

PLA ACCIÓ HOTELS I APARTAMENTS TURÍSTICS

(DEPARTAMENT D'EMPRESA I CONEIXEMENT)

Document aprovat pel Comitè Tècnic del Pla PROCICAT per emergències associades a malalties transmissibles emergents amb potencial alt risc en data 24 de juliol de 2020

Mesures per a la reducció del contagi pel coronavirus

HOTELS I APARTAMENTS TURÍSTICS

Directrius i recomanacions

Document pendent aprovació pel Comitè Tècnic del Pla PROCICAT per emergències associades a malalties transmissibles emergents amb potencial alt risc.

ÍNDEX

0. INTRODUCCIÓ

1. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ

2. TERMES I DEFINICIONS

2.1 COVID-19

2.2 Risc

2.3 Gestió de el risc

3. REQUISITS PER A LA GESTIÓ DEL RISC

3.1 Requisits generals

3.2 Comitè de seguretat i salut / gestió

3.3 Actuacions prèvies a l'inici d'activitat

3.4 Mesures generals per a l'hotel

3.5 Mesures de protecció per al personal

3.6 Mesures informatives

4. REQUISITS DE SERVEI

4.1 Servei de recepció i acollida

4.2 Servei de cafeteria / restaurant

4.3 Allotjament

4.4 Zones d'ús comú

5. REQUISITS D'ANIMACIÓ

6. REQUISITS D'ESDEVENIMENTS

7. REQUISITS DE NETEJA

7.1 Pla de neteja

7.2 Requisits en la neteja de cuines

7.3 Requisits en la neteja de les habitacions

7.4 Neteja de tèxtils

8. REQUISITS DE MANTENIMENT

8.1 Pla de manteniment preventiu

0. INTRODUCCIÓ

El turisme es configura com la principal indústria a casa nostra. No obstant això, l'actual context COVID19 obliga a establir protocols perquè la reobertura de les instal·lacions no augmenti el risc de contagi comunitari, així com establir les mesures de protecció necessàries per a les persones treballadores d'aquest sector.

Des del 18 de juny, Catalunya ha superat la fase 3 del desconfinament i s'inicia l'etapa de represa, regulada per la Resolució SLT 1429/2020 per la qual s'adopten mesures bàsiques de protecció i organitzatives per prevenir el risc de transmissió i afavorir la contenció de la infecció per SARS-CoV-2, regula les condicions per al desenvolupament d'activitats durant l'etapa de la represa al territori de Catalunya en el marc de la crisi sanitària vigent provocada per la COVID-19.

L'epígraf 1 de l'apartat 1.2 de l'esmentada Resolució estableix que les mesures previstes han de ser completades amb els plans sectorials (de desconfinament) d'activitats que s'han d'elaborar i aprovar d'acord amb el que preveu el Pla de transició del confinament ratificat pel Govern el 25 d'abril de 2020.

1. Objecte i camp d'aplicació

Aquest document reuneix, sense perjudici de la legislació vigent, directrius i recomanacions a aplicar pels hotels, apartaments turístics, hostals i pensions per minimitzar de cara a la seva reobertura els riscos de contagi pel virus SARS-CoV-2.

L'entrada en funcionament dels diferents serveis es realitzarà d'acord amb el calendari publicat per el govern o d'acord a les modificacions que hi pugui haver en el futur.

2. TERMES I DEFINICIONS

2.1 COVID-19

La COVID-19 és una malaltia produïda pel coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectat per primera vegada al desembre de 2019. Els símptomes més comuns que provoca aquesta malaltia són: febre, tos i sensació de manca d'aire. Altres símptomes poden incloure: cansament, dolors, degoteig del nas, mal de gola, mal de cap, diarrea, vòmits. Algunes persones perden el sentit de l'olfacte o del gust.

2.2 Risc

Possibilitat que una persona s'encomani amb el coronavirus SARS-CoV-2.

2.3 Gestió de el risc

Activitats coordinades per dirigir i controlar l'organització en relació a el risc.

3. REQUISITS PER A LA GESTIÓ DEL RISC

3.1. Requisits generals

L'hotel ha d'assumir un compromís ferm amb la gestió de el risc, liderant la implementació sistemàtica de mesures dirigides a minimitzar-lo. La gestió de el risc ha de formar part de tots els processos de l' establiment; per això, els diferents processos han d'estar coordinats entre si.

L'hotel, sobre la base de l'avaluació de riscos, elaborarà un pla de contingència que ha de detallar les mesures concretes que adoptarà per reduir els riscos de contagi per COVID-19. Aquesta activitat preventiva es procurarà realitzar prèvia a la tornada a l'activitat.

Per exigència legal en el procés de confecció de l'adaptació de l'avaluació de riscos i en els protocols de seguretat i salut resultants, han de ser consultats els delegats de prevenció o els representants dels treballadors, encara que seria convenient que aquest pla de contingències fos fruit del consens entre l'empresa i el comitè de salut o seguretat (o el comitè de gestió si no).

3.2. Comitè de seguretat i salut / gestió

A les empreses on no hi hagi Comitè de Seguretat i Salut, l'empresa ha de conformar un comitè per a la gestió de el risc, que comptarà amb la representació legal dels treballadors; en qualsevol cas, la gestió i funcions d'aquest comitè s'ajustarà en tot moment a la Llei de Prevenció de Riscos Laborals. Un cop identificats i avaluats els riscos pel subjecte que correspongui segons la LPRL, el comitè assumirà la definició d'estratègies i presa de decisions per a la minimització de riscos higiènic-sanitaris per COVID-19. En concret:

- Establirà els objectius a perseguir.
- Establirà els mecanismes per reunir la informació que li permeti prendre les millors decisions (consultes a les autoritats, empleats, especialistes, etc.)
- Establirà la forma en què es va a coordinar (entre els components del comitè, amb els representants dels treballadors, servei de PRL o la persona amb aquestes funcions en funció de la modalitat de l'organització preventiva que hagi escollit l'empresa, amb els empleats, autoritats competents en cada matèria, proveïdors i subcontractes).
- Dissenyarà les mesures de protecció necessàries, recollides en un pla de contingència.
- Planificarà la implementació del pla de contingència.
- Implementarà el pla de contingència, en funció de la mida i complexitat de l'empresa, i supervisarà el seu compliment, valorant la seva eficàcia i modificant-lo si fos necessari en funció de l'eficàcia demostrada.

Aquest pla de contingència ha d'incloure com a mínim:

- La possibilitat de modificar els processos dirigits a la presa de decisions, si cal.
- L'assignació d'autoritats i responsabilitats en el marc de la gestió de el risc.
- L'assignació de recursos humans i materials, inclosa la determinació de l'ús d'Equips de Protecció Individual (EPI) atenent a les necessitats derivades de la prevenció de riscos laborals i sense perjudici del que estableix aquesta norma i en la normativa aplicable.
- La determinació i implantació d'un protocol d'actuació en el cas que un empleat o client mostri simptomatologia compatible amb la COVID-19, seguint en tot cas les directrius de la prevenció

de riscos laborals i autoritats sanitàries respectivament, i considerant la revisió dels protocols de neteja i desinfecció de les superfícies potencialment contaminades.

- La supervisió de l'acompliment de les recomanacions i pautes dictades per les autoritats sanitàries en relació a mesures especials per COVID-19, tant per part d'empleats com de clients, així com de les mesures addicionals contingudes en el pla de contingència resultant de l'avaluació de riscos.

- Els establiments ha d'adoptar les mesures necessàries per evitar la generació de riscos de propagació de la infecció de la COVID-19, així com la pròpia exposició a aquests riscos, i ha d'adoptar les mesures de protecció individual i col·lectiva fonamentades en: la higiene freqüent de mans; la higiene de símptomes respiratoris (evitar tossir directament a l'aire, tapar-se la boca amb la cara interna de l'avantbraç en aquests casos i evitar tocar-se la cara, nas i ulls); el manteniment de grups de convivència habitual al més estables possible, minimitzant els contactes socials diaris per evitar la multiplicació de possibles cadenes de transmissió; la distància física interpersonal de seguretat; l'ús de mascareta; la preferència pels espais a l'aire lliure per a la realització d'activitats; la ventilació correcta dels espais tancats i la neteja i desinfecció de les superfícies.

- Les persones que presentin símptomes compatibles amb la COVID-19 han de contactar amb el sistema públic de salut i han seguir, tant elles com els seus contactes estrets, les indicacions d'aïllament domiciliari d'acord amb els protocols aprovats per l'autoritat sanitària.

3.3. recursos materials

L'hotel ha d'establir les accions necessàries per aprovisionar-se dels recursos necessaris previstos de acord al resultat de l'avaluació de riscos i el pla de contingència dissenyat, tenint en compte en tot cas les recomanacions de les autoritats sanitàries (p.e mascaretes, guants).

En relació a l'ús de mascaretes pel personal i per al públic s'ha de seguir les següents indicacions:

- Ús per persones de 6 anys en endavant.

- En espais a l'aire lliure i en qualsevol espai tancat d'ús públic o que estigui obert al públic.

No serà obligatori el seu ús a l'interior de les habitacions o unitats similars, ni a la piscina o zones de bany o similar on sigui incompatible el seu ús. Tampoc en el moment de la pràctica esportiva a gimnasos o similars.

- No estan obligades al seu ús les persones que presentin algun tipus de malaltia o dificultat respiratòria que es pugui veure agreujada per la utilització de la mascareta.

- Tampoc si, per la seva situació de discapacitat o dependència, no disposen d'autonomia per treure's la mascareta o bé presenten alteracions de conducta que facin inviable la seva utilització.

- Tampoc serà exigible en el cas d'exercici físic esportiu a l'aire lliure ni en els supòsits de força major o situació de necessitat o quan per la mateixa naturalesa de les activitats l'ús de la mascareta sigui incompatible, d'acord amb les indicacions de les autoritats sanitàries.

S'han de garantir l'atenció preferent que minimitzi el temps d'estada a l'interior dels locals o establiments i que faciliti la mobilitat a l'interior a les persones vulnerables d'acord amb el criteri de les autoritats sanitàries, o bé quan per les seves característiques personals no puguin usar mascareta.

L'hotel ha de considerar les restriccions que poguessin existir per a l'aprovisionament de recursos materials i les limitacions de serveis que es puguin derivar d'aquestes restriccions,

valorant en la seva cas altres possibilitats diferents de les inicialment proposades, sempre consensuades amb la representació legal dels treballadors, que siguin factibles.

En cas que en algun moment es detecti manca de recursos materials, el comitè de gestió haurà d'analitzar-lo i registrar-lo per a la salvaguarda de l'organització turística i dels seus empleats davant les autoritats competents, podent analitzar i proposar recursos i mesures alternatives.

3.4. Mesures generals per a l'hotel

3.4.1 Requisits generals

L'hotel ha de:

- Planificar les tasques i processos de treball de tal manera que es garanteixi la distància de seguretat establerta per les autoritats sanitàries; la disposició dels llocs de treball, l'organització de la circulació de persones i la distribució d'espais (mobiliari, prestatgeries, passadissos, etc.) en el centre de treball s'ha d'adaptar si fos necessari. en cas d'impossibilitat, es prendran mesures alternatives per evitar el risc de contagi per contacte. En cas que hi hagi torns, aquests s'han de planificar sempre que sigui possible de manera que es concentrin els mateixos empleats en els mateixos grups de torns. igualment, si el personal necessita canviar-se de roba, s'ha d'habilitar un espai que permeti també assegurar aquesta distància de seguretat o establir l'aforament màxim dels vestuaris de personal, si n'hi ha. A més, s'ha de mantenir el distanciament interpersonal en reunions internes. Sempre s'ha de complir amb la distància de seguretat.
- Avaluar la presència en l'entorn laboral de treballadors vulnerables davant de la COVID-19 i ha de determinar les mesures específiques de seguretat per a aquest personal.
- Disposar d'un termòmetre sense contacte.
- Cal eliminar el mètode de control horari amb contacte (empremta, dígits) i implementar un mètode de control horari que eviti l'ús d'una mateixa superfície per part de diferents empleats.
- Assegurar l'adequada protecció dels treballadors, facilitant el rentat de mans amb aigua i sabó i, si això no és possible, l'ús de solució desinfectant.
- Facilitar temps i mitjans per a la correcta higiene de mans.
- Proporcionar els EPI adequats prèvia avaluació de riscos laborals. En cas que algun servei es trobi subcontractat, l'hotel supervisarà que el personal compta amb els equips de protecció individual necessaris.
- Establir normes d'ús de les instal·lacions en què es desenvolupa el treball i els espais compartits per mantenir la distància de seguretat (p.e en ascensors, menjadors, accessos i zones comuns, vestuaris).
- Procedir a la ventilació, a el menys diàriament i amb més freqüència sempre que sigui possible, de les diferents àrees de l'establiment.

A més:

-En totes les activitats s'han de respectar les distàncies de seguretat interpersonal. Per a això i quan sigui necessari, s'haurà de realitzar el corresponent control d'aforaments. En cas que no sigui possible, s'han de garantir les mesures i equips de protecció necessaris.

-L'hotel ha de determinar, en funció del tipus d'uniforme, el tipus de neteja a aplicar i la seva freqüència de rentat. Atès que l'uniforme només s'ha d'utilitzar durant la jornada laboral, es recomana que l'establiment es faci càrrec de la rentada de roba de treball de personal juntament amb la llenceria pròpia, i ha d'assegurar la neteja de la mateixa a una temperatura > 60°C. En el cas que el rentat de l'uniforme de el personal es faci al domicili de el personal, l'establiment ha informar els empleats que el rentat s'ha de realitzar a > 60°C. La roba de treball ha de introduir-se en una bossa tancada si el personal la transporta a domicili. En aquells casos en què els uniformes no puguin ser rentats a aquesta temperatura, s'haurà de procedir a una adequada desinfecció.

- Ha de formar-se als treballadors sobre el correcte ús i manteniment de màscares, guants i, en general, EPI que utilitzin, i quedar registre d'aquesta formació.

- Tant en espais tancats com a l'aire lliure, la distància física interpersonal de seguretat s'estableix en 1,5 m en general.
- A més, un espai de seguretat equivalent a 2,5 m² per persona, excepte que per la tipologia de l'activitat hi hagi vigents valors més restrictius.

-S'identificarà una persona responsable de l'aplicació de les mesures organitzatives i de protecció individual establertes a la [Resolució SLT/1429/2020](#). Aquest responsable també serà l'interlocutor amb l'autoritat sanitària en cas que sigui necessari.

- En relació a les reunions i trobades entre persones cal afegir en el document la següent indicació:
- Es permeten, incloent-hi la pràctica esportiva no professional ni federada, sempre que no comportin aglomeracions ni superin els aforaments vigents en cada cas.
- La principal via de transmissió del virus SARS-CoV-2 és la via aèria, a través de petites gotes que es produeixen quan una persona infectada tos, esternuda o parla, a distàncies curtes. El virus pot ser viable a l'aire unes hores en aerosols més petits (inferiors a 5 micres) que poden desplaçar-se a més distància, transportats per fluxos d'aire i que poden romandre hores en suspensió en ambients tancats. La renovació de l'aire redueix aquestes gotes més petites, que poden romandre hores en suspensió en ambients tancats.
- La renovació d'aire dels espais es considera una mesura molt efectiva per la prevenció de la COVID-19. Es recomana ventilar els espais com a mínim 3 vegades al dia 10'.
- Consulteu la informació en:
 - Ventilació i sistemes de climatització
 - <https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/ventilacio-sistemes-climatitzacio.pdf>.

A partir del **25 de juny** inclòs, els aforaments als espais de concurrència pública s'ajustaran al següent:

En espais tancats:

- Cal establir espais sectoritzats amb control de fluxos d'accés i sortida independents (no permeables entre sí) i amb un màxim de 1.000 persones de peu o 2.000 persones totes en seients preassignats.
- Superfície de seguretat mínima: 2,5 m2 per persona.
- Es pot reduir la superfície de seguretat fins a 1 m2 per persona sempre que:
 - Es faci ús obligatori de la mascareta.
 - Es porti un registre dels assistents o es faci preassignació de localitats.
 - Es prevegin mesures de circulació dels assistents per evitar aglomeracions.

En activitats a l'aire lliure:

- No hi ha limitació d'aforament sempre que es garanteixi una superfície de seguretat mínima de 2,5 m2 per persona.
- Es pot reduir aquesta superfície de seguretat fins a 1 m2 per persona sempre que:
 - Es faci ús obligatori de la mascareta.
 - Es porti un registre dels assistents o es faci preassignació de localitats.
 - S'estableixin espais sectoritzats amb control de fluxos d'accés i sortida independents (no permeables entre sí) i amb un màxim de 2.000 persones de peu o 3.000 persones totes en seients preassignats.
 - Es prevegin mesures de circulació dels assistents que evitin aglomeracions.

- En els establiments d'hostaleria i restauració, així com en qualsevol activitat oberta al públic, tant a l'aire lliure com en edificis i espais tancats, en què es preveu el consum d'aliments i begudes que facin inviable l'ús de mascareta constant, s'ha de garantir la distància d'1,5 metres entre persones.

Es pot ampliar la informació anterior a través dels enllaços següents.

<http://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/>

<http://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/administracio-local/>

3.5 Mesures de protecció per al personal

3.5.1 Requisits generals

El personal ha de conèixer el pla de contingència dissenyat i, de forma específica, les seves responsabilitats en el marc de la gestió de el risc.

Concretament, el personal ha de:

- Comptar amb una informació clara i intel·ligible, i formació específica i actualitzada sobre les mesures específiques que s'implantin.
- Evitar la salutació amb contacte físic, inclòs el donar la mà, tant a la resta de personal com a clients. S'ha de respectar la distància de seguretat sempre que sigui possible.

- Atendre el resultat de l'avaluació de riscos de cada lloc de treball, que determinarà l'obligatorietat o no d'utilitzar mascareta i les característiques d'aquesta en funció de la tasca a desenvolupar (p.e higiènica, quirúrgica), així com el temps d'ús d'acord a les seves característiques.
- Llençar qualsevol deixalla d'higiene personal -especialment, els mocadors d'un sol ús-, així com els EPI de forma immediata a les papereres o contenidors habilitats i amb accionament no manual.
- Rentar-se minuciosament les mans després esternudar, mocar o tossir o tocar superfícies potencialment contaminades (dinars, cartes de l'establiment, etc.). No obstant, cal adaptar el protocol de neteja de mans atenent a les característiques de la instal·lació, per exemple, quan per les característiques físiques de l'edifici, no sigui possible que el personal es renti les mans periòdicament. En aquest cas, s'haurà d'assegurar l'ús de solució desinfectant.
- Desinfectar freqüentment, al llarg de tota la jornada laboral, els objectes d'ús personal (Ulleres, mòbils, etc.) amb aigua i sabó quan sigui factible o, quan no sigui possible, amb una solució desinfectant, així com els elements de el lloc de treball (pantalla, teclat, ratolí, etc.) amb el canvi de torn. Per a la desinfecció d'equips electrònics s'han d'utilitzar productes específics, aplicats amb un drap, o tovalloletes desinfectants especials.
- No compartir equips de treball o dispositius d'altres empleats. En cas que hi hagi alternança en l'ús de determinats equips o dispositius, l'hotel ha d'establir pautes de neteja i desinfecció entre ús i ús per a la reducció de el risc de contagi.
- Portar diàriament la roba de treball neta.

3.5.2 Requisits específics per a l'àrea de pisos i neteja

L'àrea de pisos i neteja ha d'utilitzar un equip de protecció individual adequat depenent del nivell de risc que es consideri en cada situació. Com a mínim, el personal ha d'utilitzar mascareta i guants. Es recomana el canvi de guants per a la neteja de cada habitació. Després de cada neteja dels materials emprats i els equips de protecció utilitzats es rebutjaran de forma segura, procedint-se posteriorment al rentat de mans. S'habilitaran galledes amb tapa per al seu dipòsit i posterior gestió. Els guants i mascaretes han de rebutjar en funció de la seva vida útil i les condicions en què es facin servir. El personal de l'àrea de pisos i neteja no accedirà a prestar servei a les habitacions mentre romangui el client al seu interior, excepte per causa justificada. En el cas que els serveis aquí descrits estiguin subcontractats, l'empresa principal supervisarà que el personal compta amb els equips de protecció individual necessaris i actua sota els procediments establerts.

3.5.3 Instal·lacions per a ús de personal

Menjadors, cantines, locals d'oci o descans

En cas d'habilitar menjador de personal, s'han d'implementar les mesures que assegurin la distància de seguretat mentre s'utilitza, establint un aforament màxim. Igualment, s'ha de regular l'ús de les sales de menjador, sales de descans, cantines, etc. establint l'aforament de les

mateixes de manera que permetin guardar la distància mínima de seguretat, així com un estat òptim d'higiene. Per assegurar això, es poden adoptar mesures com:

-Augmentar els torns de menjar, el nombre de pauses, alternar les mateixes, etc., perquè durant les mateixes coincideixi el menor nombre possible de persones. Això pot comportar el ajust temporal de la seva durada o la seva distribució.

-Retirar les cadires en nombre suficient per assegurar amb les que queden que es respecten la distància social de seguretat.

-Col·locar cartells que recordin el rentat de mans abans i després de prémer els botons a les màquines de *vending* i cafè, si n'hi ha.

-No es compartiran estris de cuina o parament.

Vestuaris i lavabos

- S'ha de disposar de les mesures pertinents per mantenir la distància de seguretat i reforçar les mesures de neteja. La roba de carrer s'ha de guardar en bosses de plàstic o porta vestit perquè no hi hagi contacte entre la roba de carrer i la de treball, i es recomana la instal·lació de taquilla. D'acord a les recomanacions tècniques, els lavabos d'ús comú s'han de netejar i desinfectar com a mínim 6 vegades a el dia.
- Per evitar la transmissió fecal-oral del virus, els urinaris masculins són menys recomanables, així com els eixugamans d'aire. S'ha de procedir a la descàrrega de l'aigua en els inodors amb la tapa tancada. Cal revisar que els sifons dels inodors, de les piques i el desguàs del terra estiguin plens d'aigua

3.6. mesures informatives

El pla de contingència, elaborat pel comitè de seguretat i salut, ha de ser comunicat als representants dels treballadors (si n'hi ha), als empleats per a la seva adequada posada en marxa i manteniment, als proveïdors i als clients de les mesures que els afecten directament i que hagin de aplicar (p.e. ús de mascareta, rentat de mans, distància de seguretat, etc.) L'establiment ha d'informar el client abans de la confirmació de reserva de les condicions de servei i mesures de prevenció establertes, per a la seva acceptació. En el propi establiment, les mesures informatives han de contemplar:

- El deure d'autoprotecció dels usuaris relatiu al compliment de les mesures de prevenció per evitar contagis.

- Cartellera amb mesures preventives implantades al centre i pautes a seguir pels clients.

- Indicació de posicions respectant la distància de seguretat amb marcat o mesures alternatives (p.e a recepció, a l'entrada al restaurant, etc.).

- Informació sobre els centres d'assistència sanitària, bombers, policia local i nacional a la zona, amb horaris i telèfons d'atenció d'emergència i la seva ubicació.

La cartellera disposada ha de trobar-se en al menys una llengua estrangera (considerant el país/països de origen dels clients).

L'hotel ha d'instar a empleats i treballadors a col·laborar en el compliment de les mesures que es desprenguin de el pla de contingència i ha de proporcionar al seu personal la informació

necessària relativa a les mesures preventives i higièniques i per a l'ús adequat del material de protecció.

Quant als proveïdors de serveis externs de l'allotjament, s'ha d'informar als mateixos sobre les mesures en matèria de prevenció aplicables que s'hagin establert.

4. REQUISITS DE SERVEI

4.1. Servei de recepció i acollida

S'ha de complir amb les següents mesures preventives:

- S'ha de determinar la capacitat màxima de la zona de recepció i establir les mitjanes necessàries per assegurar el distanciament entre clients i amb els empleats. Si no pot mantenir-se la distància de seguretat amb els empleats a recepció, es recomana la instal·lació d'elements físics que assegurin la protecció de el personal de recepció, de fàcil neteja i desinfecció. El personal ha d'utilitzar mascareta.

- A la zona de recepció i acollida s'ha de comptar amb solució desinfectant.

- S'ha d'evitar compartir bolígrafs i, si s'escau, desinfectar els prestats després del seu ús.

- Comprovi la distància mínima de seguretat entre clients i fixar de manera visible marcadors de distància per evitar aglomeracions.

- Ha de fomentar el pagament amb targeta o altres mitjans electrònics, preferiblement *contactless*.

Això és aplicable a tots els serveis de l'allotjament.

- Ha de desinfectar el TPV després de cada ús en què hi hagi contacte.

- Els taulells s'han de netejar i desinfectar a el menys diàriament, considerant la major o menor afluència de clients.

- En el cas que existeixin targetes o claus, aquestes han de dipositar-se en un recipient amb desinfectant al finalitzar l'estada o després de cada ús si es dipositen en recepció.

- L'equip informàtic i qualsevol altre element d'ús (p.e telèfon) s'hauran de netejar i desinfectar a l'inici i al finalitzar el torn de treball, i es recomana disposar d'auriculars i cascos d'ús individual.

Es recomana la col·locació de catifes desinfectants a l'entrada dels establiments.

L'assignació de les habitacions es realitzarà garantint les mesures higièniques de desinfecció requerides.

Quan el personal presti el servei de transport d'equipatge de el client, s'ha de fer en condicions de seguretat. Per a això, aquest personal disposarà de guants d'un sol ús i/o tovallolletes desinfectants per netejar nanses, manilles, etc.

Pel que fa a l'aparcament, s'ha d'evitar la manipulació de cotxes de clients per part de personal.

4.2. Servei de cafeteria i restaurant

4.2.1 Tipologia de servei

L'elecció de la tipologia de servei ha de tenir com a objectiu reduir la manipulació i la intervenció del client per prevenir el risc de contagi. En el cas concret de la tipologia bufet, s'han implementar fórmules com ara el bufet assistit amb pantalla de protecció, mitjançant emplatats individuals i/o mono dosi tapats (també amb pantalla de protecció), etc.

També s'han d'eliminar de totes les tipologies de servei dels elements i equipaments d'ús comú (setrilleres, salers, setrills, màquines de begudes, sucreres, etc.) i qualsevol element decoratiu.

A més, l'establiment hauria de considerar, atenent a les seves instal·lacions, un itinerari suggerit per evitar aglomeracions en determinades zones i prevenir el contacte entre clients.

En el servei de *room service* el cambrer, si entra a l'habitació, ha de fer ús de guants a l'accedir a la mateixa tant per a servir com per retirar el servei. SA més:

- el cambrer sempre ha de portar mascareta.
- tot el material de vaixel·la (incloses safates i campanes tapadores) s'higienitzarà en rentavaixel·les.
- s'ha de definir un protocol per a la retirada dels residus, de què s'informarà el client.

4.2.2. Cuina

S'ha de tenir implementat un sistema d'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) actualitzat d'acord al context COVID-19.

Cal utilitzar mascareta i especialment en la manipulació d'aliments a punt pel consum (els que ja no patiran un tractament tèrmic superior als 65°C o altres tractaments que eliminin el virus), en els professors d'aplatat o envasat i del servei .

Abans de l'inici de cada servei s'ha de realitzar una desinfecció general de les superfícies i estris de treball, així com una neteja i desinfecció de la cuina al final de la jornada.

Hi ha d'haver dosificadors de sabó al costat dels rentamans d'accionament no manual i eixugamans de paper d'un sol ús. Es disposarà també de cubells amb tapa d'accionament no manual per no contaminar les mans.

Es recomana separar les zones dels diferents treballadors mitjançant marques al terra o altres mesures similars.

El servei s'ha d'ajustar a les previsions del pla d'establiments de restauració.

4.3. Allotjament

Les habitacions, de manera específica, han de complir amb els següents requisits:

- S'ha d'analitzar la reducció de tèxtils (incloses catifes) a l'habitació, objectes de decoració i *amménities* per actuar d'acord a el pla de contingència definit.

- La paperera del bany ha de comptar amb tapa, doble bossa i accionament no manual.
- Les mantes i coixins en els armaris han de trobar protegides.
- Si es disposa d'assecador de cabells a la pròpia habitació s'ha de netejar (inclòs el filtre) a la sortida de client.
- Els penja-robes , en cas que no s'ofereixin precintats, han de ser desinfectats a la sortida del client.
- S'ha de limitar el servei de planxa.

Es recomana eliminar la paperera de l'habitació amb la finalitat que qualsevol mocador, màscara, etc. Es concentri en una única paperera amb tapa, minimitzant els riscos de transmissió i de manipulació.

En el cas d'habitacions compartides per persones que no conformin una unitat familiar, ha de ser el comitè de seguretat i salut / riscos el que determini les mesures adequades atenent a la tipologia de clients.

4.4. Zones d'ús comú

4.4.1 Requisits generals

S'ha de complir amb els següents punts:

- L'hotel ha de determinar els aforaments dels diversos espais comuns atenent al marc normatiu general.
- L'hotel ha de disposar de solució desinfectant en llocs de pas i en aquelles instal·lacions d'ús intensiu pels clients. Es pot considerar la instal·lació de solució desinfectant a la sortida de la neteja.
- Els lavabos d'ús comú han de comptar amb dispensadors de paper d'assecat. Per evitar la transmissió fecal-oral del virus, els urinaris masculins són menys recomanables, així com els eixugamans d'aire. S'ha de procedir a la descàrrega de l'aigua en els inodors amb la tapa tancada. Cal revisar que els sifons dels inodors, de les piques i el desguàs del terra estiguin plens d'aigua. S'han d'evitar les tovalloles, fins i tot les d'ús individual i netejar a l'almenys 6 vegades a el dia.
- Les papereres han de tenir una obertura d'accionament no manual i disposar en la seva interior de doble bossa interior.
- L'espai on es vagi a celebrar l'esdeveniment, espais tancats per a les activitats d'animació o gimnasos, han de ventilar 2 hores abans del seu ús per garantir la normativa vigent.

A més:

- L'establiment ha de vetllar perquè els clients respectin les distàncies de seguretat.
- Comprovar la reposició de consumibles (sabó, tovalloles de paper ...)
- Els dispensadors de paper, gel i sabó s'han de netejar periòdicament, atenent a el nivell d'ús.

-L'establiment ha de prestar una especial atenció a la neteja i desinfecció de les zones d'ús comú.

4.4.2 Gimnasos

S'ha de complir amb els següents punts:

- Atenent al marc normatiu general, s'ha de definir l'aforament de la instal·lació de manera que s'asseguri la distància de seguretat (també entre màquines). Caldrà complir amb l'aforament d'acord a la normativa vigent al respecte sobre equipaments esportius que li sigui d'aplicació i els criteris i recomanacions que les autoritats sanitàries i les competents en l'àmbit de l'esport estableixin en el marc de l'estat de represa. Si no poden garantir les distàncies mínimes de seguretat, s'haurà de clausurar la instal·lació.

- S'ha d'habilitar un espai per dipositar les tovalloles usades, si s'escau. Es recomana que aquestes galledes tinguin tapa amb obertura mitjançant pedal i bossa de plàstic.

- Les classes col·lectives o grupals han de garantir un espai de 2x2 al marge de professor. Les posicions haurien de marcar a terra. S'han d'evitar els exercicis que comportin contacte. Les activitats que es puguin realitzar a l'aire lliure es duran a espais oberts.

- S'ha d'assegurar un període sense activitat entre sessions de classes col·lectives per accedir a la neteja i desinfecció de les sales després de cada sessió impartida i així garantir la seguretat d'empleats i de clients. En qualsevol cas, s'han de tractar / airegessin les sales diverses vegades a el dia.

- S'han de precintat les fonts d'ús comú, tret que siguin de fluid continu, activació automàtica o amb pedal, i en aquest últim cas s'indicarà que cal netejar-se convenientment les mans abans i després d'usar-les i cal evitar que la boca, l'ampolla o el got toqui l'aixeta de la font.

- S'ha de instar els usuaris a utilitzar tovallola en tots els equipaments esportius.

- Després de la utilització de cadascuna de les màquines entre clients, es procedirà a la seva neteja i desinfecció. El mateix és aplicable per a elements comuns de gimnàs com poden ser peses, boles de *fitness*, etc., que hauran de retirar si la seva neteja i desinfecció no es pot assegurar. Si no es pot garantir la distància de seguretat en aquest tipus d'instal·lacions, es recomana tancar la instal·lació temporalment i oferir altres alternatives als clients (p.e. taules personalitzades d'exercicis per a realitzar en zones exteriors).

4.4.3 Ascensors

S'ha de determinar i informar els clients de la capacitat màxima en ascensors. S'aplicarà la norma de no compartir-se entre persones de diferents unitats familiars, llevat que es faci ús de mascaretes.

4.4.4 Piscines i spas

Es determinaran les directrius i recomanacions a aplicar d'acord amb els resultats de l'informe científic sol·licitat sobre comportament de l'COVID-19 en l'aigua de piscines tant exteriors com cobertes.

A les instal·lacions de spa l'allotjament s'ha d'aplicar "les directrius i recomanacions d'acord als resultats de l'informe científic sol·licitat sobre comportament del virus en l'aigua de piscines tant exteriors com cobertes" i les "Mesures per a la reducció de contagi per SARS-CoV-2 en balnearis,

i serà necessari tenir en compte els criteris i recomanacions establerts per l'autoritat sanitària i les autoritats competents en l'àmbit de l'esport que els sigui d'aplicació, i específicament les mesures recollides al pla sectorial d'activitats esportives.

A les piscines s'ha de complir amb les directrius i recomanacions a aplicar d'acord als resultats de l'informe científic sol·licitat sobre comportament del virus en l'aigua de piscines tant exteriors com cobertes i les Mesures per a la reducció de contagi per SARS-CoV-2 en balnearis i serà necessari tenir en compte els criteris i recomanacions establerts per l'autoritat sanitària i les autoritats competents en l'àmbit de l'esport que els sigui d'aplicació, i específicament les mesures recollides al pla sectorial d'activitats esportives.

4.4.5 Àrees d'esbarjo infantils

En cas de poder ser utilitzades si l'autoritat competent ho permet i seguint sempre les seves indicacions, es mantindrà un programa de major freqüència de neteja i desinfecció tant de les àrees com dels jocs i instal·lacions. S'han d'establir mesures higièniques d'ús a l'entrada a la zona de jocs (rentat de mans o ús si no, ús de solució desinfectant).

Les persones responsables de la cura dels nens i nenes observaran una higiene personal elevada amb rentat i/o desinfecció freqüent de mans.

5. REQUISITS D'ANIMACIÓ

Les activitats d'animació s'han de dissenyar i planificar de tal manera que permetin controlar els aforaments i respectar la distància mínima de seguretat entre persones i caldrà fer ús de la mascareta, excepte que es tracti d'exercici físic esportiu o l'activitat faci incompatible el seu ús, casos en que mai es podrà reduir la distància de seguretat d'1,5 m entre persones o 2,5 m2 per persona-

Es realitzaran a l'aire lliure sempre que sigui possible i s'evitarà l'intercanvi d'objectes.

El desenvolupament d'activitats d'animació d'atendre la normativa dictada per l'autoritat competent en cada moment en relació a el nombre de persones que hi puguin participar.

En qualsevol cas, ha de desinfectar el material utilitzat en les activitats d'animació després de cada ús.

6. REQUISITS D'ESDEVENIMENTS

Quan l'autoritat competent permeti la celebració d'esdeveniments i sense perjudici del que s'estableixi a l'efecte, cada establiment ha de definir les zones en què es poden celebrar esdeveniments, atenent a l'avaluació de riscos realitzada.

Els esdeveniments han de dissenyar i planificar de manera que es pugui controlar els aforaments i respectar les distàncies mínimes de seguretat entre persones a l'arribada, en les pauses, en els serveis de menjar i beguda i a l'acabament de l'esdeveniment. S'ha de portar mascareta.

S'ha de valorar la distribució de material en reunions (paper, bolígraf, aigües, etc.)

7. REQUISITS DE NETEJA I DESINFECCIÓ

- Les empreses i entitats que realitzen serveis a tercers de tractaments de desinfecció de l'aire, superfícies, materials, equips i mobles (tractaments d'àmbit ambiental) o de desinfecció de materials, equips, superfícies i utensilis relacionats amb la manipulació, emmagatzematge i consum d'aliments i alimentaria (tractaments d'àmbit alimentari) han d'estar inscrites al Registre Oficial d'establiments i serveis biocides (ROESB o ROESP)
- Els productes emprats seran sempre autoritzats i la seva aplicació respectarà la seguretat de les persones i el medi.
- S'haurà de consultar la informació en:
 - o Neteja i desinfecció en establiments i locals de concurrència humana
<https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/neteja-desinfeccio-establiments-locales-concurrència-humana.pdf>.
 - o Neteja i desinfecció en espais exteriors de concurrència humana
<https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/neteja-desinfeccio-espais-exteriors-concurrència-humana.pdf>.
 - o Neteja i desinfecció en residències geriàtriques
<https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/neteja-desinfeccio-residencies-geriatricues.pdf>.

7.1. Pla de neteja

- La principal via de transmissió del virus SARS-CoV-2 és la via aèria, a través de petites gotes que es produeixen quan una persona infectada tus, esternuda o parla, a distàncies curtes. El virus pot ser viable a l'aire unes hores en aerosols més petits (inferiors a 5 micres) que poden desplaçar-se a més distància, transportats per fluxos d'aire i que poden romandre hores en suspensió en ambients tancats. La renovació de l'aire redueix aquestes gotes més petites, que poden romandre hores en suspensió en ambients tancats.
- La renovació d'aire dels espais es considera una mesura molt efectiva per la prevenció de la COVID-19. Es recomana ventilar els espais com a mínim 3 vegades al dia 10'.
- Consulteu la informació en: Ventilació i sistemes de climatització (<https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/ventilacio-sistemes-climatitzacio.pdf>).

L'establiment ha d'adaptar el seu pla de neteja i desinfecció tenint en compte l'avaluació dels riscos identificats. El pla ha de considerar com a mínim:

- Un increment de les freqüències de neteja i repassos, especialment a les zones de major contacte (superfícies, poms, lavabos, aixetes, manetes, ascensors, taulell de recepció, portes, claus / targetes d'habitacions, telèfons, comandaments a distància, botó de descàrrega del vàter, barreres de protecció, control de climatització, assecador, dispositius de control horari, màquines de gimnasos, baranes, carta de *room service*, minibar, penjadors, etc.) De manera específica, ha de desinfectar la zona de treball dels empleats a l'acabar el seu torn (ex. taulell de recepció, caixa, etc.)
- La ventilació/ventilació diària de les zones d'ús comú en les que hi hagi hagut clients.
- La neteja de superfícies amb productes desinfectants.

- L'ús de productes de neteja desinfectants en condicions de seguretat, per exemple, dilució acabada de preparar de lleixiu (concentració de clor 1 g / L, preparat amb dilució 1:50 d'un lleixiu de concentració 40-50 grs./L). També són eficaços concentracions d'etanol 62-71% o peròxid hidrogen a l'0,5% en un minut, així com l'ús d'altres mètodes alternatius autoritzats i de provada eficàcia. En tot cas, s'ha d'assegurar l'eficàcia dels desinfectants que es facin servir i s'utilitzaran d'acord a les fitxes de dades de seguretat dels productes.

- La neteja d'habitacions en condicions de seguretat. Els carros de neteja s'han de netejar i desinfectar després de cada canvi de torn en el qual s'hagin utilitzat. La recollida de papereres de zones d'ús comú s'ha de realitzar en condicions de seguretat, de manera que les bosses quedin tancades / segellades i siguin traslladades a punt de recollida de residus.

Ha de quedar registre diari de les neteges realitzades.

En el pla de contingència haurà de determinar l'impacte de les mesures de neteja necessàries en la planificació i organització de la feina per l'especial transcendència en aquest context d'aquesta àrea.

S'hauran de complir amb els requisits de neteja de cuines en relació a les mesures per a la reducció de el risc de contagi per SARS-Cov-2 en serveis de restauració.

7.2. Requisits en la neteja de cuines

L'establiment s'ha de remetre al protocol de "Mesures per a la reducció de el risc de contagi per SARS-Cov-2 en serveis de restauració "

7.3. Requisits en la neteja en habitacions

La neteja i desinfecció de les habitacions en el context COVID-19 ha de contemplar de forma específica

l'airejat de l'habitació, el reemplaçament de tovalloles i de llenceria de llit. Tot això, atenent les freqüències establertes segons categoria hotelera. A més, es prestarà especial atenció al següent:

- Neteja de parets, terres, sostres, miralls i finestres, mobles, equips i elements decoratius i funcionals

- Neteja de qualsevol superfície o equipament amb un alt nivell d'ús o contacte.

S'ha de definir una sistemàtica per evitar la contaminació creuada, posant la roba neta únicament després de la neteja i desinfecció de l'habitació. La roba bruta s'ha d'introduir en bosses abans de dipositar-la en els carros de neteja. S'ha d'evitar prestar el servei de minibar a l'habitació si l'establiment no pot garantir la seva neteja entre clients.

El personal de l'àrea de pisos i neteja no accedirà a prestar servei a les habitacions sense que el/ els clients surtin de l'habitació, excepte en circumstàncies excepcionals. S'informarà anticipadament d' aquesta mesura.

7.4. Neteja de tèxtils

S'ha de complir amb els següents requisits:

- Els tèxtils "bruts" ha de recollir-se, ficar-se en una bossa i tancar-la fins al seu tractament a la bugaderia.
- S'ha d'evitar sacsejar els tèxtils bruts. En el cas de llenceria, s'ha d'evitar dipositar-la en el terra de l'habitació o bany.
- Després de la manipulació de tèxtils "bruts" el personal ha de rentar-se les mans.
- Els tèxtils "bruts" s'ha de rentar a > 60°C. Si el servei de bugaderia es troba externalitzat, s'ha d'informar al proveïdor de servei de la temperatura mínima exigida.

8. REQUISITS DE MANTENIMENT

8.1 Pla de manteniment preventiu

S'ha de tenir un protocol específic perquè el personal de manteniment entri a les habitacions mentre el client es troba a l'habitació només en cas estrictament necessari. Aquest protocol ha de contemplar a l'almenys el següent:

- El personal de manteniment ha de protegir-se amb els mitjans de protecció personal que determini el resultat de l'avaluació de riscos de la parada.
- Un cop finalitzada l'assistència o reparació, el personal rebutjarà els EPI d'acord al definit en el pla de contingència, i es rentarà posteriorment les mans. Si el client es troba a la habitació perquè sigui necessària la seva presència, s'ha d'instar a el mateix a posar-se la mascareta mentre el personal de manteniment romangui a l'habitació -
- Evitar qualsevol contacte físic.

De manera específica, s'ha de revisar el sistema d'aire condicionat periòdicament, especialment la neteja de filtres i reixetes.