

PLA DE CONTINGÈNCIA

Plans i Protocols aplicats a La Trobada Hotel Boutique.

Compromís (*assumir, desenvolupar, treballar, certifica i analitzar*)

- La Trobada Hotel, **assumeix** un compromís ferm amb la gestió del risc, liderant la implementació sistemàtica de mesures dirigides a minimitzar-l'ho.
- La Trobada Hotel, **desenvolupa** diferents processos i protocols, coordinats entre si, per reduir al màxim la gestió del risc.
- La Trobada Hotel, **treballa** per aconseguir que totes les mesures motivades pel Covid-19 siguin canvis que millorin la seguretat i l'experiència del client.
- La Trobada Hotel, **certifica** que totes les nostres mesures d'higiene no estan renyides amb el nostre compromís amb la sostenibilitat.
- La Trobada Hotel, **analitza** totes les mesures, per no modificar coses que no fa falta canviar.

Pla de neteja i desinfecció

De les habitacions, espais comuns, cafeteria - restaurant i cuina

1. PLA DE NETEJA I DESINFECCIÓ DE LES NOSTRES HABITACIONS

PROTOCOL DE NETEJA I DESINFECCIÓ DE LES NOSTRES HABITACIONS.

1. Quan el client hagi fet el check-out, es posarà la màquina d'Ozzo a l'habitació.
2. Es substituiran les tovalloles i la roba de llit de les nostres habitacions i es posarà en una bossa, es tancarà i es portarà a la bugaderia, pel seu tractament. La roba bruta SEMPRE es posarà en bosses abans de posar-la en els carros de neteja de la roba.
3. Per evitar la contaminació creuada, la roba neta únicament es posarà després de la neteja i desinfecció de l'habitació.
4. Es realitzarà una neteja de les parets, terres, miralls i finestres, mobles, equips i elements decoratius funcionals.
5. Es realitzarà la neteja de qualsevol superfície o equipament amb un alt nivell d'ús o contacte.
6. Es ventilarà l'habitació, un mínim de 30 minuts.
7. Es netejarà l'assecador de cabells i el filtre d'aquest, així com desinfectar els penjadors, a la sortida del client.
8. El personal de neteja no accedirà al servei d'habitacions mentre el client estigui en el seu interior, excepte per causa justificada o excepcional. S'informarà anticipadament als clients d'aquesta mesura.

9. Al finalitzar la neteja de cada habitació, el personal de la neteja es canviarà els guants i es desinfectarà amb aigua i sabó. S'informarà al client del protocol que s'ha seguit per la neteja d'habitacions a través de la fitxa de control de neteja.
10. El servei de bugaderia es garanteix el rentatge a més de 60°C.

MESURES PREVENTIVES A LES NOSTRES HABITACIONS.

1. S'han retirat de les habitacions, estores, objectes de decoració, coixins addicionals, etc. Per minimitzar riscos.
2. Les mantes i plaids decoratius estan rentats i plegats a dins l'armari a disposició dels clients.
3. Els teixits que es troben en els llits estan rentats i desinfectats.
4. Desinfectem les tapisseries dels sofàs, cadires, butaques i moquetes passadissos vaporitzant amb productes desinfectants.
5. Posem a disposició dels clients uns sobres de gel hidroalcohòlic a cada habitació per desinfectar les mans.
6. Les claus de les habitacions, es dipositaran en un recipient i es desinfectaran al finalitzar l'estada del client o cada vegada que es retornin a recepció.

2. PLA DE NETEJA I DESINFECCIÓ DELS DIFERENTS ESPAIS COMUNS.

PROTOCOL DE NETEJA I DESINFECCIÓ DELS DIFERENTS ESPAIS COMUNS.

1. S'incrementa la freqüència de la neteja i desinfecció, especialment en les zones de major contacte (superfícies, poms, banys, grifaria, ascensors, mostrador de recepció, baranes, mobiliari...). Es realitzarà cada vegada que faci falta, amb molta cura.
2. Les superfícies s'han de netejar amb productes desinfectants i s'han de ventilar diàriament les zones comunes.
3. Els carros de la neteja, es netejaran i desinfectaran després de la seva utilització en cada torn.
4. La neteja de les zones comunes, es realitzarà amb productes desinfectants i es portarà el control del registre de neteges.
5. Es té el certificat dels productes de neteja.
6. A les entrades, hi haurà dispensadors de gel hidroalcohòlic desinfectant, per facilitar el rentat de mans.

MESURES PREVENTIVES ALS ESPAIS COMUNS.

1. S'han substituït les papereres dels espais comuns, per nous models amb tapa, bossa i accionament no manual.
2. S'han eliminat alguns objectes de decoració dels espais comuns per minimitzar riscos.

3. Desinfectem les tapisseries dels sofàs i butaques vaporitzant amb productes desinfectants.
4. S'han substituït les tovalloles de bany comú, per un dispensador de paper d'assecar, que s'anirà reomplint i que es netejarà sovint.
5. Els clients han de respectar la distància de seguretat de 2 metres, en totes les zones comunes de l'hotel.
6. L'ascensor té una capacitat màxima de 4 persones. No es podrà compartir l'ascensor entre persones de diferents unitats familiars, si no s'utilitza l'ús de mascareta.
7. S'ha d'esperar el seu torn i aforament dels espais comuns de l'Hotel.

PROTOCOL DE NETEJA DE LA CAFETERIA – RESTAURANT.

1. Les superfícies s'han de netejar amb productes desinfectants i s'han de ventilar diàriament.
2. La neteja de la Cafeteria – Restaurant, s'ha de realitzar amb productes desinfectants autoritzats i es certificarà amb la fitxa de dades de seguretat del producte i en condicions de seguretat.
3. A l'entrada, hi haurà un dispensador de gel hidroalcohòlic desinfectant, per tal de facilitar el rentat de mans. El personal de sala es rentarà les mans amb aigua i sabó o amb gel hidroalcohòlic, i servirà amb mascareta.
4. Després de cada servei es ventilarà un mínim de 10 minuts.
5. Després ed cada servei es netejarà i desinfectarà les superfícies com la taula i cadires que entren en contacte amb el client.

MESURES PREVENTIVES A LA CAFETERIA - RESTAURANT

1. S'eliminen alguns objectes de decoració de la Cafeteria – Restaurant, per tal de minimitzar riscos.
2. S'informarà de l'aforament màxim, de manera que permeti guardar les distàncies entre clients.
3. S'utilitzaran tovalles d'un sol ús i els coberts seran desinfectats i protegits.
4. S'informarà al client de l'oferta gastronòmica i esmorzar amb preu, per mitjans electrònics, per evitar el màxim el riscs de contagis entre clients.
5. El servei d'esmorzar, preferiblement, serà per emportar a l'habitació o amb hores donades a la cafeteria i servit a taula o a la terrassa.
6. S'eliminen tots els elements d'ús comú (vinagreres, sucre, sal, oli...) i es portarà de manera individual.

PROTOCOL DE NETEJA I DESINFECCIÓ DE LA CUINA.

1. Abans i després de cada servei es netejarà i desinfectarà les superfícies de la cuina.
2. La neteja de la cuina, es realitzarà amb productes desinfectants autoritzats i es certificarà amb la fitxa de dades de seguretat del producte i en condicions de seguretat.

3. A l'entrada de la cuina, hi haurà un dispensador de gel hidroalcohòlic desinfectant, per facilitar el rentat de mans. El personal de cuina es rentarà les mans amb aigua i sabó o bé amb gel hidroalcohòlic desinfectant.
4. Després de cada servei, es ventilarà un mínim de 5 minuts la cuina.
5. Es registraran totes les neteges realitzades a la cuina.
6. Al finalitzar la jornada, es realitzarà una neteja de les eines i equips de treball, amb productes recomanats.

MESURES PREVENTIVES A LA CUINA.

1. Per assecar-se les mans, s'utilitzarà paper i s'eliminarà amb una paperera amb tapa d'accionament no manual.
2. Mascaretes i guants a la cuina.

Pla de formació

De l'equip directiu i l'equip de personal.

FORMACIÓ GENERAL PEL PERSONAL

1. S'evitarà la salutació amb contacte físic, incloent donar la mà, tant a la resta de personal com a clients. Es respectarà la distància de seguretat sempre que sigui possible.
2. Tots els treballadors que treballin de cara al públic, tindran accés a mascaretes protectores. Els elements d'higiene personal i els EPI, es llençaran a les papereres amb accionament no manual i bossa interior.
3. Els treballadors de La Trobada Hotel, s'estan formant i es continuaran formant sobre mesures específiques que s'implanten i tenen tota la informació actualitzada de la gestió del risc.
4. Els treballadors es rentaran les mans amb aigua i sabó i tindran un dispensador de gel hidroalcohòlic desinfectant, que s'utilitzarà amb regularitat.
5. El personal desinfectarà freqüentment, els objectes d'ús personal, amb aigua i sabó i el treballador realitzarà una neteja i desinfecció del seu lloc de treball, abans i després del canvi de torn.
6. El treballador portarà diàriament la roba de treball neta.

FORMACIÓ ESPECÍFICA PEL PERSONAL DE RECEPCIÓ

1. El personal de recepció desinfectarà freqüentment, els objectes d'ús personal, amb aigua i sabó i el treballador realitzarà una neteja i desinfecció del seu lloc de treball (taulell recepció, teclat, ordinador, ratolí, cadira, telèfon i material que utilitzi), abans i després del canvi de torn.
2. Es desinfectarà el datàfon després de cada ús, així com el TPV si el treballador que l'utilitza no és sempre el mateix.
3. Es fomentarà el pagament amb targeta o altres mitjans electrònics.

4. La informació del check-in, atractius turístics, activitats, restaurants...Es facilitarà en la mesura que sigui possible, per via informàtica i telefònica. S'evitaran els tríptics d'ús comú.
5. S'evitarà compartir bolígraf, llapis o altre material d'oficina. Si això no és possible s'haurà de desinfectar després de cada ús.
6. El servei de transport d'equipatge, s'haurà de realitzar amb guants d'un sol ús o netejar les anses amb gel desinfectant.
7. La roba utilitzada pels treballadors en contacte amb els clients, haurà de ser rentada i desinfectada diàriament, i s'haurà de rentar de forma mecànica en cicles de rentat entre 60 i 90 graus centígrads.
8. Es fomentarà el pre-checking online, l'auto-checking i el pagament amb targeta de crèdit o altres mitjans electrònics, preferiblement contactless.

FORMACIÓ ESPECÍFICA PEL PERSONAL DE SALA.

1. A l'entrada del menjador, hi haurà un dispensador de gel hidroalcohòlic desinfectant, per facilitar el rentat de mans. El personal de sala es rentarà les mans amb aigua i sabó o bé amb gel hidroalcohòlic desinfectant.
2. S'evitarà compartir bolígraf, llapis o obridor de vi. Si això no és possible s'haurà de desinfectar després de cada ús.
3. La roba utilitzada pels treballadors en contacte amb els clients, haurà de ser rentada i desinfectada diàriament, i s'haurà de rentar de forma mecànica en cicles de rentat entre 60 i 90 graus centígrads.
4. S'informarà al client de la oferta gastronòmica disponible, preus i al·lèrgies, per mitjans electrònics, per evitar al màxim el risc de contagi entre clients.
5. Quan es surti de cuina, únicament es podrà servir una sola taula, no es podrà portar coses a dues taules.

FORMACIÓ ESPECÍFICA PEL PERSONAL DE NETEJA.

1. El personal de neteja utilitzarà equips de protecció individual.
2. Després de cada neteja, els materials utilitzats i els equips de protecció utilitzats seran eliminats de manera segura, i posteriorment, rentat de mans amb aigua i sabó o gel desinfectant hidroalcohòlic.
3. Els guants i les mascaretes seran substituïdes, segons la seva vida útil i les condicions que s'utilitzin.
4. El personal de neteja no accedirà al servei d'habitacions mentre el client estigui en el seu interior, excepte per causa justificada.
5. Si els serveis descrits anteriorment, són subcontractats, l'Hotel supervisarà que el personal disposi dels equips de protecció individual necessaris i actui sota els procediments establerts.

FORMACIÓ ESPECÍFICA PEL PERSONAL DE CUINA

1. El personal de cuina utilitzarà equips de protecció individual.

2. Al finalitzar la jornada, s'ha de realitzar una neteja de les eines i equips de treball, amb productes recomanats.
3. Els guants i les mascaretes seran substituïdes, segons la seva vida útil i les condicions que s'utilitzin.
4. El personal de cuina no accedirà al servei d'habitacions mentre el client estigui en el seu interior, excepte per causa justificada.
5. Abans de començar cada servei, s'ha de realitzar una desinfecció general de la superfície de treball.
6. El personal de cuina tindrà gel hidroalcohòlic desinfectant, al costat del rentamans.
7. Per assecat-se les mans, s'utilitzarà paper i s'eliminarà amb una paperera amb tapa d'accionament no manual.

FORMACIÓ ESPECÍFICA PEL PERSONAL DE MANTENIMENT

1. El personal de manteniment utilitzarà equips de protecció individual.
2. Al finalitzar la jornada, s'ha de realitzar una neteja de les eines i equips de treball, amb productes recomanats.
3. Els guants i les mascaretes seran substituïdes, segons la seva vida útil i les condicions que s'utilitzin.
4. El personal de manteniment no accedirà al servei d'habitacions mentre el client estigui en el seu interior, excepte per causa justificada.
5. Abans de començar cada servei, s'ha de realitzar una desinfecció general de la superfície de treball.
6. El personal de manteniment tindrà gel hidroalcohòlic desinfectant, o aigua i sabó per rentar-se les mans.
7. Per assecat-se les mans, s'utilitzarà paper i s'eliminarà amb una paperera amb tapa d'accionament no manual.

CONEIXEMENT DELS REQUISITS NECESSARIS I NORMATIVES VIGENTS.

- La norma "ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados – Hoteles – Requisitos para la Prestación del Servicio".
- Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en servicios de restauración" (ICTE, 2020), de aplicación al servicio de cafetería/restaurante.
- Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en hoteles y apartamentos turísticos" (ICTE, 2020).
- Check-list elaborado por CEHAT – ITH en base a la orden SND/414/2020 de 16 de mayo y a SND/399/2020 del 9 de mayo del 2020 del Ministerio de Sanidad, a la guía publicada por el Min. De Industria, Comercio y Turismo y elaborada por el ICTE a petición de la Secretaría de Estado de Turismo "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2" y el elaborado por HOSBEC "Guía HOSBEC para la reapertura post Covid-19 en alojamientos turísticos".

Protocol actuació – positiu Covid-19

Valoració:

Avaluar de forma individualitzada el risc i les tasques a realitzar per la persona treballadora, tenint en compte els factors de vulnerabilitat i especial sensibilitat de la persona treballadora.

Gestió de casos en cas possible, probable o confirmat de COVID-19:

Treballador amb conivent amb sospita de COVID-19

- Aïllament domiciliari. Sol·licita la baixa al telèfon habilitat a la seva comunitat autònoma.

Treballador amb símptomes (tos, febre, dificultat respiratòria)

- **Aïllament domiciliari.** Ha de trucar al seu Centre de Salut o al telèfon habilitat a la seva comunitat autònoma per ser avaluat.
- L'empresa ha de fer un estudi de contactes. Ha de manar a l'aïllament domiciliari a aquells que siguin considerats "Contactes Estrets" i la resta podran seguir als seus llocs de treball adoptant les mesures preventives col·lectives i individuals.

Treballador amb un Company amb símptomes o diagnosticat COVID-19.

Després de l'estudi de contacte:

- Si el contacte és estret: **Aïllament domiciliari**, i vigilar símptomes respiratoris seguint els protocols establerts. S'ha de posar en contacte amb el seu servei de salut o telèfons habilitats per avaluar si la baixa és considerada.
- No hi ha contacte estret: **continuar amb la vida laboral** adoptant les mesures preventives col·lectives i individuals.

Pautes d'actuació:

- A qualsevol cas sospitós d'infecció pel SARS-CoV-2 se li col·locarà una mascareta quirúrgica i se'l retirarà de la seva activitat professional, se li realitzarà una PCR (o una altra tècnica de diagnòstic molecular que es consideri adequada) en les primeres 24 hores:
 - **Negativa:** es descarta el cas i es reincorpora a la feina, amb mascareta quirúrgica fins a completar els 14 dies des de l'inici dels símptomes, evitant durant aquest temps el contacte amb persones considerades vulnerables per COVID-19 però si hi ha,
 1. Alta sospita clínica: repetir PCR amb una nova mostra del tracte respiratori.
 - ◆ Si es negativa i han passat dies des de l'inici dels símptomes: valorar serologia IgM:
 - a) Negativa: descartar el cas
 - b) Positiva: Cas confirmat, aïllament domiciliari*
 - **Positiva:** Continuar aïllament domiciliari