



# GOVERN ILLES BALEARS

Mesures preventives generals  
amb relació a l'alerta per la  
COVID-19 (SARS-CoV-2) per

## HOTELERIA

Fase III

8 de juny de 2020

ÍNDEX	
I. Introducció	3
II. Condicions per a la reobertura de les zones comunes d'hotels i allotjaments turístics	3
II. Qüestionari previ d'incorporació al lloc de feina	6
III. Mesures preventives a adoptar per les empreses	6
1. Protocols d'actuació i mesures generals	6
2. Informació i formació	9
3. Distància de seguretat	10
4. Mesures d'higiene a l'establiment	12
5. Mesures de neteja i desinfecció de l'establiment.	14
6. Cas de sospita de contagi.	17
6.1. Sospita de contagi en el centre de treball:	17
6.2. Sospita de contagi d'un treballador al seu domicili	17
7. Persones treballadores especialment sensibles	17
8. Mesures preventives als desplaçaments	18
IV. Mesures addicionals d'higiene i de protecció a l'establiment	18
1. Mesures addicionals d'higiene i de protecció a la recepció de mercaderies de proveïdors i empreses de manteniment externes	18
2. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per als clients	20
3. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per a la prestació del servei de restauració	
a les terrasses i zones comuns	21
4. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per a recepció-consergeria, relacions públiques, administració i gestió	22
5. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per a la cuina	23
6. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per als/les cambres/ras de servei de restaurant i/o bar	25
7. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per a personal de neteja d'habitacions i resta de instal·lació	26
8. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per a manteniment intern i serveis auxiliars	29
V. Decàleg de mesures preventives a adoptar pels treballadors i treballadores	30
VI. Annex 1: Aspectes psicosocials a la incorporació al treball després de la COVID-19, consells per a treballadors/treballadores i empresariat	35

## I. Introducció

La COVID-19 és una malaltia produïda per un nou virus, el coronavirus SARS-CoV-2, anteriorment desconegut en patologia humana, que pertany a la família Coronaviridae.

Segons la informació que es disposa, es transmet a través de les secrecions de persones infectades, principalment per contacte directe amb gotes respiratòries de més de 5 micres (capaces de transmetre a distàncies de fins a 2 metres) i les mans o les fomites contaminats amb aquestes secrecions després del contacte amb la mucosa de la boca, nas i ulls.

Pel que fa a l'evolució constant de la situació en relació amb la COVID-19 (SARS-CoV-2), es recomana visitar la pàgina del Ministeri de Sanitat, actualitzada permanentment:

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

També és aconsellable revisar la informació proporcionada a la pàgina web de la Conselleria de Salut i Consum de la comunitat autònoma:

<https://www.caib.es/sites/coronavirus/es/portada/>

Atès que el contacte amb el virus pot afectar entorns sanitaris i no sanitaris, correspon a les empreses avaluar el risc d'exposició i seguir les recomanacions emeses pel servei de prevenció, seguint les pautes i recomanacions realitzades per les autoritats sanitàries.

Aquest document estableix les mesures preventives generals davant el contagi de la COVID-19 als establiments de hoteleria i allotjaments turístics a la Fase III. Tot això, sense perjudici de l'obligació de compliment de les prescripcions previstes a les Ordres Ministerials publicades durant l'estat d'alarma.

## II. Condicions per a la reobertura de les zones comunes d'hotels i allotjaments turístics

Es pot continuar amb l'obertura dels hotels i allotjaments turístics que haguessin suspès la seva activitat al públic en virtut de l'Ordre SND / 257/2020, de 19 de març, per la qual es declara la suspensió d'obertura al públic dels establiments d'allotjament turístic d'acord amb l'article 10.6 de Reial Decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19, amb les limitacions i condicions establertes en els apartats següents.

Podrà procedir-se a l'obertura al públic dels **espais d'ús comú** dels hotels i allotjaments turístics que haguessin suspès la seva obertura al públic, en virtut de l'Ordre SND/257/2020, de 19 de març, per la qual es declara la suspensió d'obertura al públic dels establiments d'allotjament turístic.

Les zones destinades a **discoteca i bar d'oci nocturn** romandran tancades, aquelles zones que no estiguin en ús ha de tenir una clara identificació d'accés restringit o estar clausurades totalment.

Està permesa la utilització de spas, gimnasos, instal·lacions esportives, zones per activitats d'animació, salons d'esdeveniments i reste de zones comuns de l'hotel o de l'allotjament turístic.

Cada establiment haurà de determinar els aforaments dels espais comuns, així com aquells llocs en què es podrà realitzar esdeveniments.

L'ocupació de les **zones comunes** dels hotels i allotjaments turístics no han de superar el seixanta per cent del seu aforament.

Les zones destinades a **hosteleria i restauració** per a consum en el local, poden romandre obertes sempre que no es superi el setanta-cinc per cent del seu aforament.

En aquestes zones, el consum dins de l'establiment podrà realitzar-se assegut a taula, o agrupacions de taules, preferentment mitjançant reserva prèvia. Haurà d'assegurar-se el manteniment de la deguda distància física de dos metres entre les taules o, en el seu cas, agrupacions de taules sempre que no se superi el setanta-cinc per cent del seu aforament. La taula o agrupació de taules que s'utilitzin per a aquesta fi, hauran de ser concordes al nombre de persones, permetent que es respecti la distància mínima de seguretat interpersonal. A aquests efectes, els grups haurien de ser d'un màxim de vint persones per taula o agrupació de taules, excepte en el cas de persones convivents.

Hauran de respectar les mesures de seguretat i higiene establertes per les autoritats sanitàries per a la prevenció de la COVID-19, en particular, les relatives al manteniment d'una distància mínima de seguretat de dos metres, i en cas de no ser possible adoptar mesures alternatives de protecció física, així com les mesures d'higiene de mans i etiqueta respiratòria.

Estarà permès el consum en barra sempre que es garanteixi una separació mínima de dos metres entre clients o, en el seu cas, grups de clients.

No es permet l'autoservei per part dels clients als establiments d'hostaleria i restauració. Es podrà oferir productes de lliure servei, ja siguin frescos o elaborats amb anticipació, oferits de lliure disposició als clients, sempre que sigui assistit amb pantalla de protecció (per exemple, buffet assistit), a través d'emplatats individuals i/o monodosi degudament preservades del contacte amb l'ambient. El lliurament d'aquestes preparacions, envasades o a demanda, s'ha de fer amb l'assistència del personal de l'establiment per a evitar la seva manipulació per diferents clients, sense oblidar que aquest servei s'haurà de fer seguint els requisits de seguretat alimentària d'acord al tipus de menjar,

La prestació del servei de restauració a les **terrasses** a l'aire lliure es realitzarà conforme al que preveu l'Ordre SND/458/2020, de 30 de maig, per a la flexibilització de determinades restriccions d'àmbit nacional establertes després de la declaració de l'estat d'alarma en aplicació de la fase 3 del Pla per a la transició cap a una nova normalitat

Es pot continuar amb l'obertura al públic de les terrasses a l'aire lliure de l'establiment hotelier o allotjament turístic limitant-se al setanta cinc per cent de les taules permeses en l'any immediatament anterior a la base de la corresponent llicència municipal. En tot cas, s'ha d'assegurar que es manté la deguda distància física d'almenys dos metres entre les taules o, si s'escau, agrupacions de taules. Per això, els establiments hauran d'establir sistemes que permetin el recompte i control de l'aforament, de manera que aquest no sigui superat en cap moment, i que haurà d'incloure als propis treballadors, respectant, en tot cas, una proporció del setanta-cinc per cent entre taules i superfície disponible i duent a terme un increment

proporcional de l'espai per als vianants en el mateix tram de la via pública en el qual se situï la terrassa. En el cas que la llicència sigui concedida per primera vegada, haurà de limitar-se l'aforament al setanta-cinc per cent del qual hagi estat autoritzat per a enguany.

A l'efecte es consideraran terrasses a l'aire lliure tot espai no cobert o tot espai cobert que estigui envoltat lateralment per un màxim de dues parets, murs o paraments.

L'ocupació màxima serà de vint persones per taula o agrupació de taules, excepte en el cas de persones convivents. S'ha de permetre que es respecti la distància mínima de seguretat interpersonal, excepte en el cas de persones convivents, si això no és possible, s'hauran d'aplicar mesures alternatives de protecció física, d'higiene de mans i etiqueta respiratòria (mascareta o protecció respiratòria).

La prestació del servei a aquells **espais tancats** on es vagin a celebrar esdeveniments, activitats d'**animació o gimnasos**, s'hauran de ventilar dues hores abans del seu ús i, si és possible, es mantindran portes i/o finestres obertes per a facilitar la ventilació natural durant el seu ús. La prestació d'aquests serveis haurà d'observar les mesures i instruccions preventives de protecció i de manteniment de la distància de seguretat interpersonal.

Les activitats d'animació o classes grupals s'han de dissenyar i planificar amb un aforament màxim de vint persones i respectant-se la distància mínima de seguretat entre persones i entre aquestes i el personal d'animació o entrenador. En cas de no poder respectar-se aquesta distància, s'haurà d'utilitzar mascareta higiènica o quirúrgica. Les activitats d'animació o classes grupals es realitzaran preferentment a l'aire lliure i s'evitarà l'intercanvi de material.

S'han de netejar i desinfectar els objectes i material utilitzat a les activitats d'animació, després de cada ús. La neteja es realitzarà amb aigua i sabó o detergent neutre, d'acord a les seves instruccions d'ús, i es desinfectaran amb lleixiu 1:50, alcohol etílic 70%, peròxid d'hidrògen al manco el 0,5% durant com a mínim un minut, o qualcun dels desinfectat que figuren al darrer llistat publicat pel Ministeri de Sanitat, que es pot consultar al link següent:

[https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf) (70% o una dissolució de lleixiu 1:50)

Cal recordar que el desinfectant per a un ús professional especialitzat, només pot ser emprat per una empresa inscrita al Registre Oficial de Serveis i Establiments Biocides.

A més, hi haurà a aquests espais dispensadors de gel hidroalcohòlic a disposició dels usuaris de les activitats.

Es continuarà amb l'obertura a el públic de les **zones recreatives** permetent l'accés a les mateixes per part de qualsevol persona. Cada establiment haurà de determinar els aforaments dels diversos espais comuns, així com aquells llocs en què es podran realitzar esdeveniments i les condicions més segures per a la seva realització, sempre que sigui possible respectar la distància de seguretat entre usuaris de dos metres. En cas contrari l'aforament es reduirà als efectes de complir amb la distància de seguretat.

Per poder accedir a la piscina s'establiran els mecanismes de control adients que permetin una utilització acorde als principis preventius per tal d'evitar aglomeracions i control de l'aforament. Els clients han d'estar informats i conèixer el procediment d'utilització de la instal·lació.

Així mateix, per a les **piscines i els spas**, l'establiment determinarà les directrius i recomanacions per al seu ús, d'acord amb les normes de prevenció i higiene establertes per les autoritats sanitàries, és aplicable el que preveu el capítol X de l'Ordre SND/414/2020, de 16 de maig, i es tindrà en compte el document tècnic del Ministeri de Sanitat de recomanacions per a la apertura de l'activitat de les piscines, que es pot descarregar al link següent:

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

En el cas d'**instal·lacions esportives** s'aplicaran les mesures d'higiene i prevenció previstes a Capítol VII del Decret 3/2020, de 7 de juny. L'article 42 i 43 de l'Ordre ministerial SND/414/2020, de 16 de maig, i en l'article 41 de l'Ordre ministerial SND/399/2020, de 9 de maig.

## II. Qüestionari previ d'incorporació al lloc de feina

Abans de la represa de l'activitat, les empreses han de facilitar als treballadors el "Qüestionari previ d'incorporació del treballador". Una vegada complimentat el qüestionari s'ha d'enviar al servei de prevenció de riscos laborals, el més aviat possible, opcionalment l'enviament es podrà realitzar utilitzant els mitjans telemàtics admesos per la legislació vigent.

L'objectiu d'aquest qüestionari és garantir, en compliment de les mesures de confinament decretades per l'Estat, la seguretat dels propis treballadors, els seus companys i companyes, així com del públic en general.

En qualsevol cas, un cop avaluades les dades de cada un dels qüestionaris, el servei de prevenció procedirà segons el protocol d'actuació davant casos possibles, confirmats o probables, publicat pel Ministeri de Sanitat (s'haurà d'utilitzar la darrera versió actualitzada).

El qüestionari està disponible al següent link:

<http://www.caib.es/sites/coronaviruseconomia/f/318780>

## III. Mesures preventives a adoptar per les empreses

### 1. Protocols d'actuació i mesures generals

- Es desenvoluparà un protocol general amb les mesures a implantar en relació a la prevenció de la COVID-19. Aquest protocol es sotmetrà a consulta i participació del Comitè de seguretat i salut laboral, delegats i delegades de prevenció i altres fórmules d'informació als treballadors legalment establertes. En aquest sentit, aquest document estableix les condicions mínimes a garantir, sense perjudici de que cada empresa prengui altres mesures que incrementin el nivell de protecció.

Les mesures, si escau, s'establiran individualment per a cada secció de l'establiment hotel·ler i allotjament turístic, principalment perquè hi ha moltes mesures, com el manteniment de les distàncies de seguretat, que depenen de les característiques dels espais de treball, la revisió de la planificació de les tasques que tenen actualment i els

mitjans amb que compta l'establiment. Per a l'elaboració d'aquests protocols es tindrà en compte l'assessorament dels serveis de prevenció de riscos laborals.

- Equip de gestió del risc

En la gestió del risc, no només es té en compte l'objectiu de preservar la salut dels treballadors, també dels usuaris, d'acord al producte o servei que s'ofereix, per aquest motiu es recomana a les empreses que hi hagi un equip de gestió del risc a l'establiment hoteler. Aquest ha d'estar integrat per la representació legal dels treballadors, els caps de les àrees funcionals de personal, l'assessor tècnic del servei de prevenció que es disposi i també podrà comptar amb l'assessoria d'especialistes en salut ambiental, alimentària i sanitària. La gestió i funcions d'aquest equip s'ajustarà en tot moment a la Llei de Prevenció de Riscos Laborals.

Un cop identificats i avaluats els riscos, segons la Llei de prevenció de riscos laborals (en endavant LPRL), l'equip assumirà la definició d'estratègies i presa de decisions per a la minimització de riscos higiènic-sanitaris per la COVID-19, que hauran de ser comunicades al Comité de Seguretat i Salut de l'establiment o als delegats de prevenció.

La definició de les estratègies i presa de decisions, inclourà els següents punts:

- ❖ Establirà els objectius a adoptar per crear un establiment segur front al risc d'adquirir la COVID-19.
- ❖ Establirà els mecanismes per reunir la informació que li permeti prendre les millors decisions (consultar a les autoritats, empleats, especialistes, etc.)
- ❖ Establirà la forma en què es coordinaran els components de l'equip de gestió de risc, els representants dels treballadors, el servei de PRL o la persona amb aquesta funció segons la modalitat d'organització preventiva que hagi escollit l'empresa, autoritats competents en cada matèria, proveïdors i subcontractes).
- ❖ Establirà un pla de contingència amb les mesures de protecció necessàries documentades en els procediments de treball establerts a les seves empreses per al control del risc de la infecció per la COVID-19 en l'entorn de treball.
- ❖ Planificarà la implementació d'un procediment amb les actuacions de contenció en cas de sospita de presència d'infecció per coronavirus a l'establiment.
- ❖ El pla de contingència, s'implementarà en funció de la mida i complexitat de l'empresa, es supervisarà el seu compliment, es valorarà la seva eficàcia, i es modificarà 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.
- ❖ L'assignació d'autoritats i responsabilitats en el marc de la gestió del risc.
- ❖ L'assignació de recursos humans i materials, inclosa la determinació de l'ús d'Equips de Protecció Individual (en endavant EPIs) atenent a les necessitats derivades de la

prevenció de riscos laborals i sense perjudici del que estableix la normativa que l'és d'aplicació a l'establiment.

- ❖ La determinació i implantació d'un protocol de contenció en cas de que un empleat o client mostri simptomatologia compatible amb la COVID-19, seguint en tot cas les directrius del servei 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 la 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.
- Es registrarà diàriament el nom, número de DNI, hora i dia d'entrada i sortida i signatura de tot el personal treballador que accedeix a l'establiment, incloent el control de visites o persones que hi accedeixen puntualment com a proveïdors o comercials. Els clients que accedeixin a l'establiment queden exclosos d'aquest control. Com a registre del personal de l'establiment es pot emprar el que ja es ve realitzant com a conseqüència de la entrada en vigor del Reial decret llei 8/2019, de 8 de març, de mesures urgents de protecció social i de lluita contra la precarietat laboral en la jornada de treball.

Aquesta informació és molt important no només per tal que no entrin persones no autoritzades, sinó també perquè, si hi ha un contagi o similar hem de ser capaços de proporcionar la informació immediatament a les autoritats sanitàries. El protocol ha d'especificar com s'organitza el registre i la persona o persones responsables d'aquest.

- El servei de hosteleria i restauració haurà de complir amb els requisits establerts en la normativa d'higiene alimentària que l'és d'aplicació, entre els que hi ha el manteniment dels Sistemes de Gestió de Seguretat Alimentària (SGSA), en els que s'han d'incorporar els criteris del sistema d'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític (APPCC). Aquests SGSA, han d'estar adaptats per a incloure dins els procediments de control en els processos d'elaboració i servei de menjar, aspectes relatius a la prevenció de la COVID-19.
- S'ha de col·locar informació destinada als usuaris amb l'aforament permès als diferents espais i també es recomana les normes d'ús de la instal·lació.
- Quan hi hagi ascensor, el seu ús es limitarà al mínim imprescindible i s'utilitzaran preferentment les escales. Quan sigui necessari utilitzar-lo, l'ocupació màxima dels mateix serà d'una persona, llevat que sigui possible garantir la separació de dos metres entre elles. En el cas de l'accés de persones que puguin necessitar assistència, també es permet la utilització per un acompanyant o quan es tracti d'un grup format per membres convivents es permetrà el seu accés junts. Es recomana la senyalització del posicionament a dins de l'ascensor. S'haurà de preveure procediments de ventilació, neteja i desinfecció d'aquestes instal·lacions d'acord a la freqüència del seu ús, tant si són treballadors com si són clients. Es recomana la col·locació d'informació destinada als usuaris amb les normes d'ús de la instal·lació.
- En cas de disposar de màquines de venda automàtica, màquines expenedores, màquines de «vending», lavanderies d'autoservei i activitats similars, l'empresa titular de les mateixes haurà d'assegurar el compliment de les mesures d'higiene i desinfecció adequades així



com informar els usuaris del seu ús correcte, mitjançant la instal·lació de cartells d'informació.

- El fitxatge del personal treballador amb empremta dactilar serà substituït per qualsevol altre sistema de control horari que garanteixi les mesures higièniques adequades per a la protecció de la salut i la seguretat dels treballadors, o bé s'haurà de desinfectar el dispositiu de fitxatge abans i després de cada ús, advertint als treballadors d'aquesta mesura.
- Es recomana tenir en compte el possible estrés emocional de les persones treballadores en el moment de la reobertura. S'adjunta l'Annex I: Aspectes psicosocials de la tornada al treball després de l'aparició de la covid-19 - Consells per treballadors/res i empresariat.
- Es recomana recordar als clients de no fer la reserva o cancel·lar-la, si tenen qualsevol símptoma compatible amb la COVID-19.

## 2. Informació i formació al personal treballador

- Totes les persones treballadores seran informades i formades del nou procediment de treball establert a les seves empreses per al control del risc de la infecció per la COVID-19 en l'entorn de treball, de forma contínua i monitoritzada per assegurar la seva eficàcia. La informació i formació serà realitzada per les empreses amb l'ajuda dels serveis de prevenció i d'acord al darrer document ministerial amb el procediment d'actuació per els serveis de prevenció de riscos laborals en front de l'exposició al SARS-CoV-2.
- Es recomana informar als treballadors i les treballadores dels serveis que es realitzaran i dels que no es realitzaran a l'establiment hotel·ler durant el període de transició.
- L'informació a la incorporació de tots els treballadors i treballadores ha d'incloure totes les mesures de prevenció amb relació a les tasques de neteja i desinfecció que es realitzarà al centre, així com dels procediments de treball que han d'aplicar per la realització de les tasques.
- D'altra banda, l'empresa, diàriament, recordarà als treballadors, de forma simplificada (per exemple, verbalment) les mesures preventives a prendre en la realització de les tasques.
- També es donarà, específicament, informació i formació al personal treballador en temes d'higiene i d'ús del material de protecció, com ara guants i màscares, la relativa a la col·locació i a la retirada, a més a més de la posterior eliminació higiènica.
- S'instal·laran cartells informatius tant per les persones treballadores com pels clients amb les recomanacions bàsiques per a la prevenció de la infecció per la COVID-19, especialment el rentat de mans, el manteniment de la distància de seguretat i de l'etiqueta respiratòria.
- Es recomana exposar les infografies als llocs visibles. Algunes de les infografies estan disponibles als següents links:

[https://www.caib.es/sites/coronavirus/es/informacion\\_general\\_sobre\\_el\\_covid-19/](https://www.caib.es/sites/coronavirus/es/informacion_general_sobre_el_covid-19/)

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

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/img/COVID19\\_uso\\_correcto\\_mascaretas.jpg](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/img/COVID19_uso_correcto_mascaretas.jpg)

### 3. Distància de seguretat

- Els establiments d'hoteleria i allotjaments turístics, han d'adoptar mesures per prevenir el risc de coincidència massiva de persones en l'àmbit laboral i als serveis proporcionats als usuaris de l'establiment.

Sense perjudici de l'adopció de les necessàries mesures de protecció col·lectiva i individual, els establiments d'hoteleria i allotjaments turístics, hauran de prendre les mesures que resultin necessàries amb l'organització horària per evitar el risc de coincidència massiva de persones, tant de treballadors com a clients, durant les franges horàries de previsible màxima afluència o concentració.

Per tal de garantir la possibilitat de mantenir la distància segura i evitar aglomeració de persones, s'han d'identificar els punts crítics presents a l'establiment en aquest sentit i els requisits necessaris per al seu control, tot això amb l'assessorament del servei de prevenció de riscos laborals.

- Es considera que hi ha risc de coincidència massiva de persones quan no hi hagi expectatives raonables que es respectin les distàncies mínimes de seguretat, particularment en les entrades i sortides a la feina, tenint en compte tant la probabilitat de coincidència massiva de les persones treballadores com l'afluència d'altres persones que sigui previsible o periòdica.
- Cal mantenir la distància mínima de seguretat de dos metres entre les persones concurrents a l'establiment (entre treballadors i treballadores, entre clients i clients, entre treballadors i clients, etc.).
- La disposició dels llocs de treball, l'organització dels torns i la resta de condicions de treball existents en els establiments es modificaran, en la mesura necessària, per garantir la possibilitat de mantenir la distància de seguretat interpersonal mínima de dos metres entre els treballadors, sent això responsabilitat del titular de l'activitat econòmica o, si s'escau, del director o directora de l'establiment, o de la persona en qui aquests deleguin.
- Així mateix, les mesures de distanciament previstes s'han de complir, si escau, als vestidors, taquilles i lavabos dels treballadors, així com en qualsevol altra zona d'ús comú.
- En relació als clients, recordar l'ús obligatori de qualsevol tipus de mascareta, preferentment higièniques o quirúrgiques, que cobreixi el nas i la boca en la via pública, en espais a l'aire lliure i en qualsevol espai tancat d'ús públic o que es trobi obert a el públic, sempre que no sigui possible mantenir una distància de seguretat interpersonal d' almenys dos metres.
- En aquest sentit, es poden adoptar altres mesures preventives, per tal de garantir la possibilitat de mantenir la distància de seguretat interpersonal, com ara:

- Pantalles protectores transparents o altres elements físics en casos d'interacció amb el client (per exemple, a l'àrea de recepció, informació, zona de cobrament d'imports, etc.).
- A la zona d'entrada a l'establiment i recepció es recomana disposar de mesures organitzatives per tal de garantir la permanència a l'interior de l'establiment en un mateix moment d'un únic client per cada treballador, o bé marcar línies de seguretat a terra, així com fletxes de fluxos de circulació recomanats o qualsevol altre sistema de senyalització que afavoreixi el manteniment de la distància interpersonal.
- Col·locar cartells informatius que recordin la distància de seguretat a les àrees de confluència de persones treballadores i clients.
- Canviar la distribució o l'organització dels llocs de treball, especialment la col·locació del mobiliari, etc.
- L'organització de la circulació de persones haurà de modificar-se amb l'objecte de mantenir la distància interpersonal (accés a l'establiment, vestidors, menjadors, etc.).
- Adoptar noves mesures organitzatives d'atenció al públic que permetin mantenir el distanciament social, l'atenció individualitzada als clients i a les clientes, així com a les persones més vulnerables, gent gran i d'altres.

#### 4. Mesures d'higiene a l'establiment

- D'acord amb el Ministeri de Sanitat, s'estableix amb caràcter general, l'ús obligatori de mascareta a persones de sis anys en endavant en la via pública, en espais a l'aire lliure i en qualsevol espai tancat d'ús públic o que es trobi obert al públic, sempre que no sigui possible mantenir una distància de seguretat interpersonal d'almenys dos metres, sent recomanable el seu ús per la població infantil d'entre tres i cinc anys.

L'obligació continguda en el paràgraf anterior no és exigible en els supòsits següents:

- a) Persones que presentin algun tipus de dificultat respiratòria que es pugui veure agreujada per l'ús de mascareta.
- b) Persones en què l'ús de mascareta resulti contraindicat per motius de salut degudament justificats, o que per la seva situació de discapacitat o dependència presentin alteracions de conducta que facin inviable la seva utilització.
- c) Desenvolupament d'activitats en què, per la pròpia naturalesa d'aquestes, resulti incompatible l'ús de la mascareta.
- d) Causa de força major o situació de necessitat.

S'entén complerta l'obligació a què es refereix l'apartat anterior mitjançant l'ús de qualsevol tipus de mascareta, preferentment higièniques o quirúrgiques, que cobreixi el nas i la boca.

- Els centres disposaran d'instal·lacions per a la higienització de les mans del personal, disposaran de lavabo amb aigua corrent, sabó i paper d'assecat, així com solució hidroalcohòlica per a la desinfecció.

- Es desaconsellen els mitjans per a l'assecat de mans reutilitzables, així com els assecadors per aire, ja que afavoreixen la formació d'aerosols i la disseminació de microorganismes.
- Si s'empren tovalloles tèxtils d'un sol ús en els banys dels clients, s'hauran de llençar de manera higiènica com qualsevol material no reutilitzable que es pugui considerar contaminant.
- Es recorda la prohibició de utilitzar tovalloles tèxtils per a la higiene de mans dels treballadors, segons l'establert al Reial Decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Quan l'ús dels lavabos estigui permès per clients, visitants o usuaris, la seva ocupació màxima serà d'una persona per a espais de fins a quatre metres quadrats, excepte en aquells supòsits de persones que puguin requerir assistència, i en aquest cas també es permetrà la utilització pel seu acompanyant. Per a banys de més de quatre metres quadrats que comptin amb més d'una cabina o urinari, l'ocupació màxima serà del cinquanta per cent del nombre de cabines i urinaris que tingui l'estada, havent de mantenir-se durant el seu ús una distància de seguretat de dos metres. Haurà de reforçar-se la neteja i desinfecció dels esmentats lavabos garantint sempre l'estat de salubritat i higiene dels mateixos.
- El funcionament de dispensadors de sabó, solució desinfectant, paper d'un sol ús, lavabos, aixetes i papereres es revisarà diàriament i l'equip que tingui defectes serà reparat o substituït. Es reposarà el paper d'assecat, sabó i gel hidroalcohòlic amb la freqüència suficient i es recomana que es dugui un registre diari de totes aquestes accions.
- En els llocs de treball on no sigui possible realitzar el rentat de mans amb freqüència, els treballadors hauran d'estar equipats i disposar de gels i solucions hidroalcohòlics desinfectants autoritzats per a la neteja de mans, en quantitat suficient per al seu torn i lloc de treball amb la finalitat de dur a terme l'adequada higiene de les mans.
- Tots els establiments i a tots els espais han de disposar de papereres, que hauran d'estar situades als llocs estratègics per tal de facilitar el seu ús, preferentment amb tapa i pedal d'accionament no manual, en les quals poder dipositar mocadors de paper i qualsevol altre material d'un sol ús. Han de ser netejades de manera freqüent, almenys una vegada al dia. El seu contingut s'eliminarà mitjançant bosses amb tancament hermètic, és a dir que tanqui perfectament de manera que no deixi passar l'aire i el líquid.
- S'haurien de promoure determinats hàbits de manipulació per no accionar dispositius d'ús col·lectiu directament amb les mans, com poden ser tiradors, aixetes, interruptors o manetes recomanant accionar amb el colze o mitjançant un paper de cel·lulosa que es llançaria després de forma higiènica a un contenidor amb tapa.
- S'han de realitzar les tasques de ventilació periòdica en les instal·lacions i, com a mínim, de forma diària i durant el temps necessari per permetre la renovació de l'aire.
- Respecte als sistemes de ventilació i climatització mecànica s'han d'utilitzar sistemes que permetin la renovació de l'aire de manera controlada. En tot cas, s'haurà de reforçar la neteja i el manteniment dels filtres d'aire dels circuits, d'acord a les recomanacions de l'instal·lador i del servei de prevenció, i optar, en el cas de ser possible, per equips amb filtres amb demostrada eficàcia com a barrera de partícules víriques. Es recomana mantenir

la climatització a una temperatura entre 23- 26°C i revisar el nivell de ventilació perquè la renovació de l'aire es faci sense risc.

## 5. Mesures de neteja i desinfecció de l'establiment

El titular de l'activitat econòmica o, si escau, el director o la directora del centre hotelier ha d'assegurar que s'adopten les mesures de neteja i desinfecció adequades a les característiques i intensitat d'ús del centre.

Prèvia la reobertura de les zones comuns de l'establiment serà necessari realitzar la seva neteja i desinfecció com a mesura de prevenció front a la COVID-19, incloent zones de pas, zones de servei, habitacions, i habitatges.

No s'han de descuidar els procediments necessaris de neteja i desinfecció de les instal·lacions de risc de proliferació de legionella d'acord al Reial Decret 865/2003.

Tots els establiments d'hoteleria i allotjaments turístics disposaran d'un procediment documentat de neteja, d'acord amb les mesures generals de prevenció i higiene enfront a la COVID-19 que es realitzaran amb l'assessorament del servei de prevenció de riscos laborals. Aquests procediments han d'incloure la reposició i retirada de residus, en cas d'oferir-se aquests serveis, l'acondicionament d'habitacions o habitatges després de la sortida del client i a tots els llocs on es concreti per a cada element a netejar en una unitat d'allotjament, l'ordre en el qual s'haurà de fer, el material i el producte químic a utilitzar, l'equip de protecció utilitzat que sigui adequat al nivell de risc a emprar en cada tasca i la retirada del material i producte de neteja després del seu ús.

Específicament es realitzarà freqüentment la neteja i desinfecció d'acord amb els corresponents períodes d'ús, de tots els objectes i superfícies de les zones de pas susceptibles de ser manipulades o contaminades per diferents persones, com poden ser les botoneres dels ascensors, passamans d'escales, tiradors de portes, timbres, aixetes de lavabos compartits. Es recomana dur un registre d'aquesta neteja.

En les tasques de neteja es prestarà especial atenció a les zones d'ús comú i a les superfícies de contacte més freqüents com poms de portes, taules, mobles, passamans, terres, telèfons, penjadors, i altres elements de similars característiques, d'acord amb les pautes següents:

- a) S'utilitzaran desinfectants com dilucions de lleixiu (1:50) acabada de preparar, o qualsevol dels desinfectants amb activitat virucida que es troben al mercat i que han estat autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat. Es recomana utilitzar, per això, guants de vinil, d'acrilonitril o bé guants de làtex sobre un guant de cotó.
- b) Després de cada neteja els materials emprats i els equips de protecció individual utilitzats es desinfectaran i en el cas de no poder garantir una correcta desinfecció, es rebutjaran de manera segura, i després es farà la higienització de les mans amb el rentat o ús de solucions hidroalcohòliques.

Cal recordar que aquesta dilució correspon a la proporció de 20 ml de lleixiu apte per a la desinfecció d'aigua de beguda i afegir aigua potable fins a un litre, per fer la dilució no s'ha

d'emprar aigua calenta i s'ha de utilitzar evitant esperes que disminueixin l'acció desinfectant.

En tot moment és disposarà de productes desinfectants adequats i efectius, d'acord amb les seves respectives fitxes de seguretat. Es podrà consultar la llista de virucides autoritzats a Espanya per a ús mediambiental, indústria alimentària i higiene humana publicada pel Ministeri de Sanitat al següent enllaç,

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)

La seva utilització es farà seguint les pautes d'ús autoritzades, per això, s'ha de llegir detingudament l'etiqueta abans d'emprar-ho. Revisar: la concentració necessària, el temps de contacte, el mètode d'aplicació i, si escau el període de seguretat.

Per tenir la informació oficial sobre el mètodes d'utilització dels productes biocides es pot consultar el link següent:

<https://www.mscbs.gob.es/ciudadanos/productos.do?tipo=plaguicidas>

Es recomana fer les tasques de neteja, seguint les instruccions rebudes a la formació i utilitzant els equips de protecció individual segons les recomanacions del servei de prevenció.

Les mesures de neteja i desinfecció s'estendran també a zones privades dels treballadors, especialment si hi ha més d'un treballador, com ara vestuaris, taquilles, lavabos, cuines i àrees de descans. Es disposarà d'un protocol i un registre de neteja i desinfecció de les zones privades.

Així mateix, quan hi hagi llocs de treball compartits per més d'un treballador, es realitzarà la neteja i desinfecció del lloc després de la finalització de cada ús, amb especial atenció al mobiliari i altres elements susceptibles de manipulació, com taquilles, poms de porta, lavabos, etc.

Cal recordar que quan l'ús dels lavabos, sales de lactància o similars s'haurà de reforçar-se la neteja i desinfecció garantint sempre l'estat de salubritat i higiene dels mateixos.

En el cas de les tasques de neteja en zones amb presència de casos afectats per la COVID-19 o en període d'aïllament preventiu, a més de guants es recomana utilitzar mascareta FFP2 o FFP3 i ulleres de protecció ocular, bata i/o davantal. Si hi ha més d'una dependència amb possibles casos, es recomana canviar l'equip de protecció individual per a cada una d'elles. Les ulleres seran de montura integral, tot d'acord al document ministerial que es pot descarregar al següent enllaç:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Recomendaciones\\_uso\\_mascaretas\\_ambito\\_comunitario.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Recomendaciones_uso_mascaretas_ambito_comunitario.pdf)

Front a la neteja i la desinfecció en aquests casos, l'ha de fer una empresa inscrita al Registre Oficial d'Establiments i Serveis Biocides, es disposa de l'informació oficial al següent link:

<https://www.caib.es/sites/salutambiental/ca/mallorca-33681/>

En relació a la manipulació dels productes alimentaris s'aplicaran els Sistemes de Gestió de Seguretat Alimentària adients, en els que s'hagin incorporat els criteris del sistema APPCC, actualitzats d'acord al context de la COVID-19.

Mesures generals relacionades amb la neteja i la higiene a la realització de la tasca:

- ✓ S'han de realitzar tasques de ventilació periòdica en les instal·lacions i, com a mínim, de forma diària i durant el temps necessari per permetre la renovació de l'aire.
- ✓ Es netejarà i després es desinfectarà entre client i client, tot el que ha estat en contacte.
- ✓ Sempre tenir solució desinfectant per les mans disponible.
- ✓ Utilitza preferentment material d'un sol ús durant el servei: estovalles, servilletes, setrilleres, etc. En cas d'utilitzar material tèxtil es netejarà i desinfectarà segons el procediment habitual establert a l'establiment.
- ✓ Es netejarà i desinfectarà amb freqüència el mobiliari de les zones comuns.
- ✓ Eviteu compartir objectes i eines.
- ✓ Extreure la neteja de les eines d'ús compartit, es realitzarà la neteja i desinfecció després de cada ús i abans del seu ús amb un altre client.
- ✓ Després de l'intercanvi d'objectes entre el client i el personal de l'establiment hotel·ler convé desinfectar-se les mans, com per exemple la manipulació de targetes de pagament, bitllets i monedes, bolígrafs.
- ✓ En el cas que s'utilitzin uniformes o roba de treball, es procedirà al rentat i desinfecció regular dels mateixos, segon els procediments habituals de l'establiment.
- ✓ En la mesura del possible, el personal ha de disposar de contenidors específics i que es puguin tancar sense sacsejar, per deixar la roba bruta, com per exemple l'uniforme. Tots els tèxtils retirats (uniformes, estovalles, baietes...) es disposaran en bosses de bugaderia específiques i identificades per a evitar disseminació de contaminació.
- ✓ Presència de cartells informatius a l'interior dels vestidors on s'informa activament de bones pràctiques d'higiene i de prevenció de riscos.
- ✓ Recomanació de portar un calçat diferent a l'establiment que l'utilitzat al carrer, preferentment rentable.
- ✓ Evita joies a la zona de la mà com polseres, rellotges, anells... i portar el cabell recollit.
- ✓ L'ús d'electrodomèstics comuns d'ús compartit (cafeteres, microones, bullidors d'aigua, etc.) s'ha de mantenir higienitzat després de cada ús.

## 6. Cas de sospita de contagi

### 6.1. Sospita de contagi en el centre de treball

L'empresa ha de disposar, tant pel treballador com pels clients, per si es donés el cas, d'un protocol de contenció amb les mesures d'actuació a aplicar en cas de detecció de possibles persones infectades o de persones que hagin estat en contacte estret amb les primeres. Protocol que ha de recollir els punts següents:

- En el cas d'identificar un presumpte contagi en un treballador del centre, per desenvolupar tos, febre o sentir-se manca d'alè, entre d'altres símptomes, se li donarà una mascareta quirúrgica i se li facilitarà fer el rentat de mans. Una vegada fet, és procedirà al seu aïllament.
- Posteriorment, s'avisarà al servei de prevenció que tingui contractat l'empresa, i s'actuarà d'acord a les indicacions recollides dins el protocol de contenció, que haurà de complir amb l'establert per l'administració sanitària.
- En el cas d'identificar un presumpte contagi en un client del centre, per desenvolupar tos, febre o sentir-se manca d'alè, entre d'altres símptomes, se li donarà una mascareta quirúrgica i se li facilitarà fer el rentat de mans. Una vegada fet, és procedirà al seu aïllament i es trucarà al 902 079 079, 971 43 70 79 o 061, només en casos d'urgència, molt important afegir 061, només en casos d'urgència (per no saturar el 061), on l'informaran de les pautes a seguir. Aquesta informació es pot trobar al següent link:

<http://www.caib.es/sites/coronavirus/es/portada/>

En tot cas, les mesures de neteja i desinfecció necessàries s'han de prendre d'acord amb el protocol establert per l'empresa amb aquesta finalitat.

Caldrà preveure i destinar una zona o zones on realitzar l'aïllament de les persones en cas que sigui necessari.

El treballador no es podrà reincorporar al seu lloc de treball fins que la seva situació mèdica sigui valorada per un professional sanitari i disposi d'un certificat d'aptitud emès per l'àrea mèdica del servei de prevenció com a conseqüència del comunicat d'alta mèdica emesa pel professional del Servei Públic de Salut o com a conseqüència d'altres supòsits.

Els equips de primers auxilis contindran, a més de la farmaciola, un termòmetre preferiblement sense contacte. En tot cas, s'ha de garantir la desinfecció d'aquest abans i després del seu ús.

### 6.2. Sospita de contagi d'un treballador al seu domicili

Si el/la treballador/a detecta a casa que té símptomes de la infecció per coronavirus SARS-CoV-2, no acudirà al centre de treball, ho notificarà a l'empresa i trucarà al 902 079 079, 971 43 70 79 o 061, només en casos d'urgència, on l'informaran de les pautes a seguir.

Aquesta informació es pot trobar al següent link:

<http://www.caib.es/sites/coronavirus/es/portada/>



L'empresa ha d'informar al servei de prevenció d'aquesta situació.

En aquest cas l'empresa, també, haurà d'adoptar les mesures de neteja i desinfecció necessàries segons el protocol establert a aquest efecte.

Es recomana que els treballadors es prenguin la temperatura corporal diàriament abans d'anar al lloc de treball.

No podran incorporar-se als seus llocs de treball en els establiments els següents treballadors:

- a) Treballadors que en el moment de la reobertura de l'establiment estiguin en aïllament domiciliari per tenir diagnòstic de la COVID-19 o tinguin algun dels símptomes compatibles amb la COVID -19.
- b) Treballadors que, no tenint símptomes, es trobin en període de quarantena domiciliària per haver tingut contacte amb alguna persona amb símptomes o diagnosticada de la COVID-19.

El servei de prevenció actuarà d'acord amb el darrer procediment vigent d'actuació per a serveis de prevenció de riscos laborals contra l'exposició al SARS-CoV-2 establert pel Ministeri de Sanitat.

## 7. Persones treballadores especialment sensibles/altres

No podran incorporar-se als seus llocs de treball en els establiments d'hoteleria i allotjaments turístics, els següents treballadors:

- ❖ Treballadors que en el moment de la reobertura de l'establiment estiguin en aïllament domiciliari per tenir diagnòstic de la COVID-19 o tinguin algun dels símptomes compatibles amb la COVID-19.
- ❖ Treballadors que, no tenint símptomes i es troben en període de quarantena domiciliària per haver tingut contacte estret amb alguna persona amb símptomes o diagnosticada de la COVID-19.

Si qualsevol persona treballadora es troba en algun dels grups de risc de comorbiditat de la COVID-19, tal com indica el Ministeri de Sanitat, ja sigui per embaràs, per patologies cròniques prèvies o per edat, correspon al servei sanitari del servei de prevenció avaluar la presència de personal treballador especialment sensible en relació a la infecció de coronavirus SARS-CoV-2, establir la naturalesa d'especial sensibilitat de la persona treballadora i emetre informe sobre les mesures de prevenció, adaptació i protecció. Per això, tindrà en compte l'existència o inexistència d'unes condicions que permetin realitzar el treball sense elevar el risc propi de la condició de salut de la persona treballadora.

El servei de prevenció actuarà d'acord amb el darrer procediment vigent d'actuació per a serveis de prevenció de riscos laborals contra l'exposició al SARS-CoV-2 establert pel Ministeri de Sanitat.

## 8. Mesures preventives en els desplaçaments

L'empresa minimitzarà els viatges de treball. Coordinarà el moviment dels treballadors d'una manera que garanteixi la seva protecció i els recordarà que és millor que els treballadors vagin al centre individualment.

La norma general estableix que:

En les motocicletes, ciclomotors i vehicles categoria L, en general, que estiguin proveïts amb dues places homologades (conductor i passatger) podran viatjar dues persones. L'ús de guants serà obligatori per part del passatger i també per part del conductor en el cas de motocicletes i ciclomotors destinats a l'ús compartit. A aquest efecte, seran admesos els guants de protecció de motoristes.

En els transports privats particulars i privats complementaris de persones en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor, podran viatjar tantes persones com places tingui el vehicle, sempre que totes resideixin en el mateix domicili.

En els transports privats particulars i privats complementaris de persones en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor, quan no totes convisquin en el mateix domicili, podran desplaçar-se dues persones per cada fila de seients, sempre que respectin la màxima distància possible entre els ocupants.

En els transports públics de viatgers en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor, podran desplaçar-se dues persones per cada fila addicional de seients respecte de la del conductor, havent de garantir-se, en tot cas, la distància màxima possible entre els seus ocupants. En cas que tots els usuaris convisquin en el mateix domicili, podran anar tres persones per cada fila addicional de seients respecte de la del conductor.

En els vehicles en els quals, per les seves característiques tècniques, únicament es disposi d'una fila de seients, com en el supòsit de cabines de vehicles pesants, furgonetes, o altres, podran viatjar com a màxim dues persones, sempre que guardin la màxima distància possible.

En el transport públic regular, discrecional i privat complementari de viatgers amb autobús, així com en els transports ferroviaris, en els quals tots els ocupants hagin d'anar asseguts, es podran usar la totalitat dels seients. Quan el nivell d'ocupació ho permeti, es procurarà la màxima separació entre els usuaris.

En els transports públics col·lectius de viatgers d'àmbit urbà i periurbà, en els quals existeixin plataformes habilitades per al transport de viatgers de peus, podran ocupar-se la totalitat de les places assegudes, i es mantindrà una referència d'ocupació de dos usuaris per cada metre quadrat en la zona habilitada per a viatjar de peus, havent de procurar-se, en tot cas, la major separació entre els passatgers.

L'ús de mascareta higiènica o quirúrgica que cobreixi el nas i la boca serà obligatori per a tots els usuaris del transport en autobús i ferrocarril. Així mateix, serà obligatori per als usuaris dels transports públics de viatgers en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor.

## **IV. Mesures addicionals d'higiene i de protecció a l'establiment**

### **1. Mesures addicionals d'higiene i de protecció a la recepció de mercaderies de proveïdors i empreses de manteniment externes**

Es realitzarà la corresponent coordinació d'activitats empresarials, per garantir la protecció de tots els treballadors, tenint en compte tant els riscos del personal propi present en el lloc de treball, treballadors d'empreses externes, i si escau, els autònoms.

Es recomana programar les cites d'aprovisionament, per a evitar afluències excessives i una millor gestió higiènica dels productes durant la seva recepció en la mesura de lo possible.

A més dels controls habituals de proveïdors i recepció de mercaderies d'acord a l'SGSA establert, es tindran en consideració les següents mesures d'higiene i de protecció addicionals:

No s'hauria de deixar accedir persones alienes a l'establiment, excepte en els casos en que sigui necessari i en tal cas s'adoptaran mesures de neteja i desinfecció. Els proveïdors només podran accedir a les zones habilitades per a la descàrrega i recepció de mercaderies. No accediran a la zona de cuina o magatzem sense prendre les corresponents mesures preventives.

A la l'accés a la zona de recepció, hi haurà una àrea de descontaminació on puguin desinfectar les rodes dels carretons i el calçat dels proveïdors, amb catifes banyades amb solució desinfectant.

Hi haurà zones habilitades per a retirar les bosses, embalatges, i si escau, envasos. Els envasos que no es puguin retirar, es poden mantenir durant un període de temps suficient en un espai habilitat de quarantena abans de manipular-los o bé realitzar la desinfecció abans de la col·locació dels productes per al seu emmagatzematge si la tipologia dels envasos ho permet. Aquest espai estarà separat de la zona d'emmagatzematge o manipulació dels productes.

Sempre que sigui possible, les matèries primeres envasades s'hauran de mantenir durant un període de temps suficient en un espai habilitat per a descontaminar abans de manipular-les.

Aquest espai estarà separat del reservat per a l'emmagatzematge o manipulació dels altres productes. Els productes s'emmagatzemaran en les condicions requerides d'acord a la seva naturalesa i estat.

En funció a la seva composició o el material de què està fet el seu envàs o embalatge, no es manipularan fins que s'hagin superat els períodes de persistència de virus en aquest material, o bé s'ha higienitzat adequadament.

En cas contrari, hi haurà zones habilitades per a retirar les bosses, embalatges, i si escau, envasos. Els envasos que no es puguin retirar, es desinfectaran abans de la col·locació dels productes per al seu emmagatzematge.

En relació al temps de permanència del SARS-CoV-2 als diferent materials, es pot consultar la informació científica tècnica del Ministeri de Sanitat al següent link:

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

I d'acord al document "Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19", publicat per l'OMS, en aquest moments els temps establerts son el següents:

- Paper i cel·lulosa: 3 hores
- Cartró: 1 dia
- Fusta: 1-2 dies
- Vidre: 1-2 dies
- Plàstic: Més de 4 dies
- Acer inoxidable: Més de 4 dies
- Roba: 1 dia
- Coure: 4 hores
- Mascaretes quirúrgiques: Més de 7 dies

El material de protecció d'ús individual (i d'un sol ús) es tirarà en contenidors, preferentment amb tapa i pedal d'accionament no manual, dotats de bossa de recollida, habilitats a totes les zones on sigui menester. Aquests contenidors han d'estar en bon estat de manteniment i neteja i s'han d'higienitzar diàriament. Després de la retirada d'aquest material s'han de rentar les mans.

A causa de la dificultat de mantenir la distància de seguretat en tot moment, es recomana que els proveïdors i treballadors d'empreses de manteniment externes, facin ús d'una mascareta higiènica o quirúrgica mentres es troben dins de l'establiments. La majoria de les persones adquireixen la COVID-19 d'altres persones amb símptomes. No obstant això, cada vegada hi ha més evidència el paper que tenen en la transmissió de virus les persones sense símptomes o amb símptomes lleus. Per això, l'ús de masc

aretas higièniques en la població general en algunes circumstàncies podria col·laborar en la disminució de la transmissió de virus.

La mascareta higiènica és un tipus de protecció respiratòria d'acord amb les següents especificacions:

- *Especificació UNE 0064-1:2020, mascaretes higièniques no reutilitzables. Requeriments de materials, disseny, sastreria, marcatge i ús. Part 1: per a ús en adults.*
- *Especificació UNE 0065:2020, mascaretes reutilitzables d'higiene per a adults i nens. Pel seu ús es tindran en compte les instruccions ministerials.*

Als proveïdors i empreses de manteniment externes se'ls facilitarà gel o solució hidroalcohòlica reemplaçant el rentat de mans, per procedir immediatament a l'higiene necessària entre cada entrega i a la realització del treball.

## 2. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per als clients

L'establiment hotelier haurà de garantir en tot moment que el client estigui informat de les normes i condicions restrictives que ha de complir en l'ús de les instal·lacions. S'ha de garantir

que el client coneix, abans de la confirmació de la reserva i durant la seva estada a l'allotjament, les normes especials que regiran a l'establiment. Se li farà entrega en format escrit i en idioma comprensible pel client.

A les zones de recepció o consergeria s'ha de garantir la deguda separació de dos metres entre treballadors i/o entre els clients. Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat, s'han d'utilitzar els equips de protecció adequats al nivell de risc.

En aquells punts d'atenció a client on es prevegin aglomeracions o cues puntuals es marcaran al terra els espais, o altres elements de separació, o bé l'atenció es realitzarà establint una cita prèvia, de manera que es respecti la distància mínima de dos metres entre persones.

A causa de la dificultat de mantenir la distància de seguretat en tot moment es recomana que per a qualsevol distància totes els clients, facin ús d'una mascareta higiènica o quirúrgica mentre es troben dins de l'establiment. La majoria de les persones adquireixen la COVID-19 d'altres persones amb símptomes. No obstant això, cada vegada hi ha més evidència el paper que tenen en la transmissió de virus les persones sense símptomes o amb símptomes lleus. Per això, l'ús de mascaretes higièniques en la població general en algunes circumstàncies podria col·laborar en la disminució de la transmissió de virus.

Per aquest motiu es recomana fomentar l'adopció de l'etiqueta respiratòria amb l'ús de la mascareta higiènica o quirúrgica per a tots els clients a les zones comunes, posant-se a la seva disposició.

També es recomana que hi hagi cartells informatius en els idiomes més habituals dels clients, exposant les condicions restrictives d'ús de les instal·lacions i les normes d'higiene a observar en relació amb la prevenció del contagi front a la COVID-19, com el rentat de mans, ús de la mascareta higiènica o quirúrgica o les mesures a prendre en cas de presentar símptomes de contagi, entre d'altres.

L'hotel o l'allotjament turístic ha de posar a disposició dels clients dispensadors de gels i solucions hidroalcohòliques desinfectants autoritzats i registrats per el Ministeri de Sanitat per a la neteja de les mans, a l'entrada de l'establiment; que hauran d'estar en condicions d'ús.

Es realitzarà la corresponent desinfecció d'objectes després de la seva manipulació entre el client i el treballador mitjançant la utilització de lleixiu amb dissolució 1:50, alcohol etílic 70% o els desinfectants de la darrera llista de desinfectants amb activitat virucida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat. Els gels hidroalcohòlics són productes virucides TP1, per a les mans i no són per emprar com a desinfectants d'objectes.

Sense perjudici de poder utilitzar els diferents mitjans permesos legalment, es fomentarà el pagament amb targeta o altres mitjans que no suposin contacte físic entre dispositius. Es realitzarà la neteja i desinfecció del datàfon després de cada ús, així com el TPV, si l'empleat que l'utilitza no és sempre el mateix. Si és efectiu, utilitzeu un contenidor on dipositar els diners i després retirar-lo sense contactes directes. Lliurar el canvi de la mateixa manera.

### **3. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per a la prestació del servei de restauració a les terrasses i zones comunes**

S'autoritzen les reunions de fins a un màxim de vint persones (aquest límit no s'aplica a persones convivents). En tot cas, durant aquests contactes socials amb tercers no convivents

hauran de respectar-se les mesures de seguretat i higiene establertes per a la prevenció de la COVID-19, relatives al manteniment de la distància mínima de seguretat interpersonal.

La prestació de servei de begudes i menjars dels establiments d'hoteleria s'han de portar a terme amb l'adopció de les següents mesures d'higiene i/o prevenció:

1. Neteja i desinfecció de l'equipament, en particular taules, cadires, així com qualsevol altra superfície de contacte, entre un client i un altre. S'ha de dur a terme d'acord al protocol establert i s'ha de mantenir un registre d'aquestes actuacions.
2. Es prioritzarà la utilització d'estovalles d'un sol ús. En el cas que això no fos possible, cal evitar l'ús de la mateixa estovalles o salva-estovalles amb diferents clients, optant per materials i solucions que facilitin el seu canvi entre serveis i el seu rentat mecànic en cicles de rentat entre 60 i 90 graus centígrads.
3. S'ha de posar a disposició del públic dispensadors de solucions hidroalcohòlics o gels i solucions hidroalcohòlics desinfectants amb activitat virucida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat, en tot cas sempre a l'entrada de l'establiment o local, que hauran d'estar sempre en condicions d'ús.
4. S'ha d'evitar l'ús de cartes de comanda d'ús comú, optant per l'ús de dispositius electrònics propis, pissarres, cartells o altres mitjans similars.
5. Els elements auxiliars del servei, com la vaixela, cristalleria, coberteria o estovalles, entre d'altres, s'han d'emmagatzemar a recintes tancats i, si això no fos possible, lluny de zones de pas de clients i treballadors.
6. S'eliminaran productes d'autoservei com argolles (tovalloneres), palillers, setrillers, setrills, i altres estris similars, prioritzant monodosi de un sol ús o el seu servei amb altres formats a petició de client. Millor utilitzar sistemes individualitzats per contenir la sal o les espècies.
7. L'ús dels lavabos pels clients s'ajustarà a l'establert anteriorment.

El material de protecció d'un sol ús individual es tirarà en papereres, preferentment amb tapa d'accionament no manual, dotades amb una bossa d'escombraries.

#### **4. Mesures addicionals d'higiene i de protecció a la recepció-consergeria, relacions públiques, administració i gestió**

Es recomana la instal·lació de portes automàtiques a l'entrada de l'establiment i la senyalització del recorregut d'entrada i sortida de les persones, també es poden col·locar catifes amb solucions desinfectants.

Facilitar a l'entrada de l'establiment la higienització de les mans amb gel o solucions hidroalcohòliques, també a la zona de recepció y a l'accés dels ascensors.

A les zones de recepció o consergeria s'ha de garantir la deguda separació de dos metres entre treballadors i amb els clients.

Per tal de gestionar les esperes al taulell de recepció es recomana col·locar senyalització al vestíbul per recordar als clients que mantinguin els protocols de distanciament social.

En aquells punts d'atenció a client on es prevegin aglomeracions o cues puntuals es marcaran al terra els espais, o s'establiran mesures alternatives, de manera que es respectin la distància mínima de dos metres entre persones.

Es recomana col·locar, entre d'altres mesures, pantalles de protecció per a mantenir la distància de separació entre el treballador i el client a la zona de recepció i gestió. S'han de incloure com a punt de risc en el procediment de neteja i desinfecció.

S'haurà de facilitar mascareta higiènica o quirúrgica a tots els treballadors per al seu ús en totes les tasques que suposi contacte amb els clients o altres treballadors, sempre que no hi hagi una separació física entre ells o no es pugui mantenir la distància de seguretat. Es recomana l'ús de la mateixa en tota l'estada de l'hotel.

L'indicat en el punt anterior es pot modificar en els casos en que el servei de prevenció de riscos laborals o modalitat preventiva de l'empresa determini que ha s'ha d'utilitzar una protecció respiratòria de major efectivitat tipificada com a equip de protecció individual (EPI).

S'evitarà, en la mesura del possible, l'intercanvi d'objectes amb el client (diners, documentació, etc.) i entre les persones (treballadors, clients, etc.).

Sempre que sigui possible es realitzarà el pagament per mitjans telemàtics o amb targeta contactless; quan això no sigui possible, els diners s'han de custodiar a un contenidor a part i posteriorment s'han de desinfectar.

Sempre que sigui possible, el lliurament de documentació als clients es farà de manera telemàtica. Fomentar l'ús de noves tecnologies com l'ús del telèfon mòbil per registrar-se, per accedir a les habitacions, per fer sol·licituds especials i per sol·licitar el servei d'habitacions.

En el cas d'haver de manejar claus i documents, s'han de netejar i desinfectar abans de lliurar-los o rebre'ls del client.

També s'evitarà el servei d'estacionament de vehicles dels clients per part del personal de l'establiment.

D'altra banda, s'ha de evitar compartir material i equips d'oficina. S'ha de disposar de gels i solucions hidroalcohòlics desinfectants amb activitat virucida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat per la higiene de mans i d'una paperera al costat dels equips compartits, com per exemple a la fotocopiadora. Quan sigui necessari compartir amb freqüència materials, es recomana desinfectar prèviament.

Es realitzarà la corresponent desinfecció d'objectes després de la seva manipulació pel client o entre treballadors i es disposarà gels hidroalcohòlics o desinfectants amb activitat virucida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat i desinfectant de superfícies.

En cas necessari disposaran de guants per a l'acompliment de les seves tasques de treball. La tipologia de guant serà la que recomani el servei de prevenció, tenint en compte les funcions que s'han de realitzar.

Els guants s'han de renovar freqüentment i/o netejar amb la mateixa freqüència i condicions que les mans, ja que poden tenir un efecte adherent per a la contaminació fins i tot major que la pell.

El material de protecció d'un sol ús individual es tirarà en papereres, preferentment amb tapa d'accionament no manual, dotades amb una bossa d'escombraries.

Es recomana desinfectar regularment les superfícies d'alt contacte, com els poms de les portes d'accés al vestíbul, les baranes de les escales, els botons dels ascensors, els escriptoris, les manetes de les portes i els sòls.

L'accés a la sala de maletes estarà reservat al personal de l'hotel, es realitzarà la desinfecció de les maletes i altres materials que s'entreguin per la seva custòdia prèviament i el seu emmagatzematge.

## **5. Mesures addicionals d'higiene i de protecció a la cuina.**

D'acord a l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària (EFSA), els aliments no són via de transmissió del virus coronavirus SARS-Cov-2, però els estris de l'elaboració i servei d'aliments ho poden vehicular si no se segueixen les adequades mesures de prevenció.

Per aquest motiu, s'aplicaran Sistemes de Gestió de Seguretat Alimentària adients, en els que s'han incorporat els criteris del sistema APPCC, i actualitzats d'acord al context de la COVID-19

En l'elaboració dels aliments, s'han de seguir estrictament els procediments establerts en les fitxes d'elaboració o receptari, especialment les especificacions establertes pel que fa a el temps i temperatura en els processos d'elaboració i conservació, a més dels mètodes de control establerts per al seguiment d'aquests paràmetres.

Les fruites i verdures de consum en cru, s'han higienitzar d'acord a el procediment descrit per la AECOSAN que es descriu en el tríptic a què es pot accedir mitjançant la següent URL:

[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/publicaciones/seguridad\\_alimentaria/frutas\\_verduras\\_triptico.pdf](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/publicaciones/seguridad_alimentaria/frutas_verduras_triptico.pdf)

S'establiran lots per a les preparacions que no es consumeix el mateix dia i s'establiran sistemes per a identificar i traçar aquests lots respecte al seu elaborador. D'aquesta manera, si es determina que el treballador que els ha elaborat pot ser un cas de COVID-19, es podran traçar els lots dels productes hagi elaborat o manipulat en el període comprès des de les 48 hores anteriors a l'aparició de símptomes fins al cessament de la seva activitat i es podran prendre les mesures de protecció de la salut necessàries, com pot ser la destrucció dels productes.

Es recomana reorganitzar els espais de treball que permetin el distanciament físic i delimitar les zones de treball per a cada lloc i si és necessari, instal·lar barreres físiques com mampares.

En els llocs on es manipulin aliments es comptarà un nombre suficient de rentamans, situats convenientment i destinats a la neteja de les mans. Aquests han de disposar d'aigua corrent calenta i freda, així com de material de neteja i assecat higiènic de mans.

En cas necessari, les instal·lacions destinades al rentat dels productes alimentaris hauran d'estar separades de les destinades a rentar-se les mans.

No es permeten els assecadors de mans per aire per afavorir la formació d'aerosols i disseminació de microorganismes. Tampoc els mitjans reutilitzables. És preferible comptar amb dispensadors de paper absorbent sol ús per a l'assecat higiènic de les mans.



S'ha de facilitar mascareta higiènica o quirúrgica a tots els treballadors per al seu ús en cuina, sempre que no hi hagi una separació física entre els treballadors o no es pugui mantenir la distància de seguretat, i es recomana l'ús de la mateixa en tota la jornada.

L'indicat en el punt anterior es pot modificar en els casos en què el servei de prevenció de riscos laborals o modalitat preventiva de l'empresa determini que ha s'ha d'utilitzar una protecció respiratòria de major efectivitat tipificada com a equip de protecció individual (EPI).

Si es fan servir guants durant l'elaboració d'aliments, s'han de seguir les indicacions de la AECOSAN que es descriu en el tríptic al què es pot accedir mitjançant la següent URL. La AECOSAN prioritza l'adequat netejat de les mans davant de l'ús de guants.

[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/publicaciones/seguridad\\_alimentaria/latex.pdf](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/publicaciones/seguridad_alimentaria/latex.pdf)

Recordar que els guants s'han de renovar freqüentment i/o netejar amb la mateixa freqüència i condicions que les mans, ja que poden tenir un efecte adherent per a la contaminació fins i tot major que la pell.

S'ha d'incrementar la neteja i desinfecció de les zones de treball i els procediments de neteja i desinfecció s'han d'adaptar a les particularitats de la prevenció per la COVID-19.

S'evitaran contaminacions creuades i es seguirà el principi de marxa endavant, evitant creus en el flux d'operacions i s'extremaran les Bones Pràctiques de Manipulació. Dins d'aquestes pràctiques, pren especial rellevància l'adequada neteja de mans, així com la neteja d'estrís i eines entre diferents manipulacions per evitar contaminar els aliments.

Els contenidors per a la distribució de menjars preparats, així com les vaixelles i coberts que no siguin d'un sol ús, han de ser higienitzats amb mètodes mecànics, proveïts d'un sistema que assegurï la seva correcta neteja i desinfecció. Es faran servir cicles de rentat de 80°C

## **6. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per als/les cambrer/ras de servei de restaurant i/o bar**

El cambrer/a haurà d'efectuar la neteja de les mans amb sabó i aigua amb freqüència i la desinfecció amb solució hidroalcohòlica després de cada servei.

El personal treballador que realitza el servei en taula, o a la barra, ha de garantir la distància de seguretat amb el client, o grups de clients, i aplicar els procediments d'higiene i prevenció necessaris per evitar el risc de contagi.

Sempre que no es puguin adoptar mesures organitzatives per a evitar el contacte estret amb el client i es detecti la impossibilitat de mantenir la distància de dos metres amb els clients i altres treballadors es recomana que mantinguin la precaució de l'etiqueta respiratòria portant la mascareta de protecció recomanada pel servei de prevenció de riscos laborals.

Sempre que sigui possible, cada cambrer farà servir la safata sense intercanviar-la amb els companys. En cas de no ser possible, s'haurà de desinfectar la safata abans de ser utilitzada per un altre treballador.

S'establirà al local un itinerari per evitar aglomeracions en determinades zones i prevenir el contacte entre clients.

El personal de servei controlarà l'accés dels clients a les taules, que es farà baix demanda prèvia, per així controlar que l'equipament es pugui netejar i desinfectar entre serveis.

El personal de servei controlarà l'accés dels clients a la barra del local, que es farà baix demanda prèvia, per així controlar que es pugui netejar i desinfectar entre serveis.

A la zona d'entrada a l'establiment i recepció es recomana disposar de mesures organitzatives per tal de garantir la permanència amb seguretat a l'interior de l'establiment per als clients i personal treballador: o bé marcar línies de seguretat a terra, així com fletxes de fluxes de circulació recomanats o qualssevol altre sistema de senyalització que afavoreixi el manteniment de la distància interpersonal.

No està permès l'autoservei de cap tipus. Si s'opta per l'opció de servei de menjar amb exposició dels menjars preparats (per exemple, buffet assistit) , s'haurà de fer seguint els requisits de seguretat alimentària d'acord al tipus de menjar, i el servei s'haurà de fer pel personal de l'establiment amb pantalles de protecció, tant per a protegir el menjar, com per a assegurar el distanciament social.

En el cas que el personal del servei estigui abastament separat dels comensals mitjançant l'expositor, a més d'altres sistemes, com marques al terra, les mampares poden ser només per a protegir el menjar.

També es podrà prendre l'opció de l'emplatat i envasat a racions individuals, però igualment s'han de lliurar per part del personal de l'establiment, no es podran prendre pels comensals en règim d'autoservei.

S'higienitzarà la taula i la barra del local entre l'ús de diferents comensals. Es netejarà amb material d'un sol ús utilitzant desinfectants com dilucions de lleixiu (1:50) acabada de preparar o qualsevol dels desinfectants amb activitat virucida que es troben al mercat i que han estat autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat. En l'ús d'aquest producte es respectaran les indicacions de l'etiqueta.

Es farà un canvi de mantel·leria entre serveis. Es prioritzaran els que són d'un sol ús. En cas contrari, es dipositaran després de cada ús en una bossa de bugaderia per evitar disseminació de contaminació, i es rentaran posteriorment amb cicles de rentat entre els 60 i 90°C.

S'haurà d'higienitzar tot l'equipament, en particular taules, cadires, així com qualsevol altra superfície de contacte, entre successius serveis.

S'ha d'evitar, en la mesura del possible, l'intercanvi d'objectes, diners, documentació, etc., entre persones treballadores i clients.

S'ha d'evitar l'ús de cartes d'ús comú, optant per l'ús de dispositius electrònics, pissarres, cartells o altres mitjans. Els bolígrafs seran d'ús personal i intransferible, convé que estiguin identificats i que es puguin desinfectar.

En relació a les tasques de recepció de comandes es recomana centrar l'activitat a persones que tinguin encomanada exclusivament aquesta tasca durant el servei de menjars.

També s'evitarà el servei de menjars a contenidors d'ús compartit com ensaladeres, safates de tapes, taules de formatges o embutits que es serviran amb racions de servei individual. Tampoc oferir a la taula del clients setrillers, salers d'ús comú.

En el cas que s'utilitzin uniformes o roba de treball, es procedirà al rentat i desinfecció regular dels mateixos, seguint el procediment habitual.

En relació al servei d'habitacions es recomana que la realització del room service o servei que es dona a les habitacions per servir aliments y begudes es faci amb les mesures de seguretat que el servei de prevenció determini.

Es recomana la suspensió de l'ús de dispensadors i fonts d'aigua d'ús comú, a més del servei de "minibar"

## **7. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per la neteja d'habitacions i resta de l'instal·lació**

L'empresa haurà de realitzar un Procediment de neteja i desinfecció que inclourà el procediment de treball, validat pel servei de prevenció de riscos laborals, per tal de disposar del procés de neteja de les habitacions que ha d'incloure les mesures d'higiene i desinfecció a tenir en compte pel personal de neteja.

Als carros de neteja es disposarà gel o solució hidroalcohòlica desinfectant, mocadors i guants d'un sol ús i contenidor de residus amb tapa.

S'han de diferenciar els procediments de neteja diària de les habitacions i els procediments de neteja a la sortida dels clients.

S'han de reduir els tèxtils i objectes de decoració de les habitacions.

A les habitacions haurà contenidors, preferentment amb tapa d'accionament no manual i situats a llocs estratègics per facilitar-ne l'ús. El seu contingut s'eliminarà mitjançant bosses amb tancament hermètic.

La neteja de les habitacions, en la mesura del possible, es realitzarà amb les finestres obertes per afavorir la ventilació.

El personal de neteja realitzarà la higiene i desinfecció de les mans abans d'entrar al recinte a netejar i després de la neteja de cada habitació. Si porten guants es realitzarà la neteja i desinfecció de les mans amb els guants.

Es recomana restablir als banys o continuar amb la utilització d'articles de tocador d'un sol ús en lloc d'ampolles multiusos.

Per realitzar la retirada de roba bruta, roba de llit i tovalloles, de les habitacions es recomana recollir-la sense sacsejar i introduir en bosses de plàstic que es tancaran abans de dipositar-les en els carros.

La roba neta, sempre que sigui possible, ha de venir en bosses de plàstic per evitar el contacte directe de la peça durant la seva manipulació.

La reposició de tovalloles i la col·locació de les llençols nets dels llits es realitzarà un cop s'hagi completat la neteja de l'habitació.

Sempre que sigui possible, les mantes, coixins i penjadors de recanvi han d'estar embossats i precintats entre client i client, amb la finalitat de assegurar la seva neteja i desinfecció.

Es recomana que no es posi a disposició dels clients assecadors de cabells. En cas contrari, s'hauran de netejar els filtres entre clients.

En els carros del personal de pisos, s'ha d'establir el mateix procediment de segregació de roba.

Es procurarà que els equips de treball siguin d'ús individual, pals d'escombres i pals de fregar, poal de fregar, aspiradors, dosificador de productes químics, cubetes de mà per portar els estris necessaris per a la neteja, escombretes, draps, envasos de productes químics, es recomana no compartir els equips de treball; si això no fos possible, els equips hauran de ser higienitzats després de cada ús.

Es tindrà en compte la utilització d'eines de neteja basades en noves tecnologies, d'acord a les recomanacions del servei de prevenció i sempre que siguin sistemes validats i aprovats per la Subdirecció General de Sanitat Ambiental i Salut Laboral.

Per evitar contaminacions creuades durant el procés de neteja s'ha de seguir el principi cap endavant, i la neteja més exigent de les superfícies d'ús comú freqüent.

El principi cap endavant consisteix en netejar amb un flux que eviti que s'embrutin zones que estan fent netes. Per això es netejarà dalt cap avall, iniciant la neteja des de la part més allunyada de la porta d'entrada cap a la mateixa. Abans de desinfectar s'han de netejar bé les superfícies.

Per controlar les contaminacions creuades per manipulació compartida d'utensilis i equipament d'ús freqüent i comú, es farà especial incidència en la neteja i desinfecció d'objectes i superfícies com poms, manetes i tiradors de portes, finestres, calaixos i armaris; baranes i passamans; interruptors, polsadors, teclats, i telèfons; aixetes, lavabos i sanitaris; taules, cadires i altres elements de similars característiques

Quan l'ús de lleixiu no sigui adequat, per exemple, per netejar telèfons, equip de control remot, manetes de portes, botons a l'ascensor, etc., llavors es podria usar alcohol al 70% o productes d'eficiència similar, autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat.

Sempre que sigui possible, utilitzar només materials de neteja no reutilitzables per aplicar detergents i desinfectants. Rebutjar qualsevol equip de neteja del tipus draps i materials absorbents. Si són reutilitzables, es desinfectaran freqüentment durant el seu ús i al final de la neteja de cada habitació amb solucions desinfectants com dilucions de lleixiu (1:50) acabada de preparar o qualsevol dels desinfectants amb activitat virucida que es troben al mercat i que han estat autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat.

Sempre es realitzaran els serveis de neteja amb el client absent de l'habitació.

Es recomana l'ús de guants d'un sol ús per fer la neteja de les habitacions, preferentment de vinil / acrilonitril i en cas d'usar guants de làtex, es recomana que sigui sobre un guant de cotó. Les persones treballadores del departament de pisos han de portar mascareta higiènica o quirúrgica, amb les característiques especificades, detallades anteriorment. Els guants s'hauran de desinfectar o canviar al finalitzar la neteja de cada habitació. Sempre s'han de retirar higiènciament els guants i, si escau, la mascareta i roba d'un sol ús dipositant-los en una bossa que es tancarà i s'eliminarà adequadament a la finalització de la jornada.

L'indicat en el punt anterior es pot modificar en els casos en què el servei de prevenció de riscos laborals o modalitat preventiva de l'empresa estableix que convé utilitzar una

protecció respiratòria de major efectivitat tipificada com a equip de protecció individual (EPI).

En el cas que s'utilitzin uniformes o roba de treball, es procedirà al rentat i desinfecció regular dels mateixos, segon els procediments habituals de l'establiment. En el cas de que el rentat de roba estigui externalitzat convé establir els procediments homologables amb la bugaderia externa.

En el cas de realitzar tasques de neteja en zones amb presència de cas afectats per la COVID-19 o en període d'aïllament preventiu, es recomana:

- ❖ Realitzar una formació prèvia als treballadors per part del SPRL corresponent, sobre tot en relació a la correcta utilització d'EPIs, posant especial atenció tant a la posada com a la retirada. És convenient que un altre treballador vigili el procés de posada i retirada.
- ❖ Molt important seguir protocol del SPRL, es recomana valorar l'ús de pantalles, les ulleres han de ser de montura integral, el mandil, bata, gorro, guants d'un sol ús, es llançaran segons el protocol establert pel SPRL
- ❖ Els residus del client afectat per la COVID-19, inclòs el material d'un sol ús utilitzat per la persona malalta (guants, mocadors, mascaretes), s'han d'eliminar en una bossa de plàstic (BOSSA 1) que es dipositarà en un contenidor d'escombraries a l'habitació, preferentment amb tapa i d'obertura no manual, sense fer cap separació per al reciclatge.

La bossa de plàstic (BOSSA 1) s'ha de tancar adequadament i introduir-la en una segona bossa d'escombraries (BOSSA 2), a la banda de la sortida de l'habitació, on a més es dipositaran els guants i la mascareta utilitzats pel cuidador.

La BOSSA 2, amb els residus anteriors, es dipositarà a la bossa d'escombraries (BOSSA 3) amb la resta dels residus domèstics. La BOSSA 3 també es tancarà adequadament.

Immediatament després es realitzarà una completa higiene de les mans, amb aigua i sabó, durant almenys 40-60 segons

La BOSSA 3 es dipositarà exclusivament al contenidor de fracció resta (o en qualsevol altre sistema de recollida de fracció resta establerta en l'entitat local), estant totalment prohibit dipositar-la en els contenidors de recollida separada de qualsevol de les fraccions separades (orgànica, envasos, paper, vidre o tèxtil) o el seu abandonament en l'entorn.

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Medidas\\_higienicas\\_COVID-19.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Medidas_higienicas_COVID-19.pdf)

Es recomana vigilància activa del treballador

## 8. Mesures addicionals d'higiene i de protecció per a l'activitat de manteniment intern i serveis auxiliars

Quan el personal de manteniment hagi de realitzar tasques de reparació a una habitació de client es recomana l'ús de guants d'un sol ús o els adients a la tasca a realitzar. Els guants hauran de ser desinfectats abans d'entrar a cada habitació.

Si s'ha de fer algun tipus d'activitat en una habitació han de distingir entre que es tracti de :

- ❖ Habitació de sortida: s'accedirà un cop la mateixa hagi estat netejada pel departament de pisos.
- ❖ Habitació ocupada pel client: Es procurarà accedir-hi sense la presència del client al seu interior i en tot cas sempre és procurarà adoptar les mesures de precaució adients i mantenint la distància mínima de dos metres.

Tant si s'utilitzen guants com si no s'utilitzen, s'hauran d'aplicar les mateixes mesures d'higiene i desinfecció, ja sigui sobre les mans o sobre els guants. Es recomana l'ús de guants de vinil/acronitril en el cas d'entrar en contacte amb superfícies que poguessin ser objecte de contagi, llevat que el servei de prevenció o la modalitat organitzativa de l'activitat preventiva indiqui una altra tipologia de guant.

S'ha de comprovar el funcionament de les màquines de neteja, que hauran d'aconseguir una temperatura superior als 80°C, i la correcta dosificació dels productes de desinfecció.

Es procedirà al rentat i desinfecció regular dels uniformes i roba de treball, segon els procediments habituals de l'establiment. En el cas que neteja es realitzi al seu domicili particular, es facilitarà als treballadors bosses de plàstic per al seu trasllat i la informació adient del procediment de rentat. Els treballadors han de disposar d'uniforme net diàriament.

Es recomana la neteja dels equips, eines i estris de treball després de cada ús, principalment si són utilitzats en habitacions de clients. L'ús d'equips de treball ha de ser individual, es recomana no compartir els equips de treball; si això no fos possible, els equips hauran de ser netejats després del seu ús entre treballadors.

Quan no es pugui respectar la distància mínima de seguretat dels treballadors faran ús de mascareta higiènica o quirúrgica mentre estiguin en el centre de treball, i es recomana l'ús de la mateixa en totes les zones de l'hotel.

L'indicat en el punt anterior es pot modificar en els casos en què el servei de prevenció de riscos laborals o modalitat preventiva de l'empresa determini que ha d'utilitzar una protecció respiratòria de major efectivitat tipificada com a equip de protecció individual (EPI).

## V. Decàleg de mesures preventives a adoptar pels treballadors i treballadores

1. Si vostè troba que viu o ha viscut amb una persona que ha contret la infecció per coronavirus, si es desenvolupen els símptomes respiratoris típics d'aquesta malaltia: tos, dificultats en la respiració, o febre, truqui al seu gestor directe per comunicar-ho. No acudeixi al lloc de treball, avisi al seu responsable i contacti per telèfon amb un metge per a

la seva valoració. No surti de el domicili i s'aïlli. Si conviu amb altra gent i comparteix zones comunes, poseu-vos la mascareta, tot seguint les següents.

2. A la feina compleixi els protocols i les recomanacions preventives establertes a l'empresa.
3. Mantingui la distància de seguretat de 2 metres amb la resta de treballadors i clients durant la realització de les tasques, en sales de reunions, vestidors i lavabos.
4. Si no pot mantenir aquesta distància, dugui una mascareta higiènica o quirúrgica com a protecció respiratòria.
5. S'ha de rentar les mans amb freqüència en àrees habilitades per a aquest propòsit i recordi fer-ho sempre abans i després de la retirada de guants.
6. Renti's sovint les mans ensabonant-les amb aigua calenta, fregant-les durant almenys 40 segons. Es rentaran després d'esternudar, tossir o tocar la cara. També es rentaran a l'inici i a la finalització de la jornada, entre diferents tasques, abans i després d'haver menjat, fumat o dels descansos. A més de després d'haver anant el bany, haver tocat residus, o després de a ver tocat diferents objectes que poden estar contaminants: Claus, teclats. També després d'haver tingut un contacte proper amb algú que presenti símptomes de contagi.
7. Es seguirà l'etiqueta respiratòria. Quan es tussi o esternudi, es tancarà amb la part interior del colze o amb un paper de cel·lulosa que es llençarà immediatament en un contenidor, preferentment amb tapa d'accionament no manual. I s'evitarà en tot moment tocar-se la cara amb les mans
8. Si durant el transcurs de les seves tasques no disposa d'un rentamans fàcilment accessible, empei solució hidroalcohòlica. Per a assolir un adequat efecte de desinfecció, les mans no poden estar brutes quan s'aplica el gel.
9. No toqui la seva cara, especialment els ulls, la boca, el nas, fins i tot si vostè està utilitzant els seus guants.
10. Prengui mesures extremes de neteja per a les eines que maneja, especialment si són utilitzades per diverses persones. Són preferibles les eines d'ús individual.
11. Després de l'intercanvi d'objectes entre la clientela i el personal de l'establiment comercial, com per exemple: targetes de pagament, bitllets i monedes, bolígrafs, etc., s'ha de desinfectar les mans.
12. Segueixi les instruccions per a l'ús i la col·locació dels EPIs o màscares.
13. No comparteixi equips de protecció personal com guants, ulleres, màscares, ni material d'oficina, amb altres treballadors.
14. Si els guants de protecció són per a ús compartit, posi's abans uns guants de làtex o nitril, segons les al·lèrgies, per a la realització de la seva activitat.
15. Evitar l'ús dels cabells amollats, dugui'ls recollits.

## RECORDI LES RECOMANACIONS DE PROTECCIÓ DAVANT EL VIRUS

La higiene de les mans és la mesura més senzilla i eficaç per a prevenir la transmissió de microorganismes, inclòs el COVID-19 degut a la seva embolcall lipídica que es desactiva per les substàncies surfactants dels detergents i del sabó.

S'han de rentar sovint les mans ensabonant-les amb aigua calenta, fregant-les de 40 a 60 segons.

Es rentaran després de esternudar, tossir o tocar la cara. També es rentaran a l'inici i a la finalització de la jornada, entre diferents tasques, abans i després d'haver menjat, fumats o dels descansos. A més de després d'haver anat al bany, haver tocat residus, o després de a ver tocat diferents objectes que poden estar contaminants: Claus, teclats. També després d'haver tingut un contacte proper amb algú que presenti símptomes de contagi.

Es poden emprar solucions hidroalcohòliques, però si les mans estan brutes no és efectiu. Per aquest motiu s'ha de prioritzar el rentat amb aigua i sabó.

Al següent enllaç s'indiquen les passes a seguir per a una correcta higiene de les mans:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/img/PosterA5\\_HigieneManos.jpg](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/img/PosterA5_HigieneManos.jpg)

A més, s'haurien de promoure determinats hàbits de manipulació per no accionar dispositius d'ús col·lectiu directament amb les mans, com poden ser tiradors, aixetes, interruptors o manetes recomanant emprar el colze o si es fa amb les mans, emprar un paper de cel·lulosa que es llançaria després de forma higiènica a un contenidor amb tapa.

### ¿Qué puedo hacer para protegerme del nuevo coronavirus y otros virus respiratorios?



Lávate las manos frecuentemente



Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión



Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con el codo flexionado



Usa pañuelos desechables para eliminar secreciones respiratorias y tíralo tras su uso



Si presentas síntomas respiratorios evita el contacto cercano con otras personas

Consulta fuentes oficiales para informarte  
[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)  
 @sanidadgob





<b>Etiqueta respiratòria i EPIs front a la COVID-19</b>	<b>Mascareta Higienica o Quirúrgica</b>	<b>Protecció respiratòria(EPIs)</b>	<b>Guants</b>	<b>Altres</b>
<b>Proveïdors i empreses de manteniment externes</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i les dues parts duguin mascareta	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i el client o altre treballador no duguin mascareta	No es preveu	Disposar de solució hidroalcohòlica
<b>Clients</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i les dues parts duguin mascareta.	No es preveu	No es preveu	Disposar de solució hidroalcohòlica
<b>Recepció-consergeria, relacions públiques, administració i gestió</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i les dues parts duguin mascareta.	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i el client o altre treballador no duguin mascareta	No es preveu	Disposar de solució hidroalcohòlica
<b>Restauració, terrasses i zones comuns</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i les dues parts duguin mascareta.	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i el client o altre treballador no duguin mascareta	No es preveu	Disposar de solució hidroalcohòlica
<b>Cuina</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i les dues parts duguin mascareta.	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i el client o altre treballador no duguin mascareta	No es preveu	Disposar de solució hidroalcohòlica
<b>Cambrer/ras de servei de restaurant i/o bar</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i les dues parts duguin mascareta.	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i el client o altre treballador no duguin mascareta.	No es preveu	Disposar de solució hidroalcohòlica
<b>Neteja</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat	Neteja en zones amb presència de casos afectats per la COVID-19 o en període d'aïllament preventiu o quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i el client o altre treballador no duguin mascareta.	Neteja en zones amb presència de casos afectats per la COVID-19 o en període d'aïllament preventiu	Ulleres de protecció ocular, bata i/o davantal. Disposar de solució hidroalcohòlica
<b>Manteniment intern i serveis auxiliars</b>	Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat	Treballs d'urgència en zones amb presència de casos afectats per la COVID-19 o en període d'aïllament preventiu o quan no es pugui mantenir la distància de seguretat i el client o altre treballador no duguin mascareta.	Treballs d'urgència en zones amb presència de casos afectats per la COVID-19 o en període d'aïllament preventiu,	Ulleres de protecció ocular Disposar de solució hidroalcohòlica

## VI. ANNEX I

### ASPECTES PSICOSOCIALS DE LA TORNADA AL TREBALL DESPRÉS DE L'APARICIÓ DE LA COVID-19

#### CONSELLS PER TREBALLADORS/RES I EMPRESARIAT

L'arribada de la COVID19 ha suposat una ruptura abrupta a les nostres vides, generant algunes vegades emocions i sentiments que si es perduren en el temps de forma intensa, poden provocar ansietat i arribar a desestabilitzar-nos emocionalment, com és el cas de la por, la incertesa o la soledat. Però també ens brinda l'oportunitat de reflexionar sobre el que valorem en les nostres vides, ens ofereix nous aprenentatges oberts a la innovació i creativitat i, sobretot, cada dia ens emocionem amb la solidaritat i generositat de moltes persones.

L'article 14 de la Llei 31/95, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals especifica que l'empresariat haurà de garantir la seguretat i la salut dels treballadors i les treballadores al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball, inclosos els aspectes psicosocials, i els serveis de prevenció, com gestors de prevenció i salut laboral, han d'oferir mecanismes i eines que minimitzin l'exposició a aquests riscos. Fer front als riscos psicosocials durant i després de la Covid-19 serà clau en la gestió de la prevenció.

Els següents consells volen servir de guia per ajudar a les persones treballadores i a l'empresariat a afrontar les emocions emergents i a saber com actuar en l'àmbit laboral i personal davant la Covid-19.

#### CONSELLS PER TREBALLADORS I TREBALLADORES:

- **POSEM LA POR A RETXA:** La por és una emoció adaptativa i positiva, que ens manté alerta i ens evita perills, encara que a vegades genera unes conductes que ens bloqueja i uns pensaments excessivament negatius. No hem de caure en bucle, hem d'intentar identificar quin és el pensament que ens ha fet generar aquesta por, hem de comprovar la veracitat contrastant-lo amb fons fidedignes i hem d'intentar canviar-lo per un altre que no ens generi l'ansietat de l'anterior. Si compartim les nostres preocupacions amb els altres, moltes vegades descobrirem punts de vista més racionals; el fet de compartir és de gran ajuda.
- **NO ESTAM TOTS SOLS:** Els nostres companys i companyes també estan en el centre de feina, podem parlar amb ells, compartir les nostres emocions i donar-nos suport mútuament. Les relacions interpersonals són de gran ajuda en els moments de por i incertesa.
- **TREBALLEM AMB PROTECCIÓ I SEGURETAT:** Hem d'assegurar-nos tenir tots els equips de protecció individual (EPIs) que ens pertoquin: màscara higiènica o quirúrgica, mampares de protecció, solució hidroalcohòlica, accés per rentar-nos bé les mans, etc., i que es respecti la distància mínima establerta.
- **COMPARTIM LA NOSTRA EXPERIÈNCIA:** Si hem patit la COVID-19, no tinguem por a compartir el que hem viscut i com ens hem sentit, és una forma de generar consciència sobre la malaltia, sense fomentar la por, sinó l'empatia. El rebuig, l'estigmatització i

discriminació produeixen molt de patiment, pel que hem de reivindicar que la nostra organització estableixi estratègies i mesures per evitar que això ocorri.

- **POSEM EN CLAR TOTS ELS NOSTRES DUBTES:** La incertesa pot provocar ansietat, hem d'intentar trobar resposta a allò que desconeixem i ens preocupa. Si és sobre el futur del nostre treball, parlem amb els/les nostres superiors, perquè ens expliquin francament com veuen la situació dels nostres llocs de feina. Si fem teletreball i no sabem que hem de fer o com dur-ho a terme les tasques, ho hem de comunicar i hem d'intentar solucionar-ho.
- **PLANIFIQUEM UNA RUTINA EN EL NOSTRE TREBALL:** És la millor manera de gestionar el nostre temps. Establir un patró regular d'hàbits fa que ens concentrem millor i ordena el que hem de fer en funció de la seva importància. I, sobretot, ens ajuda a centrar la nostra atenció en l'aquí i en l'ara. Els descansos han de servir-nos per connectar amb els nostres companys o les nostres companyes, per sentir que formem part d'un equip i ens hem d'alegrar per això.
- **TREBALLEM AMB METES A CURT TERMINI:** En una situació d'ansietat les nostres funcions cognitives es poden veure afectades. En aquests moments, és normal que ens falli l'atenció i la concentració, que tinguem manca de memòria o dificultat per planificar el treball. No hem d'exigir-nos el mateix que abans, ja el farem més a davant.
- **HEM DE FER EXERCICI FÍSIC:** Intentem anar i tornar caminant al treball, l'exercici físic ens fa molt de bé.
- **CERQUEM EL NOSTRE MOMENT DE RELAXACIÓ:** Per fer el que ens apassiona, el que ens interessa i que no tenim mai temps de fer.
- **INFORMACIÓ SÍ, PERÒ A DOSIS:** No hem d'angoixar-nos amb tota la informació que ens arriba per totes parts. És important revisar les fonts, que siguin fidedignes i dedicar-hi el temps just.
- **REIVINDIQUEM L'ALEGRIA I EL SENTIT DE L'HUMOR:** Els pensaments positius, l'alegria i el sentit de l'humor són una gran font de salut, la rialla és terapèutica. Hem de tenir un paper molt actiu per aconseguir un clima laboral positiu.
- **SIGUEM SOLIDARIS I SOLIDÀRIES:** Pensem que sempre hi ha persones que estan pitjor que nosaltres. És el moment d'aportar el nostre granet d'arena a aquesta situació. Reforçarà els nostres valors i ens donarà molta energia positiva.

## CONSELLS PER L'EMPRESARIAT:

- **ARA LA COMUNICACIÓ ÉS MÉS IMPORTANT QUE MAI:** És el moment d'emprar aquesta eina tan valuosa. La informació clara i ben transmesa fa que minvi el risc psicosocial. En aquests moments d'alta sensibilitat, les persones treballadores i l'empresariat han d'establir una aliança comunicativa basada en la confiança, amb uns canals comunicatius fàcils i accessibles, en els que no hi hagi males interpretacions, notícies falses, rumors, etc.
- **DONEM CONFIANÇA:** Hem de parlar clar sobre la situació que viu l'empresa, sobre els contractes i sous, perquè els treballadores i treballadores puguin realitzar el seu procés i gestions, en el cas que els canvis els afecti. És el moment d'oferir reducció de jornada, conciliació de la vida familiar, ja que molts treballadors/res tindran familiars a qui cuidar

per la infecció. Aquestes mesures farà que augmenti la seva confiança i el grau de motivació i compromís amb l'empresa.

- **FACILITEM ESPAIS PER COMPARTIR EMOCIONS I PRESTAR-NOS SUPORT:** Compartir dubtes, preocupacions, així com èxits ens ajuda a enfrontar-nos a la situació, a tenir uns altres punts de vista i a reduir els riscos psicosocials.
- **ORGANITZEM NOVES PAUTES DE TREBALL PER EVITAR CONTAGIS:** El treball per torns pot ajudar-nos que es compleixin les recomanacions sanitàries en un mateix centre de treball. És important que els treballadors/res participin en les decisions que els afecta directament.
- **EN MOLTS CASOS EL TELETREBALL HA ARRIBAT PER QUEDAR:** Sempre que es pugui cal fomentar i facilitar el teletreball. Cada empresa haurà d'adaptar-lo a les seves necessitats, el que ens exigirà aprendre noves formes de comunicar-nos per aconseguir els nostres objectius de la forma més eficaç i eficient possible. Se'ns presenta un nou i important repte, seguir motivant als nostres col·laboradors en la distància, la qual cosa implicarà no perdre el contacte amb ells o elles, aclarir tots els dubtes, que tinguin molt clar el treball que han de realitzar i rebir el nostre suport i reforç.
- **REVISEM I AJUSTEM LA NOSTRA PROGRAMACIÓ I OBJECTIUS A LA NOVA REALITAT:** adaptant-nos als canvis continus i comptant amb el suport i ajuda dels nostres treballadors/res en tot moment.
- **OBRIM LA NOSTRA MENT A NOVES OPORTUNITATS:** És moment per descobrir i valorar noves oportunitats, nous procediments que poden fer a l'empresa més forta i competent. La creativitat i innovació seran els nostres grans aliats en aquests moments.
- **FACILITEM TOT EL SUPORT PSICOLÒGIC A QUI EL NECESSITI:** Les empreses amb capacitat i recursos haurien de posar a disposició dels treballadors o les treballadores, especialistes que els ajudin o les ajudin a superar la situació. Actualment, particulars, empreses de l'àmbit social, institucions públiques, col·legis oficials han posat a disposició els seus recursos terapèutics per ajudar a suportar aquests moments. Hem de fer-los arribar aquesta informació i facilitar-los l'accés als recursos que necessitin. Al final d'aquest document trobareu links on podeu consultar-los.
- **L'EMPATIA, EL MILLOR ALIAT DAVANT EL DOL:** Siguem empàtics, i en la mesura de totes les nostres possibilitats, hem d'oferir als treballadors/res el que necessitin: adaptació del lloc de feina, recol·locació, dies de permís, suport psicològic. I el més important, que sàpiguen que no estan sols, que pot comptar amb nosaltres.
- **NO ENS CANSEM DE DONAR LES GRÀCIES:** En la mesura que es pugui, cal dissenyar sistemes de compensació i recompensa pel seu esforç i dedicació. Les nostres empreses i organitzacions no són res sense els nostres treballadors i treballadores. És el moment d'expressar-los el nostre agraïment, de demostrar-los que la nostra feina de lideratge consisteix a posar-nos al seu servei, creant entorns laborals on puguin desenvolupar el millor de si mateixos.

**Enllaços amb més informació:**

- Consell General de la Psicologia en Espanya. Recursos d'ajuda psicològica per afrontar la quarantena:

[http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=8670&cat=44](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8670&cat=44)

- Col·legi Oficial de Psicologia de les Illes Balears:

<http://www.copib.es/>

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:

<https://www.insst.es/https://www.insst.es/espacio-campana-covid-19>

- Escola Balear d'Administracions Públiques. Govern Balear Webinar "Gestió emocional durant el confinament" EBAP:

[https://www.youtube.com/watch?v=vVU51CdWWFs&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?v=vVU51CdWWFs&feature=emb_title)

#### **Telèfons d'atenció directa:**

- El Ministeri de Sanitat i el Consell General de Psicòlegs han posat en funcionament tres línies de telèfon de suport psicològic des de les 9:00 a les 20:00 ininterrompudament dirigides grups poblacionals concrets:

91 7007990 professionals d'intervenció directa en la pandèmia

91 7007989 per a familiars de persones malaltes o mortes

91 7007988 població en general amb dificultats derivades de l'estat d'alerta

- La Conselleria de Salut i Consum de Govern Balear i el Col·legi Oficial de Psicologia de les Illes Balears ha posat un número de telèfon a disposició d'atenció psicològica les 24 h: 900 112003
- L'Empresa Funerària Municipal de Palma de Mallorca i el Col·legi Oficial de Psicologia de les Illes Balears han creat una unitat de suport psicològic en el dol, de 9:00 a 19:00 h de la setmana: 619 747507