

HOTEL A´MARISQUEIRA

MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR EL CORORONAVIRUS SARS-CoV-2

Contenido

- INTRODUCCIÓN:..... 4
- REQUISITOS GENERALES 5
- RECEPCIÓN DE HOTEL 6
 - MEDIDAS GENERALES 6
 - MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL..... 6
 - UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL 7
 - INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL 7
- PISOS 8
 - (PERSONAL DE HABITACIONES)..... 8
 - MEDIDAS GENERALES 8
 - MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL..... 8
 - UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL 9
 - INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL 9
- SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS 10
 - MEDIDAS GENERALES EN CAFETERÍA, RESTAURANTE Y TERRAZA..... 10
 - MEDIDAS GENERALES ROON SERVICE 10
 - MEDIDAS GENERALES COCINA..... 11
 - MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL..... 11
 - UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL 11
 - INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL 12
- MANTENIMIENTO 13
 - MEDIDAS GENERALES 13
 - MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL..... 13
 - UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL 13
 - INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL 14
- ESPACIOS..... 15
 - HABITACIONES DEL ESTABLECIMIENTO 15
 - ZONAS COMUNES 15
- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN..... 16
 - MEDIDAS GENERALES 16
 - LIMPIEZA DE COCINAS, BARRA Y SALA..... 16
 - LIMPIEZA DE TEXTILES..... 16
 - LIMPIEZA DE HABITACIONES 17

ZONAS COMUNES 17

ANEXO I 18

ANEXO II 20

MEDIDAS TECNICAS DE PROTECCIÓN 21

PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN 21

ACTUACIÓN EN EL CASO DE QUE UN EMPLEADO O CLIENTE MUESTRE SINTMOLOGIA
COMPATIBLE CON COVID 19 22

 IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL: 22

 SI UN EMPLEADO COMUNICA SINTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD: 22

 SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SINTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19..... 23

SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN 23

ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO 23

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O
SOSPECHOSAS DE ESTARLO..... 24

GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS 24

GESTION DE RESIDUOS..... 25

REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO..... 25

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS..... 25

NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE..... 25

INTRODUCCIÓN:

Hotel A´Marisqueira ha elaborado un **plan de contingencias (Anexo II)** donde incluimos los datos de las personas encargadas de llevar a cabo dicho plan, EPIs necesarios para realizar nuestro trabajo y unas medidas de cómo actuar ante trabajadores o clientes con posibles positivos o positivos confirmados y ponemos a disposición tanto de empleados como de nuestros clientes.

REQUISITOS GENERALES

- Las tareas y procesos de trabajo garantizan la distancia de seguridad.
- Entregamos un termómetro a cada trabajador para que pueda controlar su temperatura corporal.
- Disponemos de medios de control de horarios que evita el contacto físico entre trabajadores.
- Facilitamos medios y tiempo para el lavado de manos con agua y jabón.
- Establecemos las normas de uso de las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo y espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad.
- Proporcionamos los EPIs necesarios para realizar el trabajo.
- Ventilar diariamente las áreas del hotel
- El plan de contingencia esta comunicado a trabajadores, clientes y proveedores en nuestra página web o en recepción y habitaciones a través de códigos QR.
- Proveedores y clientes están informados de las medidas que les afecten directamente y que deban aplicar como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad etc...
- El cliente será informado de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas antes de confirmar su reserva para su aceptación.
- Mostrar cartelería con las medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes y, al menos, en una lengua extranjera.
- Información sobre los centros de salud y hospitales cercanos, así como teléfonos de emergencias.
- Los proveedores de servicios externos están informados de las medidas en materia de prevención aplicables.

RECEPCIÓN DE HOTEL

MEDIDAS GENERALES

- Pondremos a la disposición de los clientes gel hidroalcohólico en dos puntos; a la entrada del establecimiento y en el mostrador de recepción.
- Se señalará el suelo con distancia de 1.5 m de distancia entre clientes y se limitará el aforo en su interior a 6 personas.
- Se pondrá una mampara de cristal en el mostrador para evitar un posible contacto entre trabajador y cliente.
- Fomentaremos el uso individualizado de bolígrafos a la hora de firmar el parte de entrada en el establecimiento, si el cliente no dispusiera, se le facilitara uno de uso compartido que será desinfectado previamente.
- Se priorizará y recomendará el pago a través de medios digitales, tarjetas, apple pay, google pay o contacless.
- La limpieza del mostrador se realizará al menos una vez al día.
- Se equipará la entrada de la recepción con alfombras desinfectantes.
- La asignación de las habitaciones se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- No se prestará el servicio de transporte de equipaje del cliente para no realizar una posible contaminación cruzada salvo fuerza mayor.
- Se evitará tocar los documentos identificativos de los huéspedes para la obtención de datos.
- Se eliminarán los planos turísticos siempre dando la oportunidad de consultarlos a través de códigos QR.
- Se eliminarán las normas de régimen interno y se facilitarán a través de un código QR.
- Se evitará en la medida de lo posible el papel para la emisión de facturas y se fomentará la factura en PDF enviada a un e-mail.
- Las llaves de las habitaciones serán desinfectadas con alcohol previamente a entregárselas al huésped y siempre dentro de una bolsa higiénica con zip desechable.

MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL

- El personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades.

- Utilizar mascarillas en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgo así lo determine y en los casos en que no se pueda mantener la distancia de seguridad.
- El personal cuenta con información clara e inteligible además de la formación específica.
- El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.
- El personal tiene instrucciones de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (Dinero, documentos etc...).
- El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (Gafas, móviles, etc...) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo.
- Hay establecidas pautas de limpieza y desinfección de equipos que comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.

UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

- De la limpieza del uniforme de trabajo junto con la lencería se encargará el establecimiento o en su defecto lo realizará el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este último caso, dicha ropa solo se utilizará durante la jornada laboral, se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser realizada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección.
- Las necesidades formativas de los profesionales de hotel se analizarán en el comité de gestión.

INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

- Está regulado el uso de salas de comedor, de descanso etc.... Estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas permitentes de distancia de seguridad, reforzar la limpieza de los mismos de hasta 6 veces al día si fueran compartidos.
- La ropa de calle debe de guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre ropa de trabajo y ropa de calle.

PISOS

(PERSONAL DE HABITACIONES)

MEDIDAS GENERALES

- No se prestará servicio de limpieza mientras los clientes permanezcan en las mismas, sólo se accederá a las mismas con los clientes en su interior en causas justificadas y planteadas antes de realizar el check in en el establecimiento.
- El área de pisos utiliza un equipo de protección individual acorde con cada situación. Como mínimo utilizar mascarilla y guantes.
- Finalizada la limpieza los equipos de protección, se desecharán de forma segura en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión, procediendo posteriormente al lavado de manos.

MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL

- El personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades.
- Utilizar mascarillas en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgo así lo determine y en los casos en que no se puede mantener la distancia de seguridad.
- El personal cuenta con información clara e inteligible además de la formación específica.
- El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.
- El personal tiene instrucciones de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (Dinero, documentos etc...).
- El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (Gafas, móviles, etc...) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo.
- Hay establecidas pautas de limpieza y desinfección de equipos que comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.

UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

- De la limpieza del uniforme de trabajo junto con la lencería se encargará el establecimiento o en su defecto lo realizará el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este último caso, dicha ropa solo se utilizará durante la jornada laboral, se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser trasladada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección.
- Las necesidades formativas de los profesionales de hotel se analizarán en el comité de gestión.

INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

- Está regulado el uso de salas de comedor, de descanso etc.... Estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas permitentes de distancia de seguridad, reforzar la limpieza de los mismos de hasta 6 veces al día si fueran compartidos.
- La ropa de calle debe de guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre ropa de trabajo y ropa de calle.

SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS

MEDIDAS GENERALES EN CAFETERÍA, RESTAURANTE Y TERRAZA

- En barra han de establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de cliente de forma que se eviten aglomeraciones.
- En la terraza establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento (Mesas y sillas)
- Se mostrará cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete. Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar la mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.
- Los productos expuestos en la barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado.
- Se intenta reducir la manipulación y la intervención del cliente para evitar el riesgo de contagio (Eliminación de nuestro buffet de desayuno), emplatados individuales y utilización de monodosis.
- Se sustituyen elementos y equipamientos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, dispensadoras de bebidas, azucarillos, etc... y otros elementos decorativos.
- El personal de servicio de sala, barra o terraza también portará mascarilla siempre que nos sea posible mantener la distancia de seguridad con el cliente.

MEDIDAS GENERALES ROON SERVICE

- El camarero hace uso de guantes y nunca accederá a las habitaciones para servir o retirar el servicio.
- Se utilizará mascarilla si no se puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- Todos materiales de vajilla se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.
- Hay definido un protocolo para retirada de residuos del que se informa convenientemente al cliente.

MEDIDAS GENERALES COCINA

- Se mantiene implementado un sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.

MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL

- El personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades.
- Utilizar mascarillas en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgo así lo determine y en los casos en que no se puede mantener la distancia de seguridad.
- El personal cuenta con información clara e inteligible además de la formación específica.
- El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la seguridad de seguridad.
- El personal tiene instrucciones de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (Dinero, documentos etc...).
- El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (Gafas, móviles, etc...) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo.
- Hay establecidas pautas de limpieza y desinfección de equipos que comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.

UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

- De la limpieza del uniforme de trabajo junto con la lencería se encargará el establecimiento o en su defecto lo realizará el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este último caso, dicha ropa solo se utilizará durante la jornada laboral, se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser realizada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección.
- Las necesidades formativas de los profesionales de hotel se analizarán en el comité de gestión.

INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

- Está regulado el uso de salas de comedor, de descanso etc.... Estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas permitentes de distancia de seguridad, reforzar la limpieza de los mismos de hasta 6 veces al día si fueran compartidos.
- La ropa de calle debe de guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre ropa de trabajo y ropa de calle.

MANTENIMIENTO

MEDIDAS GENERALES

- El personal de mantenimiento entrará en la habitación cuando el cliente no se encuentre en la habitación salvo causa justificada.
- El personal se protege con el equipo de protección individual definido.
- Una vez realizada la reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia y posteriormente se desinfectará las manos.
- De tener que hacer la reparación con el cliente dentro de la habitación, es necesario instar al cliente a utilizar mascarilla.
- Evitar cualquier contacto físico.

MEDIDAS DE PROTECCION PARA EL PERSONAL

- El personal conoce el plan de contingencia diseñado y sus responsabilidades.
- Utilizar mascarillas en casos en que el procedimiento específico del puesto y la evaluación de riesgo así lo determine y en los casos en que no se puede mantener la distancia de seguridad.
- El personal cuenta con información clara e inteligible además de la formación específica.
- El personal sabe que debe evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad.
- El personal tiene instrucciones de lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (Dinero, documentos etc...).
- El personal tiene instrucciones de desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (Gafas, móviles, etc...) con una solución desinfectante o con agua y jabón cuando sea factible, así como los elementos del puesto de trabajo.
- Hay establecidas pautas de limpieza y desinfección de equipos que comparten entre varias personas entre uso y uso por parte del establecimiento.

UNIFORMES Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

- De la limpieza del uniforme de trabajo junto con la lencería se encargará el establecimiento o en su defecto lo realizará el empleado debiendo asegurar una limpieza de la misma a una temperatura superior a 60°C. En este último caso, dicha ropa solo se utilizará durante la jornada laboral, se transporta en bolsa cerrada si el personal la lleva a su domicilio. En el caso de no poder ser realizada su limpieza a esa temperatura, el establecimiento procede a una adecuada desinfección.
- Las necesidades formativas de los profesionales de hotel se analizarán en el comité de gestión.

INSTALACIONES PARA USO DEL PERSONAL

- Está regulado el uso de salas de comedor, de descanso etc.... Estableciendo aforos, así como medidas que permitan salvaguardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- En los vestuarios y aseos, además de implementar las medidas permitentes de distancia de seguridad, reforzar la limpieza de los mismos de hasta 6 veces al día si fueran compartidos.
- La ropa de calle debe de guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre ropa de trabajo y ropa de calle.

ESPACIOS

HABITACIONES DEL ESTABLECIMIENTO

- Se eliminarán cortinas, cortinones y alfombras para minimizar la carga vírica que pueda acumularse en la habitación.
- Se dispondrá de papeleras higiénicas de apertura por pedal y con doble bolsa.
- Las mantas y almohadas extra se encontrarán en el armario envueltas individualmente.
- Se realizará la limpieza del secador de pelo incluido el filtro a la salida del cliente.
- Las perchas serán desinfectadas después de cada uso y envueltas en packs de 3 unidades. No estarán a disposición del cliente en la habitación, sino que deberá solicitarlas en recepción.
- El personal de limpieza accederá a las habitaciones siempre con mascarilla y guantes. El establecimiento recomienda el cambio de guantes entre habitaciones.
- Se eliminarán los teléfonos de uso interno y se facilitará una comunicación a través del móvil del cliente ya sea a través de llamada o WhatsApp.
- Se eliminarán la cartelería interna de las habitaciones proporcionando códigos QR en su defecto para poder acceder a la normativa interna del hotel y cartas de room service.
- Los mandos a distancia serán desinfectados y plastificados entre huésped y huésped.

ZONAS COMUNES

- Los aforos de los distintos espacios comunes están establecidos.
- Disponer de solución desinfectante en las zonas de paso. Posibilidad de instalarse a la salida de los baños.
- Los aseos de uso común deben de ser limpiados como mínimo 6 veces al día.
- Papeleras de apertura no manual.
- Mantener la distancia de seguridad entre clientes.
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben de tener una limpieza frecuente.
- Garantizar la reposición de consumibles (Jabón y toallas de papel).
- Los espacios deben de ser ventilados como mínimo dos veces por día.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

MEDIDAS GENERALES

- Incremento de la frecuencia de limpieza y repasos especialmente en zonas de mayor contacto.
- Ventilación diaria de las zonas comunes.
- Limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- Para la limpieza de paredes, suelos, espejos, ventanas, muebles, equipos, elementos decorativos, techos y superficies de contacto se emplearán disoluciones de lejía recién preparadas (disolución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L) y productos de la marca sanicentro de los cuales adjuntamos su ficha en el anexo 1.
- Los cubos de limpieza se limpian y desinfectan tras cada uso diario.
- La recogida de papeleras de zonas comunes se realizará en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- Hay registro de las limpiezas realizadas.

LIMPIEZA DE COCINAS, BARRA Y SALA

- Se aplicarán los criterios definidos en el sistema de APPCC actualizado al contexto COVID-19, **Anexo 1**

LIMPIEZA DE TEXTILES

- Los textiles sucios deben de recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- No sacudir los textiles sucios.
- No dejar en el suelo la lencería de cama.
- Tras manipular textiles sucios, el personal se lava las manos.
- Los textiles sucios se lavan por encima de los 60°C. En el caso de externalización del servicio, hay que indicarlo al proveedor.

LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Según la categoría:
 - Aireamiento de la habitación.
 - Reemplazo de toallas y lencería de cama.
 - Limpieza de paredes, suelos y techos.
 - Limpieza de espejos y ventanas.
- Limpieza de muebles, equipos y elementos decorativos funcionales.
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso.
- Poner ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación
- La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

ZONAS COMUNES

- La zona común de recepción será eliminada para facilitar la distancia de seguridad (1.5m) de los huéspedes.
- Ventilación diaria de dichas zonas.
- Se realizará un incremento de la frecuencia de limpieza y repaso en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, mostrador de recepción, puertas, llaves, botón de descarga del WC).
- Para la limpieza de paredes, suelos, espejos, ventanas, muebles, equipos, elementos decorativos, techos y superficies de contacto se emplearán disoluciones de lejía recién preparadas (disolución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L) y productos de la marca Sanicentro.

ANEXO I
LIMPIEZA DE COCINAS, BARRA Y SALSA

COCINA

- Procedimientos de limpieza incluidos dentro del APPCC e incrementar la frecuencia diaria de limpieza y repasos espacialmente en las zonas de mayor contacto.
- Identificar los útiles de limpieza y aislarlos dentro de la zona de trabajo garantizando que no se producirá contaminación cruzada.
- Se debe evitar el uso de trapos utilizando en todo caso papel de un solo uso.

BARRA

- Limpieza de la superficie de servicio entre grupos de clientes y en especial, en momentos de alta afluencia.
- Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocteles, cucharas de helado etc...) atendiendo lo estipulado en el APPCC.
- Mantener higienizados en todo momento las bayetas y estropajos y cambiarlos periódicamente.
- Identificar los útiles de limpieza y aislarlos dentro de la zona de trabajo garantizando que no se producirá contaminación cruzada.

SALA

- Utilizar, por parte del personal de limpieza el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos.
- Realizar, previa apertura inicial del establecimiento una limpieza desinfectando a fondo utilizando productos viricidas.
- Incrementar la limpieza de sala según estipulado en APPCC.
- Para garantizar el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería el lavado se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80°C (Lavavajillas).
- Identificar los útiles de limpieza y aislarlos dentro de la zona de trabajo garantizando que no se producirá contaminación cruzada.

ANEXO II

PLAN DE CONTINGENCIA

MEDIDAS TECNICAS DE PROTECCIÓN

Llevar a cabo el proyecto elaborado para la reducción del contagio del covid-19 y poniendo especial atención en las acciones descritas a continuación:

- Incorporar medidas de distanciamiento hacia los clientes en todos los escenarios posibles de actuación donde la distancia no fuera posible implantaremos la utilización de mascarillas.
- Reduciremos el horario de apertura al público estableciendo pausas para llevar a cabo una limpieza más efectiva de las áreas de mayor riesgo.
- Recomendaremos el uso de mascarillas a nuestros clientes.
- Pondremos señalización en el local de las medidas que deben de llevar a cabo nuestros clientes y que estén informados en todo momento.
- Separación de mesas e indicación de servicio y puesta en marcha de cartas en formato QR.
- Deshabilitaremos el buffet de desayunos e incorporaremos los medios para proporcionar a nuestros clientes el servicio en habitación como cafeteras individualizadas.
- Señalización de distancias tanto en mostradores como en mesas.
- Modificar el contacto con el cliente haciendo uso de tecnología tanto en funciones como el check-in, check-out y servicios de terraza, barra o restaurante.

PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Llevar a cabo el proyecto elaborado para la reducción del contagio del covid-19 y poniendo especial atención en las acciones descritas a continuación:

- Se desinfectarán frecuentemente todos los elementos comunes para la prestación de servicio.
- Se limpiarán y desinfectarán todas las superficies del vehículo que se utilizan en el transporte de mercancías.
- Para la desinfección de instalaciones y vehículos, se utilizarán diluciones de lejía comercial (30ml aprox. en 1 litro de agua), de alcohol (al menos del 70%, preferiblemente de 95%) u otros viricidas autorizados.
- Se desinfectarán las instalaciones entre los distintos turnos.
- Se dispone de material de limpieza e higiene en las instalaciones.
- Higiene constante de manos.

- Utilización de guantes y mascarilla. La utilización de guantes no exime de realizar la correcta higiene de manos tras su retirada y antes de colocarse otros nuevos.
- Evitar pulseras, móviles y anillos durante la jornada de trabajo.
- Uñas cuidadas y cortas. No llevarse las manos a la cara, nariz y boca.
- Se utilizan EPIS apropiados (guantes, ropa de trabajo) en la limpieza y servicio. Con carácter general, no será necesario el uso de EPI adicionales a los requeridos por la actividad laboral, por lo que se utilizarán aquellos que estén establecidos en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. En cualquier caso, si fueran necesarios otros, se seguirán las indicaciones de nuestro servicio de prevención.
- Como recomendación los guantes y mascarillas deberán cumplir con la norma UNE 374 contra microorganismos.
- Para aquellas tareas de alto riesgo de exposición al coronavirus, utilizamos guantes que han sido verificados para la protección contra microorganismos peligrosos. La norma que verifica dicho cumplimiento es la UNE-EN ISO 374-5-2016.
- Es preciso quitarse la ropa de trabajo antes de abandonar las instalaciones y guardarla de forma separada de la ropa de vestir, para su desinfección.

ACTUACIÓN EN EL CASO DE QUE UN EMPLEADO O CLIENTE MUESTRE SINTMOLOGIA COMPATIBLE CON COVID 19

IDENTIFICACIÓN E INTERVENCIÓN INICIAL:

Ante la mínima duda de que un cliente o empleado sufra síntomas compatibles con la enfermedad COVID- 19, se debe comunicar esta situación al establecimiento para que se aplique el protocolo específico para ello.

SI UN EMPLEADO COMUNICA SINTOMAS COMPATIBLES CON LA ENFERMEDAD:

- Deberá mantenerse en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
- Se procederá la desinfección del puesto de trabajo y objetos de su entorno que pudieran ser compartidos con empleados.
- En caso de confirmarse el positivo, el establecimiento debe comunicar a los contactos más estrechos de riesgo de contagio y que deben permanecer en vigilancia activa de síntomas.

SI UN CLIENTE ALOJADO COMUNICA SINTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19

- Solicitar su aislamiento en la habitación hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios.
- Comunicar su situación a los guías en caso de que se trate de un viaje organizado.
- Facilitar atención sanitaria (Telefónica o presencial) en la habitación, en coordinación con los guías si procede.
- Asegurar que exista una valoración médica respecto al posible caso de COVID- 19.
- Comunicar a todos los departamentos del hotel, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.
- Facilitar aquellos medios que el cliente pueda requerir en relación con la enfermedad: Termómetro corporal, medicación...
- Mientras que no exista confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento domiciliario y aplicará las normas establecidas por el ministerio de sanidad para aislamientos domiciliarios.
- No salir de la habitación.
- Extremar normas de higiene.
- Uso de mascarillas quirúrgicas en presencia de otras personas en la habitación.
- En caso de confirmación positiva, deberá estudiarse la posibilidad de traslado del cliente a un centro hospitalario o domicilio particular en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias un protocolo de actuación según el caso concreto.
- En todo caso, recordamos que el establecimiento no tiene potestad para retener contra su voluntad a una persona en el establecimiento o en su habitación. Si el cliente (Confirmado de sufrir covid-19) ya no está en el establecimiento, bloquear la habitación durante al menos una semana y aplicar protocolo específico de limpieza de habitación de personas contagiadas.

SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y ALIMENTACIÓN

- Se desaconseja que ningún empleado acceda a las habitaciones infectadas, sea para tareas de limpieza o mantenimiento. En todo caso, deberá de existir un registro de todas las personas que entran o salen de la habitación. Se facilitarán los medios necesarios a los clientes (o cuidadores) para que se realicen las propias tareas de limpieza. Cuando se acceda a los alojamientos con personas contagiadas o sospechosas, se requerirá que estas personas hagan uso de mascarilla.

ACONDICIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO

- Debe de procurarse a la persona afectada los medios necesarios para que realice el auto aislamiento en las mejores condiciones de confortabilidad y seguridad:
- En la medida de lo posible se procurará acceso telefónico, internet y TV en la habitación.
- Deberá disponer de ventilación natural exterior.

- Dispondrá de jabón, gel y toallitas desinfectantes, así como de papelera con tapa y bolsas de basura, y vasos de plástico.
- Se dispondrá de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.
- Para facilitar las tareas de limpieza y desinfección, se recomienda retirar todo mobiliario y textiles prescindibles de la habitación.

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES CON PERSONAS CONTAGIADAS O SOSPECHOSAS DE ESTARLO

- En el supuesto (recomendado) de que la limpieza se realice por parte del propio huésped o persona cuidadora, se le facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. No obstante, al menos una vez a la semana, personal del establecimiento procederá a la limpieza de la unidad de alojamiento siguiendo el protocolo descrito anteriormente para limpieza tras check-out.
- El acceso de personal de limpieza a habitaciones de enfermos o sospechosos se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19
- Uso de ropa protectora desechable o lavable.
- Se mantendrá una distancia de seguridad de 2 m, respecto a las personas afectadas.
- No se entrará a la unidad de alojamiento afectada con carro de limpieza.
- Se utilizarán los protocolos adecuados de limpieza y desinfección equivalentes a los aplicados en el check-out de clientes.
- Se desechará o desinfectará tras su uso todo material usado en la limpieza, y se renovarán todas las soluciones de detergentes o desinfectantes que hayan podido ser utilizadas.
- Además, en esta tarea se hará uso de las EPI y se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas o pantallas y delantales impermeables.
- Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.
- El personal que realice esta tarea debe de recibir capacitación adicional al respecto.
- Una vez el cliente afectado abandone el establecimiento:
- La unidad de alojamiento, una vez limpiada, quedará bloqueada para su uso por al menos una semana.
- En el caso de no poder cumplir este plazo, recomendamos que se someta a una desinfección profesional por empresa autorizada a tal fin.

GESTIÓN DE ROPA DE CAMA Y TOALLAS

- El huésped colocará la ropa de cama y toallas sucias en una bolsa plástica y la cerrará para que el personal de establecimiento la retire y sustituya por ropa limpia. En caso de

ser el acompañante o un empleado quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla, y evitando sacudir esta ropa. El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPIs adecuadas. El lavado de la ropa se hará en ciclo caliente de 60°C.

GESTION DE RESIDUOS

- El huésped dispondrá los restos de basura en bolsas de basura. Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa junto con los guantes y otros residuos generados en la unidad de alojamiento, la cual se dejará junto a la puerta de salida en día y hora acordado de su recogida, los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa y se desechará al contenedor de restos.

REPARACIONES EN LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO

- Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de EPIs, los cuales se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán o desinfectarán las manos. Si el enfermo está en la habitación, se mantendrá una distancia superior a dos metros.

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- A todos los clientes que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo de contagio se les facilitará el servicio de comida/bebidas teniendo en cuenta:
- Que la comida, depositada en una bandeja sobre un carro que quede fuera del alojamiento y se avise al cliente para que se entre (el carro no debe entrar). Cuando termine, la debe dejar fuera de la estancia.
- La vajilla sucia y bandeja se manipulará con guantes, y se llevaran en lavavajillas.

NORMAS PARA LA PERSONA ACOMPAÑANTE

- En caso de que la persona afectada conviva con otra persona en la misma unidad de alojamiento, esta persona será declarada “contacto estrecho” y se aplicaran las siguientes normas:

- Si la habitación no dispone de dormitorios y aseos separados, en la medida de lo posible se ofrecerá una unidad de alojamiento alternativa a esta persona cuidadora, lo más cercana posible a la primera.
- En la medida de lo posible, el acompañante deberá permanecer auto aislada. Si sale, deberá hacer uso de mascarilla.
- Se facilitará al acompañante, en su idioma, las normas para el manejo domiciliario de COVID -19 del ministerio de sanidad.