablets; texto informativo na chegada para assentos; opções de pagamento sem contato.



- Imprima placas informando como prevenir a propagação do COVID-19, lavar as mãos adequadamente, promover medidas de proteção diárias, como usar e descartar o EPI adequadamente e proporcionar o distanciamento físico.



LAYOUT: Projetando o Distanciamento Social



Para implementar o distanciamento físico, os restaurantes devem limitar a capacidade de assentos de acordo com as dimensões da área de jantar.

A capacidade limite pode variar de local a local: em muitos casos, o restaurante pode achar difícil alinhar a segurança das pessoas e com suas operações. No entanto, o COVID-19 forçará a maioria dos restaurantes a mudar suas mesas e seus layouts para garantir que haja pelo menos um metro e meio de distância entre os clientes.

De fato, a exigência do distanciamento social, as indicações dadas e as medidas necessárias podem variar de empresa para empresa, bem como de região para região. Na maioria dos casos, podemos dizer que as pessoas que vão a um restaurante juntas estão cientes aos expor as condições de saúde de seus amigos e parceiros. No entanto, existem inúmeras situações, como cantinas ou bares, que essa suposição não se aplica.

Nessa perspectiva, ao considerar restaurantes, uma atenção maior é dada ao espaçamento entre as mesas, ao invés do espaçamento entre as pessoas que ocupam a mesma mesa.

No entanto, dependendo do tipo de atividade que você executa, você pode considerar a oportunidade em adotar medidas mais restritivas (barreiras de acrílico, etc.) para proteger seus clientes. Dito tudo isso e visando garantir altos padrões de segurança, as seguintes indicações devem ser aplicadas:

- os assentos que servem duas mesas diferentes devem ser posicionados, garantindo uma distância de pelo menos 6 pés (1,8 metros);
- para garantir uma passagem segura dos funcionários, são recomendados corredores entre as mesas com uma largura mínima de 8 pés (2,5 metros);
- Remova mesas e cadeiras das áreas de alimentação, para que seja possível manter um metro e meio de distância física para clientes e funcionários. Se mesas e cadeiras não puderem ser movidas, use indicações visuais para mostrar que elas não estão disponíveis para uso ou instale acrílicos ou outros tipos de barreiras físicas impermeáveis para minimizar a exposição entre os clientes.

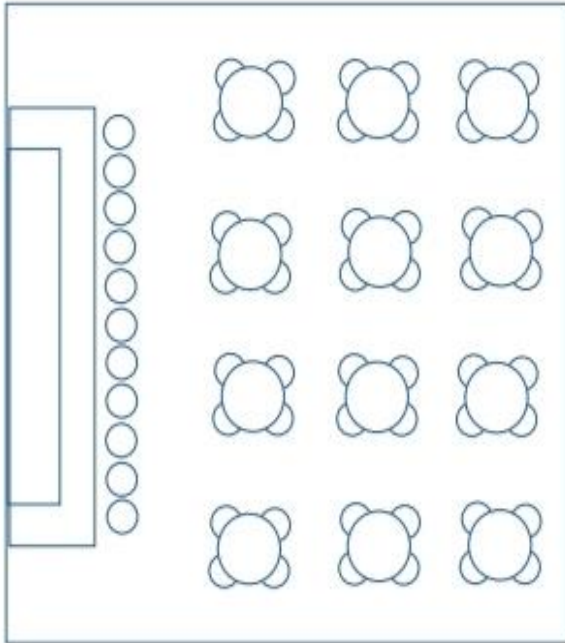




Muitas cidades ao redor do mundo estão incentivando a expansão de restaurantes ao ar livre durante a pandemia de coronavírus. Se você puder colocar seus assentos ao ar livre, priorize-o. Lembre-se de que a disponibilidade de álcool nessas áreas devem cumprir as leis e regulamentos locais. Além disso, revise seu plano / políticas e procedimentos de segurança de alimentos / HACCP (voluntário ou aprovado) e considere medidas extras no VACCP para servir alimentos ao ar livre.

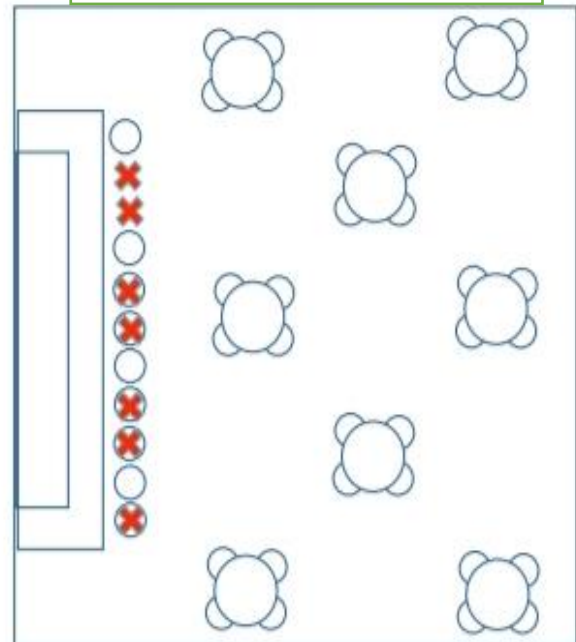


Layout Antes do COVID-19



1000 sf area 60 seats

Layout Depois do COVID-19



1000 sf area 36 seats

COVID19 Guidance And Best Practices RESTAURANTS



DESIGNING SOCIAL DISTANCING



COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS



COVID-19 RESTAURANTS
Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES
Jocelyn C. Lee



CONHEÇA AS AUTORAS



PAOLA CANE is a senior advisor and author, expert in compliance issues, product recalls and crisis management. Her extensive experience includes preventing, detecting and responding to varied product hazards in the food supply chain, pharmaceutical, food and feed sector.

Mail: info@miasolution.it

Skype: [pamasr1](https://www.skype.com/people/pamasr1)

Linkedin: [paola-cane-0b675a87/](https://www.linkedin.com/in/paola-cane-0b675a87/)



JOCELYN C. LEE 's career spans over 25 years in Food Processor Facilities, Food Establishments, as Rail-Transport (State and Federal) Food Supplier for onboard food service and Food Safety General Services as QA, Chef, Food Safety HACCP- HARPC Lead-Coordinator, Corporate Officer, and Professional Food Safety Manager. Jocelyn's extensive background includes Culinary Development, Facility Management, Food Safety HACCP-HARPC Coordination and Implementation, HACCP for Special High-Risk Processes, Production Quality Assurance/ Quality Control/Process Control, Regulatory Compliance, Continuous Improvement, Food Safety Management Systems and Start-Up Consulting.

Mail: jlee@gourmetrail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/jocelynleefoodsafetyconsultant>



TRADUÇÃO

Créditos de tradução:



Carla Otsuki, Tradução, adaptação e revisão do texto para o português

Engenheira de Alimentos. Mais de 20 anos de experiência na indústria de alimentos, incluindo biotecnologia, indústria processadora e de embalagens para alimentos; Adora inovação, criatividade e tecnologia. Desde 2010 atua como consultora de SGSA e SGQ. Idealizadora do aplicativo, da revista digital e da oficina iqualy.

Santo André, SP Brasil

Professional Profile <https://www.linkedin.com/in/carla-otsuki-16a35613/>



Luciana Heredia, Tradução, adaptação e revisão do texto para o português

Engenheira de Alimentos. Desde 2002 atua como consultora de SGSA e SGQ.

Tutora no curso de treinamento de Auditor Líder do SGSA registrado no IRCA desde 2007 no Brasil.

Idealizadora do aplicativo, da revista digital e da oficina iqualy

São Vicente, SP Brasil

Professional Profile <https://www.linkedin.com/in/luciana-r-heredia-aa554a24/>

Dedicatória

☀️ Gratidão e Agradecimento Infinito ☀️

✨ Aos Profissionais da Saúde que estão na linha de frente ✨

🌟 Aos Profissionais da Indústria de Alimentos 🌟

★ Aos Profissionais das atividades essenciais ★



Bibliografia

COMMUNICATION FROM THE COMMISSION

COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments

COVID-19 GUIDANCE FOR RESTAURANTS AND FOODSERVICE ESTABLISHMENTS, Georgia Department of public Health

Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione, INAIL

Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening Developed by the Florida Restaurant and Lodging Association in partnership with the National Restaurant Association and the American Hotel and Lodging Association

COVID-19 Industry Guidance: Dine in Restaurants, California Department of Public Health

Linee guida di indirizzo per la prevenzione della diffusione del Sars. CoV2 nel settore della ristorazione, Consiglio dell'ordine Nazionale dei tecnologi alimentari

COVID-19 Reopening Guidance A Guide For The Restaurant Industry, National Restaurant association

COVID-19 and food safety: guidance for food businesses, WHO

COVID19 Guidance for restaurants and food delivery, City of Berkeley Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), FDA

CDC Centers for Disease Control and Prevention | Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) | Communication Resources | Guidance Documents

Supporting pet food during the COVID-19 pandemic, P. Cane, D. Primrose

Managing business during the health crisis, P. Cane

ACTIVE COVID-19 Prevention Measures

Sanitation-Hygiene Requirements Ensuring Safe Food and Workers,P. Chakraborty | J.C.Lee



PAOLA CANE JOCELYN LEE

COVID-19 RESTAURATION

DIRECTIVES ET BONNES PRATIQUES



Stéphane Hervé Mpopo

Spécialiste en nutrition et sécurité sanitaire des aliments, Traducteur Français



72

COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee

COVID-19 RESTAURANTS

GUIDE ET BONNES PRATIQUES

Ce guide de bonnes pratiques contient un répertoire international de lignes directives et les bonnes pratiques pour la gestion des soins et la prévention des risques du COVID19 lors de la préparation et de l'administration des aliments et des boissons par le secteur de la restauration. Il tient compte des indications émises par les organismes nationaux et internationaux suivants: Organisation mondiale de la santé (OMS), ministère italien de la santé, département californien de la santé publique, Département de la santé publique de la Floride, Département de la santé publique de Géorgie, institut supérieur Della Sanità, INAIL, CDC, FDA et il a été compilé par des professionnels de la sécurité alimentaire pour aider à partager l'expertise en matière de prévention du COVID-19 avec des collègues et des entreprises de restauration du monde entier qui doivent adopter des mesures de sécurité anti-contagion contre le virus SARS-CoV-2.

Auteur : Dr. Paola Cane Mia Solution

Co-Auteur | Editrice : Jocelyn C. Lee Consultant en Sécurité Sanitaire des Aliments

PORTÉE DU DOCUMENT

Les restaurants ont subi des pertes sans précédent en raison de l'épidémie de COVID-19.

Des milliers d'entreprises font face à l'insolvabilité ou comptent leurs jours pour survivre, des millions de travailleurs ont perdu leur emploi ou sont licenciés. À la lumière des politiques visant à la réouverture progressive après le verrouillage mondial, ce document vise à fournir aux restaurants des directives solides afin de protéger la santé de leurs employés, de leurs clients et avec eux d'assurer la survie et la prospérité de leur entreprise. Sans préjudice des réglementations nationales ou locales spécifiques, l'objectif de ce document est d'encourager la réouverture en toute sécurité des activités de restauration.

Un dialogue constant avec les autorités de santé publique locales et / ou nationales garantira des mises à jour sur les dernières règles et réglementations dans une zone géographique donnée - y compris les dispositions spécifiques pour les clients, l'accès aux soins ambulatoires et hospitaliers, etc.

Ces conseils ne sont pas destinés aux bars, cafés, aires de restauration, clubs, concerts, maisons de soins infirmiers, salles de spectacle ou de divertissement, hôtels ni aux cantines scolaires ou aux entreprises.



Table des matières	Page
INTRODUCTION	75
PLANIFICATION	76
FORMATION ET INFORMATION	77
SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS	79
POINTS CLÉS DU LAVAGE DES MAINS ET DU PORT DES GANTS	80
CHARGEMENT ET DÉCHARGEMENT DE MARCHANDISES	82
SANTÉ DES TRAVAILLEURS	83
MESURES DE CONTRÔLE INDIVIDUELLES ET DÉPISTAGE	83
Liste de contrôle de la santé et de la sécurité des travailleurs	83
SÉCURITÉ DES INVITÉS	81
ARRIVÉE DES INVITÉS	85
NE PAS PARTAGER LES ALIMENTS	86
MENUS	86
VAISSELLE	86
GAMINS	87
MÉTHODES DE PAYEMENT	87
Liste des invités et contacts	87
LIVRAISON ET PRÉPARATION À DOMICILE	88
OPÉRATIONS DE RÉOUVERTURE	89
DISPOSITION : CONCEVOIR LA DISTANCATION SOCIALE	90
AVANT ET APRÈS LES DISPOSITIONS DU COVID-19	91
RENCONTREZ LES AUTEURS	94
CRÉDITS DE TRADUCTION	95
DEDICACES	95
BIBLIOGRAPHIE	96



INTRODUCTION

En décembre 2019, un nouveau virus qui n'avait pas été identifié auparavant chez l'homme a fait irruption dans la Provence chinoise de Wuhan, où une pneumonie de cause inconnue a été massivement signalée pour la première fois.

Le 11 mars 2020, l'OMS a déclaré que la classification de COVID-19 allait être transformée en crise pandémique causant des centaines de milliers de décès et des millions de cas confirmés enregistrés dans le monde. Jusqu'à présent, l'Hôtellerie | Restaurant | Le secteur de la restauration a été l'un des plus touchés par la pandémie. L'ensemble du secteur a été gravement touché par le verrouillage. Même actuellement, la crise du COVID-19 semble être sous contrôle, pour l'industrie hôtelière, il est clair que nous ne reviendrons pas sur "comme d'habitude"... au lieu de cela, l'industrie de la restauration doit repenser et adopter de nouvelles stratégies et maintenant des modèles d'affaires.

Pour beaucoup, une option provisoire réalisable consiste à se convertir en fournisseurs de livraison de nourriture. Certains ont même repensé l'expérience du « dîner à l'extérieur » en engageant les clients dans une expérience inattendue de repas multisensoriels à la maison, en fournissant des menus complets, de la vaisselle et des assaisonnements avec la présence d'un chef ou d'un serveur virtuel qui présente les plats et donne des conseils sur l'expérience de dégustation. Les entreprises les plus traditionnelles repensent et repensent inévitablement de nombreux "espaces", les autorités les obligeant à établir une capacité maximale de salle à manger dans chaque établissement pour garantir l'éloignement physique requis. L'évaluation de la réduction des surfaces de table et l'adoption de nouvelles dispositions forceront de nombreux restaurants à faire face à des contraintes budgétaires et à une perte de revenu prévisible.





PLANIFICATION



Une préparation et une planification minutieuses sont une étape clé de toute entreprise. Les plans et les procédures sont une partie essentielle de toute organisation et fournissent une feuille de route pour les opérations des entreprises, le respect des lois et règlements, des orientations pour la prise de décision et la révision des processus internes. Établir un plan de prévention écrit COVID-19 spécifique au chantier pour chaque emplacement.

Même pour ceux qui ont un plan générique de crise sanitaire en place, une évaluation complète des risques spécifiques au COVID-19 devrait être effectuée pour tous les domaines de travail et désigner une Personne en Charge (PEC) responsable de la mise en œuvre du plan...

Aucun plan ne peut convenir à toutes les circonstances, et la pandémie immédiate du COVID-19 est une crise de sécurité sanitaire extraordinaire qui nécessite la mise à jour des plans existants pour répondre aux risques d'exposition spécifiques, aux sources d'exposition, aux voies de transmission et à d'autres caractéristiques uniques du COVID-19.

Un plan de gestion de crise COVID-19 doit au moins contenir quelques éléments fondamentaux qui déterminent la structure globale:

- Équipe de gestion de crise et fiche de contact (c'est-à-dire les coordonnées du service de santé local à proximité du restaurant pour communiquer des informations sur les infections à COVID-19 parmi les employés ou les clients)
- Fiche de contact des parties prenantes
- Matrice d'évaluation des risques
- Formulaire de rapport d'incident et formulaires de notification
- Liste de contrôle et fiche de bonnes pratiques
- Surveillance des médias
- Évaluation post-crise et intervention de relèvement

Vous n'avez pas besoin de créer un manuel de 6 000 pages que personne n'ose ouvrir ! Dans certains cas, des schémas très synthétiques peuvent suffire, selon les types d'activités que vous exécutez et ses dimensions.

Sachez que les pires plans de crise sont le résultat de copier-coller des modèles standardisés qui ne sont pas adaptés aux forces et aux faiblesses du restaurant et au profil de l'entreprise... préparé uniquement pour se conformer à une obligation légale



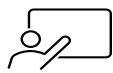
ou simplement parce que "si quelqu'un le demande, nous les enterrerons avec une tonne de papiers".

L'efficacité d'un plan est directement corrélée à sa capacité à fournir des instructions claires pour prendre les mesures appropriées sans délai.

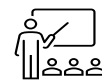
De nombreux plans sont souvent axés sur les procédures, mais ils manquent d'imposer l'acquisition de routines d'exploitation.

Les plans doivent être mis en pratique : c'est pourquoi vous devez former et communiquer avec les employés sur le plan. Si vous ne le faites pas, cela peut avoir des effets négatifs sans fin sur votre entreprise et entraîner des infections au COVID-19 sur le lieu de travail, ce qui oblige à fermer ou à limiter temporairement les opérations. L'entreprise doit fournir une formation actualisée adéquate et pertinente sur la base des tâches et des contextes de travail, avec une référence particulière à :

- le COVID-19 actuel (ce qu'il est, la pathologie induite)
- méthode de transmission règles et pratiques de prévention responsabilité
- hygiène personnelle (mains et voies respiratoires) utilisation correcte de l'EPI
- Méthode d'élimination des EPI nettoyage et désinfection



FORMATION ET INFORMATION



L'entreprise doit fournir une formation adéquate et actualisée sur la base des tâches et des contextes de travail, avec une référence particulière à :

- le nouveau coronavirus (ce qu'il est, la pathologie induite)
- méthode de transmission
- règles de prévention
- bonnes pratiques d'hygiène
- distanciation physique
- management personnel
- backoffice, entrée, réception, administration, caissier, etc.
- mesures des services de livraison de nourriture
- gestion des fournisseurs
- gestion des services techniques et de la maintenance
- vérification et surveillance
- prise en charge des cas infectés positifs au COVID-19 (invités et travailleurs)



En particulier, les informations doivent concerner :

CONSCIENCE DES SYMPTÔMES COVID-19 ET DES MESURES DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS (LCI) ;

AUTO-DÉPISTAGE À DOMICILE, Y COMPRIS LES CONTRÔLES DE TEMPÉRATURE ET / OU DE SYMPTÔME ;

INTERDICTION D'ACCÈS AU MILIEU DE TRAVAIL À CEUX QUI, AU COURS DES 14 DERNIERS JOURS, ONT EU DES CONTACTS AVEC DES SUJETS TESTÉS POSITIFS POUR LE SRAS-COV-2 OU VIENNENT D'AUTRES RÉGIONS À RISQUE SELON LES INDICATIONS DE L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ ;

MESURES À PRENDRE EN CAS DE PERSONNES PRÉSENTANT DES SYMPTÔMES COMPARIBLES AU COVID-19, OU DE MÊME PRÉSENTER DES SYMPTÔMES, ET COMMENT RECHERCHER DES SOINS MÉDICAUX ;

L'ENGAGEMENT À RESPECTER TOUTES LES RÈGLES CONCERNANT LE MAINTIEN DE LA DISTANCE PHYSIQUE, LE RESPECT DES RÈGLES DE L'HYGIÈNE DES MAINS ET DE L'HYGIÈNE RESPIRATOIRE, L'UTILISATION D'ÉPI ET LE MAINTIEN D'UN COMPORTEMENT HYGIÉNIQUEMENT CORRECT ;

CONSCIENCE DE NE PAS VENIR AU TRAVAIL, MAIS RESTER À LA MAISON LORSQU'ILS EXPERIMENTENT DES SYMPTOMES DU COVID-19 / AUGMENTATION DE LA TEMPÉRATURE CORPORELLE, PERTE RÉCENTE DE GOÛT OU D'ODEUR ET EN GÉNÉRAL MAUVAISES CONDITIONS DE SANTÉ OU S'ILS OU QUELQU'UN QU'ILS VIVENT AYENT ÉTÉ DIAGNOSTIQUÉ POSITIF AU COVID-19.

Compte tenu du type et des dimensions de votre activité (pouvant impliquer la présence de nombreux personnels en charge des cuisines et du personnel en charge des services à table) en plus de la formation générale sur les risques du SRAS-CoV-2, vous devrez peut-être donner également une formation supplémentaire basée sur des informations plus ciblées.



Les clients du restaurant devraient recevoir toutes les informations nécessaires de manière accessible, y compris par des moyens numériques sur votre site Web. Vous pouvez publier ces informations sur votre site Web ou imprimer des brochures et afficher le même ensemble de mesures à travers des panneaux spécifiques à l'entrée du restaurant. Les informations doivent comprendre : des instructions pour utiliser un désinfectant pour les mains, l'utilisation de masques faciaux chaque fois



que cela est nécessaire, maintenir une distance physique avec les autres clients, éviter de toucher inutilement les surfaces du restaurant, les coordonnées du service de santé local. N'oubliez pas d'assurer la disponibilité d'un désinfectant pour les mains à base d'alcool à l'entrée ainsi que la signalisation rappelant de pratiquer une bonne hygiène des mains. Les restaurants sont recommandés pour s'assurer que les coordonnées des clients sont disponibles au cas où elles seraient nécessaires pour la recherche des contacts. Les mesures de recherche des contacts doivent être strictement limitées afin de faire face à l'épidémie de COVID-19 et mises en place conformément aux normes locales ou fédérales sur la protection des données personnelles, garantissant le plus haut niveau de confidentialité et de protection des données.



SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS



La sécurité des travailleurs est une responsabilité essentielle.
Il est important d'appliquer de bonnes pratiques d'hygiène personnelle.

Les mains doivent être correctement lavées avant de porter des gants, même si ceux-ci sont changés fréquemment. Le port de gants à main ne remplace pas le lavage correct des mains.

Cette règle doit être appliquée dans les situations suivantes : après avoir toussé ou éternué ; après avoir manipulé du matériel sale ; et après toute autre activité où il existe un risque de contamination par le COVID-19.

Tous les gants, y compris ceux utilisés pour la gestion des déchets, doivent être jetés en toute sécurité dans des conteneurs à déchets appropriés et étiquetés.

Les produits de nettoyage des mains et les désinfectants devraient être en quantité suffisante à côté des installations dédiées au lavage des mains. Ces installations devraient également être équipées de sèche-mains muraux sans contact ou de fournitures adéquates de serviettes en papier jetables (avec des poubelles appropriées). D'autres bonnes pratiques d'hygiène personnelle comprennent le lavage des avant-bras (en plus des mains) et le port de blouses / manteaux / combinaisons de protection jetables et leur élimination très fréquemment, dans des poubelles dédiées et étiquetées.





POINTS CLÉS



LAVAGE DES MAINS APPROPRIÉ | CHANGEMENT DE GANTS À MAIN



L'utilisation d'équipements de protection individuelle pour protéger la bouche, le nez et les yeux doit être effectuée conformément aux recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

Hygiène et sécurité de l'établissement (locaux et équipements) : Les installations (y compris les salles de repos, le stockage, le garde-manger, la cantine et les salles de réunion) doivent être nettoyées à chaque changement de quart selon les procédures de désinfection et d'assainissement développées.

L'humidité peut favoriser la survie du nouveau coronavirus sur des surfaces inertes ; il est important d'atténuer le risque de COVID-19 en veillant à ce que les emplacements appropriés disposent d'une bonne ventilation et d'une fréquence de nettoyage plus élevée. Lorsqu'ils sont utilisés, les filtres à air doivent être désinfectés et / ou remplacés plus fréquemment.

Tous les travailleurs doivent se laver correctement les mains avec du savon pour les mains et de l'eau potable (**pendant au moins 20 secondes**), suivi d'un séchage approprié aux points clés:

- **avant de toucher et de porter des masques en EPI, des couvre-visages, des respirateurs et des lunettes, des collants de barbe,**
- avant de commencer le travail &
- avant de commencer la préparation des aliments (lors du passage de l'utilisation d'aliments crus à des aliments prêts à manger, etc.);
- **après avoir touché et enlevé des masques en EPI, des couvre-visages, des dispositifs de retenue pour les cheveux, des lunettes et des collants de barbe,**
- après avoir manipulé des produits chimiques,
- après avoir manipulé des matières premières ou un produit fini, • après avoir manipulé du matériel sale, des poubelles, des ustensiles de vaisselle,
- après chaque pause, après le retour du stockage,



- après une toux, un moucher ou des éternuements,
- après avoir touché le visage ou les cheveux et après avoir utilisé les toilettes et
- **après avoir fait quoi que ce soit qui pourrait contaminer les mains, y compris la manipulation d'argent.**

Pratiques non hygiéniques telles que fumer, mâcher, manger, éternuer ou tousser sur des aliments non protégés, des emballages alimentaires et des surfaces en contact avec des aliments, et cracher (**même dans une poubelle de traitement**) doit être interdit dans l'installation alimentaire, y compris les zones de transformation, la distribution, le stockage, les zones d'entrée / sortie et de livraison, les zones de pause, les zones de lavage des mains et les parkings.

Lorsque des gants sont utilisés pour le contact avec les produits (aliments, emballages, condiments, couverts, vaisselle, serviettes, etc.), ils doivent être à usage unique, propres et exempts de déchirures.

Des gants à main jetables sont utilisés pour éviter la contamination croisée : changez de gants lorsque vous changez de tâche (lorsque vous passez de travailler avec des aliments crus à des aliments prêts à manger, etc.), changer de gants toutes les 4 heures, changer de gants lorsqu'ils sont sales ou déchirés. Il est important de noter que le personnel qui manipule des aliments crus ne doit pas travailler dans des zones d'aliments prêts à manger et ne doit pas manipuler des aliments en cours de transformation et des aliments emballés pour éviter les problèmes de contamination croisée à moins qu'ils n'aient complètement changé leur uniforme, leur EPI et se soient soigneusement lavés les mains.

Tout le personnel qui change de gants doit se laver et se sécher soigneusement les mains avant de placer de nouvelles paires de gants jetables. Les vêtements de protection, s'ils ne sont pas jetables, doivent être nettoyés quotidiennement. Les travailleurs ne doivent pas porter d'EPI délivré par l'entreprise en dehors des zones de transformation des aliments (zone des toilettes, zone de pause, salles de réunion, à l'extérieur des couloirs communs, etc.). Le personnel impliqué dans la manipulation des aliments doit maintenir un degré élevé de propreté. Lors de l'entrée dans la (les) zone (s) de traitement des aliments (zones de traitement à haut et à faible risque), porter des vêtements de travail en EPI, des masques faciaux (à usage unique jetables ou des masques non médicaux désinfectés et désinfectés approuvés), des filets à cheveux, des filets à cheveux faciaux / des barbes et , des gants et des chaussures adéquates pour s'assurer que les cheveux, les poils du visage (barbes, moustaches, favoris, etc.), la transpiration, etc. ne contaminent pas le produit, les surfaces en contact avec les aliments et les matériaux d'emballage.





Changer les masques faciaux • toutes les 4 heures, • immédiatement après que le masque facial est humide, et • immédiatement après avoir éternué ou toussé dans le masque facial. Tout le personnel qui change de masque doit se laver et se sécher soigneusement les mains avant de placer de nouveaux masques.

Serveurs, bussers et autres travailleurs qui déplacent les objets utilisés par les clients (tasses, assiettes, serviettes sales, etc.) ou la manipulation des sacs poubelles doivent utiliser des gants jetables (et se laver les mains avant de les mettre et après les avoir retirés) et fournir des tabliers et changer fréquemment. • Les lave-vaisselle doivent utiliser un équipement pour protéger les yeux, le nez et la bouche des éclaboussures de contaminants en utilisant une combinaison de couvre-visages, de lunettes de protection et / ou d'écrans faciaux. Les lave-vaisselles doivent être pourvus de tabliers imperméables et changer fréquemment. Les équipements de protection réutilisables tels que les écrans faciaux et les lunettes doivent être correctement désinfectés entre les utilisations.



CHARGEMENT ET DÉCHARGEMENT DE MARCHANDISES



Selon les orientations définies par les autorités de différents pays, les éléments suivants (du ministère italien des transports et des infrastructures) sont considérés comme des exemples de « bonnes pratiques » :

Idéalement, les conducteurs devraient porter des gants ou des masques ou rester dans leur véhicule.

Les conducteurs peuvent accéder à la zone de déchargement / chargement, même si aucun équipement de protection n'est porté, mais ils ne doivent pas quitter leur véhicule et ne doivent pas être à moins de 3 pieds (1 mètre) des autres employés.



Il ne devrait y avoir aucun contact direct avec les employés pendant le chargement / déchargement, y compris l'échange de documents, et le conducteur / les employés doivent maintenir une distance d'au moins 6 pieds.

Il ne devrait y avoir aucun accès aux locaux de l'entreprise, à l'exception des toilettes. Ces toilettes doivent être suffisamment lavées à la main.

Les colis, documents et autres types de marchandises express sont autorisés, mais il ne doit pas y avoir de contact direct avec le destinataire / courrier.

Lorsqu'il est nécessaire de travailler à moins de 1 mètre d'une autre personne et qu'aucun écran de protection n'est fourni, les masques doivent être utilisés à l'intérieur et à l'extérieur.

La distance physique comprend de nouvelles façons de travailler, telles que: des horaires d'entrée et de sortie échelonnés et un rééchelonnement du téléchargement des marchandises par les fournisseurs.



SANTÉ DES TRAVAILLEURS



Mesures de contrôle individuelles et dépistage

- Fournir un dépistage de la température et / ou des symptômes à tous les travailleurs au début de leur quart de travail et à tous les vendeurs, entrepreneurs ou autres travailleurs entrant dans l'établissement. Assurez-vous que le filtre de température / symptômes évite autant que possible les contacts étroits avec les travailleurs. Le vérificateur et les employés devraient porter des couvre-visages pour le dépistage.

- Si vous avez besoin d'auto-dépistage à domicile, ce qui est une alternative appropriée à la fourniture à l'établissement, assurez-vous que le dépistage a été effectué avant que le travailleur ne quitte le domicile pour son quart de travail et qu'il respecte les directives du CDC, comme décrit dans la section Formation et information ci-dessus.



Liste de contrôle de la santé et de la sécurité des travailleurs

- PRÉPARER LES POLITIQUES DE COMPORTEMENT EN MATIÈRE D'HYGIÈNE PERSONNELLE SELON LES RECOMMANDATIONS NATIONALES ET DE L'OMS, EN PLACANT DES SIGNAUX SPÉCIFIQUES DANS LES SALLES DE BAINS, EN CHANGANT LES CHAMBRES, LES ENTRÉES ET LES ZONES LES PLUS VISIBLES DE L'ENTREPRISE.



- METTRE EN PLACE DES BROCHURES D'INFORMATIONS SPÉCIFIQUES QUI EXPLIQUENT LES INTERDICTIONS D'ENTRÉE ET DE SÉJOUR DANS L'ENTREPRISE EN PRÉSENCE DE FIÈVRE SUPÉRIEURE À 37,5 ° C, EN CAS DE DÉBUT DE SYMPTÔMES DURANT LES HEURES DE TRAVAIL, EN CAS DE CONTACT AVEC DES PERSONNES TESTÉES POSITIVES ENTRE LES 14 JOURS PRÉCÉDENTS.
- ÉQUIPER LE PERSONNEL EN EPI, UTILISER CONFORMÉMENT AUX INDICATIONS ÉTABLIES PAR VOTRE AUTORITÉ SANITAIRE ET LES DIRECTIVES DE L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ
- PROMOUVOIR UN LAVAGE FRÉQUENT DES MAINS, LE CHANGEMENT DE GANTS, EN LAISSANT BEAUCOUP D'ASSAINISSANTS ET DE GANTS DE RECHANGE
- INFORMER ET FORMER LE PERSONNEL DES MÉTHODES CORRECTES D'ENLEVER LES GANTS ET AUTRES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE ET COMMENT ÉLIMINER CORRECTEMENT LE DERNIER. L'ÉLIMINATION D'ÉPI PEUT PRÉSUMER DES RISQUES DE CONTAMINATION S'IL N'EST PAS CORRECTEMENT FAIT
- ADOPTER DES PROCÉDURES POUR PROLONGER L'HYGIÈNE À L'AVANT-BRAS, ÉVENTUELLEMENT AVEC L'UTILISATION DE PROTECTIONS JETABLES.
- FOURNIR DES ASSAINISSEURS POUR LES MAINS ET LAISSER BEAUCOUP D'EUX À L'ENTRÉE DE TOUTES LES CHAMBRES, À PROXIMITÉ DE TOUTES LES POSTES DE TRAVAIL, DANS LES SALONS ET LES TOILETTES.
- LAISSER AUX TRAVAILLEURS DES ESPACES APPROPRIÉS POUR DÉPOSER LEUR USURE DE TRAVAIL ET LES GARANTIR DES CONDITIONS D'HYGIÈNE SANITAIRE APPROPRIÉES. ÉVITER LA PROMISCUITÉ DES VÊTEMENTS PERSONNELS DES TRAVAILLEURS, EN ADOPTANT DES MESURES APPROPRIÉES QUI GARANTISSENT L'HYGIÈNE DANS LES CHANGEMENTS.
- EN CAS DE TRAVAILLEURS SOUMIS À DES LECTURES DE TEMPÉRATURE DU CORPS, RESPECTER LA RÉGLEMENTATION ACTUELLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET INFORMER LES TRAVAILLEURS DE LA RÉGLEMENTATION, MÊME ORALEMENT.
- ASSURER LE NETTOYAGE À LA FIN DE CHAQUE CHANGEMENT ET ASSAINIR LES CLAVIERS, LES MAINS, LES ÉCRANS TACTILES, LES SOURIS D'ORDINATEUR ET LES BOUTONS (ASCENSEURS, OUVRE-PORTES, ETC.) AVEC DES DÉTERGENTS APPROPRIÉS, À LA FOIS DANS LA CUISINE ET DANS LE LANCEMENT.
- PLANIFIEZ UN ASSAINISSEMENT PÉRIODIQUE DES CHAMBRES, DES ENVIRONNEMENTS, DES LIEUX DE TRAVAIL, DES ESPACES COMMUNS, Y COMPRIS LES CHAMBRES À CHANGER, LES WC ET LA CUISINE
- EN CAS DE PRÉSENCE D'UNE PERSONNE AVEC DU COVID-19 À L'INTÉRIEUR DES LOCAUX DE L'ENTREPRISE, PROCÉDER A NETTOYER ET ASSAINIR LES ZONES, AINSI QUE LES ZONES VENTILÉES
- PRÉVISION ET FAVORITÉ, SI POSSIBLE, SERVICE DE LIVRAISON À DOMICILE OU SERVICE À DISTANCE.
- SI POSSIBLE, DÉSIGNER UNE PORTE D'ENTRÉE ET UNE PORTE DE SORTIE POUR LES DIFFÉRENTES CHAMBRES ET GARANTIR LA PRÉSENCE DE DÉTERGENTS, SIGNALÉ PAR DES ENSEIGNES APPROPRIÉES À PROXIMITÉ DES PORTES.
- FOURNIR UNE VENTILATION CONTINUE POUR LES CHAMBRES COMMUNES, FOURNISSANT À CHAQUE OPÉRATEUR UN TEMPS D'ARRÊT MAXIMAL ET L'OBLIGATION DE MAINTENIR UNE DISTANCE DE SÉCURITÉ D'UN MÈTRE DES PERSONNES LES OCCUPANT.
- ENVISAGER D'INSTALLER DES FILTRES À AIR À HAUTE EFFICACITÉ PORTABLES, D'AMÉLIORER LES FILTRES À AIR DU BÂTIMENT AU PLUS HAUT RENDEMENT



POSSIBLE ET D'APPORTER D'AUTRES MODIFICATIONS POUR AUGMENTER LA QUANTITÉ D'AIR EXTÉRIEUR ET LA VENTILATION DANS TOUTES LES ZONES DE TRAVAIL.

- CONCERNANT L'ACCÈS DES FOURNISSEURS, IDENTIFIER LES PROCÉDURES D'ENTRÉE, DE TRANSIT ET DE SORTIE, À TRAVERS LES MODALITÉS PAR DÉFAUT, LES ITINÉRAIRES ET LES DÉLAIS, AFIN DE RÉDUIRE LES POSSIBILITÉS DE CONTACT AVEC LE PERSONNEL.
- IMPOSER LES CONDUCTEURS DES VÉHICULES DE TRANSPORT DE RESTER À BORD DE LEURS VÉHICULES. POUR LES ACTIVITÉS NÉCESSAIRES DE CHARGEMENT ET DE DÉCHARGEMENT, LE CONDUCTEUR DOIT GARDER LA DISTANCE STRICTE D'UN MÈTRE.
- POUR LES FOURNISSEURS / CONVOYEURS ET / OU AUTRE PERSONNEL EXTERNE IDENTIFIER / INSTALLER DES TOILETTES DÉDIÉS ET ASSURER UN NETTOYAGE QUOTIDIEN ADÉQUAT.
- S'IL EXISTE UN SERVICE DE LIVRAISON À DOMICILE ORGANISÉ PAR L'ENTREPRISE, LA SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS DOIT ÊTRE GARANTIE ET RESPECTÉE TOUT LE DÉPLACEMENT.
- STAGGER LES SÉJOURS DES EMPLOYÉS, CONFORMÉMENT AUX RÉGLEMENTATIONS SUR LES SALAIRES ET LES HEURES, POUR MAINTENIR DES PROTOCOLES DE DISTANCE PHYSIQUE.
- LIMITER LE NOMBRE D'EMPLOYÉS ADMIS SIMULTANÉMENT DANS LES SALLES DE PAUSE.



SÉCURITÉ DES INVITÉS



Les restaurants doivent prendre des mesures raisonnables, y compris la signalisation dans des endroits stratégiques et très visibles, pour rappeler à vos invités qu'ils doivent utiliser un désinfectant pour les mains, des couvre-visages et pratiquer la distance physique en attendant le service, la table et les plats à emporter.

Soyez rassurant lors de la communication, afin que vos mesures ne soient pas perçues comme reflétant un degré de risque plus élevé dans votre région. Soyez patient tout en demandant de plus amples informations et expliquez calmement et clairement que toutes vos mesures sont prises pour protéger la santé de tous les clients. N'oubliez jamais de les remercier de leur patience pendant que vous travaillez pour assurer leur sécurité.

ARRIVÉE DES INVITÉS

Des solutions organisationnelles adéquates doivent être adoptées pour éviter les rassemblements de clients lors de l'entrée dans l'entreprise. Le nombre d'invités doit être indiqué en fonction de la taille des locaux,



Ne laissez pas les invités se rassembler à l'entrée, dans les zones d'attente ou dans les bars. Évitez d'offrir des options de nourriture ou de boisson aux clients en attente.

Concevez un chemin pour assurer la séparation des invités en attendant d'être assis, ce qui peut inclure des marquages au sol, une distance extérieure, une attente dans les voitures et demandez-leur d'être aussi précis que possible lorsqu'ils réservent une table. Comme déjà dit, donnez-leur des instructions complètes sur l'hygiène des mains, la distance physique et les mesures de santé. Si possible, désigner une porte d'entrée et une porte de sortie. Peut-être cette mesure s'applique-t-elle aux différents salons et salles. Garantir la présence d'installations de lavage des mains et de désinfectants pour les mains, signalées par des panneaux appropriés près de chaque porte. Déterminer les entrées / sorties vers et depuis les toilettes pour établir des chemins qui éviteront la proximité pour les invités et le personnel et inclure des marquages au sol avant les toilettes si nécessaire.

NE PAS PARTAGER LES ALIMENTS

Fournir une portion individuelle d'huile, de sel, de poivre et de condiments afin d'éviter les aliments partagés.

MENUS

Afin d'éviter de toucher inutilement les surfaces des restaurants, une bonne idée est de fournir des menus jetables ou de rendre les menus disponibles numériquement afin que les clients puissent les visualiser sur un appareil électronique personnel. Si votre menu est saisonnier ou préparé sur une base quotidienne, le personnel en charge du service à table peut le lire aux invités (ou l'apprendre par cœur), en donnant des conseils et des suggestions sur l'expérience de dégustation. Demandez-vous dans quelle mesure vous pouvez demander aux clients de commander à l'avance, lorsqu'ils réservent leur table, et donnez cette option autant que possible, car cela simplifiera de nombreux arrangements.

Si aucune de ces solutions ne vous convient ou n'est trop difficile à gérer pour votre entreprise, vous devez désinfecter correctement chaque menu avant et après utilisation par le client.

VAISSELLE

Arrêtez les tables de pré-réglage et mettez les tables peu de temps après l'arrivée des invités. Serviettes, couverts, verrerie et tous les autres articles de table, doivent être fournis peu de temps après l'arrivée de votre invité. Ne laissez pas de porte-cartes,



de dépliants, de porte-serviettes, de bougies, de fleurs ou de tout autre objet sur les tables : garde-le propre de tout objet inutile.

Les vêtements de table et les serviettes sales utilisés sur les tables à manger doivent être retirés immédiatement après chaque utilisation par le client et transportés des salles à manger dans des sacs scellés. Les travailleurs doivent porter des gants et des masques faciaux lors de la manipulation de linge sale et doivent être très prudents au cours de ce processus pour se laver correctement les mains peu de temps après avoir manipulé des produits alimentaires sales.

GAMINS

Cesser d'utiliser les aires pour enfants et les articles de divertissement partagés tels que les jeux de société, les crayons et blocs-notes, les tables de billard, etc. Articles fréquemment nettoyés par les enfants. Évitez autant que possible de partager de l'équipement audio, des téléphones, des tablettes, des ordinateurs portables, des bureaux, des stylos et d'autres appareils. Même si cela semble grossier, évitez poliment d'utiliser des ustensiles et des récipients pour aliments et boissons apportés par les clients, tels que des biberons et des aliments pour bébés.

Si une famille avec des enfants doit réserver, informez-les poliment à l'avance des mesures de sûreté alimentaire pour les enfants.

METHODES DE PAYEMENT

A l'entrée et à la sortie, devant le comptoir et à la caisse, des panneaux de position indiquant les indications de distanciation interpersonnelle. Utilisez autant que possible les options de paiement sans contact, si disponibles. Demandez aux clients et aux employés d'échanger des paiements en espèces ou par carte en plaçant sur un plateau de réception ou sur le comptoir plutôt qu'à la main pour éviter un contact direct de main à main. *Lorsque le client paie en espèces, demandez poliment un changement exact.*

LISTE DES INVITÉS ET CONTACTS

Dans de nombreux cas, les directeurs de restaurant sont invités à collecter des informations méticuleuses concernant les coordonnées qui servent aux enquêtes de santé publique si des cas positifs de COVID-19 surviennent parmi les clients : dans le cadre de cette activité, veuillez noter que vous devez toujours vous conformer aux règles et réglementations locales de protection des données personnelles.





LIVRAISON ET PRÉPARATION À DOMICILE



- Encourager le service de livraison dans la mesure du possible, en offrant un ensemble complet de solutions, y compris les options de livraison et de service au volant pour les clients lorsque cela est possible.
- Encourager les commandes numériques et à distance si possible (c.-à-d. Offrir des options pour passer des commandes à l'avance par téléphone ou en ligne)
- Créez un message de « réponse automatique » pour toutes les commandes reçues en ligne expliquant les protocoles COVID-19.
- Demander aux clients d'attendre dans leur voiture ou loin des restaurants en attendant de recevoir leurs aliments, en cas de plats à emporter, ou établir des zones de ramassage.
- Pratiquer la distanciation sociale lors de la livraison de nourriture, par exemple, offrir des livraisons « sans contact » et envoyer des alertes par SMS ou appeler lorsque les livraisons sont arrivées.
- Assurez-vous que les aliments sont placés dans des contenants à emporter avant de les ramasser, de les emporter ou de les livrer...
- S'assurer que tout emballage et emballage utilisé pour le transport des aliments est fait de manière à éviter la contamination des aliments.
- Nettoyez et désinfectez régulièrement les glacières et les sacs isothermes utilisés pour livrer les aliments.
- Observer les pratiques de salubrité des aliments établies pour le contrôle du temps et de la température, prévenir la contamination croisée, se laver les mains correctement, pas de travailleurs malades et entreposer correctement les aliments.
- Le personnel de livraison doit porter des masques, porter des gants et se laver correctement les mains entre les livraisons, autant que possible. Si le lavage des mains n'est pas une option, ils doivent se désinfecter les mains avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool (70% ou plus).
- Gardez les aliments chauds au chaud et les aliments froids au froid en les stockant dans des récipients de transport appropriés.





OPÉRATIONS DE RÉOUVERTURE



Avant la réouverture :

- Effectuer un nettoyage et un assainissement approfondis dans toutes les zones, telles que les cuisines, les zones d'attente et les halls des clients, les salles de pause, les zones de déjeuner et les zones d'entrée et de sortie.
- Désinfectez les surfaces couramment utilisées, y compris les portes, les poignées de porte, les barres de protection, les chaises, les terminaux pour cartes de crédit, les blocs ATM pour guichet automatique, les plateaux de réception, les toilettes et les installations de lavage des mains.
- Planification des fournitures (quotidienne, hebdomadaire), en évitant que plusieurs décharges aient lieu simultanément.
- L'heure d'arrivée des fournitures doit être obligatoire en dehors des heures de service.
- Fournir des options à des sociétés de nettoyage tierces pour répondre à la demande accrue de nettoyage, au besoin.
- • Équiper les espaces tels que les salles à manger, les bars, les stands d'accueil et les cuisines avec des produits d'hygiène appropriés, y compris des distributeurs de désinfectant pour les mains, sans contact est préférable, et des lingettes désinfectantes pour tout le personnel assistant directement les clients et les clients.
- Utilisez des désinfectants étiquetés pour être efficaces contre les agents pathogènes viraux émergents et compatibles avec le contact alimentaire.
- Fermer les zones où les clients peuvent se rassembler ou toucher des aliments ou des articles alimentaires que d'autres clients peuvent utiliser.
- Mettre en œuvre des mesures pour assurer une distance physique d'au moins six pieds entre les travailleurs et les clients. Cela peut inclure l'utilisation de marquages ou de panneaux au sol et de barrières physiques.
- • Reconfigurer les espaces, les halls d'entrée, les bars à boissons, les cuisines et les postes de travail pour permettre au moins six pieds de distance entre les personnes qui dînent et travaillent.
- Mettre en œuvre des solutions technologiques pour réduire l'interaction possible de personne à personne : commandes mobiles et tablettes de menu ; texte à l'arrivée pour s'asseoir ; options de paiement sans contact.
- Imprimez des panneaux contenant des informations sur la façon de stopper la propagation du COVID-19, de bien vous laver les mains, de promouvoir les mesures de protection quotidiennes, de porter et d'enlever correctement les EPI et de favoriser l'éloignement physique.





DISPOSITION : Concevoir la distance sociale



Afin de mettre en œuvre une distance physique, les restaurants doivent limiter la capacité d'accueil en fonction des dimensions de leur salle à manger.

La capacité limite peut varier localement : dans de nombreux cas, le restaurant peut trouver difficile d'équilibrer la sécurité des personnes et d'optimiser leurs opérations. Néanmoins, COVID-19 obligera la majorité des restaurants à modifier leurs plans de tables et de bars pour s'assurer que toutes les parties clientes restent à au moins 6 pieds l'une de l'autre.

En effet, l'exigence de distanciation sociale, les indications données et les mesures nécessaires peuvent varier d'une entreprise à l'autre ainsi que d'une région à l'autre. Dans la plupart des cas, nous pouvons supposer que les personnes qui vont ensemble au restaurant sont au courant de la santé et des conditions d'exposition de leurs amis et partenaires. Néanmoins, il y a des tonnes de situations telles que des cantines ou des bars que cette hypothèse ne s'applique pas.

De ce point de vue, lorsque l'on s'adresse aux restaurants, une plus grande attention est accordée à l'espacement des tables plutôt qu'à l'espacement entre les personnes qui occupent la même table.

Néanmoins, selon le type d'activité que vous dirigez, vous pourriez envisager l'opportunité d'adopter des mesures plus restrictives (barrières en plexiglas, etc.) pour protéger vos clients. Tout ceci étant dit et afin de garantir des normes de sécurité élevées, les indications suivantes doivent être appliquées :

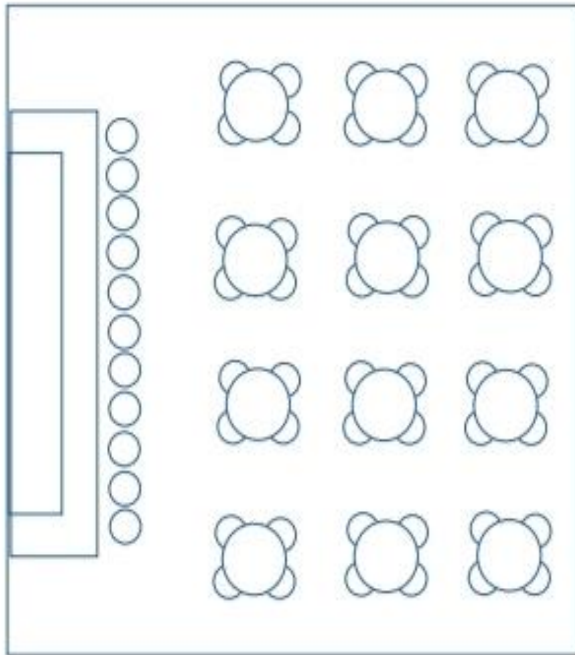
- Les sièges desservant deux tables différentes doivent être positionnés en assurant une distance d'au moins 6 pieds ;
- Pour permettre le passage du personnel en toute sécurité, des couloirs entre les tables sont recommandés avec une largeur minimale de 8 pieds ;

Retirez les tables et les chaises des salles à manger afin de maintenir une distance physique de six pieds pour les clients et les employés. Si les tables et les chaises ne peuvent pas être déplacées, utilisez des indices visuels pour montrer qu'elles ne sont pas disponibles pour utilisation ou installez du plexiglas ou d'autres types de barrières physiques imperméables pour minimiser l'exposition entre les clients.

⚠ De nombreuses villes du monde entier facilitent l'expansion des restaurants en plein air pendant la pandémie de coronavirus. Si vous pouvez étendre votre terrasse, donnez-lui la priorité. N'oubliez pas que les offres d'alcool dans ces régions doivent être conformes aux lois et réglementations locales. De plus, examinez votre plan de sécurité sanitaire des aliments / politiques et procédures / HACCP (volontaire ou approuvé) et envisagez des mesures VACCP supplémentaires pour servir les aliments à l'extérieur.

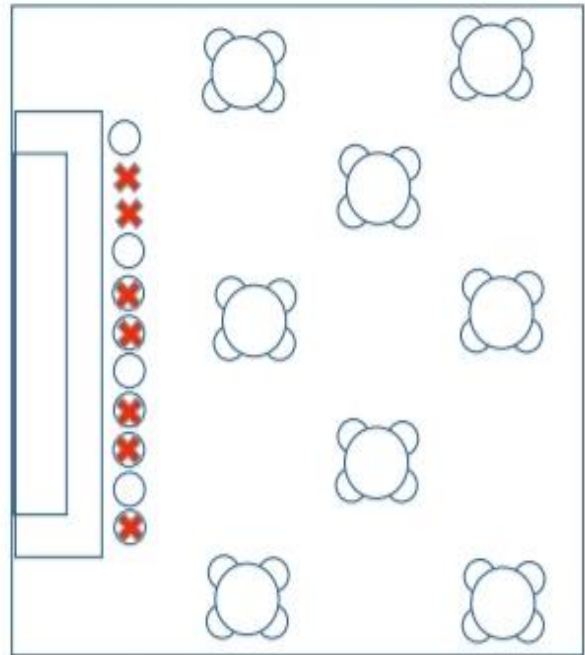


Before COVID-19 Layout



1000 sf area 60 seats

After COVID-19 Layout



1000 sf area 36 seats

COVID19 Guidance And Best Practices RESTAURANTS



DESIGNING S O C I A L DISTANCING



COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS

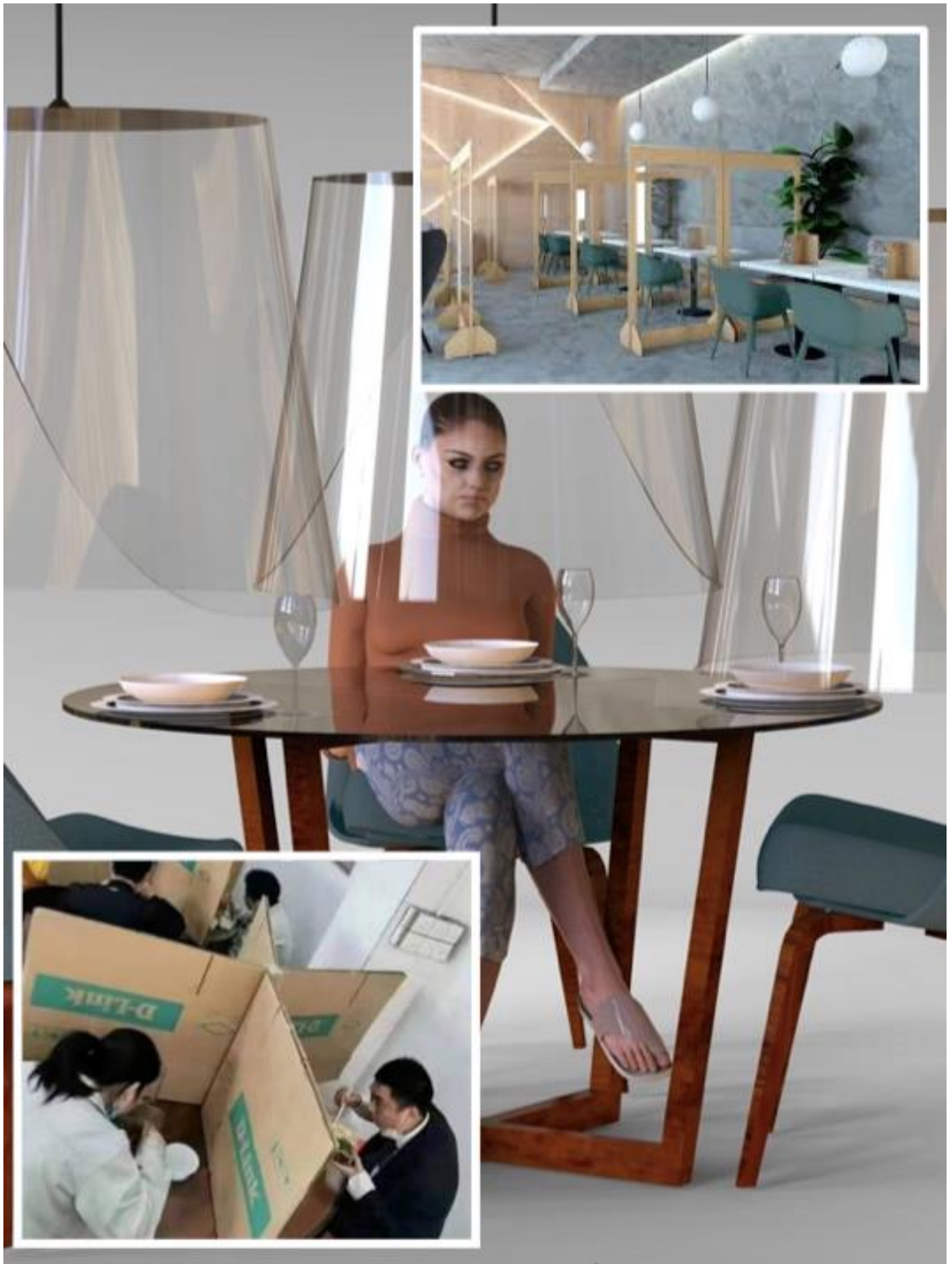


COVID-19 RESTAURANTS
Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES
Jocelyn C. Lee



RENCONTREZ LES AUTEURS



PAOLA CANE est conseiller principal et auteur, expert en matière de conformité, de rappel de produits et de gestion de crise. Sa vaste expérience comprend la prévention, la détection et la réponse à divers dangers liés aux produits dans le secteur de la chaîne d'approvisionnement alimentaire, pharmaceutique et des aliments pour animaux.

Mail: info@miasolution.it

Skype: [pamasr1](https://www.skype.com/join/pamasr1)

LinkedIn: [paola-cane-0b675a87/](https://www.linkedin.com/in/paola-cane-0b675a87/)



JOCELYN C. LEE sa carrière s'étendant sur plus de 25 ans dans les installations de transformation des aliments, les établissements alimentaires, en tant que fournisseur de nourriture pour le transport ferroviaire (étatique et fédéral) pour les services de restauration à bord et les services généraux de sécurité sanitaire des aliments en tant que chef d'AQ, sureté alimentaire HACCP - Coordonnateur principal HARPC, Administrateur de sociétés et directeur professionnel de la sureté alimentaire. La vaste expérience de Jocelyn comprend le développement culinaire, la gestion des installations, la coordination et la mise en œuvre de la sureté alimentaire HACCP-HARPC, le HACCP pour les processus spéciaux à haut risque, l'assurance qualité de la production / contrôle qualité / contrôle des processus, la conformité réglementaire, l'amélioration continue, les systèmes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments et le démarrage. Up Consulting.

Mail: jlee@gourmetrail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/jocelynleefoodsafetyconsultant>



Crédits de traduction



STEPHANE HERVE MPOPO, traducteur en Français de ce document est titulaire d'un Master en Sécurité Sanitaire des Aliments et disposant plus de quatre années d'expérience en tant responsable Qualité, Hygiène et Sécurité des laboratoires (Biotechnologies de la Santé Publique et de Recherche en Sécurité Sanitaire des Aliments) du centre de Biotechnologie de l'Université de Yaoundé1. Il dispose de compétence dans la transformation des produits agropastoraux, lait et produits laitiers, contrôle qualité et assurance qualité, HACCP, Management de la sécurité des denrées alimentaires, Coaching et Leadership. Passionné par l'assistance humanitaire il est Président fondateur de l'association humanitaire **Assistance Sans Frontière (ASF)** basée au Cameroun dont la mission principale est *d'améliorer la condition de vie des populations vulnérables en les aidant à se prendre en charge et à jouer un rôle prépondérant dans les objectifs du développement durable.*

Mailto: popoherve1@gmail.com

Profil professionnel : <https://www.linkedin.com/in/st%C3%A9phane-herve%C3%A9-mpopo-376909a2>

Page ASF : <https://www.linkedin.com/company/assistance-sans-fronti%C3%A8re>

Dédicace

★ Gratitude et remerciements infinis ★

✦ Hero Professionnels médicaux et de santé de première ligne ✦

★ Champion des travailleurs de l'industrie alimentaire ★

★ Héros méconnus des travailleurs essentiels ★



COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee

Biobibliographie

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

COVID-19: Orientations de l'UE pour la reprise progressive des services touristiques et pour les protocoles de santé dans les établissements d'accueil

GUIDE COVID-19 POUR LES RESTAURANTS ET LES ÉTABLISSEMENTS DE SERVICES ALIMENTAIRES, Département de la Santé publique de Géorgie

Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione, INAIL

Normes critiques COVID-19 pour la réouverture de l'accueil élaborées par le restaurant de Floride et Association d'hébergement en partenariat avec la National Restaurant Association et l'American Hotel and Lodging Association

Guide industriel du COVID-19 : Dîner dans les restaurants, Département californien de la santé publique

Linee guida di indirizzo per la prevenzione della diffusione del Sars. CoV2 nel settore della ristorazione, Consiglio dell'ordine Nazionale dei tecnologi alimentari

COVID-19, Guide de réouverture Un guide pour l'industrie de la restauration, National Restaurant association

COVID-19 et sécurité sanitaire des aliments : lignes directrices à l'intention des entreprises du secteur alimentaire, OMS

COVID19 Guide pour les restaurants et la livraison de nourriture, City of Berkeley Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), FDA

CDC Centers for Disease Control and Prevention | Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) | Communication Resources | Guidance Documents

Soutenir la nourriture pour animaux de compagnie pendant la pandémie de COVID-19, P. Cane, D. Primrose

Gérer les affaires pendant la crise sanitaire, P. Cane

Mesures de prévention ACTIVE COVID-19

Exigences d'assainissement et d'hygiène garantissant la sécurité des aliments et des travailleurs, P. Chakraborty | J.C.Lee



PAOLA CANE JOCELYN LEE

COVID-19 RESTAURANTES

GUÍA Y BUENAS PRÁCTICAS



Ing. Agr. Anibal Grasso, Traductor
Ingeniero Agrónomo
Consultor-Profesional Independiente, Uruguay



97

COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee

COVID-19 RESTAURANTS GUÍA Y BUENAS PRÁCTICAS

Esta Guía de Buenas Prácticas Contiene un listado internacional de indicaciones y recomendaciones de buenas prácticas para la gestión del cuidado y la prevención del Riesgo de Covid-19 durante la preparación y el suministro de comidas y bebidas por parte del sector de restauración. Tiene en cuenta indicaciones establecidas por los siguientes organismos nacionales e internacionales: Organización Mundial de la Salud (OMS), Ministerio Italiano de Salud, Departamento de Salud Pública de California, Departamento de Salud Pública de Florida, Departamento de Salud Pública de Georgia, Istituto Superiore della Sanità, INAIL, CDC, FDA y fue compilado por profesionales de la seguridad alimentaria para ayudar a compartir la expertise de prevención del Covid-19 con colegas y compañías de restauración de todo el mundo, que necesitan adoptar medidas de seguridad anti-contagio del virus SARS-Co-V-2 .

Autor: Dr. Paola Cane - Mia Solution

Co-Autor | Editor: Jocelyn C. Lee - Food Safety Consultant

ALCANCE DEL DOCUMENTO

Los restaurantes han sufrido pérdidas importantes debido a la pandemia de Covid-19. Cientos de compañías se enfrentan a la insolvencia o cuentas sus días de sobrevivencia, millones de trabajadores han perdido sus empleos o fueron echados. A la luz de las políticas que se pretenden aplicar a la reapertura gradual luego del Cierre de cuarentena, este documento provee a los restaurantes de sólidos lineamientos para proteger la salud de sus empleados, de sus clientes, y con ellos asegurar la sobrevivencia y prosperidad de su negocio. Sin perjuicio de cualquier regulación específica nacional o local, el objetivo de este documento es alentar la reapertura segura de las actividades de los restaurantes.

El diálogo constante con las Autoridades de la Salud locales o nacionales permitirá asegurar la actualización de las últimas reglas y reglamentos en una determinada área geográfica – incluyendo disposiciones para los visitantes, accesos a salas ambulatorias y de cuidados de salud, etc.

Esta guía no está destinada a bares, cafeterías, plazas de comida, clubes, conciertos, guarderías, estadios, hoteles, tampoco para cantinas escolares o empresariales.



Tabla de Contenidos	Página
INTRODUCCION	100
PLANIFICACIÓN	101
ENTRENAMIENTO E INFORMACION	102
SALUD DE LOS TRABAJADORES	104
PUNTOS CLAVE DEL LAVADO DE MANOS/CAMBIO DE GUANTES	104
CARGA Y DESCARGA DE BIENES	107
SALUD DE LOS TRABAJADORES	107
MEDIDAS DE CONTROL INDIVIDUAL Y MONITOREO	107
CHECKLIST DE SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES	108
SEGURIDAD DE LOS VISITANTES	109
RECEPCIÓN DE INVITADOS	110
NO DISPONER DE COMIDA COMPARTIDA	110
MENÚES	110
SERVICIO DE MESA	111
NIÑOS	111
MÉTODOS DE PAGO	111
LISTA DE INVITADOS Y CONTACTOS	111
DELIVERY A DOMICILIO Y “PARA LLEVAR”	112
OPERACIONES DE REAPERTURA	112
LAYOUT: DISEÑANDO EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL	113
DISTRIBUCIONES DEL SALÓN ANTES Y DESPUÉS DEL COVID-19	115
ACERCA DE LOS AUTORES	117
CREDITOS DE TRADUCCIÓN	118
DEDICATORIA	118
BIBLIOGRAFÍA	119



INTRODUCCIÓN

En Diciembre de 2019 un nuevo virus que no había sido previamente identificando en humanos explotó en la provincia china de Wuhan, donde la neumonía de causas desconocidas fue primero reportada extensamente.

El 11 de marzo de 2020, la OMS declare que la clasificación del COVID-19 cambió a crisis de pandemia causando cientos de miles de muertes y millones de casos confirmados globalmente. Luego, los sectores de Hotelería | Restaurantes | Catering fueron algunos de los más afectados por la pandemia. Todo el sector, fue severamente afectado por la cuarentena. Aunque la actual crisis de COVID-19 se muestre como bajo control, para la industria hotelera es claramente visible que no volverá a ser un “negocio como siempre”... en su lugar, la industria de restauración deberá repensar y adoptar nuevas estrategias y nuevos modelos de negocio.

Para muchos, una opción de trabajo durante la cuarentena fue convertirse en proveedores de comida por delivery. Algunos han tenido que re-pensar la experiencia de “comer afuera” en sí misma, presentando a los clientes una experiencia multisensorial de cenar en casa, proveyendo menús completos, servicios de mesa con la apariencia de un chef virtual o mozo que presentan los platos y advierten de la experiencia del gusto. Los negocios más tradicionales inevitablemente están rediseñando muchos “espacios”, a medida que las autoridades exigen establecer una capacidad máxima del salón en cada establecimiento, para asegurar el distanciamiento social requerido. La evaluación de la reducción de espacios disponibles y la adopción de nuevas distribuciones forzarán a muchos restaurantes a enfrentar restricciones de ingresos y a previsible pérdidas de ingresos.





PLANIFICACIÓN



Una cuidadosa preparación y planificación son pasos clave para cualquier esfuerzo. Planes y procedimientos son piezas esenciales de cualquier organización y proveen una hoja de ruta para las operaciones de la empresa, cumplimiento de leyes y reglamentos, y guía para la toma de decisiones y revisión de los procesos internos. Establezca por escrito un plan de trabajo de prevención del COVID-19 específico de cada establecimiento.

Aun para aquellos que cuenten con un plan de sanidad genérico en el establecimiento, deben realizar una evaluación de riesgos específica para COVID-19 para todas las áreas y designar a una persona responsable (PR) para implementarlo.

No existen planes que se ajusten a todas las circunstancias, y la actual pandemia de COVID-19 es una crisis sanitaria extraordinaria que requiere la actualización de los planes existentes, para identificar la exposición específica a riesgos, Fuentes de exposición, rutas de transmisión, y otras características únicas del COVID-19.

Un Plan de Gestión de Crisis de COVID-19, por lo menos deberá contener unos pocos elementos fundamentales que determinan la estructura general:

- Equipo de Gestión de Crisis y hoja de contactos (p. ej. contacto del departamento local de salud para denunciar infecciones entre los empleados o clientes).
- Hoja de contactos de las Partes Interesadas
- Matriz de Evaluación de Riesgos
- Formularios de reporte de incidentes y notificaciones
- Planilla de Checklist y Buenas Prácticas
- Monitoreo de medios
- Evaluación Post-crisis e intervención de recuperación

No es necesario disponer de un manual de 6,000 páginas que nadie le atrae abrir! En algunos casos son suficientes esquemas abreviados, dependiendo del tipo de actividades que hace y sus dimensiones.

Tenga en cuenta que los peores planes de crisis son aquellos que “copian y pegan” modelos estandarizados que no están ajustadas a las fortalezas y debilidades del restaurant y del perfil del negocio...preparados sólo para cumplir con los temas legales o solo para “si alguien pregunta, lo cubriremos con una tonelada de trabajo administrativo”.

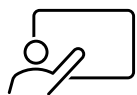
La eficiencia del plan está directamente relacionada con su capacidad de proveer instrucciones claras para la toma de decisiones sin demora.



Muchos planes están orientados solo en los Procedimientos, pero son pobres en imponer la adquisición de rutinas de trabajo.

Los planes necesitan poner en práctica aquello en lo que debe entrenar y qué comunicar a sus empleados. Las fallas en hacerlo así, pueden causar impactos negativos permanentes en su negocio y pueden resultar en infecciones de COVID-19 en el lugar, forzando a limitar o clausurar las operaciones. La empresa debe proveer entrenamiento actualizado y relevante, en base a tareas y contextos de trabajo, con particular referencia a:

- el actual COVID-19 (qué es, patología de contagio) métodos de transmisión
- reglas y prácticas de prevención responsabilidad
- higiene personal (manos y tracto respiratorio) uso actual de EPP
- método de disposición de EPP limpieza y sanitización



ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN



La empresa debe proveer entrenamiento adecuado y actualizado en base a las tareas y contexto de trabajo, con particular referencia a:

- el nuevo coronavirus (qué es, patología de contagio)
- método de transmisión
- reglas de prevención
- buenas prácticas de higiene
- distanciamiento social
- gestión del personal
- administración, ingreso, recepción, cajero, etc.
- medidas de servicio de delivery de comidas
- gestión de proveedores
- gestión de servicios técnicos y mantenimiento
- verificación y monitoreo
- gestión de los casos positivos de COVID-19 (visitantes y trabajadores)

En particular, la información debe referirse a:

ATENCIÓN A SÍNTOMAS DE COVID-19 Y MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIÓN (PCI);



AUTO-REVISIÓN EN DOMICILIO, INCLUYENDO CHEQUEO DE TEMPERATURA Y/O SÍNTOMAS;

LA LIMITACIÓN DE ACCESO AL ÁREA DE TRABAJO A AQUELLOS QUE, EN LOS ÚLTIMOS 14 DÍAS, HUBIERAN TENIDO CONTACTO CON INDIVIDUOS TESTEADOS POSITIVOS DE SARS-COV-2 O PROVIENEN DE ZONAS DE RIESGOS DE ACUERDO A INFORMACION DE LA ORGANIZACIÓN UNIDAL DE LA SALUD;

DEBEN TOMARSE ACCIONES EN CASO QUE UN VISITANTE PRESENTE SÍNTOMAS SIMILARES A COVID-19, O QUE PRESENTEN SÍNTOMAS, Y CÓMO BUSCAR ATENCIÓN MÉDICA;

EL COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS REGLAS QUE PERMITAN EL MANTENIMIENTO DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO, OBSERVANDO LAS REGLAS DE HIGIENE DE MANOS Y VÍAS RESPIRATORIAS, USO DE EPP Y MANTENIMIENTO DE CONDUCTAS CORRECTAS DE HIGIENE;

ADVERTENCIA DE NO CONCURRIR AL TRABAJO, QUEDÁNDOSE EN CASA CUANDO PRESENTE SÍNTOMAS DE COVID-19 SIMILARES A GRIPE / AUMENTO DE TEMPERATURA CORPORAL, RECIENTE PÉRDIDA DE OLFATO O GUSTO Y MALAS CONDICIONES GENERALES DE SALUD, O SI ALGUIEN DE SU ENTORNO FUE DIAGNOSTICADO DE COVID-19.

Considerando el tipo y tamaño de su actividad (que puede involucrar un staff numeroso a cargo de cocinas y staff de atención a las mesas) además de la Capacitación general en riesgos de SARS-CoV-2, podrá ser necesaria capacitación adicional basadas en información más específica.



Los visitantes a los restaurantes deben recibir toda la información necesaria de forma accesible, incluso a través de medios digitales en su página web. Usted puede publicar esta información en su página web o imprimir volantes y desplegar el mismo set de medidas a través de señalética en la entrada del restaurant. La información debe incluir: instrucciones de uso del sanitizante de manos, uso de mascarillas cuando sea requerido, mantener distanciamiento físico con otros clientes, evitar toques innecesarios de superficies del restaurante, información de contacto con autoridades locales de la salud. No olvidar de asegurar la disponibilidad de sanitizante de manos en base a alcohol en la entrada, con señales recordatorias de las buenas prácticas higiénicas de manos. Se recomienda a los restaurantes asegurarse que los datos de contacto de los clientes estén disponibles en caso de ser necesarios para trazar los contactos. Las medidas de trazado de contactos deben estar estrictamente limitadas a los casos de tener contagios de

103



COVID-19 y de estar en línea con las normas locales o federales de protección de datos, asegurando el máximo nivel de privacidad y protección de datos.

SALUD DE LOS TRABAJADORES

La Seguridad de los trabajadores es una responsabilidad principal. Es importante alentar las buenas prácticas de higiene personal.

Las manos deben ser lavadas adecuadamente antes del uso de guantes, aun cuando estos sean cambiados frecuentemente. El uso de guantes no reemplaza el correcto lavado de manos.

Esta regla debe ser reforzada en las siguientes situaciones: después de toser o estornudar, después de manipular equipos sucios; y luego de cualquier otra actividad donde sea posible la contaminación con COVID-19.

Todos los guantes, incluso aquellos que se utilizan en la gestión de residuos, deben ser dispuestos en forma segura en contenedores debidamente identificados.

Los productos de lavado de manos y los sanitizantes deben ser adecuadamente provistos en los lugares específicos para el lavado de manos. Estas instalaciones deben disponer de secamanos **inalámbricos** montados en la pared, o con adecuada provisión de toallas de papel (con recipientes de desecho apropiados). Otras buenas prácticas de higiene del personal incluyen el lavado de antebrazos (adicional al de manos) y el uso de túnicas/sacos/mamelucos descartables y su disposición muy frecuente en depósitos exclusivos etiquetados para basura.



PUNTOS CLAVE



ADECUADO LAVADO DE MANOS | CAMBIO DE GUANTES



El uso de equipos de protección personal para proteger la boca, nariz y ojos debe ser utilizado como lo recomiendan las guías de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Condiciones de higiene y seguridad (instalaciones y equipos): Las instalaciones (incluyendo las áreas de descanso, almacenamiento, bodegas, cantinas y salas de reuniones) deben ser limpiadas en cada cambio de turno de acuerdo a los procedimientos de limpieza y sanitización definidos.



La humedad puede promover la sobrevivencia del nuevo coronavirus en superficies inertes; es muy importante bajar el riesgo de COVID-19 asegurando que las salas tengan buena ventilación y una agenda frecuente de limpieza. Donde se utilicen, los filtros deben ser desinfectados y/o reemplazados más frecuentemente.

Los trabajadores deben lavarse adecuadamente las manos con jabón y agua potable (**por lo menos durante 20 segundos**), seguido de un secado adecuado, en puntos clave:

- **después de tocar y utilizar mascarilla facial como EPP, cobertores faciales, respiradores y lentes, y cobertores de barba,**

- antes de comenzar el trabajo y

- antes de iniciar la preparación de la comida (cuando intercambia el trabajo con alimentos crudos y alimentos listos para consumo, etc.);

- **Después de tocar y remover la mascarilla facial como EPP, cobertores faciales, sujetadores de pelo, lentes y cobertores de barba,**

- después de manipular productos químicos,

- después de manipular alimentos crudos o cocidos,

- después de manipular equipos sucios, recipientes de basura, platos y cubiertos,

- después de cada descanso, al retornar de los depósitos, • después de toser o sonarse la nariz o estornudar,

- después de tocarse la cara o el pelo y después de usar el baño y

- **después de hacer cualquier cosa que pueda contaminar las manos, inclusive manipular dinero.** Prácticas no higiénicas tales como fumar, masticar, comer, estornudar o toser sobre alimentos no protegidos, empaques y superficies de contacto con alimentos, y escupir (aun dentro de una recipiente de residuos) debe estar prohibido en las instalaciones alimentarias, incluyendo áreas de procesamiento, distribución, almacenaje, ingreso y salida /recepción y áreas de despacho, de descanso, de lavado de manos y playas de estacionamiento.

Cuando se utilicen guantes en contacto con el producto (alimentos, packing, condimentos, vajilla, platos, servilletas, etc.), deben ser de un solo uso, limpios y libres de roturas. Guantes descartables son utilizados para evitar la contaminación cruzada: cambie los guantes cuando cumpla tareas de cambio de producto (cuando cambie entre trabajar con productos crudos y productos listos para consumir, etc.), cambie los guantes cada 4 horas o cuando se ensucien o rompan. Es importante destacar que el staff que trabaja con productos crudos no debe trabajar en áreas de productos listos para consumer y no deben manipular productos en proceso



empacados para prevenir la contaminación cruzada, a menos que hayan cambiado completamente su uniforme, EPP y se hayan lavado las manos cuidadosamente.

Todo el personal que cambie sus guantes debe lavarse y secarse las manos cuidadosamente antes de colocarse el nuevo par de guantes descartables. Las ropas de protección, si no son descartables, deben ser lavadas diariamente. Los trabajadores no deben utilizar los EPP entregados por la empresa fuera de las áreas de procesamiento (baños, descansos, salas de reuniones, corredores exteriores comunes, etc.). El personal involucrado en la manipulación de alimentos debe mantener un alto grado de limpieza. Cuando ingresan a áreas de manipulación o procesamiento (áreas de procesamiento de alto y bajo riesgo de contaminación) deben utilizar ropas de trabajo de protección, mascarillas faciales (de un solo uso descartables o desinfectadas de uso no médico), redes de cabello, redes de cobertura facial/cobertores de barba y guantes de manos y calzado adecuado de modo de asegurar que el producto, superficies de contacto del producto y materiales de empaque, no se contaminan con pelos (barba, bigotes, patillas, etc.) o transpiración.



Cambiar las mascarillas faciales •cada 4 horas, •inmediatamente después que se humedezca, e •inmediatamente después de estornudar o toser en la mascarilla. Todo el personal que se cambie su mascarilla debe lavarse y secarse cuidadosamente las manos antes de colocarse la nueva mascarilla.

Camareros, limpiadores, y otros trabajadores que manipulan elementos móviles utilizados por los clientes (vasos, platos, servilletas sucias) o manipulando bolsas de basura deben utilizar guantes descartables (y lavarse las manos antes de colocárselos y después de quitárselos) y proveerlos de delantales y cambiarlos frecuentemente. • Quienes lavan los platos deben usar equipos de protección de sus ojos, nariz y boca para evitar salpicaduras, usando una combinación de cobertores faciales, lentes de protección y/o pantallas faciales. Asimismo se les debe proveer de delantales impermeables y cambiarlos regularmente. Los equipos de protección reutilizables tales como pantallas faciales y antiparras deben ser desinfectados adecuadamente entre cada uso.



CARGA Y DESCARGA DE MERCADERÍAS



COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee

De acuerdo a la guía dispuesta por las autoridades en diferentes países, las siguientes (del Ministerio Italiano de Transporte e Infraestructura) son consideradas como ejemplos de “Buenas prácticas”:

Idealmente, los conductores deben usar mascarillas y guantes, o quedarse en su vehículo.

Los conductores pueden acceder al área de descarga/carga, aun si no utilizan equipos de protección, pero no pueden salir de su vehículo y no deben estar más cerca de 3 pies (1 metro) de otros empleados.

No debe existir contacto directo con empleados durante la carga/descarga, incluyendo el intercambio de documentos, y el conductor /empleados deben mantener una distancia de por lo menos 6 pies.

No debe permitirse el acceso a las instalaciones, excepto a baños. Estos baños deben disponer de adecuadas instalaciones de lavado de manos.

Se permiten encomiendas, documentos y otros tipos de correos, pero no debe existir contacto directo entre el receptor y el courier.

Cuando sea necesario trabajar a menos de 3 pies (1 metro) de distancia de otra persona y no se disponga de pantallas protectoras, deben utilizarse mascarillas, tanto interna como externamente.

El distanciamiento físico incluye nuevas formas de trabajar, tales como: turnos de ingreso y salida escalonados y re agendado para la descarga de materiales por los proveedores.



SALUD DE TRABAJADORES



Medidas de Control Individual y Monitoreo

- Proveer de monitoreo de temperatura y/o síntomas para todos los trabajadores al inicio de su turno y a cualquier vendedor, contratista, u otros trabajadores que ingresan al establecimiento. Asegúrese que el monitoreo de temperatura y síntomas evite lo más posible el contacto cercano con los trabajadores. Ambos, el monitoreador y los empleados deben utilizar mascarillas.

- Si se requiere la autoevaluación en el domicilio, lo que es una alternative adecuada a proveerlo en el establecimiento, asegúrese que el monitoreo se realizó antes de que el trabajador salga de su casa para cumplir su turno y siguió las directivas de CDC, como se explicó en la capacitación y la sección de Información presentada a continuación.





Checklist de Salud y Seguridad del Trabajador

- PREPARE POLÍTICAS DE COMPORTAMIENTO HIGIÉNICO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON LAS RECOMENDACIONES NACIONALES Y DE LA OMS, MEDIANTE LA COLOCACIÓN DE SEÑALES ESPECÍFICAS EN LOS BAÑOS, VESTUARIOS, ENTREDAS Y EN LAS ÁREAS VISIBLES DE LA EMPRESA.
- COLOQUE FOLLETOS CON INFORMACIÓN ESPECÍFICA QUE EXPLIQUE LAS PROHIBICIONES DE INGRESO Y ESTADÍA EN LA EMPRESA CUANDO PRESENTE FIEBRE MAYOR A 37,5°C, EN CASO DE PRESENTAR SÍNTOMAS DURANTE EL TURNO DE TRABAJO, EN CASO DE HABER ESTADO EN CONTACTO CON PERSONAS DIAGNOSTICADAS POSITIVAS EN LOS ANTERIORES 14 DÍAS.
- EQUIPE AL PERSONAL CON EPP, USE DE ACUERDO A LAS INDICACIONES ESTABLECIDAS POR LAS AUTORIDADES SANITARIAS Y LAS GUÍAS DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.
- PROMUEVA EL FRECUENTE LAVADO DE MANOS, CAMBIO DE GUANTES, PROVEYENDO SUFICIENTE DESINFECTANTE DE MANOS Y GUANTES DE REPUESTO.
- INFORME Y ENTRENE AL PERSONAL SOBRE LA CORRECTA REMOCIÓN DE GUANTES Y OTROS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, Y CÓMO DISPONERLOS CORRECTAMENTE. LA REMOCIÓN DE EPP PUEDE PROVOCAR RIESGOS DE CONTAMINACIÓN SI NO SE HACE CORRECTAMENTE.
- ADOpte PROCEDIMIENTOS PARA EXTENDER LA HIGIENE A LOS ANTEBRAZOS, POSIBLEMENTE MEDIANTE EL USO DE PROTECCIONES DESCARTABLES.
- PROVEA DESINFECTANTES DE MANOS Y COLOQUE CANTIDADES SUFICIENTES EN LAS ENTRADAS A CUALQUIER SALA, CERCA DE CUALQUIER UNIDAD DE TRABAJO, EN LOS VESTUARIOS Y BAÑOS.
- DEJE ESPACIOS SUFICIENTES PARA QUE PUEDAN DEJAR SUS ROPAS DE TRABAJO Y GARANTÍCELE CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS ADECUADAS. EVITE LA PROMISCUIDAD DE LA ROPA PERSONAL E LOS TRABAJADORES ADOPTANDO MEDIDAS ADECUADAS QUE GARANTICEN LA HIGIENE EN LOS VESTUARIOS.
- EN OCASIÓN DE LA TOMA DE TEMPERATURA CORPORAL DE LOS TRABAJADORES, RESPETE LAS REGLAMENTACIONES ACTUALES DE PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES, E INFORME A LOS TRABAJADORES DE DICHA REGLAMENTACIÓN, AUNQUE SEA ORALMENTE.
- PROVEA DE LIMPIEZA AL FIN DE CADA TURNO, Y DESINFECTE LOS TECLADOS, EQUIPOS PORTÁTILES, PANTALLAS TÁCTILES, MOUSE DE COMPUTADORAS Y BOTONES (ELEVADORES, COMANDOS DE APERTURA DE PUERTAS, ETC.) CON DETERGENTES APROPIADOS, TANTO EN LA COCINA COMO EN EL SALÓN.
- PLANIFIQUE LA LIMPIEZA PERIÓDICA DE LAS SALAS, ENTORNOS, LUGARES DE TRABAJO, AREAS COMUNES INCLUYENDO VESTUARIOS, BAÑOS Y LA COCINA.
- EN LA EVENTUALIDAD DE LA PRESENCIA DE UNA PERSONA CON COVID-19 DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA, PROCEDA A LIMPIAR Y DESINFECTAR LAS ÁREAS, ASÍ COMO TAMBIÉN MANTÉNGALAS VENTILADAS.
- PREVEA Y ALIENTE, DONDE SEA POSIBLE, EL SERVICIO DE DELIVERY O EL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR.
- SI ES POSIBLE, DEFINA UNA PUERTA DE ENTRADA Y UNA DE SALIDA PARA LAS DISTINTAS SALAS Y GARANTICE LA DISPONIBILIDAD DE DETERGENTES, SEÑALADOS DE MANERA ADECUADA, CERCA DE LAS MISMAS.



- PROVEA DE VENTILACIÓN CONTINUA A LAS SALAS COMUNES, ASIGNANDO A CADA TRABAJADOR UN TIEMPO MÁXIMO DE PARADA Y LA OBLIGACIÓN DE MANTENER UN METRO DE DISTANCIA DE LOS RESTANTES TRABAJADORES OCUPANDO LAS MISMAS.
- CONSIDERE INSTALAR PURIFICADORES DE AIRE DE ALTA EFICIENCIA, RECAMBIANDO LOS FILTROS DE AIRE DE LAS SALAS A OTROS DE MAYOR EFICIENCIA, HACIENDO OTRAS MODIFICACIONES PARA AUMENTAR LA CANTIDAD DE AIRE DEL EXTERIOR Y VENTILANDO TODAS LAS ÁREAS DE TRABAJO.
- OBSERVE EL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PROVEEDORES, IDENTIFIQUE LA ENTRADA, ZONAS DE TRÁNSITO Y SALIDA, A TRAVÉS DE MODALIDADES PREESTABLECIDAS, RUTAS Y TIEMPOS, DE MANERA DE REDUCIR LAS POSIBILIDADES DE CONTACTO CON EL PERSONAL.
- DEFINA QUE LOS CHOFERES DE LOS VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DEBEN PERMANECER A BORDO DE LOS MISMOS, PARA LAS ACTIVIDADES NECESARIAS DE CARGA Y DESCARGA, EL CHOFER DEBERÁ MANTENER UN ESTRICTO DISTANCIAMIENTO DE UN METRO.
- PARA LOS PROVEEDORES/TRANSPORTISTAS Y/U OTRO PERSONAL EXTERNO, IDENTIFIQUE/INSTALE PARA ELLOS, BAÑOS EXCLUSIVOS Y ASEGURE SU LIMPIEZA DIARIA.
- SI HAY UN SERVICIO DE DELIVERY A DOMICILIO A CARGO DE LA EMPRESA, DEBE ASEGURARSE Y RESPETARSE LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES EN TODOS SUS DESPLAZAMIENTOS.
- ESCALONE LOS DESCANSOS DE SUS EMPLEADOS, DE ACUERDO CON LOS REGLAMENTOS DE HORARIO Y SALARIO, PARA MANTENER LOS PROTOCOLOS DE DISTANCIAMIENTO FÍSICO.
- LIMITE EL NÚMERO DE EMPLEADOS PERMITIDOS EN FORMA SIMULTÁNEA DE LOS LUGARES DE DESCANSO.
-



SEGURIDAD DE LOS VISITANTES



Los restaurantes deben tomar medidas razonables, incluyendo la instalación de señales en lugares estratégicos y bien visibles, para recordar a los visitantes que deben utilizar desinfectante de manos, cobertores faciales y practicar distanciamiento físico mientras esperan por su servicio, su mesa o su comida pronta para llevar.

Mientras comunique asegúrese que su local no sea percibido como un local de un mayor riesgo. Sea paciente cuando se le solicite mayor información, y explique claramente y con calma que todas las medidas adoptadas fueron tomadas para proteger la salud de los visitantes. Acuérdesse siempre de agradecerles por su paciencia, mientras asegura su salud.



RECEPCIÓN DE INVITADOS

Deben adoptarse adecuadas soluciones organizacionales para evitar acumulación de clientes en la entrada del restaurant. El número de invitados debe ser dosificado de acuerdo al tamaño de las instalaciones.

No debe permitir que los invitados se agrupen en la entrada, o en las áreas de espera o bares. Evite ofrecer cualquier comida o bebida a los clientes en espera.

Diseñe un camino que asegure la separación de los invitados mientras esperan a ser ubicados, que pueden incluir señales en el piso, distancias al exterior, espera en el auto, y solicíteles que sean precisos en la reserva de mesas. Como ya fue dicho, provéales de instrucciones completas sobre lavado de manos, distanciamiento social y medidas sanitarias. Quizás esta medida se aplique en todos los salones y salas. Garantice la disponibilidad de instalaciones de lavado de manos y desinfectante, señalados cerca de cada puerta. Determine el ingreso y salida de los baños, para establecer los caminos que permitan evitar la proximidad de los invitados y el personal, y, de ser necesario, incluya marcas en el piso antes de los baños.

NO DISPONER DE COMIDA COMPARTIDA

Provea aceite, sal, pimienta y condimentos en porciones individuales de manera de evitar compartir comidas.

MENÚES

Para evitar toques innecesarios de las superficies del restaurant, una Buena idea es disponer de menús descartables o instale menús digitales para que los invitados puedan verlos en equipos electrónicos personales. Si su menú es estacional o se prepara diariamente, el personal a cargo de las mesas podrá leérselos (o aprenderlo de memoria), dando avisos o sugerencias de los sabores. Pregúntese en qué medida usted consultará a los clientes para ordenar en avance, cuando reserve su mesa, y brinde esa opción tanto como le sea posible, dado que simplificará muchos arreglos.

Si ninguna de estas soluciones se ajusta a sus necesidades, o son difíciles de implementar en su negocio, usted deberá desinfectar adecuadamente cada menú antes y después del uso por el cliente.



SERVICIO DE MESA

Deje de pre-disponer la disposición de las mesas y arréguelas un poco después de llegar los invitados. Servilletas, cubiertos, cristalería y todo otro servicio de mesa deben ser provistos después que lleguen los invitados. No deje porta tarjetas, folletos, soportes de servilletas, velas, flores o cualquier otro item en las mesas; déjelas libres de todos objeto innecesario.

Los manteles y servilletas sucias, utilizados durante el servicio deben ser removidos después de cada uso y ser transportados desde los salones de atención en bolsas cerradas. Los trabajadores deben utilizar guantes y mascarillas faciales al manipular manteles y servilletas, y deben ser cuidadosos durante este proceso y lavar adecuadamente sus manos después de manipular vajilla sucia de comida.

NIÑOS

Discontinúe el uso de áreas para niños y entretenimientos compartidos, tales como juegos de pantalla, lápices y blocks de notas, mesas de pool, etc. Limpie frecuentemente los items tocados por los niños. Siempre que sea posible, evite el uso compartido de equipos de audio, teléfonos, tablets, laptops, escritorios, lapiceras, y otros dispositivos. Aun cuando parezca poco simpático, respetuosamente evite el uso de comida o bebidas en contenedores traídos por los clientes, tales como mamaderas y comidas de bebés.

Si una familia con niños solicita una reserva, infórmeles previamente las medidas de Seguridad para niños.

MÉTODOS DE PAGO

En la entrada y la salida, en el Frente del mostrador y en la caja, ubique señales que muestren las disposiciones referidas al distanciamiento social entre personas. Utilice todo lo que pueda, medios de pago sin contacto, en caso disponible. Solicite a los clientes y empleados intercambiar pago en efectivo o por tarjeta en una bandeja o en el mostrador, más que entre las manos, para evitar contacto directo entre ellas. *Cuando el cliente paga al contado, solicítelo amablemente el pago exacto.*

LISTA DE INVITADOS Y CONTACTOS

En muchos casos, se le solicita a los gerentes de restaurantes recolectar información detallada de los clientes, que sirve para investigar si no existen casos positivos de



COVID-19 entre los invitados; relacionado con esta actividad, tenga en cuenta que deberá siempre cumplir con las leyes y reglamentos de protección de datos personales.



DELIVERY A DOMICILIO Y “PARA LLEVAR”



- Promocione los servicios de delivery y “para llevar” tanto como sea posible, ofreciendo al cliente un completo set de soluciones, incluyendo “para llevar”, delivery, y servicio al auto.
- De ser posible, incentive los pedidos digitales o remotos (p. ej: ofreciendo opciones de entregar primero los pedidos telefónicos u online.
- Cree un mensaje de respuesta automática para todas las órdenes recibidas online, explicando los protocolos COVID-19.
- Solicite a los clientes permanecer en sus autos, o fuera del establecimiento mientras esperan recibir sus pedidos “para llevar”, establezca una zona de retiro.
- Practique distanciamiento social cuando entregue pedidos, p. ej.: ofreciendo entregas sin contacto, y enviando alertas de texto o llamadas cuando el repartidor llegue.
- Asegúrese de colocar los alimentos en contenedores adecuados para entregas, antes de los pedidos “para llevar”, o delivery.
- Asegúrese de que cualquier embalaje o envase para transportar los alimentos es adecuado para prevenir la contaminación de los mismos.
- Limpie y desinfecte rutinariamente las neveras y bolsas aislantes para reparto de los pedidos.
- Observe las medidas de seguridad para control de tiempo/temperatura, prevención de contaminación cruzada, adecuado lavado de manos, trabajadores sanos y adecuado almacenamiento de los alimentos.
- El personal de reparto debe usar mascarillas faciales y guantes, y debe lavarse sus manos entre cada entrega, y tanto como le sea posible. Si el lavado de manos no es posible, deben desinfectarlas con un desinfectante de manos en base a alcohol (70% o más).
- Mantener las comidas calientes, calientes, y las comidas frías, frías, utilizando recipientes adecuados para el transporte.



OPERACIONES DE REAPERTURA



Antes de reabrir:



- Realice una limpieza y desinfección profundas en todas las áreas, tales como cocinás, lobby y áreas de espera, salas de descanso, comedor y áreas de entrada y salida.
- Desinfecte superficies de uso común, tales como puertas, pestillos, pasamanos, sillas, terminales de tarjetas de crédito, teclados, bandejas de recibo, baños, y áreas de lavado de manos.
- Agende las entregas de suministros (diarios, semanales), evitando que las descargas múltiples se realcen simultáneamente.
- El horario de entrega de suministros debe ser obligatoriamente, fuera del horario de atención.
- De acuerdo a las necesidades, busque opciones de compañías terceras que asistan en las tareas de limpieza.
 - Equipe con adecuados equipos de desinfección, incluyendo los dispensadores, preferentemente sin contacto y toallitas de desinfección para todo el personal de atención a clientes y a los clientes, en áreas tales como comedores, bar, salas de espera y cocinas.
 - Use desinfectantes etiquetados como efectivos contra patógenos virales emergentes y compatibles para contacto con alimentos.
 - Cierre las áreas que puedan aglomerar clientes o tocar comida o utensilios de cocina, que otros invitados puedan utilizar.
 - Implemente medidas que aseguren el distanciamiento físico de por lo menos dos metros entre trabajadores y clientes. Esto puede incluir el uso de marcas o señales en el suelo o barreras físicas.
 - Reconfigure los espacios, recepción, bares de bebidas, cocinas y estaciones de trabajo para permitir al menos 2 metros de distancia entre los invitados cenando y los trabajadores.
 - Implemente soluciones tecnológicas para reducir las interacciones persona a persona: órdenes a través de móviles y menú en tablets; texto al arribo para asientos: opciones de pago sin contacto.
 - Imprima señales conteniendo información sobre cómo prevenir la dispersión del COVID-19, adecuado lavado de manos, promueva diariamente medidas proactivas, como usar adecuadamente y sacarse los EPP, y promoviendo distanciamiento físico.



LAYOUT: Diseñando el Distanciamiento Social



Para implementar el distanciamiento físico los restaurants deben limitar su capacidad de asientos, de acuerdo a las dimensiones del área de comedor.

La limitación de la capacidad puede variar entre locales: en muchos casos puede ser difícil encontrar un adecuado balance entre la seguridad de la gente y optimizar las operaciones. Sin embargo, COVID-19 forzará a la mayoría de restaurants a cambiar



el layout de mesas y bares para asegurar que todo los Consumidores permanecerán a 2 metros de distancia.

De hecho, los requerimientos de distanciamiento social, las indicaciones dadas y las medidas requeridas pueden variar de negocio en negocio, así como también de región en región. Podemos asumir que en la mayoría de los casos las personas que van en grupo a un restaurante son conscientes de la salud y de las condiciones de exposición de sus amigos y parejas. No obstante, existen numerosas situaciones, tales como cantinas o bares en los que ese supuesto no aplica.

Desde esta perspectiva, cuando se dirija a un restaurant, se tienen mucha atención en el espaciamiento entre las mesas, más que el distanciamiento entre personas que ocupan la misma mesa.

Sin embargo, dependiendo del tipo de actividad que usted esté realizando, puede considerar la oportunidad de tomar medidas más restrictivas (barreras de plexiglass, etc.) para proteger a sus clientes. Además de todo lo dicho, y en orden de garantizar altos estándares de seguridad, deberán aplicarse las siguientes indicaciones:

- los asientos que sirvan a dos mesas diferentes deberán ubicados de manera de asegurar, por lo menos 2 metros entre ellos;
- para permitir el pasaje del personal, se recomienda un ancho mínimo de los corredores entre las mesas de 2,5 metros;

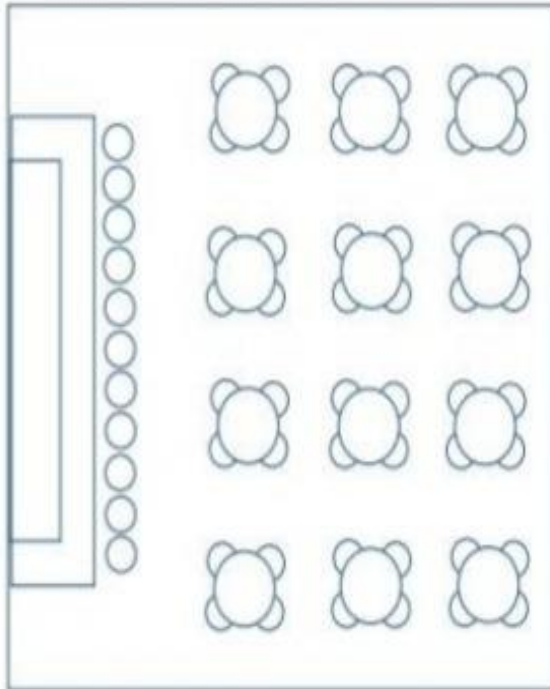
Remueva las mesas y sillas de las áreas de comedor de manera de mantener dos metros de distancia entre los clientes y los empleados. Si las mesas y sillas no pueden ser removidas, utilice señales visuales indicando que no están disponibles para el uso o instale plexiglass u otro tipo de barrera física impermeable para minimizar la exposición entre clientes.



Muchas ciudades alrededor del Mundo están facilitando a los restaurants expandirse hacia afuera durante la pandemia de coronavirus. Si usted puede expandir su restaurante hacia afuera, priorícelo. Recuerde que la oferta de alcohol en dichas áreas debe cumplir con las reglamentaciones locales. Además, revise su Plan de Seguridad alimentaria/políticas y Procedimientos/HACCP (voluntario o aprobado) y considere medidas adicionales de vulnerabilidad VACCP, para servir en el exterior del local.

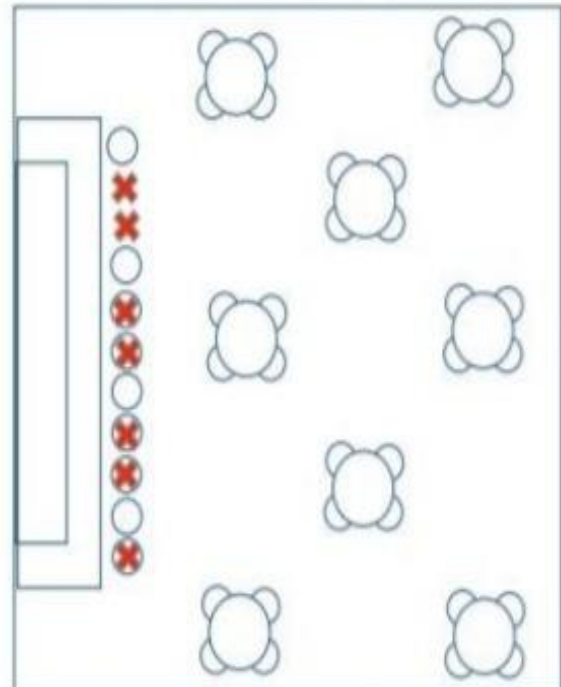


LAYOUT ANTES DEL



1000 pies cuadrados 60

LAYOUT DESPUÉS



1000 pies cuadrados 36

**COVID-19 Guía y Buenas Prácticas
RESTAURANTES**



DISEÑANDO EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL



COVID-19 Guía y Buenas Prácticas
RESTAURANTES



ACERCA DE LOS AUTORES



PAOLA CANE es Consultora senior y autora, experta en temas de conformidad, recall de productos y gestión de crisis. Su experiencia incluye la prevención, detección y respuesta a variados peligros en los productos de la cadena de suministros alimentarios, farmacéuticos, y el sector de comidas e ingredientes.

Mail: info@miasolution.it

Skype: [pamasr1](https://www.skype.com/people/pamasr1)

Linkedin: [paola-cane-0b675a87/](https://www.linkedin.com/in/paola-cane-0b675a87/)



JOCELYN C. LEE su carrera abarca más de 25 años en instalaciones de procesamiento de alimentos, establecimiento Alimentarios, tales como Rail-Transport (Estatal y Federal), Proveedor de Alimentos para servicios de catering a bordo, QA en servicios generales de inocuidad alimentaria, Chef, Coordinador Líder HACCP-HARPC EN Inocuidad Alimentaria, Oficial Corporativo, y Gerente profesional de inocuidad alimentaria. Su extenso background incluye Desarrollo Culinario, Gestión de Instalaciones, Coordinación e Implementación de Sistemas HACCP-HARPC de Inocuidad Alimentaria, HACCP para Procesos Especiales de Alto Riesgo, Aseguramiento de Calidad de Producción/Control de Procesos, Cumplimiento Regulatorio, Mejora Continua, Sistemas de Gestión de la Inocuidad Alimentaria y Consultoría de Start-up.

Mail: jlee@gourmetrail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/jocelynleefoodsafetyconsultant>



Créditos de Traductor



Ing. Agr. Anibal Grasso, Ingeniero Agrónomo

Consultor-Profesional Independiente

Uruguay y Paraguay

Reseña Profesional: <https://www.linkedin.com/in/anibal-grasso-936609134>

Email: aograsso@adinet.com.uy

Actualmente realizo asesoramientos a diferentes empresas de distintos rubro, en especial las relacionadas a actividades agropecuarias y agroindustriales (producción primaria, plantas frigoríficas, plantas de acopio, productoras de productos lácteos, frigoríficos, panificados, productoras de alimentos en general, comercializadoras, etc.), así como también a otras ramas de actividad (educación, instituciones deportivas, escritorios, etc.). Estas actividades se han desarrollado en aproximadamente 60 empresas en Uruguay y más de 20 en Paraguay. Abarcaron la implementación de Sistemas de Gestión unitarios (ISO 9001.2015, ISO 14001:2015, SA 8000, HACCP, ISO 22000, BRC), así como también diversos Sistemas Integrados de Gestión.

DEDICATORIA

☀️ Infinita Gratitud y Gracias a
✨ Héroes Profesionales Médicos y de la Salud en Primera Línea
🌟 Campeones Trabajadores de la Industria Alimentaria
Héroes Trabajadores Esenciales olvidados

COVID-19 RESTAURANTS

Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES

Jocelyn C. Lee

Bibliografía

COMMUNICATION FROM THE COMMISSION

COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments

COVID-19 GUIDANCE FOR RESTAURANTS AND FOODSERVICE ESTABLISHMENTS, Georgia Department of public Health

Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione, INAIL

Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening Developed by the Florida Restaurant and Lodging Association in partnership with the National Restaurant Association and the American Hotel and Lodging Association

COVID-19 Industry Guidance: Dine in Restaurants, California Department of Public Health

Linee guida di indirizzo per la prevenzione della diffusione del Sars. CoV2 nel settore della ristorazione, Consiglio dell'ordine Nazionale dei tecnologi alimentari

COVID-19 Reopening Guidance A Guide For The Restaurant Industry, National Restaurant association

COVID-19 and food safety: guidance for food businesses, WHO

COVID19 Guidance for restaurants and food delivery, City of Berkeley Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), FDA

CDC Centers for Disease Control and Prevention | Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) | Communication Resources | Guidance Documents

Supporting pet food during the COVID-19 pandemic, P. Cane, D. Primrose

Managing business during the health crisis, P. Cane

ACTIVE COVID-19 Prevention Measures

Sanitation-Hygiene Requirements Ensuring Safe Food and Workers,P. Chakraborty | J.C.Lee



PAOLA CANE JOCELYN LEE

COVID-19 餐館

指導和最佳實踐



審查和翻譯：Josephine Ng



120



COVID-19

餐館

指導和最佳實踐

這個最佳實踐指導包含國際指引目錄在準備和管理在餐飲業製備過程中針對 COVID-19 風險的護理和預防管理的最佳實踐和建議。它考慮到以下有關國家和國際機構發布的指示：世界衛生組織 (WHO)，意大利衛生部，加利福尼亞州公共衛生部，佛羅里達州公共衛生部，喬治亞州公共衛生部，上聖伊斯圖托市，INAIL，CDC，FDA 而且都是由食品安全專家編寫以幫助與全球同事和餐飲業共享 COVID-19 預防專業知識和需要採取對 SARS-CoV-2 防感染安全措施。

作者：Dr. Paola Cane Mia Solution

共同作者 | 編輯：Jocelyn C. Lee Food Safety Consultant

文件範圍

由於 COVID-19 流行，餐館遭受了空前的損失

數以萬計的公司面臨破產或無法生存的日子，無數的工人失業或被解僱。鑑於旨在全球鎖定後逐步重新開放的政策，本文檔旨在為餐館提供可靠的指導方針，以保護其員工，其客人的健康，並確保他們的業務得以生存和繁榮。在不影響任何特定國家或地方法規的前提下，本文檔的目的是鼓勵餐館活動安全重啟。

經常與當地和/或國家公共衛生當局的持續對話將確保在給定地域中提供最新規則和法規的最新信息，包括客人的具體安排，獲得門診和醫院護理等。

本指南不適用於酒吧，咖啡廳，美食廣場，俱樂部，音樂會，療養院，表演或娛樂場所，酒店或學校食堂或公司食堂也不適合。



目錄頁	Page
引言	123
規劃	124
培訓與信息	125
員工安全	126
洗手和戴手套的關鍵點	127
裝卸貨物	128
員工的健康	129
個別控制措施和檢查	129
員工的健康和安全檢查表	130
客人的安全	130
客人抵達	130
不要共享的食物	130
菜單	130
餐具	131
小孩	131
付款方式	131
來賓清單和聯絡方式	131
送貨和外賣	132
重開營業	132
擺設: 計劃社交隔離	133
COVID-19 前與後的擺設	134
與作者見面	137
翻譯鳴謝	138
貢獻	138
參考書目	139



引言

2019 年 12 月，在中國的武漢市爆發了一種以前從未在人類中發現的新病毒，該國首次大規模報導了原因不明的肺炎。

2020 年 3 月 11 日，世衛組織宣布將 COVID-19 的類別更改為大流行危機，在全球造成數十萬人死亡和數百萬例已確診病例。到目前為止，款待 | 餐館 | 餐飲業是受大流行影響最嚴重的行業。整個行業都受到地區封鎖的嚴重影響。即使在目前，COVID-19 危機似乎也已得到控制，對於餐館業來說，非常清楚的是“一切照舊”的狀態都不會再回到和之前一樣……相反，餐飲業必須重新考慮並採取新的策略和現在的經營商模式。

對於許多人來說，一個可行的臨時選擇是轉換為食品輸送提供者。有些人甚至重新設計了“就餐”體驗通過讓客人體驗到意想不到的在家中多感官用餐的體驗，並在虛擬廚師或侍者在場的情況下為他們提供完整菜單，餐具和餐桌裝飾，並為他們提供美食並就品嚐經驗提供建議。最傳統的企業無可避免地要重新思考和重新設計許多“空間”，因為當局要求他們在每個場所中建立最大的餐館容納量，以保證所需的身體實際距離。評估減少桌面數量和採用新擺設將迫使許多餐館面臨預算限制和可預期的收入損失。





規劃



精心的準備和計劃是任何努力的關鍵步驟。計劃和程序是任何組織的重要組成部分並可提供路線圖作為公司的運營，遵守法律和法規，決策指南和修訂內部流程。為每個地點制定書面的 COVID-19 預防計劃來針對特定工作地點。

即使對於已制定通用衛生危機計劃的人，也應針對所有工作領域進行針對 COVID-19 的全面風險評估，並指定負責實施該計劃的負責人（PIC）。

世上是沒有適合所有情況的計劃，而迫切的 COVID-19 一場異常的健康安全危機，需要更新現有計劃以解決特定的暴露風險，暴露源頭，傳播途徑以及傳染病的其他 COVID-19 獨特的特徵。

COVID-19 危機管理計劃至少應包含一些確定總體結構的基本要素：

- 危機管理團隊和聯絡表（即餐館附近當地衛生部門的聯絡信息，用於在員工或客人之間傳達有關 COVID-19 感染的信息）
- 利益相關者聯絡表 風險評估矩陣 事件報告表和通知表
- 清單和最佳做法工作表 媒體監控 危機後評估和恢復干預

您無需編寫任何人都不敢打開的 6,000 頁手冊！在某些情況下，非常複雜的方案可能就足夠了，這取決於您運行的活動類型及其規模。

請注意，最糟糕的危機計劃是複製和粘貼標準化模式的結果，這些模式並非針對餐館的長處和短處以及公司概況而定制的……只是為了遵守法律義務而準備的，或者僅僅是因為“如果有人提出要求，我們用大量的文書工作將它們埋葬”。

計劃的效率與其提供清晰的指令以立即採取適當行動的能力直接相關。

許多計劃通常側重於過程，但缺乏實施操作程序的計劃。

必須將計劃付諸實踐：所以這就是為什麼您應該對員工進行培訓並與之溝通的原因。否則可能會導致您的業務造成無窮無盡的負面影響，並可能導致工作場所 COVID-19 感染，從而迫使業務暫時關閉或受到限制。

- 當前的 COVID-19（這就是誘發病理） 傳輸方式
- 預防規則和做法 責任
- 個人衛生（手和呼吸道） 正確使用個人防護裝備(PPE)
- 個人防護裝備(PPE)處理方法 清潔和消毒





培訓與信息



公司必須根據任務和工作環境提供充分和更新的培訓，尤其要注意：

- 當前的 COVID-19（這就是誘發病理）
- 傳輸方式
- 預防規則
- 良好的衛生習慣
- 身體實際距離
- 人員管理
- 後台，入口，接待處，行政管理，收銀員等
- 送餐服務措施
- 供應商管理
- 技術服務和維護管理
- 驗證與監控
- COVID-19 陽性感染病例（客人和員工）的管理

特別是，信息必須關心：

對 COVID-19 症狀的認識以及基本的感染預防和控制（IPC）措施；

在家進行自我檢查，包括溫度和/或症狀檢查；

根據世界衛生組織的指示，在過去的 14 天內，已與 SARS-COV-2 陽性患者接觸或來自其他處於危險區域都要禁止進入工作場所

當客人出現類似 Covid-19 的症狀，或客人自己呈現症狀的情況下應採取的行動，以及如何尋求醫療護理。

承諾遵守所有與保持身體距離有關的規則，遵守人手和呼吸系統衛生的規則，使用個人防護裝備（PPE）並保持正確的衛生行為；

當他們遇到 COVID-19 流感症狀時/體溫升高，或近期味覺或機體損失以及一般的不良健康狀況，或如果他們或與某人同住曾被 COVID-19 診斷過。有意識地不去上班和留在家中。

考慮到您的活動的類型和規模（可能涉及許多負責廚房的工作人員和負責餐桌服務的工作人員），以及關於 SARS-CoV-2 風險的一般培訓，您可能需要 根據更有針對性的信息進行額外的培訓。





飯店客人應以無障礙方式（包括通過網站上的數字方式）接收所有必要信息。您可以在您的網站上發報此信息或打印傳單，並通過餐館入口處的特定標誌顯示相同的措集。信息應包括：使用洗手液的說明，在需要時使用口罩，與其他顧客保持身體實際距離，避免不必要地接觸餐館內物件的表面，以及當地衛生部門的聯絡信息。不要忘記確保入口處有含酒精的洗手液以及標牌，提醒您要保持良好的手部衛生。建議餐館以確保客人的聯絡方式可用，以防他們需要進行聯絡追蹤。為了應對 COVID-19 爆發，應嚴格限制接觸者追蹤措施，並應按照當地或聯邦政府關於隱私數據保護的規範進行設置，以確保最高水平的隱私和數據保護。



員工安全



工人安全是一個核心責任。

重要的是，加強良好的個人衛生習慣。

即使戴著手套必須經常更換，也必須在戴手套之前正確洗手。即使戴上手套也不能代替正確洗手的程序。

在以下情況下應執行此規則：咳嗽或打噴嚏後；處理骯髒設備後，在進行其他可能會有 COVID-19 污染可能的活動之後。

所有手套，包括用於廢物管理的手套，都必須安全地丟棄在帶有標籤的適當廢物容器中。

洗手產品和消毒劑應在專用洗手設施旁有充足的供應。這些設施還應配備壁掛式非接觸式乾手機，或配備足夠數量不可重用的一次性使用紙巾（適當的垃圾箱）。其他個人衛生最佳實踐包括（除洗手外）清洗前臂，穿著不可重用防護服/大衣/鍋爐服，並經常將其丟棄到有標籤的專用垃圾箱中。



關鍵點



正確洗手 | 更換手套



使用個人防護設備保護口腔，鼻子和眼睛時。應按照世界衛生組織（WHO）指南的建議。



企業衛生和安全（物業和設備）：設施（包括休息室，儲藏室，餐具室，餐廳和會議室）必需根據制定的消毒和清潔程序在每次換班時進行清潔。

濕度可以促進新型冠狀病毒在惰性表面上的存活。重要的是，通過確保適當的位置具有良好的通風和更高的清潔時間表頻率來降低 COVID-19 風險。在使用空氣過濾器的地方，應更頻繁地進行消毒和/或更換。

所有工人均應使用洗手液和飲用水來正確洗手（至少 20 秒），然後在關鍵點適當烘乾：

在接觸並佩戴個人防護裝備(PPE)口罩，面罩，呼吸器和眼鏡，鬍鬚鼻罩之前，

在開始工作之前和

- 在開始準備食物之前（從處理生的食物和熟的食物切換之間）；
- 在觸摸並除去個人防護裝備(PPE)口罩，面部遮蓋物，頭髮束縛物和眼鏡，鬍鬚後，
- 在處理化學品後，
- 在處理過原材料或成品後，處理髒了的設備，垃圾桶，餐具後
- 在每次休息後，從倉庫返回後
- 在咳嗽或清潔鼻子或打噴嚏後，
- 在接觸臉部或頭髮後以及使用廁所設施後和
- 在做任何可能污染雙手的事情後，包括處理金錢。禁止在食物設施(包括加工區,分佈區,儲存區)中吸煙，咀嚼，進食，打噴嚏或咳嗽，在未受保護的食物，食物包裝和食物接觸表面上咳嗽，吐痰（甚至倒入加工垃圾箱）絕對不得在食品設施中使用。包括處理區域，分配，存儲，進/出/接收和交付區域，休息區，洗手區和停車場。

用於接觸產品的手套（食品，包裝，調味品，餐具，餐巾等）應不可重用，清潔且無撕破。

使用不可重用手套來避免交叉污染：切換任務時（在理生的食物和熟的食物切換之間等）要換手套，每 4 小時換一次手套，髒或撕裂時要換手套。

所有更換手套的人員在放置新的不可重用手套之前，必須正確地徹底洗淨並擦乾雙手。防護服，如果不是一次性使用的，應每天清洗。工人不得在食品加工區域(廁所區域，休息區，會議室，公共走廊等外部)穿著公司簽發的個人防護裝備。從事食品處理的人員應保持高度清潔。進入食品加工區（高風險和低風險加工區）時，穿著工作用的防護裝備(PPE)衣服，口罩（不可重用的一次性使用或經認可的消毒消毒的非醫用口罩），髮網，面部髮網/鬍鬚和，手套和合適的鞋類，以確保頭髮，鬍子（鬍鬚，鬍鬚，兩鬢等），汗水等不會污染產品，食品接觸表面和包裝材料。



更換口罩 •• 每 4 個小時，• 在面罩變濕後立即更換面罩，並且 • 在打噴嚏或咳嗽後立即戴上口罩。所有更換口罩的人員在戴上新口罩之前，必須正確徹底地洗淨並擦乾雙手。



搬運客人使用的物品（臟杯子，盤子，餐巾等）或搬運垃圾袋的服務器，公共汽車和其他工作人員，應使用不可重用的一次性使用手套（在戴上或摘下手之前洗手）並提供圍裙並經常更換。• 洗碗機應使用面罩，防護眼鏡和/或面罩的組合，使用設備保護眼睛，鼻子和嘴巴免受污染物飛濺。每次使用之間應適當消毒可重複使用的防護設備，例如面罩和護目鏡。



裝卸貨物



根據不同國家當局製定的指南，以下(來自意大利運輸和基礎設施部)被認為是“最佳做法”的示例：

理想情況下，司機應戴手套或口罩或留在車內。即使沒有佩戴防護裝備，司機也可以進入卸貨區，但司機不得離開車輛，並且與其他員工的距離不得超過 3 英尺（1 米）。

在裝卸期間，不得與員工直接接觸，包括交換文件，司機/員工必須保持至少 6 英尺的距離。

除廁所外，不應進入公司場所。這些廁所必須有足夠的洗手液。

允許使用包裹，文件和其他類型的快遞貨物，但不得直接與收貨人/快遞員接觸。

如果必須與他人的距離小於 3 英尺（1 米），並且沒有提供防護屏風，則必須在室內和室外使用口罩。身體實際疏離包括新的工作方式，例如：交錯進出時間和重新安排供應商的貨物下載時間。



員工的健康



個別控制措施和檢查

- 在開始工作時為所有工人以及任何進入工廠的員工，承包商或其他員工提供溫度和/或症狀檢查。確保溫度/症狀篩查器盡可能避免與員工緊密接觸。篩查人員和員工均應佩戴口罩進行篩查。
- 如果要求在家進行自我檢查（這是在企業內進行自我檢查的合適選擇），請確保從家裡回來工作的員工進行換班之前的檢查，並遵循 CDC 指南，如上文“培訓和信息”部分所述





員工的健康和安全檢查表

- 根據國家和世衛組織 (WHO) 的建議，制定個人衛生行為政策，在浴室內放置特殊標誌，更衣室，進出以及公司最可見的區域。
- 設置特定的信息宣傳冊，解釋禁止進入和停留在公司內，出現症狀如體溫高於 37.5°C 發燒的情況，以及如果 14 天前您與感染者接觸。
- 配備防護裝備 (PPE) 的工作人員，請根據指示使用由您的衛生當局和世界衛生組織建立的準則
- 放置大量手消毒劑和備用手套來提倡頻繁洗手和更換手套
- 告知並培訓正確的方法，以除去手套和其他個人防護設備，以及如何正確處置防護設備。如果去除防護設備 (PPE) 處理不當可能導致污染風險，
- 採納程序將衛生保護擴展到前臂，或者使用不可重用的一次性保護措施。
- 在任何工作地點旁邊的任何房間，都應在洗手間內提供手消毒劑，並在其內保留足夠的空間。
- 留給員工合適的空間以存放其工衣，並保證它們合適的衛生條件。在更衣室中採用合適的措施來保證衛生。避免工人的個人衣服過多
- 在工人受到身體溫度讀數影響的情況下，尊重個人資料處理的最新法規，並告知工人有關法規的信息，即使是口頭告知的。
- 在每次換班時進行清潔，並在廚房和洗手間中對帶有適當清潔劑的鍵盤，手持設備，觸摸式屏幕，計算機鼠標和按鈕（電梯，開門機等）進行消毒。
- 定期對房間，環境，工作場所，常見的更衣室，廁所和廚房進行定期衛生處理
- 如果在公司辦公場所內有 COVID-19 的人在場則要進行清潔和消毒並必須切抵通風
- 盡可能預測和選擇送貨上門服務或外帶服務。
- 如果可能的話，為各房間指定不同的入口和出口並保證洗滌劑的存在，並在門口附近貼上適當的標誌。
- 為公用房間提供持續通風，為每個操作員提供切抵停機時間，並使人員與其保持 1 米的安全距離。
- 考慮安裝便攜式高效空氣淨化器，將建築物的空氣過濾器升級到最高效率，並進行其他修改以增加所有工作區域的外部空氣和通風量。
- 關於供應商的到訪，識別出入程序，通過默認的方式，路線和時間，以減少與工作人員接觸的可能性。
- 運輸車輛的司機必須強制留在其車輛上。為了進行必要的裝卸活動，司機必須保持 1 米的嚴格距離
- 對於供應商/輸送機和/或其他外部人員識別/安裝專用的廁所，確保有足夠的日常清潔
- 如果有公司安排的送貨上門服務，必須保證工作人員每次送貨的安全。
- 依照工資和小時規章來分配員工的休息時間，以可保持實際距離
- 限制同時在休息室中休息的員工人數





客人的安全



餐館必須採取合理的措施，包括在策略要地和高度顯眼的位置張貼標牌，以提醒您的客人在等待服務或餐桌和外賣時應使用洗手液，遮蓋面部，並實行身體實際距離疏遠。

在聯絡時請再三保證以免您的措施反映出您所在位置的較高風險。在詢問更多信息時請耐心等待，並需要冷靜，清楚地說明您已採取所有措施來保護所有客人的健康。在您努力確保他們安全時，請不要忘記感謝他們的忍耐。

客人抵達



必須採用適當的組織解決方案，以避免在重新開業時大量客人聚集。客人的人數必須根據房間的大小而定，不能過多。

禁止客人聚集在入口處，等候區或酒吧區。同時避免向等待的顧客提供任何食物或飲料選擇。

設計一條路徑，以確保客人在等待就座時分開，其中包括地板標記，室外疏散，在車上等待，並要求他們在預訂桌子時盡可能地精確。如前所述，請向他們提供有關手部的衛生，身體實際距離和健康措施的完整說明。如果可能的話，請指定不同的入口和出口，這種措施亦能適用於各種休息室和房間。確保洗手設施和洗手液的存在，並在每扇門附近貼上適當的標誌。確定進出洗手間的進出通道，以建立避免客人和工作人員太接近的路徑，並在需要時在洗手間加上地面標記。

不要共享的食物



提供單份食用油，鹽，胡椒粉和調味品，以避免共用食品。

菜單



為了避免不必要地接觸餐廳內的東西，一個好的方法是提供不可重用的一次性菜單或使菜單電子化，以便顧客可以在個人電子設備上查看。如果您的菜單是季節性的或每天準備的，負責餐桌服務的員工可能會向客人讀出（或認真記著它）去提供有關品嚐體驗的建議和建議。問自己到什麼程度上要求客人在預訂餐桌時提前點菜，並儘可能提供此選項因為這樣可以簡化許多程序。



如果這些解決方案都不適合您，或者對於您的業務而言太難管理，則應在客人使用前後對每個菜單進行適當的消毒。

餐具

終止預置餐桌，並在客人抵達後才立即擺好餐桌。在客人抵達後不久即可提供餐巾，餐具，玻璃器皿和所有其他餐具。請勿將卡片架，傳單，餐巾架，蠟燭，鮮花或任何其他物品留在桌子上：保持餐桌上沒有不必要的東西。

每次使用顧客後，應立即取出餐桌上使用的髒餐桌布和餐巾，並用密封袋從用餐區運出。工人在處理髒麻布時應戴上手套和口罩，並且在此過程中必須非常小心，以在處理髒的食品服務物品後立即正確洗手。

小孩

停止使用兒童區和共享娛樂項目，例如棋盤遊戲，鉛筆和便簽本，桌球檯等。經常清潔兒童接觸的物品。盡可能避免共享音頻設備，電話，平板電腦，筆記本電腦，書桌，筆和其他設備。即使有一點無禮，也應避免使用客戶帶來的食品和飲料用具以及容器，例如嬰兒奶瓶和嬰兒食品。

如果有孩子的家庭需要預訂，請提前告知他們孩子的食品安全措施。

付款方式

在入口和出口，櫃檯前和收銀處，放置指示人流疏散的標誌。如果可供使用的話盡可能使用非接觸式付款方式。要求客人和員工通過放置在收據托盤或櫃檯上而不是用手來交換現金或卡付款，以避免直接進行手工接觸。當客戶用現金支付時，禮貌地要求準確的金額。

來賓清單和聯絡方式

在許多情況下，如果客人中出現 COVID-19 陽性病例，則要求飯店經理收集有關聯絡方式的詳細信息，這些信息可用於公共衛生調查：關於此活動，請注意，您應遵守當地法規對個人資料規則的保護。



送貨和外賣



- 盡可能鼓勵外賣和送貨服務，並提供全套解決方案，包括外賣，送貨和在可能的情況下為客人提供選擇。
- 鼓勵數字和遙控訂餐（即提供通過電話或在網上提前點食物的選項）
- 為在網上的所有訂餐加設“自動回覆”的信息，說明 COVID-19 的程序協議。
- 要求顧客在等待收餐的情況下在車上等候或離開餐館，在外賣方面或可建立外賣接收區。
- 運送食物時要保持社交距離，例如，提供“不接觸”的運送，並在運送到達時發送短訊或打電話給客人。
- 在外賣接收，取出或運送食物之前，確保將食物放在“外賣”食物容器中。
- 確保食品運輸的所有包裝袋或包裝盒完全包好，這樣便可以防止食品污染。
- 定期清潔和消毒用於運送食物的冷藏箱和保溫袋。
- 遵守既定的食品安全規範以控制時間/溫度，防止交叉污染，正確洗手，沒有生病的員工，以及正確存儲食物。
- 送貨人員應在每次送貨之間佩戴口罩，戴手套並正確洗手。如果不能洗手他們應使用酒精類（70%或更多）洗雙手液對手進行消毒。
- 通過存放在適當的運輸容器中，使熱的食物保持溫度，冷的食物保持適當低溫。



重開營業



重新開啟之前：

- 在所有區域進行徹底的清潔和衛生，例如廚房，客人等候區和大廳，休息室，午餐區以及出入區。
- 消毒常用表面，包括門，門把手，安全門，椅子，信用卡終端，ATM 密碼鍵盤，收據托盤，洗手間和洗手設施。
- 安排物料供應時間表(每天，每週) 盡量避免同時進行多次排放。
- 規定物料供應到達時間必須在服務時間以外。
- 根據需要為第三方清潔公司採購選件，以協助增加清潔需求。
- 在餐廳，酒吧區，接待台和廚房等空間配備適當的衛生用品,包括洗手液分配器，優先選用非接觸式，並且為直接協助客人的所有員工和客人提供消毒濕巾。
- 使用消毒劑標記有效地對新興病毒病原體與食物接觸兼容。
- 封閉可能顧客會聚集或觸摸其他客使用的食物或食品的区域。
- 採取措施以確保員工和客人之間至少留有 6 英尺的距離。這可能包括使用地板標記或標誌以及身體實際距離。
- 重新配置空間，大廳，飲料吧，廚房和工作站，以使就餐和工作人員之間至少保持 6 英尺的距離。



- 實施技術解決方案以減少可能的人與人之間的互動：手機點餐和平板電腦菜單； 到達座位時的短信； 非接觸式付款方式。
- 印刷標牌包含有關如何阻止 COVID-19 傳播，正確洗手，促進日常防護措施，如何正確穿脫個人防護裝備(PPE)以及推動身體實際距離的信息。



擺設：計劃社交距離



為了實現身體實際距離，餐館需要根據其就餐區域的尺寸來限制座位數量。

限制容量可能因地區而異：在許多情況下，餐館可能很難平衡人們的安全並優化他們的運營。儘管如此，COVID-19 將迫使大多數餐館改變桌子和酒吧的擺設以確保所有顧客聚會時保持至少 6 英尺的距離。

實際上，社交隔離的要求，所給出的指示和所需的措施可能因企業和地區而異。在大多數情況下，我們可以假設一起去餐館的人知道他們的朋友或伴侶的健康和接觸情況。但是，在許多情況下，例如食堂或酒吧，這種假設並不適用。

從這個角度來看，在處理餐館時，應更加註意桌子的距離，而不是同用一張桌子的客人之間的距離。

但是，根據您進行的活動的類型，您可能會考慮採取更多限制性措施（透明塑料板屏障）來保護客人。綜上所述，為了保證較高的安全標準，應使用以下指示：

- 兩個不同桌子的座位必須至少保持 6 英尺的距離；
- 為了使工作人員安全通過，建議桌子之間的走廊最小寬度為 8 英尺；

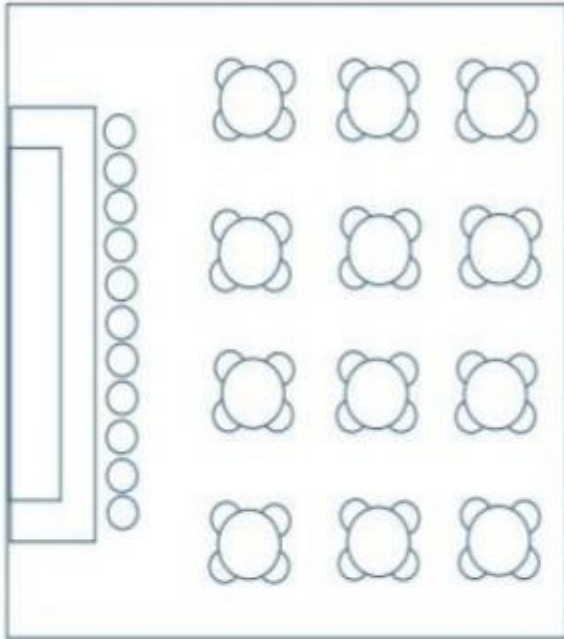
從用餐區移開桌子和椅子，以便為客人和員工保持 6 英尺的物理距離。如果不能移動桌子和椅子，請使明顯動作提示表明它們不可使用或安裝透明塑料板或其他類型的不可滲透的物理屏障，以最大程度地減少客人之間的接觸。



全球各地的許多城市正在冠狀病毒大流行期間讓餐館更容易擴展室外用餐。如果您可以擴展室外座位，請優先考慮。請記住，在這些地區提供的酒精飲料應遵守當地法律和法規。此外，請查看您的食品安全計劃/政策和程序/ HACCP（自願或已批准），並考慮採取額外的 VACCP 措施來為戶外食品服務

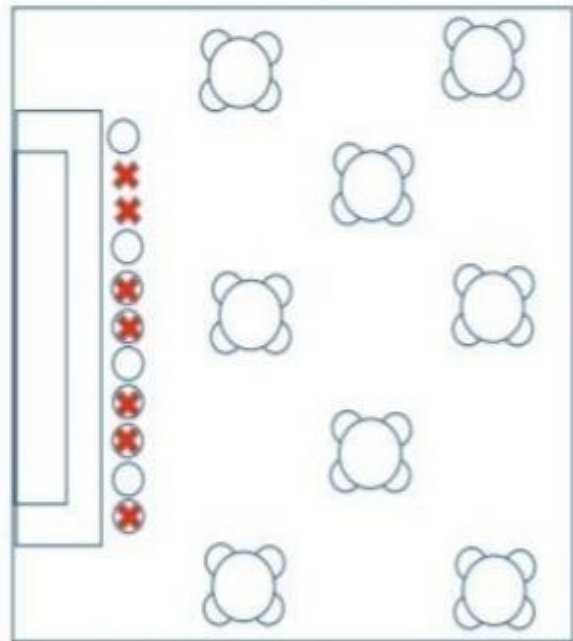


在 Covid-19 前之擺設
Before COVID-19 Layout



1000 平方英尺放置 60 個座
1000 sf area 60 seats

在 Covid-19 後之擺設
After COVID-19 Layout



1000 平方英尺放置 36 個座

1000 sf area 36 seats

COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS



DESIGNING SOCIAL DISTANCING



COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS

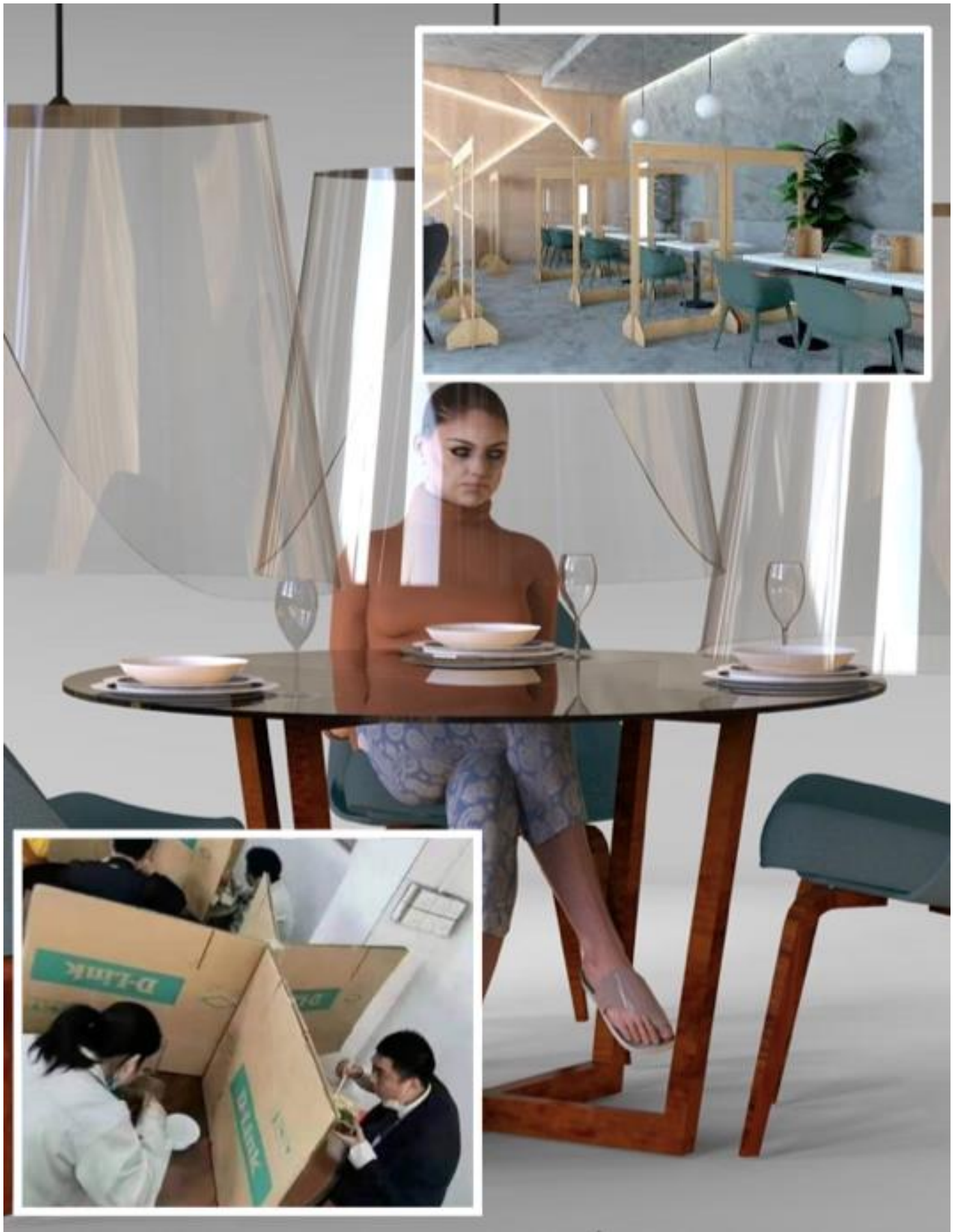


COVID-19 RESTAURANTS
Paola Cane



July 2020

GUIDANCE & BEST PRACTICES
Jocelyn C. Lee



與作者見面



PAOLA CANE 是一位資深顧問和作家，她是合規性問題，產品召回和危機管理方面的專家。她的豐富經驗包括預防，發現和應對多種危害在供應鏈，製藥，食品和飼料行業的產品。

Mail: info@miasolution.it

Skype: [pamasr1](https://www.skype.com/user/pamasr1)

Linkedin: [paola-cane-0b675a87/](https://www.linkedin.com/in/paola-cane-0b675a87/)



JOCELYN C. LEE 在食品加工設備領域的職業生涯超過 25 年，食品機構，擔任的鐵路運輸機上食品服務（州和聯邦）食品供應商，以及食品質量常規服務的質量保證，廚師，食品安全 HACCP-HARPC 首席協調員，公司官員和專業食品安全經理。Jocelyn 的廣泛背景包括烹飪開發，設施管理，食品安全 HACCP-HARPC 協調和實施，針對特殊高風險過程的 HACCP，生產質量保證/質量控制/過程控制，法規遵從性，持續改進，食品安全管理系統和啟動-初創公司諮詢顧問。

Mail: jlee@gourmetrail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/jocelynleefoodsafetyconsultant>



翻譯鳴謝



Josephine Ng

工業設計師,玩具和禮品行業設計及產品開發。專門從事專利產品的管理研究和品牌管理。

Professional Profile: <https://www.linkedin.com/in/josephine-ng-ba37306>

Dedication 貢獻

★
★ 無限感激和感謝 ★
✦ 英雄前線醫療 - 醫護專業人員 ✦
★ 冠軍級食品業從業員 ★
★ 無名英雄基本必備員工 ★



參考書目

委員會的通訊

COVID-19：歐盟指南，關於逐步恢復旅遊服務和酒店業中的衛生規程

COVID-19 餐館和食品服務指南

喬治亞州公共衛生部

SARS-CoV-2 病原體技術文獻集, INAIL

佛羅里達飯店與住宿協會與國家飯店協會和美國飯店與住宿協會合作制定的關鍵 COVID-19 重新開業招待關鍵指導標準

COVID-19 行業指南：加州公共衛生部餐廳用餐

Linee guida di indirizzo per la prevenzione della diffusione del Sars. CoV2 nel settore della ristorazione, Consiglio dell'ordine Nazionale dei tecnologi alimentari

COVID-19 重新開放指南國家飯店協會飯店業指南

COVID-19 和食品安全：世衛組織食品企業指南，WHO

COVID19 餐廳和食品配送指南，伯克來市食品安全和冠狀病毒病 2019（COVID-19），FDA

CDC 疾病預防控制中心 | 2019 年冠狀病毒病（COVID-19） | 通訊資源 | 指導文件

在 COVID-19 大流行期間支持寵物食品，P. Cane, D. Primrose

在健康危機期間管理業務，P. Cane

積極 COVID-19 預防措施

確保食品和工人安全的衛生要求，P. Chakraborty | J.C.Lee



كوفيد -19 المطاعم

إرشادات وأفضل الممارسات



ترجمة من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية، Eva Inam Al Zein

طبيب إختصاصي صحة عامة، وبنيات
المؤسسة العامة للغذاء والدواء
عمان، المملكة الأردنية الهاشمية



المطاعم إرشادات وأفضل الممارسات

يحتوي هذا الدليل على أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية الدولية وأفضل التوصيات للتعامل مع والوقاية من مخاطر كوفيد-19 أثناء إعداد وتداول الأغذية والمشروبات من قبل قطاع المطاعم. ويأخذ التقرير في الاعتبار التوصيات الصادرة عن الهيئات الوطنية والدولية التالية: منظمة الصحة العالمية (WHO)، وزارة الصحة الإيطالية، مديرية الصحة العامة في كاليفورنيا، مديرية الصحة العامة في فلوريدا، مديرية الصحة العامة في جورجيا، المعهد العالي للصحة في إيطاليا، المعهد الوطني للتأمين ضد الحوادث المهنية (INAIL) في إيطاليا، المركز الأمريكي للرقابة على الأمراض والوقاية منها (CDC)، هيئة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، وقد تم تجميعها من قبل خبراء سلامة الأغذية للمساعدة في تبادل الخبرات للوقاية من كوفيد-19 مع الزملاء وشركات المطاعم في جميع أنحاء العالم التي تحتاج إلى تبني واعتماد تدابير السلامة للوقاية من عدوى فيروس سارس - CoV - 2 .

المؤلف : الدكتورة باولا كان ميا سولوشين

Dr. Paola Cane Mia Solution

المؤلف المشارك | المحرر: جوسلين سي لي مستشار سلامة الأغذية

Jocelyn C. Lee Food Safety Consultant

نطاق الدليل

عانت المطاعم من خسائر غير مسبوقة بسبب وباء كوفيد-19، وتواجه آلاف الشركات الإعسار أو تحسب أيامها للبقاء، فقد ملايين العمال وظائفهم أو تم تسريحهم. وعلى ضوء السياسات الرامية إلى إعادة الفتح التدريجي بعد الإغلاق العالمي، تهدف هذه الوثيقة إلى تزويد المطاعم بمبادئ توجيهية متينة من أجل حماية صحة موظفيها وعملائها وضمان بقاء وازدهار أعمالهم، ودون المساس بأية تشريعات وطنية أو محلية محددة، إن الهدف من هذه الوثيقة هو تشجيع إعادة فتح أنشطة المطاعم بأمان .

وسيكفل الحوار المستمر مع السلطات الصحية العامة المحلية و/أو الوطنية بتقديم تحديثات مستمرة عن أحدث القواعد والأنظمة في المناطق الجغرافية المحددة، بما في ذلك الترتيبات الخاصة بالزبائن، والوصول إلى مراكز الرعاية الصحية المتنقلة والمستشفيات، وغيرها .

هذه التوجيهات غير مخصصة للحانات والمقاهي وقاعات الإطعام والنوادي والحفلات الموسيقية ودور التمريض وأماكن العرض أو الترفيه والفنادق ولا للمقاصف المدرسية أو الشركات.



الصفحة	قائمة المحتويات
143	المقدمة
144	التخطيط
145	التدريب والمعلومات
147	سلامة العاملين
147	نقاط رئيسية لغسل اليدين وارتداء القفازات
149	تحميل وتفريغ البضائع
150	صحة العاملين
150	تدابير الرقابة الفردية والفحص
150	قائمة التحقق من صحة وسلامة العمال
152	سلامة الزبائن
152	وصول الزبائن
152	عدم مشاركة المواد الغذائية
152	قوائم الطعام
153	أدوات الطعام
153	الأطفال
153	طرق الدفع
154	قائمة الزبائن والتواصل
154	التوصيل إلى المنزل
155	إعادة فتح عمليات الإنتاج
156	مخطط : تصميم التباعد الاجتماعي
157	مخططات قبل وبعد الكوفيد-19
160	قابل المؤلفين
161	تقدير على الترجمة
161	إهداء
162	قائمة المراجع



المقدمة

في ديسمبر 2019، انتشر فيروس جديد لم يتم التعرف عليه من قبل عند البشر في مقاطعة ووهان الصينية، حيث تم الإبلاغ عن التهاب رئوي غير معروف السبب لأول مرة بشكل كبير .

في 11 مارس/أذار 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية أن تصنيف وباء كوفيد-19 قد تغير ليصبح أزمة جائحة تسببت بمئات الآلاف من الوفيات وملايين الحالات المؤكدة المسجلة على الصعيد العالمي. حتى الآن تأثرت قطاعات، السياحة | المطاعم | وخدمات المطاعم وكانت من أكثر القطاعات تضرراً نتيجة هذا الوباء. وقد تأثر القطاع بأكمله بشدة بسبب الحجر. وفي الوقت الحالي حيث يبدو أن أزمة كوفيد-19 تحت السيطرة، لكن فيما يخص قطاع السياحة والمطاعم فإنه من الواضح تماماً أنه لن يكون هناك عودة إلى "العمل كالمعتاد"... بدلاً من ذلك يجب على قطاع المطاعم إعادة التفكير واعتماد استراتيجيات جديدة ونماذج الأعمال التجارية الجديدة .

وبالنسبة للكثيرين، فإن الخيار المؤقت القابل للتطبيق هو التحول إلى مقدمي خدمات توصيل الأغذية. وقد أعاد البعض هندسة تجربة "تناول الطعام في الخارج" نفسها من خلال إشراك العملاء في تجربة غير متوقعة لتناول الطعام متعدد الحواس في المنزل، وتوفير قوائم كاملة وأدوات المائدة وتزيين المائدة مع وجود طاهي افتراضي أو نادل يقدم الأطباق ويقدم المشورة بشأن تجربة التدوق. وتقوم الشركات الأكثر تقليدية بإعادة النظر في تصميم العديد من "المساحات" ، حيث أن الهيئات المسؤولة تلزمهم بتحديد القدرة الاستيعابية القصوى لغرف الطعام في كل منشأة غذائية لضمان مسافات التباعد الاجتماعي المطلوبة. إن التقليل من عدد الطاولات واعتماد مخططات جديدة سيجبر العديد من المطاعم على مواجهة قيود في ميزانياتها وفقدان الدخل المتوقع.



التخطيط

الإعداد والتخطيط الدقيق خطوة أساسية في أي مسعى. وتعد الخطط والإجراءات جزء أساسي لأي مؤسسة حيث توفر خارطة طريق لعمل الشركات، الإمتثال للقوانين والتشريعات، التوجيه لاتخاذ القرارات ومراجعة العمليات الداخلية في الشركة، ووضع خطة مكتوبة خاصة بكوفيد-19 في جميع مواقع العمل .

حتى بالنسبة لأولئك الذين لديهم خطة معتمدة عامة للأزمات الصحية، ينبغي إجراء تقييم شامل للمخاطر الخاصة بكوفيد-19 في جميع أماكن العمل وتعيين شخص مسؤول عن تنفيذ الخطة (PIC: Person In Charge)

لا توجد خطط يمكن أن تناسب جميع الظروف، وجائحة كوفيد-19 المفاجئة هي أزمة صحية غير عادية تتطلب تحديث الخطط الحالية لمعالجة مخاطر التعرض المحددة، ومصادر التعرض، وطرق انتقال العدوى، وغيرها من الخصائص الفريدة بفيروس كوفيد-19 .

ويتعين على خطة إدارة الأزمات لمكافحة كوفيد-19 أن تحتوي على بعض المكونات الأساسية والتي تحدد الهيكل العام:

- فريق إدارة الأزمات وورقة الإتصال (مثال، أي معلومات التواصل الخاصة بالإدارة الصحية المحلية في محيط المطعم لتوصيل المعلومات حول حدوث إصابات كوفيد-19 بين الموظفين أو العملاء)
- وثائق الإتصال بأصحاب العمل
- مصفوفة تقييم المخاطر
- نموذج تقرير الحوادث ونماذج الإخطار
- قائمة وورقة عمل أفضل الممارسات
- متابعة وسائل الإعلام
- تقييم ما بعد الأزمة ومدخلات التعافي

ليس هناك حاجة إلى صياغة دليل يحتوي على 6000 صفحة لن يجرؤ أحد على فتحه! في بعض الحالات، قد يكون إعداد مخططات مصورة أمراً كافياً، وذلك اعتماداً على نوع الأنشطة التي تقوم بإدارتها وأبعادها .

انتبه إلى أن أسوأ خطط الأزمات هي نتيجة لنسخ ولصق نماذج موحدة غير مخصصة لنقاط القوة والضعف في المطعم وملف الشركة... أعدت فقط للإمتثال للواجب القانوني أو فقط لأنه "في حال سأل شخص ما عنها سنقوم بتزويدهم بطن من الأوراق".

وترتبط كفاءة الخطة ارتباطاً مباشراً بقدرتها على تقديم تعليمات واضحة لاتخاذ الإجراءات المناسبة دون تأخير.

وكثيراً ما تركز الخطط على الكثير من الإجراءات، ولكنها تفنقر إلى فرض واحتواء إجراءات التشغيل الروتينية.

يجب وضع الخطط موضع التنفيذ: لهذا السبب يجب عليك التدريب والتواصل مع الموظفين على الخطة. الفشل في القيام بذلك، يمكن أن يسبب أثراً سلبية لا نهاية لها على عملك ويمكن أن يؤدي إلى انتقال العدوى بكوفيد-19 إلى مكان العمل وبالتالي إيقاف العمليات التصنيعية مؤقتاً أو لفترة محددة. يجب على الشركة توفير التدريب المناسب والمستمر على أساس المهام و مجالات العمل، مع الإشارة بشكل خاص إلى:



☐ كوفيد-19 الحالي (ما هو، الأمراض الناجمة عنه)

☐ طريقة الانتقال

☐ قواعد وممارسات الوقاية

☐ المسؤولية

☐ النظافة الشخصية (اليدين والجهاز التنفسي)

☐ الإستخدام الصحيح لمعدات الوقاية الشخصية ('PPE: Personal Protective Equipment')

☐ طرق التخلص من وسائل الوقاية الشخصية PPE

☐ التنظيف والتعقيم

التدريب والمعلومات

يجب على الشركة توفير التدريب المناسب والمحدث على أساس المهام وطبيعة العمل، مع الإشارة بشكل خاص إلى:

☐ الفيروس التاجي الجديد (ما هو، الأمراض الناجمة عنه)

☐ طرق الانتقال

☐ قواعد الوقاية

☐ الممارسات الصحية الجيدة

☐ التباعد الإجتماعي

☐ إدارة شؤون الموظفين

☐ المكاتب، المداخل، الإستقبال، الإدارة، أمين الصندوق، الخ.

☐ تدابير خدمات توصيل الأغذية

☐ إدارة الموردين

☐ إدارة الخدمات التقنية والصيانة

☐ التحقق والرصد

☐ إدارة حالات العدوى الإيجابية من كوفيد-19 (الزبائن والعمال)



يجب أن تتعلق المعلومات على وجه الخصوص بما يلي:

الوعي بأعراض مرض كوفيد-19 والتدابير الأساسية للوقاية من العدوى ومكافحتها؛

الفحص الذاتي في المنزل، بما في ذلك التأكد من درجة الحرارة و / أو الأعراض ؛

منع الأشخاص الذين كانوا مخالطين خلال الأيام الـ 14 الأخيرة لأشخاص تم تشخيصهم بكوفيد-19 بعد نتيجة فحص إيجابية للفيروس، أو جاءوا من مناطق أخرى موبوءة وفقاً لمؤشرات منظمة الصحة العالمية؛

الإجراءات التي يتعين اتخاذها في حالة وجود زبائن تظهر عليهم أعراض كوفيد-19 أو أعراض مشابهة لها، وكيفية الحصول على الرعاية الطبية؛

الإلتزام بالإمتثال لجميع القواعد المتعلقة بالحفاظ على التباعد الإجتماعي، ومراعاة قواعد نظافة اليدين والجهاز التنفسي، واستخدام معدات الوقاية الشخصية والحفاظ على السلوك الصحي الصحيح؛

الوعي بعدم الحضور إلى العمل، والبقاء في المنزل عند ظهور أعراض مثل الإنفلونزا كوفيد-19 / ارتفاع في درجة حرارة الجسم، وفقدان حاسة التذوق أو الشم مؤخراً وفي الحالات الصحية العامة السيئة أو إذا كانوا أو كان شخص يسكن معهم تم تشخيصه بكوفيد -19 .

في ضوء نوع وأبعاد نشاط المنشأة (التي قد تنطوي على وجود العديد من الموظفين المسؤولين عن المطابخ والموظفين المسؤولين عن توفير الخدمة) ، قد تحتاج أيضاً إلى اعتماد تدريب إضافي يستهدف هذه الفئات وتشمل معلومات أكثر شمولية بحسب الفئة المستهدفة بالإضافة إلى التدريب العام على مخاطر كوفيد-19.



يجب على عملاء وزبائن المطعم الحصول على جميع المعلومات اللازمة بطريقة يمكن الوصول إليها، بما في ذلك من خلال الوسائل الرقمية على الموقع الإلكتروني الخاص بك. ويمكنك نشر هذه المعلومات على الموقع الخاص بالمنشأة أو طباعة منشورات وعرض مجموعة التدابير من خلال علامات محددة عند مدخل المطعم. يجب أن تتضمن المعلومات: تعليمات لإستخدام مطهر اليدين، واستخدام أقنعة الوجه كلما لزم الأمر، والحفاظ على المسافة الآمنة عن العملاء الآخرين، وتجنب للمس غير الضروري لأسطح المطعم، معلومات الإتصال الخاصة بدائرة الشؤون الصحية المحلية. لا تنسى أن تضمن توافر مطهر اليدين الكحولي عند المداخل مع اللافتات التي تذكر بممارسة نظافة اليدين الجيدة. وتقدم التوصية للمطاعم بضمان توفر تفاصيل الإتصال بعملائهم وزبائنهم في حالة الحاجة إليهم لتتبع المخالطين. وينبغي أن تكون تدابير تتبع المخالطين محدودة للغاية لأغراض التعامل مع تفشي مرض كوفيد-9 ، وأن يتم وضعها وفقاً للمعايير المحلية أو الوطنية بشأن حماية بيانات الخصوصية، مع ضمان أعلى مستوى من الخصوصية وحماية البيانات.



سلامة العاملين هي مسؤولية أساسية.

من المهم فرض ممارسات النظافة الشخصية الجيدة .

يجب غسل اليدين بشكل صحيح قبل ارتداء القفازات، حتى لو تم تغييرها بشكل متكرر. ارتداء قفازات اليد لا يحل محل غسل اليدين بشكل صحيح .

ويتعين إنفاذ هذه القاعدة في الحالات التالية: بعد السعال أو العطس؛ أو بعد التعامل مع المعدات المتسخة؛ وبعد أي نشاط آخر يمكن أن يشكل احتمالاً للتلوث بكوفيد-19 .

ويجب التخلص من جميع القفازات، بما في ذلك تلك المستخدمة في إدارة النفايات، بأمان في حاويات النفايات المناسبة التي تحمل علامات مخصصة .

وينبغي أن يكون التزويد بمنتجات تنظيف اليدين والمطهرات بشكل كافٍ في مرافق غسل اليدين. وينبغي أيضاً تزويد هذه المرافق بمجففات هوائية محمولة بدون ملامسة مباشرة على الحائط أو التزود بكميات كافية من المناشف الورقية التي يمكن التخلص منها (مع توفر صناديق نفايات مناسبة). وتشمل أفضل الممارسات الصحية الشخصية الأخرى غسل الساعدين (بالإضافة إلى اليدين) وارتداء الملابس الواقية ذات الاستخدام الواحد / المعاطف / ملابس العاملين والتخلص منها بشكل متكرر إلى صناديق النفايات المخصصة لها .



نقاط أساسية



تغيير قفازات اليدين | غسل اليدين الصحيح



ينبغي أن يتم استخدام معدات الوقاية الشخصية لحماية الفم والأنف والعينين على النحو الموصى به في المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية .

نظافة المؤسسة وسلامتها (المباني والمعدات): يجب تنظيف المرافق (بما في ذلك غرف الإستراحة والتخزين والمستودعات وقاعات تناول الطعام وقاعات الاجتماعات) مع كل فترة عمل (منابرة) وفقاً لإجراءات التطهير والتعقيم التي تم اعتمادها .

الرطوبة يمكن أن تعزز بقاء الفيروس التاجي الجديد على الأسطح الخاملة؛ من المهم التخفيف من مخاطر كوفيد-19 من خلال ضمان وجود تهوية جيدة في المواقع المناسبة والحفاظ على تواتر أعلى في التنظيف. وينبغي عند استخدامها تعقيم مرشحات الهواء و/أو استبدالها بشكل أكثر تكراراً .



يجب على جميع العمال غسل أيديهم بشكل صحيح بصابون اليدين والماء الصالح للشرب (لمدة 20 ثانية على الأقل)، تليها التجفيف السليم في المواضيع الرئيسية التالية :

- قبل لمس وارتداء أقنعة الوجه PPE، أغطية الوجه، النظارات، وغطاء شعر الوجه واللحية؛
- قبل البدء بالعمل؛
- قبل البدء في إعداد الطعام (عند التنقل بين العمل مع الأطعمة النيئة والأطعمة الجاهزة للأكل، الخ) ؛
- بعد لمس وإزالة أقنعة الوجه PPE، وأغطية الشعر، والنظارات، وأغطية شعر الوجه واللحية؛
- بعد التعامل مع المواد الكيميائية؛
- بعد التعامل مع المواد الخام أو المنتجات النهائية؛
- بعد التعامل مع المعدات الملوثة، أو عية القمامة، الأطباق وأواني المطبخ؛
- بعد كل استراحة، بعد العودة من غرف التخزين؛
- بعد السعال أو تنظيف الأنف أو العطس؛
- عد لمس الوجه أو الشعر وبعد استخدام المرافق الصحية؛
- بعد القيام بأي إجراء يمكن أن يلوث اليدين، بما في ذلك التعامل مع المال. تحظر الممارسات غير الصحية مثل التدخين أو المضغ أو الأكل أو العطس أو السعال على الطعام غير المغطى ومواد تغليف المواد الغذائية والأسطح الملامسة للمواد الغذائية، والبصق (حتى في سلة النفايات) داخل المنشأة الغذائية بما في ذلك مناطق التصنيع الغذائي والتوزيع والتخزين ومناطق الدخول - الخروج / مناطق الاستقبال والتسليم، ومناطق الإستراحة، ومناطق غسل اليدين، ومواقف السيارات.

عندما تستخدم القفازات لملامسة المنتجات الغذائية (الغذاء، مواد التغليف، التوابل، أدوات المائدة، الأطباق، والمناديل، الخ)، يجب أن تكون ذات استخدام واحد ونظيفة وخالية من الثقوب .

وتستخدم قفازات اليدين ذات الاستخدام الواحد لتجنب التلوث عبر: تغيير القفازات عند تبديل المهام (عند التبديل من العمل مع الأطعمة النيئة والأغذية الجاهزة للأكل، الخ)، تغيير القفازات كل 4 ساعات، وتغيير القفازات عند اتساخها أو تمزقها. من المهم الإشارة إلى أن الموظفين الذين يتعاملون مع المواد الغذائية الأولية النيئة يجب أن لا يسمح لهم بالعمل في مناطق المواد الغذائية قيد التجهيز والتغليف لتجنب التلوث التبادلي ما لم يكونوا قد استبدلوا ملابسهم بالكامل، ومعدات الوقاية الشخصية، وغسل أيديهم جيداً .

يجب على جميع الموظفين الذين يستبدلون القفازات غسل أيديهم وتجفيفها بشكل صحيح قبل وضع أزواج جديدة من القفازات ذات الاستخدام الواحد. وتنظيف الملابس الواقية يومياً، إن لم تكن ذات استخدام واحد. لا يجوز للعمال ارتداء ملابس الوقاية الشخصية PPE خارج مناطق تجهيز الأغذية (منطقة المرافق الصحية، منطقة الإستراحة، غرف الاجتماعات، خارج الممرات المشتركة، الخ). يجب على الموظفين العاملين في تداول الأغذية الحفاظ على درجة عالية من النظافة. عند دخول مناطق إعداد الأغذية (مناطق التصنيع عالية ومنخفضة المخاطر) ارتداء ملابس PPE الوقاية الشخصية الخاصة بالعمل، قناع الوجه (ذات الاستخدام الواحد أو الأقنعة غير الطبية المعتمد تعقيمها وتطهيرها)، وشباك الشعر، وشباك شعر الوجه / غطاء اللحية لضمان أن شعر الرأس، شعر الوجه (اللحي، الشوارب، السوالف، الخ)، العرق، الخ لا تلوث المنتجات الغذائية، والأسطح الملامسة للغذاء، ومواد التعبئة والتغليف بالإضافة إلى الأحذية وقفازات اليدين.





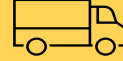
تغيير أقمعة الوجه • • كل 4 ساعات • مباشرة بعد أن يصبح قناع الوجه رطباً • مباشرة بعد العطس أو السعال في قناع الوجه. يجب على جميع الموظفين الذين يغيرون أقمعة الوجه غسل وتجفيف أيديهم جيداً قبل وضع أقمعة الوجه الجديدة .

الندلاء والقائمين على غسل الصحون وغيرهم من العمال الذين يقومون بنقل الأدوات المستخدمة من قبل الزبائن (الكؤوس المتسخة، الأطباق، المناديل، الخ) أو يتعاملون مع أكياس القمامة. يجب عليهم ارتداء القفازات ذات الاستخدام الواحد (وغسل أيديهم قبل ارتداء قفازات جديدة وبعد إزالتها) وتزويدهم بالمآزر وتغييرها بشكل متكرر.

• يجب على الموظفين القائمين على غسل الأطباق وأدوات الطعام ارتداء أدوات الحماية لحماية العينين والأنف والفم من الملوثات باستخدام أغطية الوجه والنظارات الواقية و/ أو دروع الوجه. ويجب توفير مآزر غير نافذة وتغييرها بشكل متكرر. وينبغي أن تظهر أدوات الحماية القابلة لإعادة الاستخدام مثل دروع الوجه والنظارات الواقية بشكل صحيح بين الاستخدامات.



تحميل وتفريغ البضائع



وفقاً للتوجيهات التي وضعتها الجهات المختصة في العديد من البلدان، فإن ما يلي (من وزارة النقل والبنية التحتية الإيطالية) تعتبر أمثلة على "أفضل الممارسات" :

من الناحية المثالية، يجب على السائقين ارتداء قفازات أو أقمعة أو البقاء في سياراتهم.

يمكن للسائقين الوصول إلى منطقة التفريغ / التحميل، حتى لو لم يقوموا بارتداء وسائل الحماية الشخصية، لكن يجب أن لا يغادروا سياراتهم ويجب أن لا يكونوا أقرب من 3 أقدام (1 متر) من الموظفين الآخرين .

يجب أن لا يكون هناك تلامس مباشر مع الموظفين أثناء التحميل / التفريغ، بما في ذلك تبادل الوثائق، ويجب على السائق / الموظفين الحفاظ على مسافة لا تقل عن 6 أقدام .

ينبغي أن لا يكون هناك أي منفذ إلى مباني الشركة باستثناء المرافق الصحية، ويجب أن يكون لهذه المرافق مغاسل كافية لغسل اليدين.

يُسمح للطرود والمستندات وغيرها من أنواع السلع السريعة، ولكن لا ينبغي أن يكون هناك تلامس مباشر بين المتلقي/الساعي .



في الحالات التي من الضروري أن يكون العامل على بعد 3 أقدام (1 متر) أو أقل عن شخص آخر، وبدون توفير أي وسائل الحماية الشخصية، يجب عليهم استخدام أقنعة الوجه في داخل وخارج المنشأة.

يشمل التباعد الجسدي طرقاً جديدة للعمل، مثل: الحد من أوقات الدخول والخروج المتداخلة ودون تنسيق مسبق وإعادة جدولة أوقات الموردين لتنزيل السلع.

صحة الموظفين

تدابير الرقابة الفردية والفحص

- توفير فحص لدرجات الحرارة و / أو فحص للأعراض لجميع الموظفين في بداية مناوبتهم وأي بائع، مقاول، أو أي عمال آخرين قد يدخلون المنشأة الغذائية. تأكد من أن الأشخاص القائمين على فحص درجة الحرارة / الأعراض يتجنبون التلامس المباشر مع الموظفين إلى أقصى حد ممكن. يجب على كل فاحص والموظفين ارتداء أقنعة الوجه عند الفحص.
- إذا تطلب اعتماد الفحص الذاتي في المنزل، وهو بديل مناسب للفحص في المنشأة الغذائية، تأكد من إجراء الفحص قبل مغادرة الموظف المنزل للعمل واتباعه المبادئ التوجيهية للمركز الأمريكي للرقابة على الأمراض والوقاية منها (CDC : Center for Disease Control and Prevention)، على النحو المبين في قسم التدريب والمعلومات أعلاه.

قائمة التحقق من صحة وسلامة الموظفين

- إعداد توجيهات النظافة الشخصية وفقاً للتوصيات الوطنية وتوصيات منظمة الصحة العالمية، من خلال وضع علامات محددة في المرافق الصحية وغرف تغيير الملابس والمداخل والمناطق الأكثر وضوحاً في المنشأة.
- توفير كتيبات وبروشورات تحتوي على معلومات تشرح حظر الدخول والإقامة في المنشأة في حال ظهور ارتفاع في درجات الحرارة أعلى من 37.5 درجة مئوية، في حال ظهور الأعراض أثناء ساعات العمل، أو في حال المخالطة المباشرة لأشخاص ظهرت نتائجهم المخبرية إيجابية بإصابتهم خلال الأيام الـ 14 السابقة .
- تزويد الموظفين بأدوات الوقاية الشخصية، واستخدامها وفقاً للمؤشرات التي وضعتها هيئة سلامة الغذاء المحلية والمبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية.
- تشجيع غسل اليدين المتكرر، وتغيير القفازات، عن طريق ترك كميات وافرة من مطهرات اليدين والقفازات الاحتياطية.
- إعلام وتدريب الموظفين على الطرق الصحيحة لإزالة القفازات وغيرها من أدوات الحماية الشخصية وكيفية التخلص منها بشكل صحيح. يمكن أن تشكل عملية إزالة أدوات الوقاية الشخصية خطراً للتلوث إذا لم يتم القيام بها بشكل صحيح.
- اعتماد إجراءات غسل اليدين إلى منطقة الساعد، وإن أمكن استخدام وسائل الوقاية المتاحة.
- توفير مطهرات اليدين وترك كميات وافرة منها عند مدخل أي غرفة، بجوار أي محطة عمل، في المرافق الصحية وغرف الإستراحة.



- ترك أماكن مناسبة للعاملين لإيداع ملابس عملهم وضمان ظروف النظافة الصحية المناسبة لهم. تجنب الإختلاط بين الملابس الشخصية للعاملين، من خلال اعتماد تدابير مناسبة تضمن النظافة في غرف تغيير الملابس.
- في حال خضوع العمال لفحوصات قراءة درجة حرارة الجسم، احترام التوجيهات الحالية فيما يخص حماية المعلومات الشخصية، وإبلاغ العمال عن التوجيهات ، حتى لو شفويًا.
- توفير عمليات تنظيف دورية في نهاية كل مناوبة، وتطهير لوحات المفاتيح، أجهزة الكمبيوتر المحمولة، والشاشات التي تعمل باللمس، فأرة الكمبيوتر وأزرار (المساعد، مقابض الباب، الخ) بالمنظفات المناسبة، سواء في المطبخ أو في الممرات.
- وضع خطط تعقيم دوري للغرف، البيئة المحيطة، وأماكن العمل والمناطق المشتركة بما في ذلك غرف تغيير الملابس والمرافق الصحية والمطبخ.
- في حالة وجود شخص تم تشخيص إصابته بكوفيد-19 داخل مقر المنشأة الغذائية، يجب البدء بعمليات التنظيف وتطهير المنشأة، وتهويتها جيداً.
- حيثما أمكن، توفير خدمة التوصيل إلى المنازل.
- إذا أمكن، قم بتحديد باب للدخول وباب للخروج من الغرف المختلفة وضمان وجود المنظفات، واللافتات المناسبة التي تشير إلى وجودها قرب المداخل والمخارج .
- توفير تهوية مستمرة للغرف المشتركة، وتحديد أوقات العمل لكل موظف بالإضافة إلى إجبارهم بالحفاظ على مسافة أمان متر واحد عن الموظفين الآخرين في نفس الغرفة.
- النظر في تركيب أجهزة تنقية الهواء عالية الكفاءة ، ورفع مستوى مرشحات الهواء في المبنى إلى أعلى كفاءة ممكنة، وإجراء تعديلات أخرى تكفل زيادة كمية الهواء الخارجي والتهوية في جميع مناطق العمل.
- فيما يتعلق بدخول الموردين، تحديد إجراءات الدخول والعبور والخروج، من خلال توضيح آلية ومناطق العبور والأوقات المناسبة لذلك، من أجل الحد من إمكانيات المخالطة بين الموظفين.
- فرض على سائقي سيارات النقل البقاء على متن سياراتهم. فيما يخص عمليات التحميل والتفريغ اللازمة، يجب على السائق الحفاظ على مسافة الأمان متر واحد بجديّة وحرص شديد.
- للموردين / وسائل النقل / أو غيرهم من الموظفين الخارجيين، تحديد / تركيب مرافق صحية مخصصة لهم وضمان تنظيفها بشكل كافٍ يومياً.
- إذا كان هناك خدمة توصيل منزلية تنظمها المنشأة الغذائية، يجب ضمان سلامة العاملين وأخذها بعين الاعتبار خلال كل عملية توصيل.
- إفضل أوقات الإستراحة للموظفين، وفقاً لقوانين وساعات العمل ، للحفاظ على بروتوكولات التباعد الجسدي.
- الحد من عدد الموظفين المسموح بتواجدهم في غرف الإستراحة في وقت واحد.



سلامة الزبائن



يجب على المطاعم اتخاذ تدابير معقولة، بما في ذلك نشر اللافتات في المواقع الإستراتيجية والواجهات الواضحة للعين المجردة، لتذكير العملاء بأنه يجب عليهم استخدام مطهرات اليدين وأغطية الوجه والحفاظ على التباعد الجسدي أثناء انتظار الخدمة وتناول الطعام على الطاولة أو تناولها خارج المطعم .

كن مطمئناً أثناء التواصل، بحيث لا ينظر إلى تدابيرك الوقائية على أنها تعكس درجة عالية من الخطورة في المنشأة الغذائية. كن صبوراً أثناء طلب المزيد من المعلومات منك واطرح بهدوء ووضوح أن جميع التدابير التي تتخذها هي للمساعدة في حماية صحة جميع العملاء لديك. لا تنسى أبداً شكرهم على صبرهم خلال عملك لضمان سلامتهم .



وصول الزبائن



يجب اعتماد حلول تنظيمية كافية لتجنب تجمعات العملاء عند الدخول إلى المنشأة الغذائية. يجب أن يتم تحديد العدد المسموح به من الزبائن حسب حجم المبنى.

لا تسمح للعملاء بالتجمع عند المدخل، أو في مناطق الانتظار أو مناطق الطاولات. تجنب تقديم أي أنواع من الطعام أو المشروبات للعملاء المنتظرين .

قم بتصميم مسار لضمان فصل الزبائن خلال انتظار الخدمة والتي يمكن أن تشمل علامات أرضية، التباعد في الهواء الطلق، الانتظار في السيارات، وطلب الدقة منهم بقدر ما يمكن عند القيام بالحجوزات.

كما ورد سابقاً، يجب توفير التعليمات الكاملة حول نظافة اليدين والتباعد الجسدي والتدابير الصحية.

إذا كان ذلك ممكناً، قم بتحديد باب للدخول وباب خروج. ربما ينطبق هذا التدبير على مختلف الصالات والغرف.

ضمان وجود مرافق غسل اليدين ومطهرات اليدين، مشار عليها بعلامات مناسبة بالقرب من كل باب.

تحديد دخول / الخروج من وإلى المرافق الصحية من خلال إنشاء مسارات التي من شأنها تجنب الإختلاط بين العملاء والموظفين وتشمل وضع علامات على الأرضيات قبل المرافق الصحية إذا لزم الأمر.

عدم مشاركة الأغذية



توفير مواد غذائية بحرص فردية مثل الزيت والملح والفلفل والتوابل لتجنب مشاركتها بين الزبائن .

قوائم الطعام



لتجنب الملامسة غير الضرورية لأسطح المطعم، فإنه من الجيد توفير قوائم الأغذية لإستخدام واحد أو جعلها الكترونية بحيث يمكن للعملاء عرضها على جهازهم الإلكتروني الشخصي. إذا كانت قائمتك موسمية أو معدة على شكل يومي، فقد يقرأها الموظفون المسؤولون عن خدمة العملاء (أو يحفظونها عن ظهر قلب)، ويقوموا بتقديم المشورة والإقتراحات حول الأصناف. اسأل نفسك إلى أي مدى يمكنك أن تطلب من العملاء التقدم بطلب مسبق، عندما يحجزون طاولاتهم ، وإعطاء هذا الخيار قدر الإمكان، لأنه سييسط العديد من الترتيبات .

إذا لم يكن أي من هذه الحلول يناسبك، أو من الصعب جداً إدارته لعملك، يجب عليك تطهير كل قائمة بشكل صحيح قبل وبعد استخدام العميل.

أدوات الطعام



قم بإيقاف تجهيز الطاولات مسبقاً والتوجيه بالعمل على تجهيزها عند وصول العملاء مباشرةً. المناديل وأدوات المائدة والأواني الزجاجية وجميع أدوات المائدة الأخرى، يجب توفيرها ووضعها على الطاولة بعد وصول العملاء مباشرة. لا



تترك أي نشرات، حاملات المناديل الورقية، الشموع، الأزهار أو أي شيء آخر على الطاولة: إبقه نظيفاً وخالياً من ما هو غير ضروري.

يجب إزالة غطاء المائدة المتسخ والمناديل المستخدمة على طاولات الطعام مباشرة بعد استخدام كل عميل ونقلها من مناطق تناول الطعام إلى أكياس محكمة الإغلاق. على العاملين ارتداء القفازات وأقنعة الوجه عند التعامل مع الأقمشة المتسخة ويجب أخذ الحيلة والحذر وغسل أيديهم بشكل صحيح مباشرة بعد التعامل مع أدوات خدمة الطعام الملوثة.

الأطفال

التوقف عن استخدام المناطق المخصصة لألعاب الأطفال والأدوات الترفيهية المشتركة مثل الألعاب اللوحية، وأقلام الرصاص، ودفاتر الملاحظات، طاولات البلياردو، الخ. الحرص على تنظيف الأماكن التي يلمسها الأطفال بشكل متكرر. تجنب مشاركة الأجهزة السمعية والهواتف والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة المكتبية والأقلام وغيرها من الأجهزة كلما أمكن ذلك. تجنب بأدب استخدام الأواني وأدوات الطعام التي يتم إحضارها من قبل العملاء، مثل زجاجات الأطفال وأطعمة الرضع. إذا تم الحجز من قبل عائلة لديها أطفال، أبلغهم بأدب مسبقاً بتدابير سلامة الغذاء للأطفال.

طرق الدفع

ضع لافتات تظهر إشارات متعلقة بالتباعد الجسدي بين الأشخاص عند المداخل والمخارج، أمام الكاونتر وصندوق الدفع. استخدام خيارات الدفع بدون ملامسة قدر الإمكان، إذا كانت متوفرة. الطلب من العملاء والموظفين تبادل الدفعات النقدية أو البطاقات عن طريق وضعها على طبق إيصالات أو على الطاولة بدلاً من اليد لتجنب الملامسة المباشرة باليد. عندما يدفع العميل نقداً، يفضل أن تكون القيمة المحددة بالفاتورة لتجنب تبادل النقود واللامسة.

قائمة الزبائن والتواصل

في كثير من الحالات يطلب من مدراء المطاعم جمع معلومات دقيقة حول تفاصيل التواصل مع الزبائن التي قد تخدم إستقواء الصحة العامة إذا ظهرت حالات كوفيد-19 إيجابية بين الزبائن : وفيما يتعلق بهذا النشاط، يرجى الإنتباه إلى أنه يجب الإلتزام دائماً بقوانين حماية البيانات الشخصية تبعاً للقوانين والتشريعات المحلية .



التوصيل إلى المنزل والوجبات السريعة

- تشجيع تناول الطعام خارج المطعم أو خدمة التوصيل كلما أمكن ذلك، وتقديم مجموعة كاملة من الطول، بما في ذلك توصيل الوجبات السريعة وتسليمها، أو توفير خدمات شراء الطعام من السيارة للعملاء إن أمكن ذلك.
- تشجيع استخدام الطلبات الإلكترونية إن أمكن (أي تقديم خيارات لوضع الطلبات مقدماً عبر الهاتف أو عبر الإنترنت)
- إنشاء رسائل "الرد التلقائي" لجميع الطلبات الواردة عبر الإنترنت لشرح بروتوكولات كوفيد-19 .
- الطلب من العملاء الإنتظار بعيداً عن المطعم لمسافة آمنة أو داخل السيارة لإنتظار استلام طلبهم الخاص بهم، أو إنشاء مناطق مخصصة لإستلام الطلبات.



- تطبيق قواعد التباعد الجسدي عند توصيل الطعام، على سبيل المثال، توفير خدمة "بدون ملامسة" عند التسليم وإرسال تنبيهات أو رسائل نصية عند وصول الطلب.
- التأكد من وضع المواد الغذائية في أوعية مخصصة "للتسليم" قبل تسليمها، أو توصيلها.
- التأكد من أن أي عملية تعبئة وتغليف مستخدمة لنقل المواد الغذائية قد تمت بطريقة تمنع تلوث المواد الغذائية.
- تنظيف وتعقيم المبردات والحقائب المعزولة المستخدمة في توصيل الأطعمة بشكل روتيني.
- مراعاة ممارسات سلامة الغذاء الموصى بها للتحكم بالوقت/درجة الحرارة، منع التلوث التبادلي، غسل اليدين بشكل صحيح، عدم وجود عمال مرضى، والتخزين السليم للأغذية.
- يجب على موظفي التوصيل ارتداء أقنعة الوجه وارتداء القفازات وغسل أيديهم بشكل صحيح بين كل عملية توصيل، قدر الإمكان. إذا لم يكن غسل اليدين متاحاً، فيجب تطهير اليدين باستخدام مطهر اليدين الكحولي (70% أو أكثر).
- إبقاء الأطعمة الساخنة ساخنة والباردة باردة من خلال تخزين في عبوات مناسبة خلال توصيلها.



إعادة فتح عمليات الإنتاج

قبل إعادة الافتتاح:

- إجراء تنظيف شامل وتعقيم في جميع الأماكن، مثل المطابخ ومناطق انتظار العملاء والممرات وغرف الإستراحة ومناطق تناول الطعام ومناطق الدخول والخروج.
- تطهير الأسطح المستخدمة عادةً بما في ذلك الأبواب ومقابض الأبواب، المقاعد، أجهزة بطاقات الإئتمان، أطباق الفواتير، المرافق الصحية، ومرافق غسل اليدين .
- إعداد جدول زمني لإستلام الإمدادات (يوميًا، أسبوعيًا)، وتجنب الإستلام المتعدد في آن واحد وبدون تنسيق مسبق.
- يجب أن يكون وقت استلام الإمدادات إلزامياً خارج ساعات الخدمة .
- التوجه لخيار استخدام شركات التنظيف للمساعدة في تحقيق متطلبات النظافة المتزايدة ، حسب الحاجة .
- تجهيز مساحات مثل غرف الطعام، والطاولات، والمطابخ بالمنتجات الصحية المناسبة، بما في ذلك وضع مطهرات اليدين، ويفضل بدون تلامس، ومناديل معقمة لجميع العملاء والموظفين الذين يقدمون الخدمات المباشرة للعملاء .
- استخدام المطهرات التي تحمل بطاقة بيان تشير إلى فاعليتها ضد مسببات الأمراض الفيروسية الناشئة ومسموح بها للتلامس مع المواد الغذائية.
- إغلاق المناطق التي قد يتجمع فيها العملاء أو يتم من خلالها لمس المواد الغذائية أو أدوات تناول الطعام التي قد يستخدمها الآخرون .
- تنفيذ التدابير اللازمة لضمان التباعد الجسدي بين العاملين والعملاء على الأقل ستة أقدام. ويمكن أن يشمل ذلك استخدام علامات على الأرضيات والحواجز .
- إعادة ترتيب المساحات، الممرات، الطاولات، المطابخ ومحطات العمل للسماح بمسافة تباعد جسدي على الأقل ستة أقدام بين العملاء والموظفين .
- تنفيذ حلول تكنولوجية للحد قدر الإمكان من التلامس بين الأشخاص: الطلب باستخدام الهاتف أو القوائم الإلكترونية ، توفير خيارات الدفع الإلكتروني بدون الملامسة .
- طباعة لافتات تحتوي على معلومات حول كيفية وقف انتشار كوفيد-19، وطرق غسل اليدين بشكل صحيح، وتعزيز تدابير الحماية اليومية، وكيفية ارتداء وخلع أدوات الوقاية الشخصية بشكل صحيح وتعزيز التباعد الجسدي.



المخطط: تصميم التباعد الجسدي

من أجل ضمان تنفيذ التباعد الجسدي، على المطاعم الحد من عدد المقاعد المخصصة لجلوس العملاء وفقاً لأبعاد منطقة تناول الطعام الخاصة بهم.

قد تختلف القدرة الإستيعابية: في كثير من الحالات تجد المطاعم صعوبة في تحقيق التوازن بين سلامة الأشخاص وتحسين عملياتهم. ومع ذلك، فإن كوفيد-19 سيُجبر غالبية المطاعم على تغيير تصميم الطاولات وأماكن الجلوس وتخطيطاتها لضمان بقاء جميع العملاء على بعد 6 أقدام على الأقل.

في الواقع، إن شرط الإبتعاد الجسدي، والمؤشرات المقدمة والتدابير المطلوبة قد تتفاوت من أعمال إلى أخرى وكذلك من منطقة إلى أخرى. في معظم الحالات يمكننا أن نفترض أن الناس الذين يذهبون إلى المطعم معاً على بيئة من الظروف الصحية و ظروف المخالطة لأصدقائهم ومرافقيهم. ومع ذلك، هناك العديد من الحالات مثل المطاعم أو أماكن تقديم الطعام التي لا ينطبق عليها هذا الإفتراض.

من هذا المنظور، عند الحديث عن قطاع المطاعم، يجب الأهتمام بشكل أكبر بالمباعدة بين الطاولات بدلاً من التباعد بين الأشخاص الذين يشغلون نفس الطاولة.

ومع ذلك، اعتماداً على نوع النشاط الذي تديره في المطعم عليك اعتماد تدابير مشددة مثل (استخدام حواجز PLEXIGLASS ، الخ) لحماية الزبائن. وذلك لضمان تنفيذ أعلى معايير السلامة، ينبغي تطبيق الإرشادات التالية :

- يجب وضع المقاعد بين طاولتين مختلفتين بشكل يضمن تباعدهم مسافة لا تقل عن 6 أقدام؛
- وضع ممرات تسمح بمرور الموظفين بين الطاولات بشكل آمن بحيث يكون عرضها 8 أقدام على الأقل للسماح بالمرور الآمن للموظفين؛
- إزالة الطاولات والكراسي من مناطق تناول الطعام بشكل يحافظ على مسافة ستة أقدام بين العملاء والموظفين. إذا تعذر نقل الطاولات والمقاعد، استخدم إشارات مرئية لإظهار أنها غير متاحة للإستخدام أو قم بتثبيت ألواح PLEXIGLASS أو أي أنواع أخرى من الحواجز غير النافذة لتقليل الإختلاط بين العملاء.

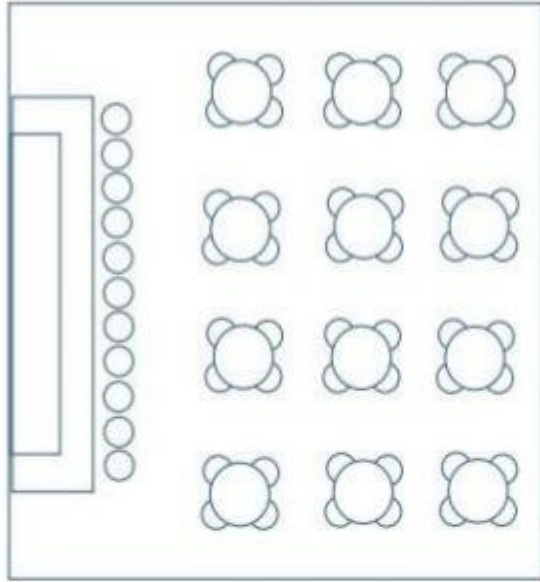


طبقت العديد من المدن في جميع أنحاء العالم تسهيلات تسمح للمطاعم بتوسيع المساحات المخصصة لتناول الطعام في الهواء الطلق خلال جائحة الفيروس التاجي. إذا كان بإمكانك توسيع المقاعد في الهواء الطلق، اجعلها من أولوياتك. تذكر أن المشروبات الكحولية في تلك المناطق يجب أن تمتثل للقوانين والتشريعات المحلية. وعلاوة على ذلك، راجع خطة سلامة الأغذية الخاصة بك/ السياسات والإجراءات/ نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة HACCP (الطوعية أو المعتمدة) والنظر في تدابير إضافية لنقاط التحكم الحرجة لتقييم قابلية الإصابة VACCP لخدمة الطعام في الهواء الطلق.



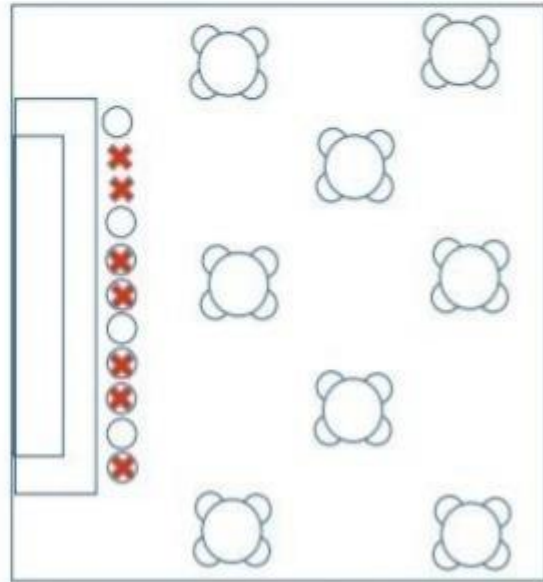
كوفيد-19 إرشادات وأفضل الممارسات
المطاعم

التصميم قبل كوفيد-19



مساحة 1000 قدم مربع 60 مقعد

التصميم بعد كوفيد-19



مساحة 1000 قدم مربع 36 مقعد

COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS

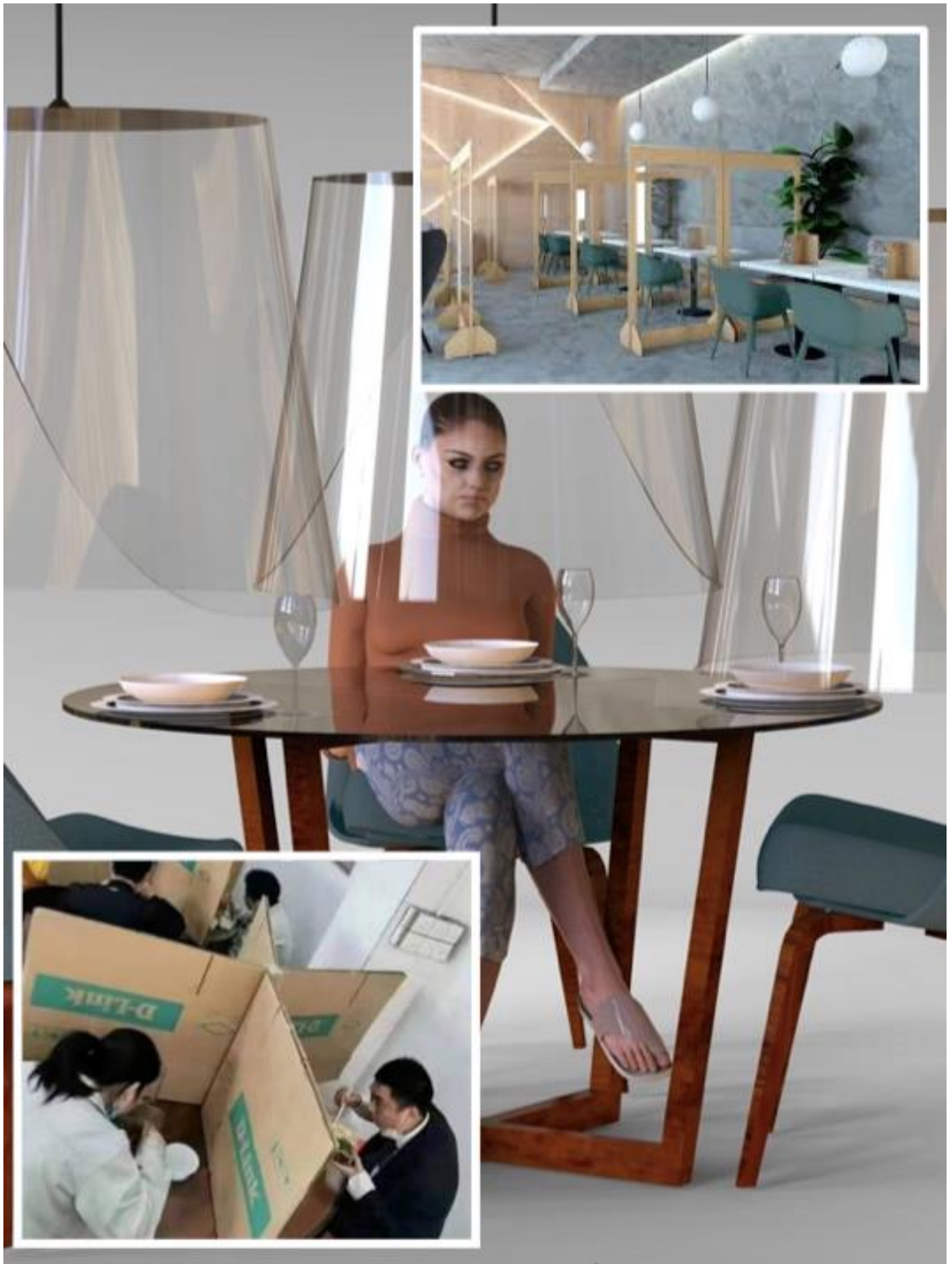


DESIGNING S O C I A L D I S T A N C I N G



COVID19 Guidance And Best Practices
RESTAURANTS





ابل المؤلفين



PAOLA CANE

هي من كبار المستشارين والمؤلفين، خبيرة في قضايا الإمتثال، وسحب المنتجات وإدارة الأزمات. وتشمل خبرتها الواسعة الوقاية من المخاطر المتنوعة للمنتجات في سلسلة الإمداد الغذائي، وقطاع الأدوية والأغذية والأعلاف، والكشف عنها والاستجابة لها.

البريد الإلكتروني: info@miasolution.it

pamasr1: **Skype**

paola-cane-0b675a87/ :**LinkedIn**



JOCELYN C. LEE

تمتد خبرتها العملية لأكثر من 25 عاماً في مصانع المواد الغذائية والمنشآت الغذائية، بالإضافة إلى مورد لخدمة الغذاء وسلامة الأغذية على مستوى الولاية والمستوى الوطني، ضمان الجودة، طاه ، منسق رئيسي لسلامة الأغذية في تحليل المخاطر والضوابط الوقائية القائمة على المخاطر HARPC - تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة HACCP ، مدير شركة سلامة الأغذية.

تتضمن خلفية جوسلين الواسعة تطوير اساليب الطهي، وإدارة المرافق، وتنسيق وتنفيذ HACCP-HARPC لسلامة الأغذية، HACCP للعمليات الخاصة عالية المخاطر، وضمن جودة الإنتاج/ مراقبة الجودة/ مراقبة العملية التصنيعية للمواد الغذائية، الإمتثال للتشريعات الناظمة، التحسين المستمر، انظمة إدارة سلامة الأغذية والاستشارات الناشئة.

البريد الإلكتروني: jlee@gourmetrail.com

<https://www.linkedin.com/in/jocelynleefoodsafetyconsultant> :**LinkedIn**



تقدير على الترجمة



الترجمة إلى اللغة العربية

"ايفا انعام" كايد الزين

طبيب إختصاصي صحة عامة- وبائيات

المؤسسة العامة للغذاء والدواء

عمان، المملكة الأردنية الهاشمية

النبذة المهنية: <https://www.linkedin.com/in/eva-inam-al-zein-82588b125>

البريد الإلكتروني: Eva.alzein@hotmail.com

Eva.alzain@jfda.jo



مراجعة وتدقيق

أمجد عبدالرحمن رشايده

مستشار سلامة وتكنولوجيا الغذاء – مدير الغذاء

المؤسسة العامة للغذاء والدواء

البريد الإلكتروني: Amjad.rashaideh@jfda.jo





مراجعة وتدقيق

سمير صالح أبو علي

مستشار سلامة الغذاء – رئيس قسم الغذاء المتداول
المؤسسة العامة للغذاء والدواء

البريد الإلكتروني: Sameer.Abu-Ali@jfda.jo

النبة المهنية: <https://www.linkedin.com/in/samir-abu-ali-18ba8310b>

18ba8310b

إهداء

★ كل الشكر والإمتنان ★

★ لأبطال خط الدفاع الأول مختصون الرعاية الصحية والكوادر الطبية

★ أبطال قطاع الصناعات الغذائية

★ الأبطال المجهولين العاملين في المهن الأساسية



COMMUNICATION FROM THE COMMISSION

COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments

COVID-19 GUIDANCE FOR RESTAURANTS AND FOODSERVICE ESTABLISHMENTS, Georgia Department of public Health

Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione, INAIL

Critical COVID-19 Guidance Standards for Hospitality Reopening Developed by the Florida Restaurant and Lodging Association in partnership with the National Restaurant Association and the American Hotel and Lodging Association

COVID-19 Industry Guidance: Dine in Restaurants, California Department of Public Health

Linee guida di indirizzo per la prevenzione della diffusione del Sars. CoV2 nel settore della ristorazione, Consiglio dell'ordine Nazionale dei tecnologi alimentari

COVID-19 Reopening Guidance A Guide For The Restaurant Industry, National Restaurant association

COVID-19 and food safety: guidance for food businesses, WHO

COVID19 Guidance for restaurants and food delivery, City of Berkeley Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), FDA

CDC Centers for Disease Control and Prevention | Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) | Communication Resources | Guidance Documents

Supporting pet food during the COVID-19 pandemic, P. Cane, D. Primrose

Managing business during the health crisis, P. Cane

ACTIVE COVID-19 Prevention Measures

Sanitation-Hygiene Requirements Ensuring Safe Food and Workers,P. Chakraborty | J.C.Lee

