

NORMES ESPECIALS QUE REGIRAN A L'ESTABLIMENT DURANT LA FASE 3 DEL PLA PER A LA TRANSICIÓ CAP A UNA NOVA NORMALITAT

En compliment de l'article 46.1 de l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig, mitjançant el present document comuniquem al client les normes especials que regiran en aquest establiment durant la Fase 3 de desconfinament:

1.- Serà obligatori l'ús de mascaretes per a tots els clients de sis anys en endavant, en qualsevol espai tancat d'ús públic o que es trobi obert al públic de l'establiment, així com els seus espais a l'aire lliure, sempre que no sigui possible mantenir una distància de seguretat interpersonal d'almenys dos metres (Ordre SND/422/2020, de 19 de maig).

2.- A les zones de recepció o consergeria el client haurà de mantenir la deguda separació de dos metres amb treballadors de l'establiment i amb altres clients.

3.- El client ha de respectar les marques o senyalitzacions que hi ha al terra en aquells punts d'atenció al client de l'establiment, de manera que respecti la distància mínima de dos metres entre persones.

4.- El client ha d'utilitzar el gel hidroalcohòlic o desinfectant que hi ha a l'entrada de l'establiment, al moment del seu accés.

5.- Els serveis de bar i/o restaurant de l'establiment estaran oberts per a consum en el local, sempre que no se superi un 50% del seu aforament.

- El consum dins del local es podrà realitzar assegut en taula, o agrupacions de taules, preferentment mitjançant reserva prèvia.

- S'haurà d'assegurar el manteniment de la deguda distància física de dos metres entre les taules o, en el seu cas, agrupacions de taules.

- La taula o agrupació de taules que s'utilitzin per a aquesta fi, hauran de ser concordes al nombre de persones, permetent que es respectin la distància mínima de seguretat interpersonal.

- 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.

- Hi haurà a disposició del públic dispensadors de gels hidroalcohòlics o desinfectants amb activitat virucida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat, en tot cas en l'entrada del bar i/o restaurant i a la sortida dels banys, en condicions d'ús.

- La direcció de l'establiment pot establir en el bar i/o restaurant un itinerari per a evitar aglomeracions en determinades zones i prevenir el contacte entre clients.

- En cas que el servei de bar/i o restaurant de l'establiment disposi de terrassa a l'aire lliure, el seu aforament serà del 75% de les taules autoritzades. En tot cas, s'haurà d'assegurar que es manté la deguda distància física d'almenys dos metres entre les taules de la terrassa o, en el seu cas, agrupacions de taules. L'ocupació màxima a la terrassa serà de vint persones per taula o agrupació de taules. La taula o agrupació de taules que s'utilitzin per a aquesta fi, hauran de ser concordes al nombre de persones, permetent que es respectin la distància mínima de seguretat interpersonal.

6.- L'ús dels lavabos pels clients, tant del servei de bar i/o restaurant de l'establiment, com els que pugui haver a altres zones públiques de l'establiment, tindran una ocupació màxima d'1 persona per a espais de fins a 4 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 lavabos de més de 4 metres quadrats que comptin amb més d'una cabina o urinari, l'ocupació màxima serà del 50% del nombre de cabines i urinaris que tinguin l'estada, havent de mantenir-se durant el seu ús una distància de seguretat de 2 metres.

7.- Estaran obertes al públic les zones comuns de l'establiment, sempre que no se superi un 50% del seu aforament.

- L'establiment determinarà els aforaments dels diferents espais comuns, així com aquells llocs en els quals es podran realitzar esdeveniments i les condicions més segures per a la seva realització conforme a l'aforament màxim previst anteriorment i d'acord amb les mesures d'higiene, protecció i distància mínima assenyalades.

- Els espais tancats on es vagin a celebrar esdeveniments, activitats d'animació o gimnasos, es ventilaran dues hores abans del seu ús.

- En cas que s'organitzin activitats d'animació o classes grupals es dissenyaran i es planificaran amb un aforament màxim de vint persones i respectant-se la distància mínima de seguretat entre persones i entre aquests i l'animador o entrenador. En cas contrari, s'hauran d'utilitzar mascaretes. Les activitats d'animació o classes grupals es realitzaran preferentment a l'aire lliure i s'evitarà l'intercanvi d'objectes.

8.- En el cas que l'establiment disposi d'instal·lacions esportives:

- S'aplicaran les mesures d'higiene i prevenció previstes als articles 42 i 43 de l'Ordre SND/414/2020, de 16 de maig, i a l'article 41 de l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig.

- Així mateix, l'article 33 de l'Ordre SND/458/2020, de 30 de maig, que estableix la Flexibilització de les mesures relatives a l'obertura d'instal·lacions esportives a l'aire lliure, tancades i centres esportius, estableix que:

1. En les instal·lacions esportives a l'aire lliure a les quals es refereix l'article 41 de l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig, es podrà realitzar activitat esportiva en grups de fins a 20 persones, sense contacte físic, i sempre que no se superi el 50 % de l'aforament màxim permès.

A aquest efecte, serà aplicable el règim d'accés, torns i neteja establert en l'article 41 de l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig. No obstant això, els esportistes podran accedir a les instal·lacions acompanyats d'una persona diferent del seu entrenador.

2. En les instal·lacions i centres esportius als quals es refereix l'article 42 de l'Ordre SND/399/2020, de 16 de maig, (centres esportius) així com a l'article 42 de l'Ordre SND/414/2020, de 16 de maig, (instal·lacions esportives cobertes) es podrà realitzar activitat esportiva en grups de fins a 20 persones, sense contacte físic i sempre que no se superi el cinquanta per cent de l'aforament màxim permès.

A aquest efecte, serà aplicable el règim d'accés, torns i neteja establert en l'article 42 de l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig, i en l'article 42 de l'Ordre SND/414/2020, de 16 de maig. No obstant això, els esportistes podran accedir a les instal·lacions acompanyats d'una persona diferent del seu entrenador.

3. Sempre que sigui possible, durant la pràctica de l'activitat esportiva a la qual es refereix aquest article haurà de mantenir-se una distància de seguretat de dos metres.

4. No serà necessària la concertació de cita prèvia per a la realització de les activitats esportives en les instal·lacions i centres a les quals es refereix l'article 33 de l'Ordre SND/458/2020, de 30 de maig.

5. Queda permesa la utilització dels vestuaris i zones de dutxes. A aquest efecte, l'ús de lavabos i vestuaris per part dels clients o usuaris, tindrà una ocupació màxima d' 1 persona per a espais de fins a 4 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 lavabos de més de 4 metres quadrats que comptin amb més d'una cabina o urinari, l'ocupació màxima serà del 50% del nombre de cabines i urinaris que tingui l'estada, havent de mantenir-se durant el seu ús una distància de seguretat de 2 metres.

9.- Pel que fa a l'ús de les piscines i spas, si se'n disposa, 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, i sent aplicable el que es preveu en el capítol X de l'Ordre SND/414/2020, de 16 de maig, i en concret:

- L'aforament màxim permès serà del 30% de la capacitat de la instal·lació, sempre que sigui possible respectar la distància de seguretat entre usuaris de dos metres. En cas contrari es reduirà aquest aforament a l'efecte de complir amb la distància de seguretat.

- Per a poder accedir a la piscina es requerirà la concertació de cita prèvia amb l'establiment. Per a això, s'organitzaran horaris per torns, fora dels quals no es podrà romandre en la instal·lació.

- Es recordarà als usuaris per mitjans de cartelleria visible o missatges de megafonia les normes d'higiene i prevenció a observar, assenyalant la necessitat d'abandonar la instal·lació davant qualsevol símptoma compatible amb el COVID-19.

- En les zones d'estada dels usuaris, s'establirà una distribució espacial per a garantir la distància de seguretat d'almenys dos metres entre els usuaris mitjançant senyals en el sòl limitant els espais. Tots els objectes personals, com a tovalloles, han de romandre dins del perímetre de seguretat de dos metres establert, evitant contacte amb la resta d'usuaris.

- Els lavabos estaran dotats de sabó i/ o gels hidroalcohòlics o desinfectants amb activitat virucida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat.

- No es podrà fer ús de les dutxes dels vestuaris ni de les fonts d'aigua.

10.- El client no podrà utilitzar a aquelles zones que no estiguin en ús, que comptaran amb una clara identificació d'accés restringit o clausurades totalment.

11.- Normes d'actuació davant casos positius (en investigació o confirmats) de Covid-19 a l'establiment*

*Redactades de conformitat amb el Check-list elaborat per CEHAT - ITH en base a l'Ordre SND/399/2020, del 9 de mayo del 2020, del Ministeri de Sanitat, a la guia publicada pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme i elaborada per l'ICTE a petició de la Secretaria d'Estat de Turisme "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2" i l'elaborat per HOSBEC "Guía HOSBEC para la reapertura post Covid-19 en alojamientos turísticos")

A.- Identificació i intervenció inicial.

Davant el mínim dubte que un client sofreixi símptomes compatibles amb la malaltia COVID-19, el client ha de comunicar aquesta situació a l'establiment perquè s'apliqui el protocol específic per aquest cas.

A.1. Si un client allotjat comunica símptomes compatibles amb la malaltia:

- Es sol·licitarà el seu aïllament a la unitat d'allotjament fins a rebre instruccions per part dels serveis sanitaris.
- Es comunicarà la situació als guies en cas que es tracti d'un viatge organitzat.
- Es facilitarà atenció sanitària (telefònica o presencial) a la unitat d'allotjament, en coordinació amb els guies si escau.
- S'assegurarà que existeixi una valoració mèdica respecte al possible cas de COVID-19.
- Es comunicarà a tots els departaments de l'allotjament turístic, especialment els que puguin requerir accedir a la unitat d'allotjament (neteja, manteniment, i restauració), la situació d'aïllament de la unitat d'allotjament per a què s'apliquin els protocols específics d'actuació.
- Es facilitarà aquells mitjans que el client pugui requerir en relació amb la malaltia: termòmetre corporal, medicació...
- Mentre no hi hagi confirmació negativa, la persona quedarà en aïllament domiciliari i aplicarà les normes establertes pel Ministeri de Sanitat per a aïllaments domiciliaris:
 - No sortir de la unitat d'allotjament.
 - Extremar normes d'higiene.
 - Ús de mascaretes quirúrgiques en presència d'altres persones a la unitat d'allotjament.
- En cas de confirmació positiva, s'haurà d'estudiar la possibilitat de trasllat del client a un centre hospitalari o domicili particular en les condicions de seguretat que estableixen les autoritats sanitàries per a aquests casos de trasllat. De no ser possible, s'establirà, en col·laboració amb les autoritats sanitàries un protocol d'actuació segons el cas concret.
- En tot cas, recordem que l'establiment no té potestat per a retenir contra la seva voluntat a una persona en l'establiment o a la seva unitat d'allotjament. Si el client (confirmat o sospitós de patir COVID-19) ja no està a l'establiment:
 - Aplicar, previ ús, protocol específic de neteja de la unitat d'allotjament de persona contagiada.

B.- Serveis de neteja, manteniment i alimentació.

Es desaconsella que cap empleat accedeixi a les unitats d'allotjament afectades, sigui per a tasques de neteja o manteniment. En tot cas, haurà d'existir un registre de totes les persones que entren o surten de la unitat d'allotjament.

Es facilitaran els mitjans necessaris als clients (o cuidadors) perquè es facin les pròpies tasques de neteja. Quan s'accedeixi als allotjaments amb persones contagiades o sospitoses, es requerirà que aquestes persones facin ús de mascareta.

B.1. Condicionament de la unitat d'allotjament.

A la persona afectada se li han de procurar els mitjans necessaris perquè realitzi l'autoaïllament en les millors condicions de confortabilitat i seguretat:

- En la mesura que sigui possible se li procurarà accés telefònic, internet i TV a la unitat d'allotjament.
- Haurà de disposar de ventilació natural a l'exterior. Es desconnectaran els sistemes de recirculació d'aire dins de la unitat d'allotjament, siguin sistemes centrals o individuals (ventiloconvectors).
- Disposarà de sabó, gel i tovalloletes desinfectants, així com de paperera amb tapa i bosses d'escombraries, i gots de plàstic.
- Es disposarà de lleixiu, paper i material de neteja per al bany i altres superfícies.
- Per a facilitar les tasques de neteja i desinfecció, es recomana retirar tot mobiliari i tèxtils prescindibles de la unitat d'allotjament.

B.2. Procediment de Neteja d'unitats d'allotjament amb persones contagiades o sospitoses d'estar-ho.

En el supòsit (recomanat) que la neteja es realitzi per part del propi client o persona cuidadora, es facilitaran mitjans i instruccions per a fer-ho. No obstant això, almenys una vegada a la setmana, personal de l'establiment procedirà a la neteja de la unitat d'allotjament seguint el protocol descrit anteriorment per a neteges després de check-out.

L'accés de personal de neteja a unitats d'allotjament de malalts o sospitosos es farà en condicions de màxima seguretat enfront del COVID-19:

- Ús de roba protectora d'un sol ús o rentable (bates, guants i màscara higiènica).
- Es mantindrà separació de 2 metres respecte a les persones afectades.
- No s'entrarà a la unitat d'allotjament afectada el carro de neteja.
- S'utilitzaran els protocols adequats de neteja i desinfecció equivalents als aplicats en el check-out de clients.
- Es rebutjarà o desinfectarà després d'ús tot material usat en la neteja (baietes, pals de fregar, raspalls...), i es renovaran totes les solucions de detergents o desinfectants que hagin pogut ser utilitzades.
- A més, en aquesta tasca es farà ús de les EPI (guants, màscara higiènica, capell i davantal d'un sol ús), i es disposarà gel hidroalcohòlic per al seu ús en finalitzar la tasca i retirar-se les EPI. I en cas de tasques que generin esquitxades, usar ulleres o pantalles (protecció ocular) i davantals impermeables.
- Les EPI d'un sol ús s'eliminaran de manera higiènica (bossa de plàstic tancada) en finalitzar la tasca, les EPI reutilitzables es desinfectaran adequadament.
- El personal que faci aquesta tasca ha de rebre capacitació addicional sobre aquest tema.

B.3. Gestió de roba de llit i tovalloles.

El client col·locarà la roba de llit i tovalloles brutes en una bossa plàstica i la tancarà perquè el personal de l'establiment la retiri i substitueixi per roba neta. En cas de ser l'acompanyant o un empleat qui retiri aquesta roba, haurà de fer-ho amb guants, davantal i màscara, i evitant sacsejar aquesta roba. El personal de l'establiment encarregat de recollir la roba, la introduirà en una segona bossa identificada com a material contaminat perquè sigui manipulat pels serveis de bugaderia amb les EPIs adequades (mascareta higiènica i guants). La rentada de la roba es farà en cicle calent de 60 °C.

B.4. Gestió de residus.

El client disposarà les restes d'escombraries en bosses d'escombraries (bossa 1). Per a retirar-les, s'usaran guants amb els quals es tancarà la bossa i es col·locarà en una segona bossa (bossa 2) juntament amb els guants i altres residus generats en la unitat d'allotjament, la qual es deixarà al costat de la porta de sortida en dia i hora acordat amb l'establiment. El personal de l'establiment encarregat de la seva recollida els manipularà amb guants disposant-los en una tercera bossa (bossa 3) i es rebutjarà al contenidor de restes.

B.5. Reparacions a les unitats d'allotjament.

Per accedir a les unitats d'allotjament que precisin de reparacions amb clients malalts que romanguin en el seu interior, el personal de manteniment s'haurà de protegir amb l'ús correcte d'EPIs (mascareta, bates i guants...), els quals es rebutjaran a la sortida de la unitat d'allotjament i es rentaran o desinfectaran les mans. Si el malalt és a la unitat d'allotjament, es mantindrà una distància superior a dos metres.

B.6.- Servei d'aliments i begudes.

- A tots els clients que romanguin en els seus allotjaments en condicions d'aïllament per risc de contagi se'ls facilitarà el servei de menjar / begudes tenint en compte:
 - Que el menjar, dipositat en una safata sobre un carret quedi fora de l'allotjament i s'avisí al client perquè l'entri (el carret no ha d'entrar). Quan acabi, l'ha de deixar fora de l'estància.
 - La vaixel·la bruta i safata es manipularà amb guants, (els quals es rebutjaran després del seu ús) i es rentaran en rentavaixel·la.

1.C.- Normes per a la persona acompanyant.

En cas que la persona afectada convisqui amb una altra persona en la mateixa unitat d'allotjament (acompanyant), aquesta persona serà declarada "contacte estret" i s'aplicaran les següents normes:

- Si la unitat d'allotjament no disposa de dormitoris i lavabos separats, en la mesura que sigui possible s'oferirà una unitat d'allotjament alternativa a aquesta persona cuidadora, el més pròxima possible a la primera.
- En la mesura que sigui possible, l'acompanyant haurà de romandre auto aïllada. Si surt, haurà de fer ús de màscara.
- Se li facilitarà a l'acompanyant, en el seu idioma, les normes per al maneig domiciliari de COVID-19 del Ministeri Sanitat.

12.- L'accés i permanència a l'establiment queden condicionades tant al compliment de les presents **NORMES ESPECIALS QUE REGIRAN A L'ESTABLIMENT DURANT LA FASE 3 DEL PLA PER A LA TRANSICIÓ CAP A UNA NOVA NORMALITAT**, com al compliment de reglaments d'ús o de règim interior de l'establiment, de conformitat amb l'art. 39 bis, en relació a l'art. 31.c) de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de Turisme de Catalunya.

El client queda assabentat de les condicions recollides en aquest document i s'obliga al seu íntegre compliment.