Protocolo de contingencia

Adaptación a una nueva realidad

Actualizado el 12/06/2020

Protocolo de contingencia para la adaptación a la nueva realidad que permita la minimización de riesgos de propagación de contagios por el coronavirus SARS-CoV-2

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVOS 3

3. NORMAS GENERALES DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL 3

A. RECEPCIÓN 4
B. COMEDOR 4
C. LIMPIEZA 5
D. MANTENIMIENTO 6
E. SERVICIO DE FISIOTERAPIA 6

4. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA QUE SE LLEVARÁN A CABO EN ALBERGUE TURÍSTICO "LA YALGA" 6

A. DORMITORIOS 6
B. ASEOS Y BAÑOS 7
C. ZONAS COMUNES 8
D. MESAS, SILLAS U OTROS OBJETOS 8
E. LLAVES DE LAS HABITACIONES 8
F. LENCERÍA 8

5. NORMAS GENERALES DE PROTECCIÓN PARA CLIENTES 9

A. PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS CLIENTES EN LAS HABITACIONES 10
B. PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS CLIENTES EN LOS BAÑOS DE USO COMÚN 10
C. PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS CLIENTES EN EL BAR Y ESPACIOS COMUNES 10
D. PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS CLIENTES EN LOS ESPACIOS EXTERIORES 11
E. PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS CLIENTES FUERA DE LAS INSTALACIONES 11
F. PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS CLIENTES EN CASO DE NECESITAR USAR LA LAVANDERÍA 11
G. PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS CLIENTES EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA 11

6. PROTOCOLOS DE OBJETOS PERDIDOS 11

7. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN CASO DE ALARMA 12

A. PERSONAL 12
B. CLIENTES 12

1. Introducción

Albergue turístico "La Yalga, ha diseñado este plan específico para minimizar en la medida de lo posible los riesgos higiénico-sanitarios relacionados con el COVID-19 y ponerlo en conocimiento para la consulta de todas aquellas personas interesadas o que quieran contratar un servicio con nuestro albergue. La empresa asume el compromiso firme con la gestión del riesgo y las medidas dirigidas a minimizarlo.

2. Objetivos

Este documento reúne directrices y recomendaciones a aplicar tanto para empleados como clientes y se garantizará:

- La seguridad del personal
- La seguridad de los clientes
- La seguridad de todas las personas que residen en nuestra localidad y municipio.

3. Normas generales de protección para el personal

Personal: se entiende por personal a toda persona que trabaja en la empresa. Pueden ser "empleados" cuando están contratadas directamente por la empresa o pueden ser "colaboradores", subcontratados autónomos por cuenta propia, independientes de la empresa.

El personal debe:

- No acudir al puesto de trabajo si manifiesta cualquier síntoma de fiebre +3.5ºC, tos seca, fatiga, falta de olfato y falta de aire. El personal deberá de tomarse diariamente la temperatura y reflejarla con el registro diario de la jornada.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes.
- Portar mascarilla y desecharla, si es desechable, o asegurar su limpieza y desinfección, si es reutilizable, al finalizar la jornada. Tirar cualquier desecho de higiene personal (especialmente, los pañuelos desechables) de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- Mantener la distancia de seguridad de 2m siempre que sea posible con otros empleados y clientes.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Además, cada lavado debe durar, al menos, 40 segundos.
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible.
- Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos de trabajo o dispositivos del resto del personal.

- Todo personal tendrá sus propias prendas de trabajo, que no intercambiará con otro personal y que lavará con agua caliente por su propia cuenta.

a. Recepción

- El personal de recepción y oficina deberá de cumplir con las medidas de protección individuales (mascarilla y lavado frecuente de manos) y con las prácticas que se detallan a continuación.
- El personal de recepción y oficina debe disponer de los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos. El nº de teléfono para atender en Asturias a aquellas personas sospechosas de estar infectadas es el 112.
- En la zona de recepción y acogida se cuenta con gel hidroalcohólico exclusivo para el uso del personal.
- El personal se asegurará de mantener la distancia mínima de seguridad de 2m entre personas
- Solo se atenderá a un cliente en el mostrador de recepción.
- Aunque se acepte metálico, se recomienda el uso de pago electrónico (mediante la aplicación "VERSE"); se desinfectarán las TPV tras cada uso en el que exista contacto así como las manos.
- El personal de recepción se encargará del protocolo de limpieza y desinfección de llaves y llaveros de habitaciones tras el uso por cada cliente.
- Los mostradores se limpian y desinfectan de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- También se desinfectarán los bolígrafos del mostrador de recepción tras cada uso.

b. Comedor

- El personal deberá de cumplir con las medidas de protección (mascarilla y lavado frecuente de manos o uso de guantes).
- En el comedor, el aforo máximo se establece de forma que se permita una distancia de seguridad entre clientes distintos de al menos dos metros.
- El personal, recomendará con frecuencia usar gel hidroalcohólico en la entrada de la zona de restauración.
- Tras cada comida se ventila el espacio y se lleva a cabo una limpieza de las superficies de mesas o sillas que entran en contacto con los comensales.
- El personal debe lavarse con frecuencia las manos con agua y jabón y cuando no sea posible, desinfectárselas con soluciones de base hidroalcohólica.
- Aunque se acepte metálico, se recomendará el uso de pago electrónico (mediante la aplicación "VERSE"); se desinfectará las TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- La máquina registradora y la pantalla de ordenador así como los botones de los aparatos de música u otros interruptores, se desinfectarán al finalizar la jornada.
- El servicio de sala deberá portar también mascarilla.

El personal que elabore y/o manipule alimentos debe, de forma específica, y sin perjuicio de las medidas adoptadas en su sistema de APPCC:

- Llevar el cabello recogido.
- Portar diariamente la ropa de trabajo limpia.
- No portar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- Llevar las uñas cortadas.
- Evitar el uso de maquillajes.
- Portar mascarilla.
- Lavarse las manos antes y después de manipular/elaborar alimentos; cuando se cambie de alimentos a manipular/elaborar; después de manipular residuos; tras estornudar, sonarse la nariz o toser.

c. Limpieza

- El personal de limpieza deberá de cumplir con las medidas de protección individuales (mascarilla y guantes además de lavado frecuente de manos).
- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, mostrador de recepción, puertas, llaves de habitaciones, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, barandillas, etc.).
- La ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido personas.
- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad
- La limpieza de habitaciones en condiciones de seguridad y contemplando de forma específica el aireado de la habitación que permita la renovación del aire.
- Los utensilios de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras su uso diario
- La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida.
- La limpieza incide de forma específica en la desinfección e higiene de duchas y aseos de uso compartido. Se aumentará la frecuencia de limpieza en función de su uso. El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual, como mínimo, debe utilizar mascarilla y guantes de vinilo/acrilonitrilo o latex, aunque esporádicamente según las necesidades deberá llevar también pantalla protectora. Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de guantes y mascarilla, debe realizar una completa higiene de manos, con agua y jabón, de al menos 40 segundos. Los guantes y mascarillas deben desecharse tras su uso a la finalización de la tarea de limpieza.

Respecto a la limpieza de textiles, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los textiles “sucios” deben tratarse en la lavandería con lavado automático a más de 60ºC.
- Tras la manipulación de textiles “sucios” debe lavarse las manos.

d. Mantenimiento

- El personal de mantenimiento deberá cumplir con las medidas de protección individuales generales anteriormente descritas.
- Se guardará las distancias de seguridad recomendadas de 2 metros tanto con las personas en las instalaciones como con el resto del personal y deberá llevar también mascarilla de protección.
- Cuando se deba entrar al mantenimiento de espacios comunes, privados o habitaciones mientras éstos se encuentran ocupados, se contempla lo siguiente:
    - Invitar a las personas a salir de la zona a reparar mientras dure el mantenimiento o si esto no es posible, protegerse con el equipo de protección individual (mascarilla, guantes desechables y pantalla protectora) y recomendar el uso de mascarilla a las personas que permanezcan a menos de dos metros de distancia.
    - Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desinfectarse las manos y desechar el equipo de protección individual desechable diariamente. Los equipos no desechables habrá que limpiarlos y desinfectarlos.

e. Servicio de fisioterapia

- El personal deberá llevar las medidas de protección recomendadas por sanidad (bata, mandil, guantes, mascarilla y pantalla de protección) cuando el servicio lo requiera.
- Se desinfectará la sala después de la atención dada a cada cliente.

4. Protocolos de limpieza que se llevarán a cabo en Albergue turístico "La Yalga"

A continuación, en estos protocolos se describen los procesos de limpieza que se llevarán a cabo en las diferentes estancias del albergue:

a. Dormitorios

Durante la estancia, en los días que corresponde limpieza:

- Solo se accederá a la habitación siempre cuando el cliente esté ausente; en caso de esto no ser posible, se le invitará a salir o llevar mascarilla; en caso contrario, no se procederá a la limpieza de la habitación.
- Se ventilará la habitación.
- Se procederá a la evacuación de los residuos en papeleras y tras su limpieza y desinfección, se repondrán las bolsas de basura.
- En ningún caso, se tocarán los objetos personales del cliente.
- Solamente cuando las superficies estén despejadas se realizarán las limpiezas y desinfecciones de las mismas.
- Cuando sea posible, se hará especial hincapié en la limpieza y desinfección de pomos, literas, taquillas y/o baldas.

- En caso de tocar realizar una muda de ropa de cama, el cliente entregará la cesta únicamente con las sábanas y fundas de almohadas para su reposición, y se le entregará la nueva lencería para que el mismo la coloque.
- En caso de camas en habitación compartida, la limpieza y desinfección se realizará exclusivamente de la zona, litera y taquilla del cliente que corresponda.

Terminada la estancia, en el momento de la salida del cliente:

- Se abren ventanas y puertas a modo de ventilación durante al menos 1h.
- Retirada de la ropa de cama: se retiran a lavandería las cestas dejadas en la entrada de la habitación por los clientes con las sabanas y fundas de almohada por un lado y las mantas por otro.
- Evacuación de residuos en papeleras, limpieza y desinfección de las mismas y reposición de bolsas de basura.
- Revisión, limpieza y desinfección de las fundos hipoalergénicas y transpirables e impermeables de colchones y almohadas.
- Se procede a la limpieza y desinfección de todas las superficies de arriba abajo con la dilución recomendada o usando productos específicos con ficha técnica homologada.
- Se hará especial hincapié en la limpieza y desinfección de pomos, literas, taquillas y/o baldas.
- Tras el tiempo transcurrido de ventilación se procede a la colocación de la ropa de cama correspondiente.
- En caso de camas en habitación compartida, la limpieza y desinfección se realizará exclusivamente de la zona, litera y taquilla del cliente que se ha marchado.
- Se termina con el rociado, pulverización o nebulización de un producto aromático y desinfectante.

b. Aseos y baños

Durante la estancia del cliente, en los días que corresponden de limpieza en el caso de los baños de las habitaciones dobles o todos los días en el caso de los baños comunes.

- Solo se accederá al baño siempre y cuando el cliente esté ausente; en caso de esto no ser posible, se le invitará a salir o no se procederá a su limpieza.
- Se abren ventanas y puertas a modo de ventilación.
- Evacuación de residuos en papeleras, limpieza y desinfección de las mismas y reposición de bolsas de basura.
- Si procede, reposición de papel y/o jabón de manos.
- La limpieza y desinfección de todas las superficies de arriba abajo, usando productos específicos con ficha técnica homologada.
- Se hará especial hincapié en la limpieza y desinfección de duchas, lavabos, inodoros, pomos, espejos y baldas.
- Se termina con el rociado, pulverización o nebulización de un producto aromático y desinfectante.

Terminada su estancia, en el momento de salida del cliente:

- Se abren ventanas y puertas a modo de ventilación.
- Evacuación de residuos en papeleras, limpieza y desinfección de las mismas y reposición de bolsas de basura.
- Si procede, reposición de papel y/o jabón de manos.
- Limpieza y desinfección de todas las superficies de arriba abajo usando productos específicos con ficha técnica homologada.
- Se hará especial hincapié en la limpieza y desinfección de duchas, lavabos, inodoros, pomos, espejos y baldas.
- Se termina con el rociado, pulverización o nebulización de un producto aromático y desinfectante.

c. Zonas comunes

Los espacios comunes se limpian tras cada uso del siguiente modo:

- Se abren ventanas y puertas a modo de ventilación durante al menos 1h.
- Evacuación de residuos en papeleras, limpieza y desinfección de las mismas y reposición de bolsas de basura.
- Se procede a la limpieza y desinfección de todas las superficies de arriba abajo con la dilución recomendada anteriormente descrita o usando productos específicos con ficha técnica homologada.
- Se hará especial hincapié en la limpieza y desinfección de pomos, espejos, bancos y/o baldas.
- Se termina con el rociado, pulverización o nebulización de un producto aromático y desinfectante.

d. Mesas, sillas u otros objetos

Estas superficies se limpiarán y desinfectarán tras cada uso con el uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad.

Nos aseguraremos de que los desinfectantes que se usan y se utilizan son los recomendados de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos. Las soluciones se pulverizarán sobre los objetos y se limpiarán con una bayeta.

e. Llaves de las habitaciones

Estos objetos se limpiarán y desinfectarán por el personal de recepción con productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad tras el uso de cada cliente.

f. Lencería

Con las medidas de protección descritos en los protocolos del personal de limpieza, las toallas y la lencería, se manipulan, limpian y desinfectan de la siguiente manera:

- Tras la recogida de la cesta con las toallas y lencería, éstas se trasladan a lavandería en donde son lavadas a máquina con detergentes homologados a más de 60ºC.

- Posteriormente al lavado, son secados a máquina a temperatura superiores a los 60ºC al menos durante 30 minutos.

Con respecto a la cesta de las mantas, tras su recogida se lleva a cabo el siguiente procedimiento:

- Las mantas se revisan, se sacuden en exterior y se ventilan durante al menos 30 min. (siempre y cuando sea posible; en caso contrario, se guardarían directamente en bolsas nuevas para la desactivación del virus al menos 72 horas).
- Las mantas sucias pasan directamente a lavandería en donde son lavadas a máquina con detergentes homologados a más de 60ºC y después secados a máquina a temperatura superiores a los 60ºC al menos durante 30 minutos.
- Las mantas que no necesitan limpieza, se doblan y se guardan en bolsas nuevas y se trasladan a una sala en lavandería en donde reposarán al menos 72 horas, tiempo suficiente para la desactivación del virus.

5. Normas generales de protección para clientes

Clientes: se considera cliente aquella persona o entidad que contrata los servicios (uno o varios) que ofrece nuestra empresa. Es supuesto que los clientes acuden a contratar nuestros servicios estando sanos. Durante el registro, el cliente se hace responsable declarando que las personas bajo su reserva están sanas y no presenta ninguno de los síntomas anteriormente definidos.

Los clientes deberán actuar con responsabilidad ya que ellos también serán partícipes de garantizar la seguridad de todos. Por tanto, se recomienda encarecidamente que los clientes:

- Porten mascarilla en todos los espacios comunes interiores y exteriores, y habitaciones compartidas, no siendo necesarias en las habitaciones dobles.
- Mantener la distancia de seguridad de 2m.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal (especialmente, los pañuelos desechables) de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Además, es recomendable que cada lavado de manos dure al menos 40 segundos.
- Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible.
- En caso de necesitar algún producto de desinfección, preguntar en recepción.
- Todos los clientes deberán abandonar el albergue a las 10:30h hasta, al menos, las 15:30h para facilitar al personal la limpieza diaria en profundidad del albergue.

El cliente no debe contratar los servicios en los siguientes casos:

- Si se detectan posibles síntomas de fiebre, tos seca, fatiga y falta de aire.

- Si llegada la fecha de realización del servicio, se le ha encomendado mantener una cuarentena de 14 días.
- Si es vulnerable o población de riesgo y no cumple con los protocolos marcados por la empresa en este plan de contingencia

a. Protocolo a seguir por los clientes en las habitaciones

- Los clientes deberán dejar las mochilas, bastones y las botas en las baldas en la zona de taquillas – lavandería.
- Antes de entrar a las habitaciones, se recomienda al cliente lavarse las manos con agua y jabón o gel hidroalcoholico.
- Los clientes deberán airear el calzado procedente de la calle durante al menos 2h. Para ello, podrán dejarlo en el exterior durante el día y por la noche se dejará en las baldas habilitadas en la zona de las taquillas - lavandería.
- Aunque en el albergue tenemos todo lo que necesites, se recomienda traer toallas, secador, gel y champú.
- Los clientes de habitaciones compartidas tienen prohibido usar las camas de otros clientes y harán caso de las distancias de seguridad.
- El día de salida o el día correspondiente a la muda de ropa de cama, los clientes deberán dejar en la entrada interior de la habitación, el conjunto de sábanas, fundas de almohada y/o toallas dentro de las cestas, que se facilitan en recepción.

b. Protocolo a seguir por los clientes en los baños de uso común

- Se recomienda lavarse las manos antes de hacer uso de los baños públicos.
- Respetar las distancias de seguridad entre clientes.
- Avisar en recepción de posibles faltas de higiene y/o carencia de papel de secado de manos

c. Protocolo a seguir por los clientes en el bar y espacios comunes

- Respetar las distancias de seguridad entre clientes.
- Intentar no tocar conscientemente superficies como cristales, radiadores, espejos, etc.
- Los catálogos de servicios y tarifas de recepción estarán disponibles online a través de códigos QR visibles en el punto de información y mostrador.
- El pago de las consumiciones se hará al momento y preferiblemente usando métodos electrónicos (recomendamos el pago de consumiciones con la aplicación VERSE).
- Avisar en recepción de posibles faltas de higiene.
- Se recomienda el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada de cualquiera de los espacios comunes interiores.

d. Protocolo a seguir por los clientes en los espacios exteriores

- Respetar las distancias de seguridad entre clientes.
- No desperdigar residuos, especialmente pañuelos, y utilizar las papeleras

e. Protocolo a seguir por los clientes fuera de las instalaciones

Rogamos a nuestros clientes por un comportamiento ejemplar fuera de nuestras instalaciones para la tranquilidad de todos los vecinos de nuestro pueblo así como de las personas del concejo en el que nos encontramos. Recomendamos al cliente respetar las medidas de seguridad e higiene así como las demás recomendaciones particulares de cada uno de los lugares que visite.

f. Protocolo a seguir por los clientes en caso de necesitar usar la lavandería

- Recoger la ropa a lavar en las bolsitas que se facilitarán en recepción.
- El recepcionista se encargará de hacer la colada una vez que el cliente le facilite la ropa a lavar.
- Se lavará la ropa a 60ºC.

g. Protocolo a seguir por los clientes en el servicio de fisioterapia

- Reservar el servicio
- El cliente deberá portar mascarilla y lavar las manos con agua y jabón y/o gel hidroalcoholico antes de la sesión.
- Es posible que se haga un cuestionario para comprobar el estado de salud del cliente.
- A la sesión de fisioterapia se acudirá sin acompañante a excepción de menores de edad o personas con necesidad de ayuda, en cuyo caso se aceptará un solo acompañante.
- Deberá acudir puntual a la sesión de fisioterapia, las citas entre clientes serán distanciadas para poder desinfectar la sala.
- Deberá acudir sin pulseras, relojes, anillos, collares, bolsos, móviles… traiga exclusivamente lo necesario.

6. Protocolos de objetos perdidos

Los objetos abandonados por los clientes o las personas bajo su reserva, llevan el siguiente tratamiento:

- Cuando sean encontrados por el personal, con las medidas pertinentes de seguridad ya descritas anteriormente, se introducirán en bolsas transparentes o traslucidas independientes que permitan la identificación de los objetos a posteriori.

- Dichas bolsas son trasladadas al cubo de objetos personales en recepción en donde aguardan durante 14 días la reclamación de sus dueños. Transcurrido este tiempo se procede a su eliminación.
- Cuando sean encontrados por otras personas, éstas deberán no tocarlos y dejarlos en lugar divisado; después avisar al personal de recepción que actuará consecuentemente.

7. Protocolos de actuación en caso de alarma

Si alguna persona tuviera los siguientes síntomas: tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza, deberá de ponerlo en conocimiento del personal del albergue para poder aplicar el protocolo de alarma.

a. Personal

En el caso de sospecha se seguirán las directrices de las autoridades sanitarias consistentes en el siguiente protocolo:

- Separarse de otras personas a más de 2 metros.
- Si no la lleva ya, ponerse mascarilla quirúrgica.
- Aislarse en recintos bien aireados.

Si el afectado es empleado de la empresa, éste regresará a casa para aislarse en una habitación bien aireada y ponerlo en conocimiento de las autoridades sanitarias competentes.

- La empresa dará parte a la mutua y se tramitará la baja según la legislación vigente. La empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
- Si el afectado es un colaborador subcontratado, se le invitará a regresar a su casa, aislarse en una habitación bien aireada y ponerlo en conocimiento de las autoridades sanitarias competentes.
- Una vez el empleado o el colaborador esté recuperado, podrá incorporarse a su puesto de trabajo siempre y cuando demuestre, con certificado médico que puede hacerlo.

b. Clientes

En caso de sospecha se seguirán las directrices de las autoridades sanitarias consistentes en el siguiente protocolo:

- Separarse de otras personas a más de 2 metros.
- Si no la lleva ya, ponerse mascarilla quirúrgica.
- Aislarse en recintos bien aireados. A continuación, se le invitará a abandonar las instalaciones a aquellas personas que no cumplan lo establecido en este protocolo, rescindiendo los servicios contratados.

Al rescindir los servicios contratados por este motivo, el cliente se le hará la devolución del consumo de los servicios no disfrutados hasta este momento.

- En caso de no haber disfrutado de ningún servicio pero haber abonado un pago previo por bloqueo de plazas y/o servicios, se aplicará la política de cancelaciones según los catálogos de tarifas vigentes.
- La empresa comunicará el caso a las autoridades sanitarias competentes cediéndoles los datos personales necesarios del cliente y/o personas bajo su reserva, para las gestiones de trazabilidad (cesión de datos especificada en nuestra política de gestión de datos según la LOPD y que el cliente debe aceptar para poder contratar cualquiera de los servicios de Albergue turístico “La Yalga”).