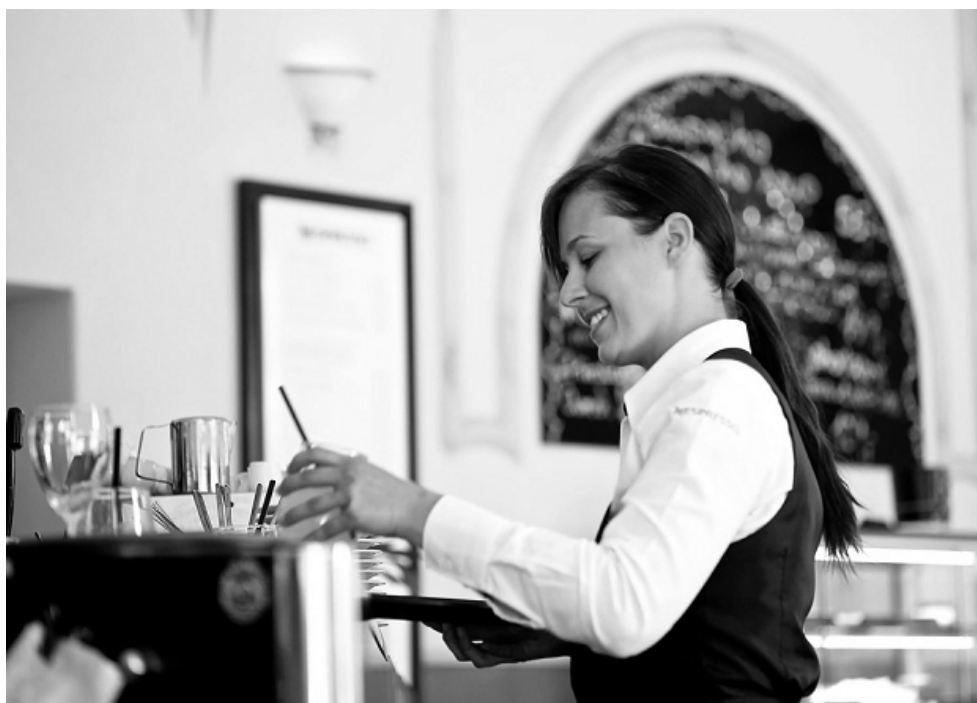


MESURES PER A LA REDUCCIÓ DEL CONTAGI PER CORONAVIRUS SARS- CoV-2

SERVEIS DE RESTAURACIÓ DIRECTRIUS I RECOMANACIONS



Elaborat pel Comitè de Tècnics constituït per l'ICTE en col·laboració amb Hostaleria d'Espanya i organitzacions sectorials territorials, cadenes i empreses de restauració, i consensuat amb l'Associació Espanyola de Serveis de Prevenció Laboral (AESPLA), PRLInnovación, i amb els sindicats CCOO i UGT.

Coordinat per la Secretaria d'Estat de Turisme, les comunitats autònomes i la FEMP.

CONTINGUT

INTRODUCCIÓ	3
1. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ	3
2. TERMES I DEFINICIONS.....	3
2.1 COVID-19	3
2.2 RISC	3
2.3 GESTIÓ DEL RISC	4
3. REQUISITS PER A LA GESTIÓ DEL RISC	4
3.1 REQUISITS GENERALS.....	4
3.2 GRUP DE TREBALL DE RISCOS I EMERGÈNCIES	4
3.3 RECURSOS MATERIALS.....	5
3.4 MESURES GENERALS PER ALS SERVEIS DE RESTAURACIÓ	6
3.5 MESURES DE PROTECCIÓ PER AL PERSONAL	7
a) REQUISITS GENERALS	7
b) REQUISITS ESPECÍFICS PER AL PERSONAL DE NETEJA	8
3.6 MESURES INFORMATIVES	9
4. REQUISITS DE SERVEI	9
4.1 REQUISITS GENERALS.....	9
4.2 PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	10
a) RECEPCIÓ DE MATÈRIES PRIMERES.....	10
b) EMMAGATZEMATGE DE MATÈRIES PRIMERES	11
c) CUINA.....	11
d) SERVEI	11
4.3 LAVABOS	14
5. REQUISITS DE NETEJA I DESINFECCIÓ.....	15
5.1 PLA DE NETEJA	15
5.2 NETEJA I DESINFECCIÓ DE VEHICLES DE TRANSPORT	16
5.3 NETEJA DE TÈXTILS	16
6. REQUISITS DE MANTENIMENT	16
BIBLIOGRAFIA.....	17
ANNEXOS	18

INTRODUCCIÓ

L'hostaleria és un dels sectors més importants del nostre país. Això no obstant, l'actual context COVID-19 obliga a establir protocols perquè la reobertura de les instal·lacions no augmenti el risc de contagi comunitari, com també a establir les mesures de protecció necessàries per a les persones treballadores en aquest sector. Per aquest motiu, la Secretaria d'Estat de Turisme ha acordat coordinar, amb les comunitats autònomes, un protocol sanitari únic davant la COVID-19 per preparar la reobertura del sector turístic a mesura que se suavitzin les mesures de confinament.

Per a l'elaboració d'aquest protocol homogeni, que recull els requisits de cada subsector o activitat turística, s'ha comptat amb l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola, que ha desenvolupat aquesta eina per ajudar les empreses del sector de la restauració a identificar i analitzar els riscos en els seus establiments, com també a implementar les millors pràctiques en el servei, en les instal·lacions i amb el seu personal per afrontar el virus.

1. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ

Aquest document reuneix, sense perjudici de la legislació vigent i de l'APPCC¹ prèviament implantat, directrius i recomanacions que els establiments de restauració han d'aplicar en la seva reobertura per minimitzar els riscos de contagi de virus SARS-CoV-2.

Aquest document és d'aplicació als serveis de restauració, independentment de la tipologia, categoria o mida.

2. TERMES I DEFINICIIONS

2.1 COVID-19

La COVID-19 és una malaltia produïda pel coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectat per primera vegada el desembre del 2019. Els símptomes més comuns d'aquesta malaltia són: febre, tos i sensació de manca d'aire. Altres símptomes poden incloure: cansament, dolors, degoteig del nas, mal de coll, mal de cap, diarrea i vòmits. Algunes persones perden el sentit de l'olfacte o del gust.

2.2 RISC

Possibilitat que alguna persona es contagiï amb el coronavirus SARS-CoV-2.

¹ Anàlisi de Perills i Punts Crítics de Control.

2.3 GESTIÓ DEL RISC

Activitats coordinades per dirigir i controlar l'organització amb relació al risc.

3. REQUISITS PER A LA GESTIÓ DEL RISC

3.1 REQUISITS GENERALS

L'establiment ha d'assumir un compromís ferm amb la gestió del risc, i liderar la implementació sistemàtica de mesures per minimitzar-lo.

La gestió del risc ha de formar part de tots els processos de l'establiment; per això, els diferents processos han d'estar coordinats entre ells.

3.2 GRUP DE TREBALL DE RISCOS I EMERGÈNCIES

L'establiment ha de crear un grup de treball en què participarà la representació legal dels treballadors si n'hi ha, o designar un responsable per a la gestió del risc. Aquest grup de treball assumirà la definició d'estratègies i presa de decisions per a la minimització de riscos higienicosanitaris per COVID-19.

Concretament, aquest comitè ha de:

- Establir els objectius a perseguir.
- Establir els mecanismes per reunir la informació que li permeti prendre les millors decisions (consultes a les autoritats, empleats, especialistes, etc.).
- Establir la forma en què es coordinarà (entre els components del comitè, entre els empleats i amb les autoritats competents en cada matèria, amb proveïdors i subcontractes).
- Identificar els riscos tenint en compte la naturalesa del restaurant (afluència de clients, tipologia de clients, serveis que es presten, etc.). En funció de la tipologia o mida de l'establiment, si aquest compta amb servei de prevenció de riscos laborals propi o aliè, serà aquest l'encarregat d'aquesta avaluació. Per fer-la, seguirà el *Procediment d'actuació dels serveis de prevenció de riscos laborals enfront de l'exposició a la SARS-CoV-2*, elaborat pel Ministeri de Sanitat.
- Fer-ne una avaluació i extreure'n conclusions.
- Dissenyar les mesures de protecció necessàries, recollides en un pla de contingència.
- Planificar la implementació del pla de contingència.

- Implementar el pla de contingència, en funció de la mida i complexitat de l'empresa, i supervisar-ne el compliment, valorant la seva eficàcia i modificant-lo, 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, si cal.
- 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 (EPI) tenint en compte les necessitats derivades de l'avaluació de riscos laborals i sense perjudici del que estableix aquesta norma i la normativa aplicable per a la prevenció de riscos laborals.
- La determinació i implantació d'un protocol d'actuació si un empleat o client mostra simptomatologia compatible amb la COVID-19, seguint en tot cas les directrius de la 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 del compliment de les recomanacions i pautes dictades per les autoritats sanitàries amb relació a mesures especials davant la COVID-19, tant per part d'empleats com de clients, com també de les mesures addicionals contingudes en el pla de contingència resultant de l'avaluació de riscos.

3.3 RECURSOS MATERIALS

L'establiment ha de fixar les accions necessàries per aprovisionar-se dels recursos necessaris previstos d'acord amb el resultat de l'avaluació de riscos i el pla de contingència dissenyat, tenint en compte en tot cas les recomanacions de les autoritats sanitàries (per exemple: mascaretes, guants, etc.).

L'establiment ha de considerar les possibles restriccions per a l'aprovisionament de recursos materials i les limitacions de serveis que se'n puguin derivar i valorar, si escau, possibilitats diferents de les proposades inicialment, sempre consensuades amb la representació legal dels treballadors, que siguin factibles.

Si en algun moment es detecta una manca de recursos materials, el comitè de gestió ho analitzarà i registrarà per a la salvaguarda de l'organització turística i dels seus empleats

davant les autoritats competents, i es podran analitzar i proposar recursos i mesures alternatives.

3.4 MESURES GENERALS PER ALS SERVEIS DE RESTAURACIÓ

El restaurant ha de:

- Planificar les tasques i processos de treball per garantir la distància de seguretat establerta per les autoritats sanitàries; s'han d'adaptar, si cal, la disposició dels llocs de treball, l'organització de la circulació de persones i la distribució d'espais (taules, mobiliari, passadissos, etc.) al restaurant. Si no es pot, es prendran mesures alternatives per evitar el risc de contagi per contacte.
Si es treballa per torns, s'han de planificar, sempre que sigui possible, de manera que es concentrin els mateixos empleats en els mateixos grups de torns. Igualment, si el personal necessita canviar-se de roba, s'ha d'habilitar un espai que també permeti assegurar aquesta distància interpersonal o establir l'aforament màxim dels vestuaris de personal, si n'hi ha. A més, s'ha de mantenir el distanciament social en reunions internes.
- Avaluar la presència en l'entorn laboral de treballadors vulnerables davant la COVID-19 i determinar les mesures específiques de seguretat per aquest personal.
- Completar la farmaciola amb un termòmetre.
- Implementar un mètode que eviti l'ús d'una mateixa superfície per part de diferents empleats si no es pot assegurar la desinfecció del mètode de control horari amb contacte (empremta, dígits) en cas que n'hi hagués. Si s'opta per la desinfecció després cada ús, s'ha d'assegurar la disponibilitat d'una solució desinfectant.
- Assegurar la protecció adequada dels treballadors, facilitant la rentada de mans amb aigua i sabó i, si això no és possible, l'ús de solucions desinfectants.
- Difondre pautes d'higiene amb informació completa, clara i intel·ligible sobre les normes d'higiene en el lloc de treball abans, durant i després de la jornada, que poden ser mitjançant cartelleria.
- Facilitar temps i mitjans per a la correcta higiene de mans.
- Proporcionar els EPI adequats prèvia avaluació de riscos laborals en el context COVID-19. En cas que algun servei es trobi subcontractat, el restaurant supervisarà que el personal compta amb els equips de protecció individual necessaris.
- Establir normes d'ús de les instal·lacions en què es desenvolupa el treball i els espais compartits per mantenir la distància de seguretat (per exemple en ascensors, menjadors, accessos i zones comunes, vestidors, sales de reunions).

- Ventilar, almenys diàriament, i amb més freqüència sempre que sigui possible, les diferents àrees de l'establiment.

A més:

- En totes les activitats s'ha de respectar la distància de seguretat interpersonal. Per fer-ho i quan sigui necessari, el personal de l'establiment haurà de controlar l'aforament. En cas que no sigui possible, s'han de garantir les mesures i equips de protecció necessaris.
- El restaurant ha de determinar, en funció del tipus d'uniforme, la neteja i freqüència de rentada que hi aplicarà. Atès que l'uniforme només s'ha d'utilitzar durant la jornada laboral, es recomana que l'establiment es faci càrrec rentar de roba de treball del personal juntament amb les tovalles i tovallons propis. Ha d'assegurar la neteja a una temperatura més alta de 60 °C. Si els empleats que renten l'uniforme del personal al domicili, l'establiment ha d'informar-los que la rentada s'ha de fer a una temperatura superior a 60 °C. Quan es transporti la roba de treball, s'ha de fer en una bossa tancada. En cas que no es puguin rentar els uniformes a aquesta temperatura, s'hauran de desinfectar adequadament.
- Els treballadors han de rebre formació sobre l'ús i el manteniment correcte de les mascaretes, guants i EPI que utilitzin.

3.5 MESURES DE PROTECCIÓ PER AL PERSONAL

a) REQUISITS GENERALS

El personal ha de conèixer el pla de contingència dissenyat i, de forma específica, les seves responsabilitats en el marc de la gestió de risc per COVID-19.

Concretament, el personal ha de:

- Comptar amb una informació clara i intel·ligible, i formació específica i actualitzada sobre les mesures específiques que s'implantin.
- Evitar la salutació amb contacte físic, inclosa l'encaixada de mans, tant amb la resta del personal com amb els clients. S'ha de respectar la distància de seguretat sempre que sigui possible.
- Atendre el resultat de l'avaluació de riscos de cada lloc de treball, que determinarà l'obligatorietat o no d'utilitzar mascareta i les característiques d'aquesta en funció de la

tasca a desenvolupar (per exemple higiènica o quirúrgica), així com el temps d'ús d'acord amb les seves característiques.

- Llençar qualsevol deixalla d'higiene personal —especialment, els mocadors d'un sol ús— i els EPI de forma immediata a les papereres o contenidors habilitats i amb accionament no manual i bossa interior.
- Rentar-se minuciosament les mans després d'esternudar, mocar-se, tossir o tocar superfícies potencialment contaminades (diners, cartes de l'establiment, etc.). Això no obstant, s'ha d'adaptar el protocol de neteja de mans d'acord amb les característiques de la instal·lació; per exemple, quan per les característiques físiques del restaurant no sigui possible que el personal es renti les mans periòdicament. En aquest cas, s'haurà d'assegurar l'ús de solució desinfectant.
- Habilitar un espai perquè l'empleat pugui canviar-se de roba i calçat en arribar al restaurant i en acabar el seu torn abans de sortir de la instal·lació. Aquest espai ha de comptar amb taquilles o, almenys, porta vestits o similar (bossa de plàstic, etc.) perquè els empleats hi deixin la roba. A títol recordatori, l'uniforme i el calçat només poden utilitzar-se en el lloc de treball.
- Desinfectar freqüentment, al llarg de tota la jornada laboral, els objectes d'ús personal (ulleres, mòbils, etc.) amb aigua i sabó o, si no, amb una solució desinfectant, i els elements del lloc de treball quan canviï el torn. Per a la desinfecció d'equips electrònics s'han d'utilitzar productes específics, aplicats amb un drap, o tovalloletes desinfectants especials.
- Deixar els objectes personals (inclosos mòbils) en un lloc específic per fer-ho (box, taquilla, etc.).
- No compartir equips de treball o dispositius d'altres empleats. Si s'alterna l'ús de determinats equips o dispositius (caixa, TPV, tiradors, cartes i menús, etc.) l'establiment ha de fixar pautes de neteja i desinfecció entre ús i ús per reduir el risc de contagi.
- Portar els cabells recollits, no portar anells, polseres, arracades o similars.
- Portar les ungles curtes i cuidades.
- Portar diàriament la roba de treball neta.

b) REQUISITS ESPECÍFICS PER AL PERSONAL DE NETEJA

El personal de neteja ha d'utilitzar l'equip de protecció individual adequat depenent del nivell de risc i del resultat de l'avaluació de riscos laborals. Ha d'utilitzar, com a mínim, mascareta i guants.

Després de cada neteja, els materials emprats i els equips de protecció utilitzats es llençaran de forma segura, i es procedirà, posteriorment, a la rentada de mans.

Cal llençar els guants i mascaretes després del seu ús, a la finalització de la seva vida útil i segons les instruccions del fabricant. S'habilitaran papereres amb tapa per al seu dipòsit i posterior gestió.

En cas que els serveis descrits estiguin subcontractats, el restaurant supervisarà que el personal compta amb els equips de protecció individual necessaris i que actua sota els procediments establerts.

3.6 MESURES INFORMATIVES

El pla de contingència s'ha de comunicar als representants dels treballadors, si n'hi ha, i als empleats per a la seva adequada posada en marxa i manteniment. Igualment, s'ha d'informar els clients d'aquelles mesures del pla que els afecten directament i que hagin d'aplicar (ús de mascareta, rentada de mans, distàncies de seguretat, etc.). Les mesures informatives han de contemplar:

- Cartelleria amb mesures preventives i higièniques implantades a l'establiment.
- Marcat al terra del local, terrasses, barra i on calgui mantenir la distància de seguretat d'acord amb aquesta norma.

4. REQUISITS DE SERVEI

4.1 REQUISITS GENERALS

S'han de complir les següents mesures preventives:

- Comptar amb solució desinfectant per a l'ús dels clients en llocs accessibles i, com a mínim, a l'entrada de la zona de servei (per exemple, l'entrada del restaurant o la zona de bufet). El personal ha d'instar els clients a desinfectar-se les mans abans d'entrar.
- Controlar l'aforament resultant d'aplicar les diferents mesures i distàncies de seguretat (entre clients, taules ...).

- Fomentar el pagament amb targeta o altres mitjans electrònics, preferiblement *contactless* (targetes, mòbils, etc.) per evitar, en la mesura que sigui possible, l'ús d'efectiu. Si no fos possible, es recomana centralitzar els cobraments en efectiu en un únic treballador i amb algun tipus de suport (safata, got o similar) per evitar possibles contaminacions.
- Desinfectar el TPV si la persona que l'utilitza no és sempre la mateixa.
- Desinfectar periòdicament les màquines dispensadores i recreatives utilitzades pels clients.
- Prioritzar la utilització de jocs de taula d'un sol ús. Si no es pot, s'ha d'evitar l'ús de les mateixes tovalles o estalvis amb diferents clients, i optar per materials i solucions senzills de canviar entre serveis. Cal assegurar la neteja de les superfícies de la taula o cadires que entren en contacte amb els clients. S'han de netejar, després de cada ús, la superfície de les taules (si no es cobreixen) i els reposabraços, si en té.
- Evitar l'ús de cartes d'ús comú per evitar el risc de contagi; es pot optar, per exemple, per "cantar", utilitzar tecnologia (cartes digitalitzades, QR), o altres sistemes com pissarres, cartells, cartes d'un sol ús en cada ús, etc. Si no es pot optar per alguna de les solucions prèvies, l'oferta gastronòmica s'ha de facilitar en un document plastificat i desinfectar-lo després de cada ús.
- Emmagatzemar els elements auxiliars del servei (vaixel·la, cristalleria, coberteria, estovalles, cistelles de pa, tasses de cafè, sucres, etc.) en llocs tancats o, almenys, lluny de les zones de pas de clients i treballadors. S'han de treure de les taules els elements decoratius.
- Si les característiques del servei ho permeten (excepte en muntatges d'esdeveniments i recintes on habitualment no hi hagi clients abans del servei) caldrà evitar tenir les taules muntades amb el parament sense protegir.

4.2 PRESTACIÓ DEL SERVEI

a) RECEPCIÓ DE MATÈRIES PRIMERES

S'ha de complir en tot cas amb allò que disposa l'APPCC. Concretament, ha d'existir un espai reservat per a la recepció i/o devolució de mercaderies (zona específica, taula, marca a terra, etc.), situat a prop de la porta d'accés de mercaderies, separat físicament o temporalment de la resta d'àrees. El personal de repartiment, que hauria de complir el seu propi protocol de prevenció i higiene, no ha de traspasar aquesta àrea de recepció, i se supervisarà el compliment de la normativa de protecció que li sigui aplicable.

En aquest espai:

- S'han d'eliminar els embalatges de les mercaderies rebudes.
- S'han de desinfectar els envasos que hagin estat en contacte amb l'exterior durant el procés d'aprovisionament.
- Els articles que no es puguin desinfectar, com els frescos, canviaran del contenidor del proveïdor a un de propi de l'establiment a la zona de recepció.

Els albarans i justificants s'han de deixar damunt la taula per evitar el contacte amb el proveïdor i sempre han d'estar a la zona de recepció. Els dispositius (termòmetres, bolígrafs, etc.) sempre han de ser preferiblement utilitzats per la mateixa persona, preferentment. Si s'han de compartir, caldrà desinfectar-los després de cada ús.

Després de la recepció i/o manipulació de paquets o comandes s'ha de netejar i desinfectar la zona i el personal s'ha de rentar les mans amb aigua i sabó desinfectant.

b) EMMAGATZEMATGE DE MATÈRIES PRIMERES

S'ha de garantir el compliment del que disposa l'APPCC actualitzat al context COVID-19.

c) CUINA

S'ha de tenir implementat un sistema d'APPCC actualitzat al context COVID-19.

Es recomana separar les zones dels diferents treballadors mitjançant marques a terra o altres mesures similars.

Abans de començar cada servei s'ha de realitzar una desinfecció general de les superfícies de treball.

Hi ha d'haver dosificadors de sabó desinfectant a la banda del rentamans. Per assecar-se s'utilitzarà paper, el qual s'eliminarà a una galleda d'escombraries amb tapa d'accionament no manual.

En acabar la jornada, s'ha de realitzar una neteja d'eines i equips de treball amb els productes recomanats.

d) SERVEI

Repartiment a domicili

Tant en la preparació de la comanda com en el repartiment s'han de mantenir les mesures higièniques corresponents d'acord amb els riscos identificats i les mesures descrites en el pla de contingència.

En particular, en el transport i lliurament a domicili s'han de complir els següents requisits:

- L'establiment ha de comptar amb un espai habilitat per al lliurament de la comanda al repartidor (barra, taula, etc.). El personal de repartiment no podrà accedir en cap cas a la zona de cuines.
- Per al servei de lliurament, el menjar es dipositarà en bosses tancades, preferiblement segellades. La borsa utilitzada per al repartiment es netejarà i desinfectarà per dins i per fora després de cada lliurament.
- El personal encarregat del repartiment de comandes ha d'usar els equips de protecció individual determinats després de l'avaluació de riscos i en el pla de contingència. Si aquest servei es presta mitjançant plataformes digitals, el restaurant supervisarà que el personal de repartiment compta amb aquests equips.
- Durant la transacció, s'ha d'evitar el contacte entre el personal de lliurament de la comanda i el repartidor (mostra de fulls de comanda, etc.). Un cop lliurada la comanda al repartidor a la zona habilitada per fer-ho, el personal que la lliura s'ha de rentar les mans.
- S'ha d'establir un sistema per evitar les aglomeracions de personal de repartiment.
- S'ha de fomentar l'ús de pagament per mitjans electrònics, que evitin el contacte entre el client i el personal de repartiment i el maneig de diners en efectiu.
- Durant el lliurament al client, s'ha de mantenir la distància de seguretat si no es compta amb equips de protecció individual (mascaretes).
- El repartidor ha d'higienitzar-se les mans correctament amb solució desinfectant durant tot el procés de lliurament.
- El personal de repartiment no compartirà ascensors en els domicilis de lliurament. Avisarà el client de la seva arribada a través de l'interfon, i li indicarà que deixarà la comanda a la porta. Es recomana comptar amb tovalles d'un sol ús, que es puguin llençar, on els dipositarà.

Si el transport i lliurament a domicili el realitza personal extern a l'establiment (plataformes de *delivery* o similars), a més de l'anterior, se sol·licitarà al proveïdor de servei el seu pla de contingència per la COVID-19.

Menjar per emportar-se

L'establiment ha de comptar amb un espai habilitat i senyalitzat de recollida de comandes (taula, taulell, etc.) on es farà l'intercanvi i pagament. S'ha de garantir la distància de seguretat (es recomana que aquesta operació es faci mitjançant marques visibles a terra o similars o bé amb l'habilitació de pantalles protectores, metacrilats o similars).

Servei en barra

En el servei en barra s'haurà de respectar la distància de seguretat entre client i personal, i utilitzar, si això no fos possible, altres mesures de protecció (mascaretes, pantalles facials, etc.). En cas contrari, el cambrer ha de portar una mascareta.

S'han d'establir les posicions que ocuparà el client o grup de clients a la barra per evitar aglomeracions i garantir la distància de seguretat entre ells.

Els productes exposats a la barra, si n'hi ha, hauran d'estar convenientment protegits de cara al client i a l'empleat. No s'admet l'autoservei per part del client.

Servei en sala

Servei en taula

Els cambrers que realitzin el servei han de garantir la distància de seguretat o aplicar procediments estrictes que evitin el risc de contagi (desinfectar-se les mans de manera contínua, evitar contacte físic, no compartir objectes, etc.). Si no poden, hauran de disposar d'altres mesures de protecció (pantalles facials, mascaretes, etc.).

Recollida de comanda en taulell

S'ha d'organitzar l'espera per evitar l'aglomeració i encreuament de clients. És recomanable senyalitzar la distància de seguretat a terra o de forma similar, i que hi hagi panells o cartelleria explicativa del procediment de recollida.

Si s'utilitza un dispositiu digital comú (tauletes, quioscs ...), s'haurà de desinfectar per fer la comanda. En aquestes zones s'ha de disposar de dispensadors amb desinfectant.

A la zona dels quioscos s'ha de mantenir la distància de seguretat i evitar les aglomeracions de clients.

Servei en terrassa

L'empresa ha d'establir la forma de controlar que el client no faci un ús arbitrari de l'equipament a la terrassa (taules i cadires), per poder-lo desinfectar entre client i client.

S'informarà el client, mitjançant cartellera, de les pautes d'higiene i desinfecció perquè en tingui coneixement i les respecti. Aquesta informació ha d'indicar clarament que el client no pot ocupar una taula sense que el personal de l'establiment l'acomodi.

Limitar les terrasses (cordons, cintes, marcat a terra o altres elements quan les autoritats competents ho permetin) també pot ajudar a l'acompliment d'aquest objectiu.

Servei bufet

Per fer el servei de bufet s'han de tenir en compte mateixes consideracions que per a la resta de tipologies de servei anteriorment descrites.

S'han d'implementar fórmules com el bufet assistit amb pantalla de protecció, a través d'emplatats individuals i/o monodosi tapats (també amb pantalla de protecció).

També s'han d'eliminar, de totes les tipologies de servei, els elements i equipaments d'ús comú (vinagreres, salers, setrills, màquines de begudes, sucres, etc.) i qualsevol element decoratiu.

A més, l'establiment hauria de considerar, atenent a les seves instal·lacions, un itinerari suggerit o predefinit per evitar aglomeracions en determinades zones i prevenir el contacte entre clients.

Esdeveniments

Quan l'autoritat competent permeti la celebració d'esdeveniments se seguiran les especificacions d'aquesta guia que siguin d'aplicació (distàncies de seguretat, procediments de servei, etc.).

4.3 LAVABOS

Els lavabos, tant els d'ús de clients com, si n'hi ha, d'ús del personal, han de comptar, almenys, amb dispensadors de sabó desinfectant, paper per eixugar-se les mans i/o solució desinfectant.

S'extremaran les mesures de neteja elevant-ne la freqüència durant l'obertura de l'establiment al públic; es netejaran com a mínim sis vegades al dia. D'acord a l'Ordre SND/386/2020, de 3 de maig, els lavabos d'ús comú s'han de netejar i desinfectar com a mínim sis vegades al dia. Les papereres han de tenir obertura d'accionament no manual i disposar de doble bossa interior.

L'establiment ha d'assegurar la reposició de consumibles (sabó desinfectant, tovalloles de paper, etc.).

5. REQUISITS DE NETEJA I DESINFECCIÓ

5.1 PLA DE NETEJA

L'establiment ha d'adaptar el seu pla de neteja i desinfecció tenint en compte l'avaluació dels riscos identificats. El pla ha de considerar com a mínim les següents qüestions:

- Realitzar un procediment de neteja i desinfecció que inclogui les següents instal·lacions i seus els elements:
 - Zona de recepció de mercaderies
 - Cuina
 - Barra (entre diferents grups de clients i, especialment, en moments d'alta afluència)
 - Zona de recollida de menjar per a servei a domicili i de menjar per emportar-se
 - Sala
 - Vestuaris, zones de taquilles i lavabos
- Utilitzar, per part de personal de neteja, l'equip de protecció individual d'acord amb el resultat de l'avaluació de riscos.
- Realitzar, abans de l'obertura inicial de l'establiment, una neteja i desinfecció a fons amb productes viricides autoritzats per aquesta finalitat pel Ministeri de Sanitat. Ho podrà fer el mateix empresari i deixarà constància escrita de les tasques efectuades i els productes utilitzats (disposant de les fitxes tècniques i de seguretat dels productes), o podrà contractar una empresa especialitzada i autoritzada que aporti un certificat amb les tasques fetes, la persona que les ha portat a terme i els productes utilitzats.
- Incloure en el pla APPCC i/o incrementar les freqüències diàries de neteja i repassades, especialment de les zones de major contacte (superfícies, poms, lavabos, aixetes, manetes, ascensors, portes, superfícies de taules, botó de descàrrega de l'inodor, barreres de protecció, control de climatització, cartes i menús, TPV, caixa, etc.).
- Fer servir productes de neteja desinfectants autoritzats pel Ministeri segons les fitxes tècniques i de seguretat del producte.
- Identificar els estris de neteja i aïllar-los a la seva zona de treball per garantir que no es produeixi contaminació creuada.
- Garantir que el procés de desinfecció de la vaixel·la i cobrateria es porta a terme a temperatures superiors a 80 °C (rentavaixel·les).
- Netejar i desinfectar els estris (pinces, paletes de màquines de gel, estris per a còctels, culleres de gelats, etc.) d'acord amb el que estipula l'APPCC.

- Mantenir higienitzades en tot moment les baietes i fregalls i canviar-les periòdicament. S'ha d'evitar l'ús de draps i utilitzar paper o baietes d'un sol ús. Els rotllos de paper d'un sol ús han d'estar col·locats en el corresponent porta-rotlles.

5.2 NETEJA I DESINFECCIÓ DE VEHICLES DE TRANSPORT

En el transport propi amb furgonetes, cotxes, motos o un altre tipus de vehicle, aquests s'han d'incloure en el pla de neteja i desinfecció. Aquest pla ha de contemplar l'exterior i interior de vehicle, els calaixos de les motos, etc.

Igualment, s'han de netejar i desinfectar correctament tots els elements de transport (caixes i bosses isotèrmiques, motxilles, carretons, cascs, etc.).

5.3 NETEJA DE TÈXTILS

L'establiment ha de determinar, en funció de les característiques i tipologia de tèxtil (uniformes, tovalles, entapissat de cadires, etc.), el tipus de neteja i la freqüència de rentada que s'aplicarà. En qualsevol cas, s'ha de rentar a una temperatura superior a 60 °C.

6. REQUISITS DE MANTENIMENT

S'ha de complir el següent:

- El personal de manteniment ha de protegir-se amb els mitjans de protecció personal que determini l'avaluació de riscos del lloc.
- Un cop finalitzada l'assistència o reparació, el personal llençarà els EPI d'acord amb el que defineix el pla de contingència, i posteriorment es rentarà les mans.
- S'ha d'evitar qualsevol contacte físic.
- De manera específica, s'ha de revisar el sistema d'aire condicionat periòdicament, especialment la neteja de filtres i reixetes.

BIBLIOGRAFIA

- [1] UNE 167013. *Hostaleria. Serveis de Restauració. Requisits per a la prestació de servei.*
- [2] UNE-ISO 22000: 2018 *Sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments. Requisits per a qualsevol organització de la cadena alimentària.*
- [3] UNE-ISO 31000: 2018 *Gestió del risc. Directrius.*
- [4] Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme (2020). *Guia de bones pràctiques per als establiments del sector comercial.*
- [5] Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme (2020). *Guia de bones pràctiques per als establiments i treballadors del sector turístic.*
- [6] Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social (2020). *Procediment d'actuació per als serveis de prevenció de riscos laborals enfront de l'exposició a la COVID-19.*

ANNEXOS

ANNEX I:

RECOMANACIONS DE L'OMS PER A LA RENTADA DE MANS

Com cal rentar-se les mans amb aigua i sabó?

Renteu-vos les mans quan estiguin visiblement brutes
En cas contrari, feu servir els preparats amb alcohol per a la higiene de les mans.

 Durada de tot el procediment: de 40 a 60 segons



Com cal friccionar-se les mans amb preparats amb alcohol?

Friccionar les mans amb preparats amb alcohol per a la higiene de les mans.
Renteu-vos les mans quan estiguin visiblement brutes.

 Durada de tot el procediment: de 20 a 30 segons



ANNEX II: **ÚS ADEQUAT D'EPI**

D'acord amb la Resolució del 23 d'abril, de la Secretaria General d'Indústria i de la Petita i Mitjana Empresa, referent als equips de protecció individual en el context de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, si un equip no disposa de certificat UE de l'organisme notificat (juntament amb la Declaració de conformitat del fabricant i de la resta d'informació que es demana en el producte o envàs per al marcatge CE), ha de tenir l'autorització temporal de la corresponent autoritat de vigilància de mercat per poder ser subministrat o comercialitzat de forma excepcional (punt 2 de l'apartat primer de la resolució).

De forma general, la recomanació és utilitzar EPI d'un sol ús, o si no pot ser, aquells que puguin desinfectar-se després de fer-los servir, seguint les recomanacions de fabricant.

Els EPI s'han d'escollir de manera que garanteixin la màxima protecció amb la mínima molèstia per a l'usuari i per a això és molt important escollir la talla, disseny o mida que se li adaptin adequadament.

La col·locació correcta dels EPI és fonamental per evitar possibles vies d'entrada de l'agent biològic; igualment important n'és la retirada per evitar el contacte amb zones contaminades i/o dispersió de l'agent infeccios.

Els EPI s'han de llençar de manera segura, en bosses tancades que s'eliminaran al contenidor de restes (no pas al de reciclatge).

MASCARETES

Les mascaretes recomanades en entorns laborals en el context de l'actual epidèmia de COVID-19 són les higièniques (no reutilitzables, fabricades segons UNE 0064-1 i amb ús limitat a quatre hores; o reutilitzables, fabricades segons UNE 0065, i que s'han de rentar a 60 °C després d'un període d'ús similar).

També es podrà fer ús de mascaretes quirúrgiques (UNE-EN 14683: 2019), tot i que preferiblement es reserven per al personal contagiats o amb simptomatologia compatible amb la COVID-19.

En tot cas, i com a norma general, no cal utilitzar mascaretes en un entorn en què no hi ha evidència de persones o superfícies potencialment contaminades per SARS-CoV-2, sempre que es pugui guardar la distància de seguretat.

Si s'accedeix a zones amb persones contagiades, s'han d'utilitzar mascaretes de protecció respiratòria (tipus FFPII o FFPIII), excepte si es manté una distància de més de dos metres. També es podran utilitzar mascaretes duals, que hauran de complir tant les disposicions legislatives d'EPI com les de PS (producte sanitari).

En cap cas s'ha de tocar la part frontal de la mascareta amb les mans durant el seu ús o retirada. Tampoc es deixarà la màscara al front o al coll, ni es guardarà a la butxaca entre usos².

ANNEX III: ÚS ADEQUAT D'EPI

GUANTS

Els guants de protecció han de complir la norma EN-ISO 374.5: 2016. És recomanable que siguin de vinil o nitril, però poden usar-se altres materials més resistents si l'activitat ho requereix. Els guants han de tenir el marcatge CE.

Els guants poden crear una falsa sensació de protecció; per això, és molt important la higiene de mans abans i després de fer-ne servir, sobretot si s'han tocat superfícies potencialment contaminades.

Els guants han de canviar-se amb la freqüència indicada segons el seu ús i seguint les indicacions del fabricant. En tot cas, s'hi pot aplicar higienitzant per allargar-ne l'ús, però davant de qualsevol senyal de deteriorament (perforació, esquinçat, etc.) s'han de substituir.

² Les mascaretes quirúrgiques i les mascaretes higièniques no es consideren EPI.

La manera correcta de treure's els guants sense contaminar les mans és seguint els passos següents³:



ANNEX IV: **MODE D'ACTUACIÓ EN CAS DE PERSONAL INFECTAT O DE RISC**

Coneixements bàsics sobre Covid-19 a tenir en compte de cara a la seva prevenció:

- Els símptomes de la Covid-19 són, principalment, tos, febre i dificultat respiratòria i, en alguns casos, dolor muscular i mal de cap.
- El 80 % dels casos presenten símptomes lleus i el període d'incubació és de dos a catorze dies. El 50 % dels casos comença a presentar símptomes al cap de cinc dies de contagiar-se.
- Si una persona treballadora comença a tenir símptomes compatibles amb la malaltia, contactarà immediatament amb el telèfon de la comunitat autònoma habilitat per això o amb el centre de salut corresponent i així mateix ho farà saber a l'empresa. Si la simptomatologia s'inicia al lloc de treball, es posarà en coneixement del responsable

³ *Procediment per als serveis de prevenció de riscos laborals* (Ministeri de Sanitat, 2020) i *Aprèn a treure't els guants d'un sol ús sense riscos* (Organització Col·legial d'Infermeria, 2020).

immediat. Per la seva banda, l'establiment ho notificarà al servei de prevenció, si n'hi ha, perquè adopti les mesures oportunes i compleixi els requisits de notificació que estableix el Ministeri de Sanitat.

- L'empresa ha d'elaborar i aplicar un protocol d'actuació si detecta possibles infectats o persones que hi hagin estat en contacte, seguint el "Procediment d'actuació dels serveis de prevenció de riscos laborals enfront de l'exposició a la SARS-COVID-2".
- Si algun treballador correspon al perfil de persona de risc segons les recomanacions del Ministeri de Sanitat (ja sigui per embaràs, per patologies cròniques prèvies o per edat), el Servei de Prevenció revisarà el seu lloc de treball i considerarà la conveniència o no de recomanar-li l'aïllament preventiu en cas de no poder fer teletreball.

ANNEX V: DISTÀNCIES DE SEGURETAT

El procediment d'actuació per als serveis de prevenció de riscos laborals enfront de l'exposició al SARS-CoV-2 (Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, 2020) estableix la distància de seguretat en dos metres.

ANNEX VI: PRODUCTES DE NETEJA I DESINFECCIÓ

Es pot consultar el llistat de productes viricides autoritzats a l'enllaç següent:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-Xina / documents / Listado_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-Xina/documents/Listado_virucidas.pdf)