

Guida al Coronavirus per supermercati, negozi di generi alimentari e farmacie

Derrick Van Gennep*†, Chen Shen† and Yaneer Bar-Yam†

*Harvard University, †New England Complex Systems Institute

(tradotto da R. Santilli; A. Rossi)

March 19, 2020

L'acquisto e la fornitura di beni di prima necessità in un periodo di emergenza richiede particolari attenzioni. A tal riguardo, si fornisce un elenco di accorgimenti che supermercati, negozi di generi alimentari e farmacie dovrebbero porre in essere per prevenire la diffusione del Coronavirus.

- Gli addetti degli esercizi commerciali che sospettano di aver contratto il Coronavirus, o che mostrano sintomi da raffreddamento, devono evitare di recarsi al lavoro.
- Occorre evitare gli assembramenti diminuendo il numero di persone che possono accedere al negozio contemporaneamente. Il numero massimo di accessi contemporanei consentiti dipende dalle dimensioni del negozio e dal numero di clienti che il negozio serve quotidianamente.
- Se i clienti devono attendere in fila, le file d'attesa andrebbero possibilmente organizzate all'aria aperta, lasciando una distanza tra un cliente e l'altro di almeno 2 metri / 6 ft. Gli esercizi commerciali possono disegnare a terra delle linee per aiutare i clienti a comprendere dove posizionarsi.
- Gli esercizi commerciali che dispongono di ampi parcheggi possono organizzare le file d'attesa chiedendo ai clienti il numero di telefono al fine di avvisarli con una chiamata o con un messaggio quando è il loro turno. In alternativa, è possibile mettere a disposizione dei clienti un numeratore e avvisarli tramite display o altoparlante quando è il loro turno.
- I clienti dovrebbero essere incoraggiati ad acquistare online, con possibilità di ritirare la merce successivamente (possibilmente all'aria aperta) o di ricevere una consegna.
- E' opportuno affiggere degli avvisi con cui si diffidano clienti e lavoratori che presentano sintomi dall'accesso all'esercizio commerciale. Per i clienti sintomatici, ma sarebbe opportuno per la generalità dei clienti, occorre prevedere un sistema di ordine telefonico o online con possibilità di ritirare la merce direttamente dall'autovettura (drive by pickup) o con possibilità di consegna.
- La temperatura corporea degli addetti e dei clienti andrebbe misurata. L'accesso al negozio non dovrebbe essere consentito a chi manifesta febbre ($101^{\circ}F$ o $38^{\circ}C$).
- Il punto vendita andrebbe organizzato per rendere agevole l'accesso agli articoli di largo consumo e agli articoli più venduti. Ad esempio, si potrebbe creare un unico percorso lungo il perimetro anziché tra gli scaffali.
- Si consideri la possibilità di istituire una o più sezioni dedicate ai "soli beni di prima necessità", in modo da consentire la spesa veloce alla maggior parte dei clienti. La creazione di sezioni di questo tipo sarebbe opportuna all'aperto, quando il tempo lo consente, o in aree separate dal punto vendita al fine di ridurre drasticamente le presenze all'interno dello stesso.
- Si suggerisce di utilizzare contrassegni sul pavimento o altri sistemi visivi per indicare un circuito a senso unico (con scorciatoie, ma senza ritorno) all'interno del negozio per promuovere una direzione di marcia dominante e per evitare che i clienti si incrocino o si affollino in uno o più punti.
- Gli esercizi commerciali dovrebbero collaborare con le rispettive comunità di riferimento affinché le visite ai negozi siano ben distribuite nel tempo (magari fornendo alla comunità un reciproco aiuto per agevolare gli acquisti da parte dei soggetti con sintomi o a rischio). Il flusso di persone che visitano il negozio dovrebbe essere all'incirca costante in qualsiasi momento della giornata.
- Sarebbe opportuno dedicare gli orari di apertura agli anziani o ai clienti a più alto rischio, eventualmente anche registrando la densità di presenza nel negozio (o, ancora meglio, ai soggetti con sintomi o a rischio).
- Andrebbe ricordato ai clienti di non acquistare quantità di beni oltre il necessario. Il suggerimento è che ciascun individuo abbia a disposizione, in qualsiasi momento, scorte di cibo e beni di prima necessità per due settimane.
- Gli esercizi commerciali dovrebbero mettere a disposizione un disinfettante per le mani, all'ingresso, all'uscita e anche in più punti all'interno del negozio. Questi punti di sanificazione dovrebbero essere evidenziati da segnali che ricordano ai clienti di utilizzare il disinfettante, di toccare il minor numero possibile di oggetti nel negozio e di evitare di toccarsi il volto.
- Per gli esercizi che servono un numero limitato di persone, i clienti dovrebbero essere messi in attesa all'esterno. Anche gli ordini dovrebbero essere presi all'esterno e la distribuzione della spesa dovrebbe avvenire fuori dal negozio. Si tratta della soluzione ideale, anche se di fatto non praticabile da molti negozi.
- Si consiglia agli addetti di indossare le mascherine protettive per il viso. Anche i clienti dovrebbero indossare le maschere laddove queste fossero disponibili. Si consiglia, inoltre, di indossare guanti di plastica. I lavoratori dovrebbero evitare di toccarsi il viso anche quando indossano i guanti. I guanti devono essere gettati via e sostituiti regolarmente, in ogni caso subito dopo aver toccato una superficie che si sospetta possa essere stata contaminata dal virus.
- Gli addetti ai magazzini e gli addetti agli scaffali devono prestare la massima attenzione per assicurarsi che tutto sia pulito e igienico. Toccando e respirando su quasi tutti i prodotti, essi potrebbero potenzialmente diffondere il virus in tutta la comunità. Guanti e maschere sono dunque essenziali.
- Il momento del pagamento andrebbe organizzato in maniera tale da assicurare il minimo contatto tra persone

e da evitare le file. Occorre evitare laprossimità tra clienti, così come la prossimità tra clienti e addetti alla cassa/alla consegna. Gli addetti alla cassa e alla consegna dovrebbero indossare guanti o igienizzare le mani di frequente. Si raccomanda di approntare una cassa automatica, di promuovere i pagamenti elettronici e di evitare l'utilizzo del contante, in tutti i casi in cui ciò sia possibile.

- Gli addetti dovrebbero assicurare la propria igiene personale e quella di tutte le superfici del negozio dopo ogni turno.
- La pulizia in tutto l'esercizio commerciale dovrebbe essere eseguita costantemente, se ciò è possibile. Laddove ciò non è praticabile, i responsabili devono assicurare la maggior frequenza possibile degli interventi di pulizia.

Come minimo, gli addetti dovrebbero pulire ciascun carrello e cestino dopo ogni utilizzo.

- I responsabili degli esercizi commerciali dovrebbero tenere riunioni quotidiane (mantenendo le distanze tra loro) per affrontare eventuali criticità verificatesi riguardo alla pulizia o alle interazioni tra persone e fornire soluzioni da implementare in futuro.
- Clienti, addetti e responsabili dovrebbero essere aperti a comunicare tra loro per migliorare l'esperienza di acquisto, ponendo l'accento sulla sicurezza della comunità.
- I datori di lavoro dovrebbero anticipare le possibili assenze dal servizio e aumentare le unità di personale a loro disposizione.