

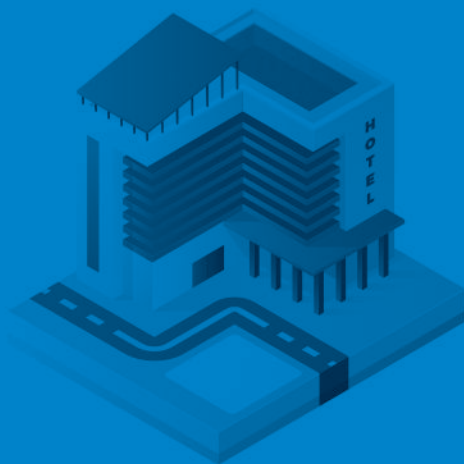


XUNTA
DE GALICIA

MANUAL PARA OS HOTEIS ANTE A COVID-19

actualizado o 22 de maio de 2020

Este é un documento aberto ao que se irán incorporando novas recomendacións e medidas en función da evolución da COVID-19.



comunicacion.turismo@xunta.gal



 900 400 116

INTRODUCCIÓN

➤ Con base na información e nas recomendacións da autoridade sanitaria, elabórase este **manual para os hoteis ante a COVID-19** que ten como finalidade orientar as actuacións na **fase de reactivación da actividade para garantir a saúde no ámbito laboral** das persoas traballadoras. As medidas deberán analizarse individualmente para adaptalas á súa singularidade e actualizarse en función das novas indicacións da autoridade sanitaria e a normativa aplicable en cada momento.

MEDIDAS ANTES DO COMEZO DA ACTIVIDADE

Para o titular do establecemento

- Desenvolver as medidas precisas para minimizar o risco de contaxio, tendo en conta a natureza do negocio (afluencia e tipoloxía de clientes, servizos que se prestan etc.).
- **Estas medidas deben incluír:**

- **Un protocolo de actuación ante un caso de sospeita da COVID-19.**
- **Establecer medidas específicas** dirixidas a minimizar o risco de contaxio durante a estancia no hotel dos clientes
- Identificar o **persoal traballador especialmente sensible á COVID-19** e adoptar as medidas específicas para minimizar o risco de contaxio cando teña que acudir ao centro de traballo.
- Realizar, **previamente á apertura inicial do establecemento**, unha limpeza e desinfección a fondo utilizando desinfectantes, como dilucións de lixivia (1:50) preparados no momento ou calquera dos desinfectantes con actividade virucida que se atopan no mercado e que foron [autorizados e rexistrados polo Ministerio de Sanidade](#). No uso dese produto respectarase as indicacións da etiqueta. Pode atopar máis información sobre o uso de biocidas nesta ["Nota informativa da Consellería de Sanidade"](#) sobre a eficacia da desinfección de equipos e produtos biocidas para previr a transmisión da COVID-19.
- Implantar un **procedemento de limpeza e desinfección minuciosa e periódica** que inclúa as instalacións e os elementos.
- En función das instalacións complementarias deste como aloxamento, restauración, ter en conta as **necesidades específicas** destas, como pode ser a adaptación dos seus sistemas de autocontrol.

- Dar respostas ás necesidades de aprovisionamento de material.
- Realizar, previamente á apertura inicial do establecemento, os mantementos hixienico-sanitarios necesarios en materia de lexiionella, incidindo nas recomendacións da [Consellería de Sanidade](#) neste contexto COVID-19.
- Revisión dos sistemas de climatización e ventilación do local, para garantir unha alta taxa de renovación de aire e o mantemento adecuado dos filtros.

MEDIDAS ANTES DO COMEZO DA ACTIVIDADE

Para o persoal traballador

- Non ir traballar con **febre** (> 37 °C), **síntomas** respiratorios, outros síntomas de sospeita de enfermidade ou se houbo **contacto próximo** cunha persoa infectada.
- No desprazamento ao traballo, **elixir as opcións de mobilidade que mellor garantan a distancia de seguridade** de aproximadamente 2 metros, seguindo as indicacións das autoridades competentes.

MEDIDAS PARA GARANTIR A DISTANCIA DE SEGURIDADE

- **Con carácter xeral, débese garantir a distancia de seguridade de 2 metros** entre as persoas traballadoras e clientes:

- **Evitar o saúdo con contacto físico**, incluído dar a man, tanto ao resto do persoal como a clientes.
- De non ser posible manter esta distancia na **atención ao público** garantir a distancia de 1 metro, e utilizar elementos de protección como máscaras, pantallas faciais ou pantallas de separación de metacrilato ou similares, de fácil limpeza e desinfección.

► **A distribución dos espazos e as condicións de traballo e uso das instalacións adaptaranse para garantir a distancia de seguridade.** Con este fin:

- Cada establecemento deberá determinar a capacidade máxima de persoas dos distintos espazos comúns, así como aqueles lugares nos que se poderán realizar eventos e as condicións máis seguras para a súa realización conforme a capacidade máxima permitida pola autoridade sanitaria e de acordo coas medidas de hixiene, protección e distancia mínima sinaladas.
- **Controlar a capacidade e establecer normas de uso das instalacións** (recepción, zonas comúns, ascensores...). No caso de que non sexa posible, débese garantir a adopción de medidas e a dotación dos equipos de protección que sexan necesarios (pantallas de separación, máscaras, pantallas faciais...).
- **Organizar a entrada e saída da clientela** no hotel para dirixir o fluxo das persoas co fin de evitar o contacto. Sinalizar o chan mediante cintas adhesivas ou postes separadores.
- **Planificar as tarefas e procesos de traballo**, reorganizar a disposición dos postos de traballo, a circulación de persoas e a distribución de espazos (mesas, mobiliario, corredores etc.).
- Cando haxa **ascensor ou montacargas**, o seu uso limitarase ao mínimo imprescindible e utilizaranse preferentemente as escaleiras. Cando sexa necesario utilízaos, a súa ocupación máxima será dunha persoa, salvo que **sexan da mesma unidade domiciliaria**; ou persoas que precisen asistencia dun acompañante, ou cando se poida garantir unha separación de dous metros entre elas.
- A ocupación máxima dos aseos será dunha persoa, salvo naqueles supostos de persoas que poidan precisar asistencia, en cuxo caso tamén se permitirá a utilización polo seu acompañante.

Unha das formas máis efectivas para minimizar a propagación da COVID-19 é limitar a proximidade física a 2 metros entre persoal, clientela e provedores. O uso de máscaras será obrigatorio cando non se poida garantir esta distancia.



MEDIDAS DE HIXIENE E LIMPEZA

Hábitos hixiénicos persoais

- › **Lavar as mans con frecuencia**, durante 40-60 segundos, con auga e xabón ou utilizar solucións hidroalcohólicas.
- › **Cubrir as vías respiratorias cun pano desbotable ou co antebrazo**, ao tusir ou esbirrar, e desbotalo de xeito adecuado.
- › **Evitar tocar os ollos, o nariz e a boca** porque as mans facilitan a transmisión.
- › **Cambiarse de roupa e calzado** ao chegar ao hotel e ao finalizar a quenda antes de saír.
- › **Deixar os obxectos persoais** (incluídos móbiles) nun lugar dedicado para o efecto (*box, armario* etc.), de non ser así, desinfectalos frecuentemente.
- › **Non compartir equipos de traballo ou dispositivos doutras persoas** (como caixa, TPV, mandos de control de climatización, de música ambiental etc.). De non ser posible, desinfectalos previamente.



Hixiene e limpeza do hotel

› Garantir a subministración de produtos:

- Contar con **solucións desinfectantes en sitios accesibles para uso da clientela** e, polo menos, na recepción e zona de ascensores. Instar os clientes a desinfectar as mans antes de entrar.
- Dispor de **papeleiras** con tapa, pedal e bolsa substituíble nas que poder depositar panos e calquera outro material desbotable en puntos estratéxicos do establecemento e nos aseos.
- **Dispoñer de produtos para a hixiene de mans** (xabón, solucións desinfectantes e panos desbotables) e **para a limpeza e desinfección** (deterxente habitual, lixivia ou outros produtos autorizados). Os elementos descartables depositaranse en papeleiras con tapa e pedal e bolsas recambiables.
- **Proporcionar roupa de traballo** ou uniformes axeitados e **medios de protección persoal** (máscaras, luvas, pantallas faciais) cando así o indique o servizo de prevención de riscos laborais ou estea indicado pola autoridade sanitaria.

› Reforzar medidas de limpeza e desinfección

- **Limpar e desinfectar o local e as superficies que se tocan** con máis frecuencia (barras, pomos de portas, manivelas, tiradores, aseos, ascensores, barreiras de protección, máquinas dispensadoras etc.). Utilizaranse **sempre produtos recomendados** e autorizados polas autoridades sanitarias e en condicións de seguridade segundo as indicacións do fabricante.
- **Desinfectar os elementos do posto de traballo co cambio de quenda.** Os deterxentes habituais son suficientes, aínda que tamén se pode considerar a incorporación de lixivia ou outros produtos desinfectantes ás rutinas de limpeza. Facelo como mínimo dúas veces ao día e unha delas ao final da xornada. No servizo de restaurante/cafetería o establecemento remitirse ao protocolo establecido pola consellería **manual para restaurantes ante a COVID-19.**
- **Ventilar frecuentemente o local,** asegurar a renovación do aire e o mantemento dos sistemas de ventilación ou climatización. Como mínimo, de forma diaria e durante o tempo necesario para permitir a renovación do aire.
- **Os carros de limpeza deben limparse e desinfectarse** tras cada cambio de quenda.
- As **papeleiras** deberanse limpar de forma frecuente e, polo menos, unha vez ao día.

› Limpeza de téxtiles

- Os **téxtiles sucios** deben recollese **nunha bolsa pechada** ata o seu tratamento na lavandería. Deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 °C e 90 °C e establecerse percorridos de roupa limpa, que eviten a contaminación cruzada. Se o servizo está externalizado, débese informar o provedor do servizo da temperatura mínima esixida.
- No caso de que se empreguen uniformes ou roupa de traballo, procederase ao lavado e desinfección regular destes, seguindo o procedemento habitual. Cando o tecido non admita esa temperatura, deberase proceder a unha adecuada desinfección utilizando aditivos de lavado adecuados. É recomendable que a empresa se faga cargo da súa limpeza.

Hábitos hixiénicos na prestación do servizo

O establecemento debe prestar unha especial atención á limpeza e desinfección das zonas de uso común e velar por que os clientes respecten as distancias de seguridade.

› Servizo de recepción e acollida e zonas de uso común

- Dispoñer de **solucións desinfectantes**, evitar compartir útiles de oficina e fomentar o **pagamento con tarxeta ou outros medios electrónicos**. Desinfectar o TPV ou calquera elemento (chaves, tarxetas, bolígrafos...) tras cada contacto.
- Os **mostradores** deben limparse e desinfectarse con frecuencia.
- No **aparcadoiro**, se existe o servizo de aparcacoches, lavar as mans antes e despois de facelo ou empregar luvas por parte dos empregados (entre outras medidas).
- Cando o persoal preste o servizo de transporte de equipaxe do cliente, debe realizarse en condicións de seguridade. Para isto, este persoal disporá de luvas descartables e/ou toallas desinfectantes para limpar asas etc.
- Nos **aseos** de uso común reforzaranse as medidas de limpeza e desinfección, aumentarase a frecuencia e garantirase sempre o estado de salubridade e hixiene destes. Deben contar con dispensadores de papel. Evitar as toallas, incluso as de uso individual. As papeleiras deben ter tapa, pedal e dobre bolsa. Os dispensadores de papel, xel e xabón deben limparse periodicamente. Debe asegurarse a reposición de consumibles (xabón, toallas de papel...).
- **Eliminar folletos informativos, tarxetas, mapas etc. de libre acceso**. Facilitaráselle directamente ao cliente adecuadamente hixienizadas.

› Servizo de cafetería/restaurante

- O establecemento debe remitirse ao **manual para restaurantes ante a COVID-19** de aplicación ao servizo de cafetería/restaurante.
- No servizo de **room service** o camareiro, se entra no cuarto, debe facer uso de luvas ao acceder a este, tanto para servir como para retirar o servizo. Os produtos deberán ir cubertos ou tapados con campás de servizo e con papel film de plástico. O camareiro debe portar máscara se non pode manter a distancia de seguridade co cliente. Débese definir un protocolo para a retirada dos residuos, do que o cliente será informado.

› Habitacións

- **Reducir téxtiles no cuarto** (incluídas alfombras), así como obxectos de decoración e produtos de acollida. As mantas e almofadas nos armarios estarán protexidas. Debe limitarse o servizo de pasar o ferro.
- Recoméndase eliminar a papeleira do cuarto co fin de que calquera pano, máscara etc. se concentre nunha **única papeleira situada no baño** con tapa, pedal e bolsa recambiable.
- A **limpeza e desinfección dos cuartos** debe contemplar a ventilación do cuarto, o cambio de toallas e de lencería de cama. Prestarase especial atención ao seguinte:
 - Limpeza e desinfección de todas as superficies con alto nivel de uso/contacto, perchas e secador de pelo (incluído o filtro).
 - Desinfección exhaustiva entre clientes.
 - Evitarase unha contaminación cruzada, poñendo a roupa limpa unicamente tras a limpeza e desinfección do cuarto.
 - Evitar o servizo de minibar se non se pode garantir a súa limpeza entre clientes.
 - Substituír ou desinfectar os útiles de oficina/escritura entre clientes.



› Eventos, actividades de animación e ximnasios

- Aqueles espazos pechados onde se realicen estas actividades, deberán ventilarse dúas horas antes. As actividades de animación ou clases grupais deberán deseñarse e planificarse cunha capacidade máxima de vinte persoas e respectarase a distancia mínima de seguridade entre persoas e entre estas e o animador ou adestrador. En caso contrario, deberán utilizar máscaras. As actividades de animación ou clases grupais realizaranse preferentemente ao aire libre e evitarase o intercambio de obxectos.
- Realizarase a correspondente desinfección de obxectos e material utilizado nas actividades de animación despois de cada uso e disporase de xel hidroalcohólico ou desinfectantes con actividade virucida autorizados e rexistrados polo Ministerio de Sanidade e desinfectante de superficies.

› Áreas de recreo infantís

- O desenvolvemento destas actividades atenderá á normativa ditada pola autoridade sanitaria.

› Instalacións deportivas

- Aplicaranse as medidas de hixiene e prevención previstas nos artigos 42 e 43 da Orde SND/414/2020, do 16 de maio e no artigo 41 da Orde SND/399/2020, do 9 de maio.

› Piscinas e spas

- O establecemento determinará as directrices e [recomendacións](#) para o seu uso, de acordo coas normas de prevención e hixiene establecidas polas autoridades sanitarias.

Con respecto ás piscinas, o Ministerio de Sanidade elaborou unhas recomendacións. Máis información no seguinte apartado específico de piscinas da [páxina web da COVID-19](#) da Consellería de Sanidade.

Outra das formas máis efectivas para minimizar a propagación da COVID-19 son as medidas de hixiene persoal e de limpeza e desinfección do establecemento.

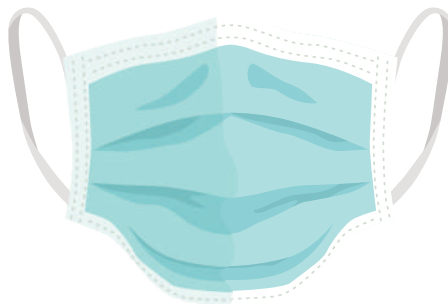
MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- › **Informar o persoal de que se ten síntomas debe quedar na casa e de que se estiveron en contacto estreito cun caso** tampouco acudirán ao seu posto de traballo. Uns dos puntos claves na xestión do risco é a identificación e contención precoz das fontes de contaxio.
- › **Informar e formar** o persoal sobre os riscos de contaxio e propagación da COVID-19, con especial atención ás vías de transmisión e ás medidas de prevención e protección adoptadas.
- › **Informar a clientela** antes da confirmación da reserva das condicións do servizo e medidas de prevención establecidas, para a súa aceptación.
- › **Instar os clientes a desinfectar as mans antes de entrar no establecemento.**
- › **Colocar carteis en zonas visibles** do hotel que advirtan a clientela sobre as medidas que se van adoptar e sobre a súa obriga de cooperar no seu cumprimento.
- › **Sinalizar** o chan do local e onde se precise manter a distancia de seguridade. Determinar a capacidade dos distintos espazos comúns (incluídos ascensores) e das instalacións para o uso do persoal da empresa.
- › **Fomentar o uso de medios telemáticos** (ordenador e dispositivos móbiles) para xestionar as reservas, a recepción de albarás e a emisión de facturas.
- › **Fomentar o pagamento con tarxeta ou móbil.**
- › Establecer as pautas de seguridade para a recollida da mercadoría.
- › **Habilitar un espazo con roupeiros** ou, polo menos, portatraxes ou similar (bolsa de plástico etc.) no que os empregados deixen a súa roupa e se poidan cambiar.
- › **Substituír os sistemas de control horario que supoñan contacto** por parte do persoal traballador.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSOAL

- › **As máscaras hixiénicas ou cirúrxicas** utilizaranse cando non sexa posible manter a distancia de seguridade de 2 metros e nas situacións que indiquen as autoridades sanitarias, como para saír á rúa, o desprazamento ao traballo, a compra e nos espazos pechados.
- › **A máscara de protección individual EPI** (FFP2 ou FFP3) só é recomendable nos casos prescritos polo servizo de prevención, que debe indicar o seu uso, tipo, tarefas e situacións nas que debe usarse.
- › **Usar e refugar as máscaras e os EPI de forma adecuada** para previr a infección. Lavar sempre as mans antes de poñelos e despois de quitalos. Evitar igualmente tocar a cara cando se leven postos.
- › É necesario **garantir a subministración de material de protección**, de maneira especial luvas e máscaras, (especialmente ao persoal de limpeza e o persoal de atención ao público) segundo as indicacións do servizo de prevención de riscos laborais e das autoridades sanitarias.
- › **Deberase formar o persoal traballador** sobre o uso correcto e mantemento de máscaras, luvas e EPI que utilicen.

O uso de máscara non debe nunca obviar a importancia do seguimento estrito das medidas xerais recomendadas para a prevención da infección por COVID-19, insistir na importancia de manter a distancia de seguridade, a hixiene de mans frecuente con auga e xabón ou solucións hidroalcohólicas, cubrir a boca e o nariz co cóbado flexionado ao tusir ou esbirrar, usar panos desbotables e tirar estes tras o seu uso, así como evitar tocar os ollos, o nariz e a boca.



MEDIDAS PARA A XESTIÓN DOS RESIDUOS

- › **Xestionar** os residuos **ordinarios** do **modo habitual**.
- › O **material de hixiene persoal** (luvas, máscaras ou panos) desbotaranse en papeleiras ou **contedores** con tapa, pedal e bolsa recambiable e depositaranse na **fracción resto**.
- › No caso de que unha **persoa** traballadora presente **síntomas** mentres se atope no seu posto de traballo, será preciso **illar o contedor** onde depositase panos ou outros produtos usados. Esa bolsa de lixo deberá ser extraída e colocada nunha **segunda bolsa** de lixo, con peche, para o seu depósito na fracción resto.

MEDIDAS NO CASO DUNHA SOSPEITA DE COVID-19

- › No caso de que **unha persoa traballadora presente sintomatoloxía compatible** coa enfermidade, retirárase da súa actividade profesional, illárase e dotárase dunha máscara cirúrxica. Contactarase cos servizos de saúde chamando ao teléfono de atención **900 400 116** ou ao médico de Atención Primaria.
- › **Os servizo sanitario do SPRL** será o encargado de establecer os mecanismos para a investigación e seguimento dos contactos estreitos no ámbito das súas competencias, de forma coordinada coas autoridades de saúde pública.

LIÑA ATENCIÓN

900 400 116



BIBLIOGRAFÍA

Outra información de interese

➤ **Ministerio de Sanidade:**

<https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>

➤ **Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia:**

<https://coronavirus.sergas.es/>

➤ **Procedemento de actuación para os servizos de prevención de riscos laborais fronte á exposición ao novo coronavirus (SARS-CoV-2) (30 de abril de 2020):**

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>

➤ **Boas prácticas nos centros de traballo. Medidas para a prevención de contaxios do COVID-19 (11 de abril de 2020):**

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/presidencia/Documents/2020/GUIACENTROSTRABAJOCOV19b.pdf>

➤ **Guía de recomendacións preventivas de saúde laboral ante ou coronavirus (21 de abril de 2020):**

<https://ficheiros-web.xunta.gal/cei/coronavirus/guia-saude-laboral-coronavirus.pdf>

➤ **Produtos virucidas autorizados en España:**

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

➤ **Guías para a redución do contaxio polo coronavirus SARS-CoV-2 no sector turístico elaboradas por el ICTE:**

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

➤ **Información sectorial no ámbito da Sanidade Ambiental sobre Coronavirus. Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia:**

<https://coronavirus.sergas.es/Contidos/Sanidade-Ambiental>

- ▶ **Nota informativa sobre a eficacia da desinfección de equipos e produtos biocidas para previr a transmisión da COVID-19. Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia:**

https://coronavirus.sergas.es/Contidos/Documents/310/Nota_informativa_productos_equipos_COVID19.pdf

- ▶ **Recomendacións para a apertura da actividade nas piscinas tras a crise da COVID-19. Guía do Ministerio de Sanidade:**

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/recomendacionesAperturaPiscinas.pdf>

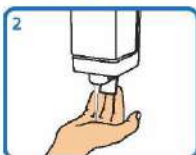
- ▶ **Outra información e documentación elaborada polo ISSGA:**

http://issga.xunta.gal/portal/contido/avisos/aviso_0018.html

Técnica do lavado de mans con auga e xabón



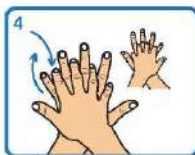
Humedecer as mans



Aplicar suficiente xabón



Fregar palma sobre palma



Fregar palma sobre dorso cos dedos entrelazados e viceversa



Fregar palma sobre palma cos dedos entrelazados



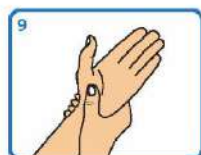
Fregar o dorso dos dedos sobre a palma oposta



Fregar os polgares mediante un movemente rotatorio



Fregar as xemas dos dedos sobre a palma da man contraria cun movemente circular



Fregar cada pulso coa man oposta



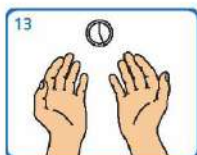
Aclarar con auga



Pechar a billa co cóbado ou ben cunha toalla desbotable

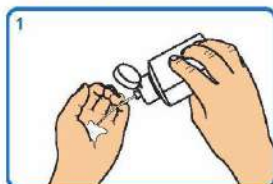


Secar cunha toalla de papel desbotable



Este proceso debe levar entre 40 e 60 seg

Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



Depoñer na palma da man unha dose de produto suficiente para cubrir todas as superficies a tratar.



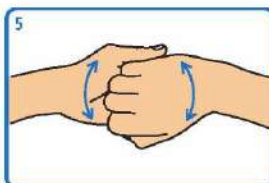
Fregar as palmas das mans entre si



Estender o produto entre os dedos



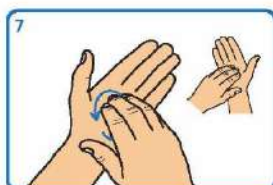
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



Fregar o dorso dos dedos dunha man cos palma da man oposta, agarrándose os dedos



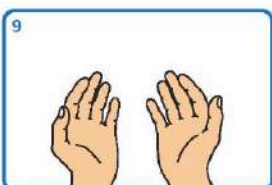
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



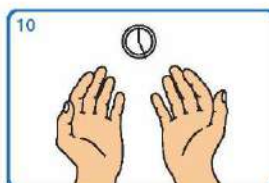
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



Fregar cada pulso coa man oposta



Esperar ata que o produto se evapore e as mans estean secas (non use papel nin toallas)



Este proceso debe levar entre 20 e 30 seg.

Adaptado de NHS e World Health Organization *Guidelines on Hand Hygiene in Health Care*

COLOCACIÓN CORRECTA DA MÁSCARA HIXIÉNICA OU CIRÚRXICA

Lavar as mans con auga e xabón antes de manipular a máscara. Identificar a parte superior e/ou o lado correcto desta. Colocala na cara e axustar, se dispón dela, a pinza nasal ao nariz.



Colocar ben as bandas, segundo modelo. Por detrás das orellas ou a banda superior pola parte da cabeza e a inferior pola parte de atrás do pescozo.

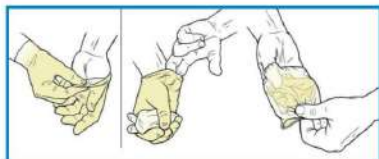
Baixar a parte inferior da máscara á barbela e verificar que esta queda cuberta na súa totalidade.



Presionar a pinza nasal, se a ten, cos dedos índices de ambas mans para axustarlal ao nariz. Verificar que a máscara está colocada correctamente, comprobando o selado e a ausencia de molestias respiratorias.

Unha vez axustada, non tocar a máscara coas mans. Se o usuario necesita tocar a máscara, debe previamente lavar as mans con auga e xabón ou refregalas cunha solución hidroalcohólica.

XEITO CORRECTO DE POÑER E RETIRAR AS LUVAS



- **Paso 1:** Lavar as mans antes de poñer as luvas.
- **Paso 2:** Retirar as luvas e refregalas.
- **Paso 3:** Lavar as mans despois de quitar as luvas.

galicia



Xacobeo 2021



XUNTA
DE GALICIA