

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DA COVID-19 NO LEGER NOCTURNO

MANUAL DE FORMACIÓN

NIVEL 2c (avanzado)



XUNTA
DE GALICIA

galiciab



Xacobeo 21-22

PROGRAMA DE CONTIDOS

1. O Plan de Lecer Nocturno de Galicia

1.1. Obxectivos e niveis

2. Infección por SARS-CoV-2

2.1. Que é o SARS-CoV-2. Como se transmite

2.2. Que é a COVID-19 e cales son os síntomas. Consecuencias da infección por COVID-19

2.3. Síntomas e actuacións no caso de contaxio. Illamento do caso sospeitoso. Caso e contacto

2.4. Control da transmisión:

- Detección precoz de casos
- Manexo dos contactos estreitos
- Cribados

2.5. As probas diagnósticas (PCR/test antíxenos) e seroloxías

3. Principais medidas ante a COVID-19

3.1. Uso correcto da máscara. Tipos de máscaras

3.2. Lavado de mans e outras medidas de hixiene

3.3. Distancia de seguridade e aforos neste nivel

3.4. A importancia da ventilación. Medición de CO₂

3.5. Vacinas

4. Medidas específicas

4.1. Limpeza e desinfección: pautas para a súa realización; produtos autorizados

4.2. Organización adecuada dos espazos (itinerarios e zonas comúns)

4.3. Medidas complementarias e medidas hixiénicas específicas das actividades

4.4. Rexistro de clientes

4.5. Certificado COVID

4.6. Control de acceso

4.7 PASS COVID/Radar COVID

5. Relacións coa clientela

5.1. Servizo e orientación ao cliente sobre as normas de hixiene, tanto a nivel individual como colectivo

5.2. Transmisión de confianza e seguridade

1- O PLAN DE LECER NOCTURNO DE GALICIA

1.1. OBXECTIVOS E NIVEIS

O Plan de Lecer Nocturno ten como obxectivo principal proporcionar un marco de estabilidade das condicións de apertura nos establecementos do sector.

Ademais recolle as medidas sanitarias a aplicar, tanto a nivel común, como as específicas de cada nivel de compromiso.

Por iso establece tres niveis:

- Nivel 1c (1 cunchiña)
- Nivel 2c (2 cunchiñas)
- Nivel de seguridade

Todas as medidas xerais e específicas de cada nivel poden consultarse no enderezo https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Lecer_Nocturno

PLAN DE LECER NOCTURNO GALICIA



Principais regras comúns para todos os establecementos:



1 Respectar as capacidades e aforo máximo permitido

Esta capacidade máxima de persoas deberá distribuírse no local de xeito homoxéneo entre os espazos dispoñibles para o consumo, evitando a súa concentración en espazos concretos, especialmente naqueles establecementos que dispoñen de varias salas. Nos casos en que se dispón de varias salas a superficie dos que permanezan sen uso non computarán para os efectos do cálculo da capacidade interior do establecemento.

CONTROL DE ACCESO: estableceranse procedementos que permitan o recuento e control do aforo máximo permitido en cada momento, de forma que esta non sexa superada.

CONSUMO EN BARRA: Non se permite o consumo na barra, aínda que si o servizo aos clientes a través da mesma, respectando as distancias de seguridade e impedindo a formación de aglomeracións.

CONSUMO DE PE: Permítese o consumo de pe, fóra das zonas de baile. A estes efectos, os clientes deberán respectar, no momento de retirada da máscara para o consumo, a distancia interpersoal de seguridade entre persoas non convivintes.



2 Uso de máscara: levala e reforzar o cumprimento dos clientes instando a que as manteñan postas sempre e só as quiten no momento de consumir alimentos e bebidas



3 Con carácter xeral, manter a distancia de seguridade interpersoal

A persoa titular do establecemento deberá adoptará as medidas organizativas que resulten necesarias para que clientes e traballadores poidan manter, con carácter xeral, a distancia de seguridade recomendada.

En particular, adoptaranse medidas organizativas para posibilitar que no momento no que se estea circulando polo local, poidan cumprirse, con carácter xeral, as distancias de seguridade interpersoal recomendada.



4 Adoptar medidas de hixiene e desinfección



5 Asegurar a calidade do aire interior

Niveis e medidas específicas

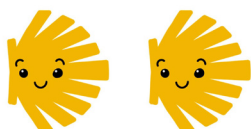
NIVEL DOS ESTABLECEMENTOS

Establécense tres niveis en función das boas prácticas e medidas sanitarias adicionais que favorezan a existencia de espazos máis seguros.



NIVEL 1C (1 CUNCHIÑA)

De obrigado cumprimento en todos os establecementos.



NIVEL 2C (2 CUNCHIÑAS)

Establecementos que aplican máis medidas para garantir maior seguridade.

NIVEL DE SEGURIDADE

Aplicable cando así o decidan as autoridades sanitarias en situacións extraordinarias

NIVEL 1C (1 CUNCHIÑA)



Este nivel será o nivel de obrigado cumprimento aplicable por defecto para todos os establecementos, independentemente do nivel de restrición do concello no que se atope e salvo nos supostos en que se decida pola autoridade competente a aplicación do nivel de seguridade.

Aforo permitido e horario

Será de aplicación o estipulado polas autoridades sanitarias na Orde pola que se aproba o Plan de lecer nocturno da Comunidade Autónoma de Galicia, ou norma que a substitúa.

NIVEL 1C (1 CUNCHIÑA)



MEDIDAS ESPECÍFICAS A CUMPRIR:

- Plan de Continxencia
- Distancia de seguridade: 1,5 m. entre mesas e agrupación de mesas
- Aseos: Sinalizar aforo. Limpeza e desinfección dúas veces día (mínimo)
- Calidade do aire interior: Medición de CO₂ discontinua. Rexistros cada 4 h. e en momentos de máxima afluencia
- Persoal:
 - Formación (curso de 2h)
 - Máscara cirúrxica cambio cada 4h
- Hidroxel: na entrada, aseos e varios puntos do local
- Itinerarios de circulación diferenciados

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS:

- A carta deberá permitir a súa desinfección
- Ofrecer pago electrónico (no caso de dispoñer del)
- Rexistro de clientes

**Establecemento cun
compromiso nivel 1
fronte á covid-19**

Nome do establecemento

Aforos
 Porcentaxe de uso máximo

75%

 exterior
 Máximo x persoas

50%

 interior
 Máximo x persoas

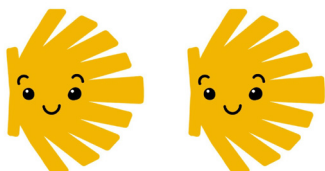
Sen servizo

 barra

Plan de continxencia pola covid-19

- O noso persoal dispón de formación básica das medidas sanitarias a aplicar.
- Reforzamos a limpeza e desinfección das nosas instalacións.
- Verificamos o uso adecuado da máscara e o noso persoal conta con máscara cirúrxica cada 4 horas.
- Dispoñemos de hidroxel para uso dos clientes na entrada e en diferentes puntos do local.
- Respéctase a distancia de seguridade interpersoal entre as mesas.
- Garántese a calidade do aire interior cun dispositivo de medición de CO₂.
- Anota a túa estadia mediante PassCOVID

NIVEL 2C (2 CUNCHIÑAS)

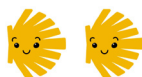


Este nivel será aplicable no caso de que os establecementos se comprometan a aplicar medidas adicionais recollidas a continuación para garantir unha maior seguridade no marco da pandemia, co fin de protexer a saúde do seu persoal traballador e da clientela.

Aforo permitido e horario

Será de aplicación o estipulado polas autoridades sanitarias na Orde pola que se aproba o Plan de lecer nocturno da Comunidade Autónoma de Galicia, ou norma que a substitúa.

NIVEL 2C (2 CUNCHIÑAS)



MEDIDAS ESPECÍFICAS A CUMPRIR:

- Plan de Continxencia
- Distancia de seguridade: adoptaranse as medidas organizativas que resulten necesarias para procurar para manter a distancia de seguridade
- Aseos: Sinalizar aforo. Limpeza e desinfección tres veces día (mínimo)
- Calidade do aire interior: Medición de CO₂ continua
- Persoal:
 - Formación (curso de 4h)
 - Máscara cirúrxica / 4hou máscara FFP2 / 8h Probas diagnósticas voluntarias para o persoal
- Hidroxel: na entrada, aseos varios puntos do local e en mesas
- Itinerarios de circulación diferenciados
- Control do uso da máscara dos clientes. Dispoñer de máscaras para clientes

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS:

- Carta dixital, QR
- Dispoñer método de pago electrónico
- Fomentar o uso de PassCovid e Radar Covid
- Rexistro de clientes
- Certificado COVID

Establecemento cun máximo compromiso fronte á covid-19

Nome do establecemento

Aforos

Porcentaxe de uso máximo

100%

exterior

Máximo x persoas

75%

interior

Máximo x persoas

Individual

servizo de barra

Plan de continxencia pola covid-19

- O noso persoal dispón de formación avanzada das medidas sanitarias a aplicar.
- Dispoñemos de hidroxel para uso dos clientes en todas as mesas.
- Poñemos a disposición do persoal a realización de probas diagnósticas periódicas.
- Respéctase a distancia de seguridade interpersoal entre os non conviventes.
- Reforzamos a limpeza e desinfección das nosas instalacións.
- Garántese a calidade do aire interior con medicións continuas de CO₂.
- Verificamos o uso adecuado da máscara e o noso persoal conta con máscara cirúrxica cada 4 horas ou FFP2/8 horas.
- Anota a túa estadia mediante PassCOVID

XUNTA DE GALICIA

NIVEL DE SEGURIDADE

Este nivel só será de aplicación cando así o decidan as autoridades sanitarias en situacións extraordinarias pola gravidade da situación epidemiolóxica e a ocupación asistencial.

Aforo permitido e horario

Será de aplicación o estipulado polas autoridades sanitarias na Orde pola que se aproba o Plan de lecer nocturno da Comunidade Autónoma de Galicia, ou norma que a substitúa.

Sinalización

Deberán utilizarse os modelos de cartel correspondentes a cada nivel postos á disposición para a súa impresión:

1. na páxina web

https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Lecer_Nocturno

2. na plataforma de Turespazo

(<https://turespazo.turismo.gal>)



2. INFECCIÓN POR SARS-COV-2

2.1. QUE É O SARS-COV 2. COMO SE TRANSMITE

O SARS- CoV2 é un novo virus, da familia dos coronavirus que se identificou por primeira vez en Wuhan en decembro de 2019.

Os coronavirus son unha familia de virus que causan infección nos seres humanos e nunha variedade de animais, incluíndo aves e mamíferos como camelos, gatos e morcegos.

Os coronavirus que afectan ao ser humano (HCoV) poden producir cadros clínicos que van dende o arrefriado común, con patrón estacional no inverno, ata enfermidades máis graves como a síndrome respiratoria de Oriente Medio (MERS, polas súas siglas en inglés) e a síndrome respiratoria aguda grave (SARS, polas súas siglas en inglés).

¿Cómo se transmite o SARS- CoV-2?



Respiratoria: Principal vía

- A través da inhalación de gotas a aerosóis respiratorios emitidos por una persoa infectada ata as vías respiratorias superiores e inferiores dunha persoa susceptible
- O risco de transmisión aumenta se non se usa máscara, se as distancias son curtas, en entornos pechados e concurridos, especialmente se están mal ventilados, e ao realizar actividades que aumenten a xeración de aerosóis: facer exercicio, falta alto, gritar ou cantar.



Por contacto: excepcional

- Indirecto, a través das mans u obxectos contaminados por secrecións da persoa infectada que poden pasar ás mucosas das vías respiratorias e ollos (conxuntiva) doutra persoa.

2.2. QUE É A COVID-19 E CALES SON OS SÍNTOMAS. CONSECUENCIAS DA INFECCIÓN POR COVID-19

A enfermidade causada por este novo virus denominouse por consenso internacional COVID-19 e en marzo de 2020, a Organización Mundial da Saúde recoñeceuno como unha pandemia mundial.

COVI → fai referencia a Coronavirus
D → fai referencia a “disease” (enfermidade)
19 → fai referencia ao ano de decrición dos primeiros casos

A enfermidade pode ser asintomática, sintomática leve ou severa.

Os síntomas máis comúns son febre, tose, sensación de falta de aire. Outros síntomas frecuentes son: dor de gorxa, calafríos, vómitos, diarrea, perda de gusto e olfacto.

Nos casos máis graves, a infección pode causar pneumonía, dificultade importante para respirar, fallo renal e incluso a morte.

O período de incubación, que é o tempo que transcorre entre a exposición ao virus e o desenvolvemento de síntomas, é de 5,1 días, pero pode variar de 1 a 14 días.

O tempo medio desde o inicio dos síntomas ata a recuperación é de 2 semanas cando a enfermidade foi leve e 3-6 semanas cando foi grave ou crítica.

CONSECUENCIAS DA INFECCIÓN POR COVID-19



ASINTOMÁTICO

- Contaxio

ENFERMIDADE LEVE

- Quedo en casa

ENFERMIDADE GRAVE

- Ingreso no hospital
- Cústame respirar
- Necesito oxígeno

ENFERMIDADE MOI GRAVE

- Ingreso en UCI
- Os meus pulmóns non funcionan
- Conéctame a uha máquina que me axuda a respirar

MORTE

2.3. SÍNTOMAS E ACTUACIÓNS NO CASO DE CONTAXIO. ILLAMENTO DO CASO E CONTACTO SOSPEITOSO



Caso sospeitoso:

Toda persoa que presente sintomatoloxía compatible coa COVID-19 (febre maior de 37,5°C, tose seca, dificultade respiratoria, fatiga severa, cansazo, dor muscular, falta de olfacto, falta de gusto, dor de gorxa e diarrea) serán considerada caso sospeitoso de infección por SARS-CoV-2.

Sospeita fóra do establecemento:

No caso de que calquera persoa traballadora presente síntomas compatibles de COVID-19 non deberá acudir ao centro de traballo e deberá pórse en contacto co centro de saúde ou consultorio médico nas seguintes 24h para solicitar unha consulta telefónica co seu médico de atención primaria, mutua, ou servizo de urxencias/061 no caso de sintomatoloxía grave.

Se non conseguise contactar cos servizos sanitarios, poderá chamar ao 881002021. Os profesionais sanitarios serán os que valorarán a clínica, e prescribirán a realización das probas que consideren necesarias para confirmar o caso.

No caso de que o persoal sanitario prescriba a realización dunha proba diagnóstica de infección activa (PDIA), como pode ser unha PCR ou unha proba de detección de antíxeno, o caso sospeitoso deberá quedar en illamento domiciliario seguindo as indicacións do persoal sanitario correspondente.

Sospeita no establecemento:

Aquelas persoas con síntomas que poidan facelo, deberán retirarse do resto das persoas, pórse unha máscara cirúrxica e abandonar o establecemento para dirixirse ao seu domicilio, onde deberán quedarse en illamento. Deberán pórse en contacto co centro de saúde ou consultorio médico nas seguintes 24h para solicitar unha consulta telefónica co seu pediatra, médico de atención primaria, mutua, ou servizo de urxencias/061 no caso de sintomatoloxía severa.

Se non conseguise contactar cos servizos sanitarios, poderá chamar ao 881002021. Os profesionais sanitarios serán os que valorarán a clínica, e prescribirán a realización das probas que consideren necesarias para confirmar o caso.

No caso de percibir que a persoa que inicia síntomas estea nunha situación de gravidade ou teña dificultade para respirar, avisarase ao 061.

Por último, haberá que realizar unha boa ventilación, limpeza e desinfección dos espazos e do resto das estancias onde estivera a persoa, acorde á situación do risco. Será preciso tamén illar o contedor/papeleira onde se depositaran os panos ou outros produtos usados. Esa bolsa de lixo deberá ser extraída e colocada nunha segunda bolsa de lixo, con peche, para o seu depósito na fracción resto.

Caso confirmado:

No caso de que a PDIA solicitada resulte positiva, o caso sospeitoso pasará a considerarse caso confirmado de COVID-19 e os profesionais sanitarios de atención primaria poranse en contacto co paciente ou a súa persoa de referencia para informar deste resultado, realizar o seguimento clínico e facer fincapé nas medidas hixiénicas e de illamento.



Illamento

Permanecer no domicilio
Habitación e baño individual se é posible
NON recibir visitas
Ata 10 días dende o inicio de síntomas (salvo outras indicacións dos profesionais sanitarios)
Permanecer na habitación
Non compartir utensilios ou roupa
Hixiene respiratoria
Hixiene de mans
Se necesita asistencia, contactar con centro de saúde
En caso de síntomas graves → 061

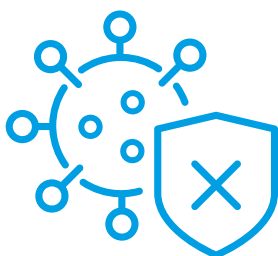
Estudo de contactos

Un estudo de contactos é o proceso polo cal se investigan as relacións persoais que tivo un caso, de forma que se identifica cales estiveron en risco de exposición ao virus en función da data, tempo e proximidade que ambas persoas tiveron.

O obxectivo fundamental do estudo e seguimento de contactos é limitar a transmisión comunitaria da COVID-19 atopando as conexións que existen entre os novos casos e, desta forma, evitar futuros contaxios.

O estudo de contactos é, polo tanto, unha actividade fundamental de saúde pública establecida para deter o espallamento das enfermidades contaxiosas.

2.4. CONTROL DA TRANSMISIÓN



Detección precoz de casos

A detección precoz de todos os casos compatibles con COVID-19 continua sendo un dos puntos clave para controlar a transmisión. Por iso, os servicios de vixilancia e de saúde pública e o sistema sanitario asistencial foron adaptándose aos coñecementos adquiridos durante a pandemia.

Son ferramentas que axudan na detección precoz de casos:

- o estudo dos contactos estreitos
- a realización de cribados
- o emprego de aplicacións móbiles (PassCovid, RadarCovid)
- os rexistros de clientes en determinadas actividades.

Manexo dos contactos estreitos

Contacto estreito: A nivel comunitario, calquera persoa que estivese no mesmo lugar que un caso, a unha distancia menor de 2 metros durante máis de 15 minutos en 24 horas.

O prazo para definir contactos comeza dous días antes da data de inicio de síntomas (ou da toma de mostra nos casos asintomáticos) e remata no momento que comeza o illamento.

Con todo, realizarase unha valoración individualizada polo responsable que sexa designado para ese fin para ter en conta outras circunstancias (uso correcto e continuado da máscara, situacións de risco elevado de xeración de aerosóis ou outras características persoais ou sociais da contorna...).

En función da valoración emitíranse as instrucións sobre a necesidade ou non de illamento ou corentena e a realización de probas diagnósticas.

Cribados

A realización de cribados está dirixida á detección precoz de casos **asintomáticos**. As campañas de cribado son decididas polas autoridades sanitarias en base a criterios epidemiolóxicos para aproveitar os recursos dispoñibles e aumentar a eficiencia na busca de casos novos e interromper a transmisión da enfermidade. Fanse en poboacións determinadas: pola súa vulnerabilidade (por exemplo residencias de terceira idade), pola especial incidencia de transmisión (por exemplo nun concello ou nun sector de traballadores concreto) ou pola existencia de abrochos puntuais de casos.

Poden empregarse dous tipos de probas:

- proba rápida de detección de antíxenos
- probas PCR.

Acudir aos cribados aporta beneficios tanto dende o punto de vista individual como colectivo

2.5. AS PROBAS DIAGNÓSTICAS (PCR/TEST ANTÍXENOS) E SEROLOXÍAS

Hai diferentes tipos de probas:

a) Probas de detección de infección activa (PDIA)

Detectan partes do virus:

- O seu material xenético (PCR)
- A súas proteínas (Antíxenos)

Son as probas válidas para o diagnóstico da infección activa, é dicir, para ver se se ten a infección neste momento. A realización dunha ou outra dependerá do ámbito de realización, da procedencia do caso sospeitoso, a dispoñibilidade e os días de evolución dos síntomas.

b) Seroloxías

Detectan a resposta do organismo (por tanto a produción de anticorpos) fronte á infección. No son válidas para diagnosticar a infección activa, senón para ver se se estivo en contacto co virus.

Probas diagnósticas disponibles



PCR

- A máis a sensible e específica
- O resultado tarda tempo
- En nasofarinxe e en saliva
- É cara



Antíxenos

- Moi sensible en pacientes sintomáticos e ata o 5º día da infección
- O resultado obtense en 15 minutos
- Nasal e nasofarinxe
- Fácil a acceso, barata



Seroloxía

- Detecta resposta do organismo. Producción de anticorpos (IgM e IgG)
- En sangue
- Non útiles para detección infección inicial
- Permite coñecer se alguén pasou a infección ou se está inmunizado

3. PRINCIPAIS MEDIDAS ANTE A COVID-19

As medidas preventivas fronte á COVID-19 susténtanse nos mecanismos de transmisión do virus. O vehículo principal son os aerosois ou fluídos respiratorios que entran no organismo polas mucosas respiratorias e dos ollos.

A forma óptima de previr a transmisión é usar unha combinación de todas as medidas preventivas.

Hai que ter en conta que o risco de contaxio aumenta:

- Cando non se poden utilizar todas as medidas de prevención (como por exemplo neste tipo de establecementos que non se utiliza a máscara en todo momento).
- Na distancia curta.
- En entornos pechados e concurridos, especialmente mal ventilados.
- Con actividades que aumentan a xeración de aerosois, como facer exercicio físico, falar alto, gritar ou cantar.
- En situacións epidemiolóxicas desfavorables (maior incidencia acumulada nun territorio).

3.1. USO CORRECTO DA MÁSCARA. TIPOS DE MÁSCARAS

A máscara ten unha función barreira: protexe da exposición a contaminantes que puidesen entrar polas vías respiratorias.

Existen tres tipos de máscaras segundo a súa capacidade para filtrar o aire inspirado ou espirado, e por tanto, en base á súa capacidade para protexer ao usuario e/ou ao resto da poboación do contaxio: hixiénicas, cirúrxicas e filtrantes.



Máscaras hixiénicas

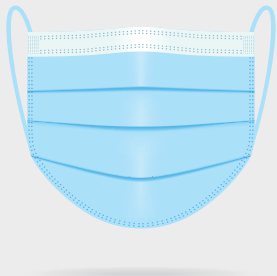
Unha máscara hixiénica é un produto non sanitario que cubre a boca, nariz e queixo provista dunha suxección á cabeza ou orellas

Especificacións técnicas UNE para fabricar máscaras hixiénicas:

- Reutilizables: Adultos e infantil (UNE 0065)
- Non reutilizables: Adultos (UNE 0064-1) e infantil (UNE 0064-2)

Xeralmente compostas dunha ou varias capas de material textil

O obxectivo fundamental do emprego dunha máscara hixiénica é evitar a posible transmisión da infección ao resto da poboación



Máscaras cirúrxicas

- Protexe aos demais, xa que están deseñadas para filtrar as partículas emitidas polo usuario durante a respiración, impedindo que cheguen ao exterior
- Tamén protexe ao usuario de salpicaduras de fluidos biolóxicos
- Están autorizadas como produtos sanitarios
- Cambio cada 4 horas



Máscaras filtrantes (tamén chamadas autofiltrantes)

- Conteñen un filtro de micropartículas
- Considéranse Equipos de Protección Individual (EPI)
Clasifícanse en base á súa eficacia de filtración en:
FFP1 (filtro de partículas tipo P1) Menor eficacia de filtración
FFP2 (filtro de partículas tipo P2)
FFP3 (filtro de partículas tipo P3)
- Cambio cada 8 horas
- Poden ter una válvula de exhalación para reducir a humidade e o calor dentro de máscara. Non se permiten para protección fronte á COVID-19

Protexe ao usuario xa que están deseñadas para filtrar as partículas e aerosois presentes no medio ambiente, impedindo que sexan inhaladas polo usuario

Uso correcto da máscara

- Lávate as mans antes de poñela.
- Identifica a parte superior e/ou o lado correcto dela.
- Colócaa na cara e axústa. Axusta a pinza nasal ao nariz.
- Baixa a parte inferior da máscara ao queixo e verifica que queda cuberto na súa totalidade.

- Verifica que a máscara está colocada correctamente comprobando o sellado e a ausencia de molestias respiratorias.
- Unha vez axustada non tocar a máscara coas mans. Evita tocala mentras a levas posta.
- Cámbiaa se está humedecida, en mal estado ou pasou o tempo máximo de uso.
- Para quitala, faino pola parte de atrás ou polas asas, sen tocar a parte frontal, desbótaa nun cubo pechado e lava as mans.
- As máscaras reutilizables deben lavarse conforme ás instrucións do fabricante.



Vídeo de uso correcto máscara
<https://youtu.be/aCPY6ROpAul>

Nos establecementos de Lecer Nocturno o persoal do establecemento debe levala en todo momento e debe reforzarse o cumprimento dos clientes instando a que as manteñan postas sempre e só as quiten no momento de consumo.

3.2. LAVADO DE MANS E OUTRAS MEDIDAS DE HIXIENE

A hixiene das mans é indiscutiblemente, unha das medidas máis eficaces para previr a infección, xa que vai a evitar a entrada do virus a través de fluídos contaminados polas mucosas respiratorias ou dos ollos.

Pode facerse con:

- Auga e xabón antiséptico, sobre todo cando as mans están suxas.
- Solucións hidroalcohólicas ou desinfectantes con actividade viricida.

O lavado debe durar un mínimo de 40-60 segundos. Recoméndase o secado con papel desbotable, toallas dun único uso ou de uso individual.

O persoal traballador realizará unha adecuada hixiene de mans: lavado frecuente (antes, durante e despois da xornada laboral) e meticuloso das mans con auga e xabón cando estean visiblemente suxas e despois de usar o inodoro. No resto de situacións poderanse empregar solucións/xeles hidroalcohólicos ou antisépticos con capacidade viricida.

O uso de luvas non exime de realizar a correcta hixiene de mans tra a súa retirada. As luvas non deben ser lavadas ou descontaminadas con solución hidroalcohólica.

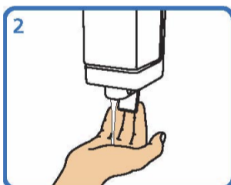


Vídeo de lavado de mans:
<https://www.youtube.com/watch?v=c7uGCmdVlmc>

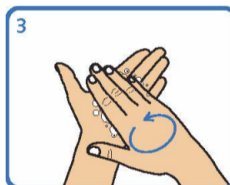
Técnica do lavado de mans con auga e xabón



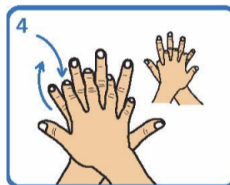
Humedecer as mans



Aplicar suficiente xabón



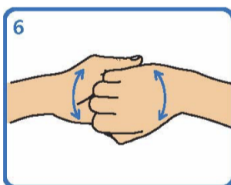
Fregar palma sobre palma



Fregar palma sobre dorso cos
dedos entrelazados e viceversa



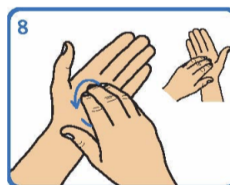
Fregar palma sobre palma cos
dedos entrelazados



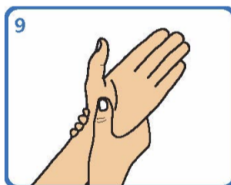
Fregar o dorso dos dedos
sobre a palma oposta



Fregar os polgares mediante
un movemento rotatorio



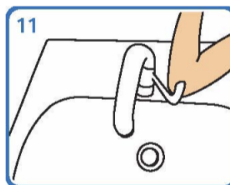
Fregar as xemas dos dedos sobre
a palma da man contraria cun
movemento circular



Fregar cada pulso coa
man oposta



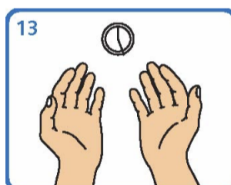
Aclarar con auga



Pechar a billa co cóbado ou
ben cunha toalla desbotable



Secar cunha toalla de papel
desbotable



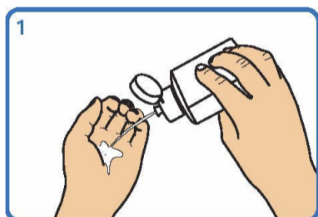
Este proceso debe levar entre
40 e 60 seg

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

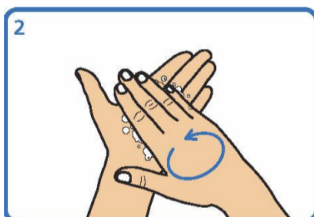


XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE
Dirección Xeral de Saúde Pública

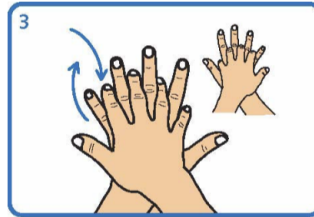
Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



1
Depositar na palma da man unha dose de produto suficiente para cubrir todas as superficies a tratar.



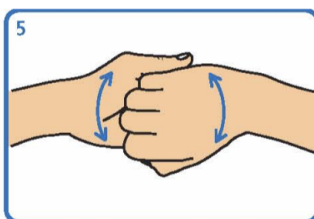
2
Fregar as palmas das mans entre si



3
Estender o produto entre os dedos



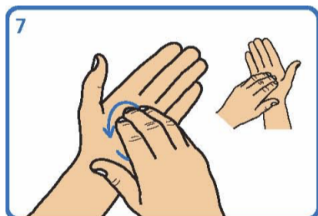
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



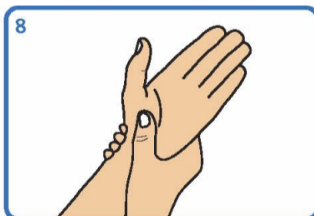
5
Fregar o dorso dos dedos dunha man coa palma da man oposta, agarrándose os dedos



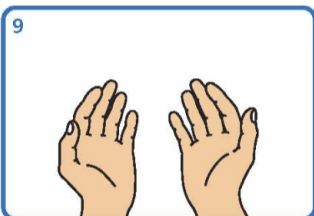
6
Fregar cun movemento de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



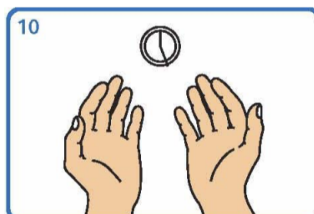
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemento de rotación, e viceversa



8
Fregar cada pulso coa man oposta



9
Esperar ata que o produto se evapore e as mans estean secas (non use papel nin toallas)



10
Este proceso debe levar entre 20 e 30 seg.

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



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE
Dirección Xeral de Saúde Pública

Hixiene respiratoria

A hixiene respiratoria adecuada é o comportamento respiratorio correcto ao tusir ou esbirrar para poder reducir a propagación dos microorganismos.



Procedementos e precaucións de hixiene respiratoria

- Xira a cabeza alonxándoa dos demais cando tusas ou esbirres.
- Non quites a máscara para tusir ou esbirrar. Cámbiaa despois.
- Se non tes a máscara posta, cubre o nariz e a boca cun pano desbotable e tírao de inmediao ao lixo.
- Tuse ou esbirrasobre a túa manga co brazo flexionado se non tes un pano ao teu alcance.
- Lava as mans con auga e xabón ou con produtos a base de alcohol.
- Mantente polo menos a 1,5 metros de distancia doutra persoa.

3.3. DISTANCIA DE SEGURIDADE E AFOROS NESTE NIVEL



Manter a distancia tamén é unha das medidas principais para evitar o contaxio. Por consenso estableceuse una distancia de seguridade interpersoal de 1,5 metros.



A nivel individual recoméndase:

- Manter sempre a distancia de seguridade de 1,5 metros.
- Evitar os xestos de afecto ou cortesía social que supoñan contacto físico.
- Procurar manter grupos estables de relación.
- Diminuír o tono de voz; evitando chillar.
- No caso de fumar tabaco ou cigarros electrónicos, facelo exclusivamente nos lugares habilitados e sempre que se poida manter en todo momento a distancia mínima interpersoal.



Aforos nos establecementos

A limitación e o control do aforo ten o obxectivo de manter a distancia de seguridade entre os clientes e evitar aglomeracións, para a protección deles e do persoal traballador.

Os aforos permitidos nos distintos niveis poden consultarse no módulo 1.



No establecemento:

- Calcula adecuadamente a capacidade máxima e a capacidade permitida según as estancias do local e segundo o nivel de compromiso.
- Calcula adecuadamente a capacidade máxima de cada mesa, para que as persoas estén o suficientemente separadas entre elas. Non permitas sentarse nunha mesa máis personas das permitidas.
- Asegura a suficiente separación entre as mesas para garantir a distancia de seguridade do nivel de compromiso.
- Verifica que se cumpren as capacidades máximas permitidas para cada zona e mesa.
- Verifica que non se consume tabaco nin cigarros electrónicos nos lugares do teu establecemento onde non se pode facelo.

3.4. A IMPORTANCIA DA VENTILACIÓN. MEDICIÓN DE CO₂

A ventilación dos espazos pechados é unha das medidas máis importantes para minimizar o risco de contaxio xa que outras medidas son difíciles de cumprir en todo momento (como o uso da máscara e a distancia de seguridade).

Cando falamos de ventilar...

Falamos de renovar o aire, é dicir, cambiar o aire interior por aire limpo exterior. Non falamos de mover o mesmo aire unha e outra vez, por exemplo só co uso dun ventilador.

Para que a ventilación sexa eficaz, é necesario que a cantidade de aire limpo achegado sexa suficiente e que ese fluxo se distribúa de maneira eficiente por todo o local, de maneira que os contaminantes xerados nas distintas partes do recinto se eliminen eficazmente.

Tipos de ventilación:

- Natural
- Mecánica
- Mixta

Natural: Portas e xanelas

A capacidade de renovación do aire mediante ventilación natural depende de moitos factores: tamaño e situación de xanelas, a configuración do edificio, a temperatura externa, o vento, etc.

A maior eficacia coséguese cunha ventilación natural cruzada, isto é, coa apertura de dúas aberturas en paredes opostas.



Boas prácticas de ventilación natural

- Continua
- Distribuida
- Cruzada: abrindo portas e/ou xanelas opostas. Mellor en diagonal.
- É preferible, en lugar de abrir totalmente unha xanela, repartir a mesma apertura entre o maior número de puntos.

Canto máis tempo estean as xanelas abertas e con maior frecuencia, mellor será a renovación do aire. Con todo, coas baixas temperaturas, pódense deseñar pautas, previo estudo do local e a actividade, que proporcionen a renovación recomendada sen telas abertas de forma continua.

Mecánica / Sistemas de ventilación – climatización

Non se ve tan influenciada pola meteoroloxía exterior.

Permite controlar o caudal introducido.

A instalación, revisión e mantemento dos sistemas de ventilación mecánica realizarase por técnicos profesionais cualificados.



Boas prácticas de ventilación mecánica

- Asegurar o correcto estado de limpeza e mantemento
- Maximizar a cantidade de aire exterior achegado e reducir a cantidade de aire recirculado: recirculando non se dilúen os aerosois.
- Tampouco son recomendables ventiladores ou sistemas similares que solo moven o aire dun sitio sen renovación desde o exterior.
- Debe combinarse con ventilación natural.

Medición de CO₂

Non é viable medir a presenza do virus no aire. Medir o CO₂ é unha forma indirecta de controlar o impacto que pode ter a respiración das persoas na probabilidade de infectarse se algunha das que está ou estivo recentemente na estancia está infectada.

O CO₂ é un gas incoloro, que emitimos no proceso respiratorio. Leva anos empregándose como medidor indirecto da calidade do aire interior.

Nun espazo pechado:

- se non se ventila, a concentración de CO₂ irá aumentando progresivamente como resultado da respiración das persoas
- diminuirá coa ventilación ao introducir aire do exterior cunha menor concentración de CO₂, diluíndose así tanto os aerosois como o CO₂.

Non se deberán superar no interior as 1.000 ppm de concentración de CO₂.

Características desexables dos medidores de CO₂

- Pantalla que mostre os niveis de CO₂ en tempo real.
- Memoria para gardar e poder descargar os datos.
- Tecnoloxía NDIR (sensores de infravermellos): máis estables, de maior duración e soportan altos niveis de humidade, po, sucidade.
- Marcado CE
- Sempre hai que seguir as recomendacións de uso do fabricante e as indicacións de calibración.

Onde colocar un medidor de CO₂

Un factor determinante para a correcta utilización dun medidor de CO₂ é a localización do mesmo. É necesario realizar un estudo previo da estancia ou local onde se vai a colocar de maneira que poida coñecerse o seu tamaño, a súa forma, as súas entradas de aire e o fluxo da ventilación. Neste estudo garantírase que o número de medidores é suficiente e adecuado no caso de que haxa diferentes condicións de ventilación nas diferentes estancias nun local.



SI

Onde se sospeite que pode haber altos niveis de CO₂ por maior afluencia de persoas ou peor fluxo de aire



NON

- Á altura das persoas, para que non respiren directamente no sensor
- Preto das xanelas, portas ou outros puntos de ventilación
- Na saída dos condutos de ventilación

Ao chegar aos 800 ppm haberá que adoptar as seguintes medidas co fin de non superar os 1000 ppm de concentración de CO₂



Aumentar a renovación do aire:

- coa apertura de portas e xanelas
- complementar cun sistema mecánico
- se xa temos sistema mecánico:
aumentando a potencia
diminuindo a recirculación



Diminuír a emisión:

- redución de aforo
- redución do tempo de permanencia no local das persoas

Máis información na GUÍA PARA AS BOAS PRÁCTICAS DE VENTILACIÓN NA HOSTALARÍA
NO CONTEXTO DA COVID-19

https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Documents/813/GUIA_VENTILACION_HOSTALARIA.pdf

3.5. VACINAS

Segundo a Organización Mundial da Saúde, enténdese por vacina calquera preparación destinada a xerar inmunidade contra una enfermidade xerando a produción de anticorpos.

Estimulan activamente ao sistema inmune para que este desenrole defensas, e dicir anticorpos. Para isto non precisan conter o patóxeno enteiro, basta con que conteñan o antíxeno ou a instrución de cómo fabricar este antíxeno. Estes anticorpos actuarán no momento en que o corpo contacte co microorganismo que produce a enfermidade.

As vacinas aprobadas en España para a prevención da COVID-19 son:

NOME	FABRICANTE	TIPO	VANTAXES	INCONVINTES
Comirnaty	BioNtech/Pfizer	ARNm	Non contén virus vivos. Non poden desencadear a enfermidade.	Algunhas vacinas precisan almacenamento a moi baixas temperaturas. Novas en uso humano.
Spikevax	Moderna/Lonza			
COVID-19 Vaccine Janssen	J&J/Jansen	Vector adenovirus	Tecnoloxía usada previamente noutras vacinas	A exposición previa ao vector pode reducir a efectividade. Complexas de producir
Vaxzevria	Oxford/AZ			

Efectividade e seguridade

A efectividade mide a protección da vacina en estudos observacionais na poboación en condicións reais. As vacinas fronte á COVID-19 son moi efectivas

Cominarty (Pfizer)	95 %
Spikevax (Moderna)	94,1 %
Vaxzevria (AstraZeneca)	70 %
Janssen	66,9 %

A seguridade das vacinas é fundamental para a súa autorización e a súa vixilancia estreita continúa unha vez que se comezan a administrar na poboación.



Efectos secundarios

As reaccións adversas ás vacinas COVID-19 máis frecuentes son leves: Febre, dolor no lugar da inxección, dor muscular. Menos frecuentemente poden aparecer reaccións graves como neuralxia ou trombose.

Se ocorre algunha reacción adversa tras a vacinación débese buscar atención sanitaria. Calquera sospeita de reacción adversa debe notificarse a farmacovixilancia esto pode facelo o persoal sanitario ou o propio cidadán neste enlace www.notificaram.es.

4. MEDIDAS ESPECÍFICAS

4.1. LIMPEZA E DESINFECCIÓN: PAUTAS PARA A SÚA REALIZACIÓN; PRODUTOS AUTORIZADOS



Débense reforzar en xeral as medidas de limpeza e desinfección:

- Deberase proceder á limpeza e desinfección do local polo menos unha vez ao día.
 - Limpar e desinfectar as superficies que se tocan con máis frecuencia (barras, pomos de portas, manivelas, tiradores, aseos, ascensores, barreiras de protección, máquinas dispensadoras e recreativas, teléfonos, etc.).
 - Garantir que o proceso de desinfección da vaixela e cubertos é realizado a temperaturas superiores a 60 °C (lavalouzas).
 - Debe asegurarse a limpeza e desinfección do equipamento de forma frecuente (recomendable entre cliente e cliente), en particular mesas, cadeiras, así como calquera outra superficie de contacto.
- Reforzar as medidas de limpeza e desinfección dos aseos, aumentar a frecuencia e garantindo, sempre, o estado de salubridade e hixiene destes.
 - En relación aos produtos de limpeza e desinfección:
 - Utilizaranse desinfectantes como dilucións de lixivia (1:50) recentemente preparada ou calquera dos desinfectantes con actividade viricida que se atopan no mercado e debidamente autorizados e rexistrados. No uso dese produto respectaranse as indicacións da etiqueta.
 - Manter hixienizadas en todo momento as baetas e estropallos e cambialas periodicamente. Débese evitar o uso de trapos utilizando en todo caso papel dun só uso ou baetas desbotables. Os rolos de papel dun só uso deben estar colocados no correspondente porta-rolos.
 - Tras cada limpeza, os materiais empregados e os equipamentos de protección utilizados desbotaranse de xeito seguro, e procederase posteriormente ao lavado de mans.

4.2. ORGANIZACIÓN ADECUADA DOS ESPAZOS (ITINERARIOS E ZONAS COMÚNS)

- Colocar carteis indicando o aforo máximo (interior, exterior, aseos e outras zonas comúns) e a distancia de seguridade.
- Establecer no local un itinerario para evitar aglomeracións en determinadas zonas e prever o contacto entre clientes. Preferiblemente, sempre que un local dispoña de dúas ou máis portas, poderase establecer un uso diferenciado para a entrada e a saída, reducindo, así o risco de formación de aglomeracións.
- Planificar as tarefas e procesos de traballo de tal forma que se garanta a distancia de seguridade, a disposición dos postos de traballo, a organización da circulación de persoas e a distribución de espazos (mesas, mobiliario, corredores etc.). Se non é posible, tomaranse medidas alternativas para evitar o risco de contaxio.

- Deberanse pór á disposición do público dispensadores de xeles hidroalcohólicos ou desinfectantes con actividade viricida, debidamente autorizados e rexistrados, en lugares accesibles e visibles, e, en todo caso, na entrada do local ou establecemento, e deberán estar sempre en condicións de uso.
- Instar os clientes a desinfectar as mans antes de entrar no local.
- Disporase de papeleiras con tapa, pedal e bolsa en varios puntos do local e nos aseos, que se deberán limpar de forma frecuente, e, polo menos, unha vez ao día.
- Os aseos tamén deben contar con dispensadores de xabón e papel desbotable, e asegurarse da súa reposición.

4.3. MEDIDAS COMPLEMENTARIAS E MEDIDAS HIXIÉNICAS ESPECÍFICAS DAS ACTIVIDADES



- As medidas de limpeza estenderanse tamén, de ser o caso, a zonas privadas dos traballadores, tales como vestiarios, armarios, aseos, cocinas e áreas de descanso.
- O uniforme e o calzado de traballo debe ser de uso exclusivo durante a xornada laboral.
- Desinfectar os elementos do posto de traballo co cambio de quenda.
- Almacenar os elementos auxiliares do servizo (vaixela, cristalería, cubertos) en recintos pechados ou lonxe de zonas de paso. Retirar das mesas calquera elemento decorativo.

4.4. REXISTRO DE CLIENTES

Co obxectivo de facilitar o seguimento de contactos ante casos positivos de COVID-19 deberase dispoñer de mecanismos para o control dos asistentes (ben sexa mediante rexistro manual ou ben dixital por medio de aplicacións móbiles).

Deberase contar polo menos coa información dun contacto por mesa que inclúa nome e apelidos e número de teléfono; a persoa responsable do establecemento terá a obriga de custodialo durante polo menos un mes despois do evento, coa información do contacto dispoñible para as autoridades sanitarias e cumprindo coas normas de protección de datos de carácter persoal.

4.5. CERTIFICADO COVID

O acceso ao interior dos locais requirirá da presentación dun certificado COVID que acredite a concorrencia de calquera das seguintes circunstancias:

1°. Que recibiron a pauta completa dunha vacina contra a COVID-19 para a cal se concedeu unha autorización de comercialización de conformidade co Regulamento (CE) n° 726/2004.

2°. Que dispoñen dunha proba diagnóstica negativa realizada nas últimas 72 horas no caso das PCR e 48 horas no caso dos test de antíxenos. No caso dos tests rápidos de antíxenos, deberán estar enumerados na lista común e actualizada de tests rápidos de antíxenos da COVID-19 establecida sobre a base da Recomendación 2021/ C 24/01, do Consello de Europa.

3°. Que o titular se recuperou dunha infección polo SARS-CoV-2 nos últimos 6 meses. Para iso a persoa tivo que ser diagnosticada como caso confirmado da COVID-19 fai 11 ou máis días mediante unha proba PCR, non sendo válidos outro tipo de test.

Onde solicitálos?

A través de:

- A plataforma e-saude.
- A aplicación SERGAS Móbil.

Para acceder a estas plataformas é necesario dispor de certificado dixital ou CHAVE 365 e firma de autorización no centro de saúde ou DNI electrónico.

- A páxina web do coronavirus no Ministerio de Sanidade. Mediante certificado dixital, DNI electrónico ou Cl@ve Permanente, no seguinte enlace: <https://cvd.sanidad.gob.es/cvdcovid/cvdcovid-formulario/error.xhtml>

- A través do Número de teléfono 900400116

Pode solicitarse a súa impresión:

- Nos centros de saúde
- Nas farmacias

As probas diagnósticas negativas tamén poden acreditarse mediante un certificado emitido por un laboratorio oficial autorizado.

EU DIGITAL COVID CERTIFICATE CERTIFICADO COVID DIGITAL DE LA UE CERTIFICADO COVID DIGITAL DA UE Vaccination · Vacunación · Vacinação	
Surname and forename / Apellidos y Nombre / Apellidos e Nome FICTICIO PRUEBAS, TITULAR	
Date of birth / Fecha de nacimiento / Data de nacemento 2010-01-01	
Vaccination details / Datos de vacunación / Datos da vacunación:	
Certificate identifier / Identificador del certificado / Identificador do certificado 01ES12VE1062AE6B7F745BA8DEDA#C	
Certificate issuer / Emisor del certificado / Emisor do certificado Consellería de Sanidade - Xunta de Galicia	
Disease targeted / Enfermedad que se previene / Enfermidade que se prevén COVID-19	
Vaccine/prophylaxis / Tipo de vacuna / Tipo de vacina SARS-CoV-2 mRNA vaccine /SARS-CoV-2 vacina ARNm /SARS-CoV-2 vacina ARNm	Number in a series of vaccinations and number of doses / Número en una serie de vacunaciones y número de dosis / Número nunha serie de vacinacións e número de doses 2 / 2
Vaccine medicinal product / Vacuna administrada / Vacina administrada Cominaty	Date of vaccination / Fecha de vacunación / Data de vacunación 2021-07-22
Manufacturer / Fabricante / Fabricante Biontech Manufacturing GmbH	Member State of vaccination / Estado miembro de vacunación / Estado membro da vacunación ES

This certificate is not a travel document. The scientific evidence on COVID-19 vaccination, testing and recovery continues to evolve, also in view of new variants of concern of the virus. Before travelling, please check the applicable public health measures and related restrictions applied at the point of destination. / El presente certificado no es un documento de viaje. Los datos científicos sobre la vacunación, el test y la recuperación de la COVID-19 siguen evolucionando, también a la vista de las nuevas variantes preocupantes del virus. Antes de viajar, sírvase comprobar las medidas de salud pública aplicables y las restricciones correspondientes que se apliquen en el punto de destino. / O presente certificado non é un documento de viaxe. Os datos científicos sobre a vacunación, o test e a recuperación da COVID-19 seguen a evolucionar, tamén á vista das novas variantes preocupantes do virus. Antes de viaxar, sírvase comprobar as medidas de saúde pública aplicables e as restricións correspondentes que se apliquen no punto de destino.

4.6. CONTROL DE ACCESO

Cada establecemento será responsable das capacidades máximas que declare, así como de controlar en todo momento que as porcentaxes máximas de uso sexan respectadas, polo que se deberán establecer procedementos que permitan o reconto e control do aforo máximo permitido en cada momento, de forma que esta non sexa superada.

Na entrada e na saída dos asistentes deben establecerse os mecanismos necesarios para impedir as aglomeracións de persoas e respectar as distancias de seguridade.

Estratexias que se poden empregar:

1. Sinalización
2. Reserva de entradas/venta anticipada
3. Persoal nos accesos
4. Dispositivos de reconto
5. Aplicacións móbiles: código QR (nivel 2c)



4.7 PASS COVID E RADARCOVID

Deberase fomentar o uso de ferramentas como PassCovid e RadarCOVID, a través de cartelería o información dispoñible ao público.



PassCovid

É unha App da Xunta de Galicia para axudar a coidarnos da COVID-19.

Ten **funcións xerais** para acceder a información:

- Consulta o estado actualizado das restricións existentes no teu concello
- Recibe avisos importantes de xeito inmediato, consulta as recomendacións e infórmate sobre a situación actual da pandemia en Galicia.
- Captura os QRs dos locais onde esteas.



E **funcións personalizadas** ás que se accede mediante Chave365:

As funcións personalizadas deberían ir como as funcións xerais (da mesma forma ou no mesmo cadro)

- Poderás consultar e descargar o teu certificado de vacinación fronte á COVID-19.
- Recibirás información sobre si fuches identificado/a como contacto estreito ou diagnosticado da COVID-19. Neste caso, poderás informar a través da App dos teus contactos estreitos ao Servizo Galego de Saúde. Tamén poderás consultar o teu código da App Radar COVID.

Para máis información: <https://passcovid.xunta.gal/portada>

Descarga hoxe a
aplicación
PassCOVID!

DISPONIBLE EN
Google Play



Disponible en
App Store



RadarCovid

Radar COVID é unha aplicación deseñada e dirixida pola Secretaría de Estado de Dixitalización e Intelixencia artificial do Goberno de España para axudar a evitar a propagación do coronavirus (COVID-19).

Radar COVID avísache de maneira anónima do posible contacto que puidiches ter nos últimos 14 días cunha persoa que resultase infectada utilizando a tecnoloxía Bluetooth de baixo consumo. Ademais permite:

- Comunicar de forma anónima o teu diagnóstico positivo.
- Comunicar a exposición de forma anónima ás persoas coas que estiveches en contacto.

Radar COVID garante a seguridade e privacidade e é 100% anónimo.



DISPONIBLE EN
Google play



Disponible en
App Store



Máis información na páxina <https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Radar-COVID>

5. RELACIÓNS COA CLIENTELA

5.1. SERVIZO E ORIENTACIÓN AO CLIENTE SOBRE AS NORMAS DE HIXIENE, TANTO A NIVEL INDIVIDUAL COMO COLECTIVO

Recibimento e acollida

“Ser amable é gratis”



É importante ofrecer unha primeira boa impresión, dando información clara e oportuna sobre as normas, pautas de comportamento e medidas de hixiene que o cliente ha de cumprir durante a súa estancia no establecemento.

Ofrecendo, en todo momento, un trato amable e unha adecuada imaxe persoal de acordo á normativa COVID-19.

En hostalaría non adoita haber segundas oportunidades e actualmente coa COVID-19, menos, sobre todo cos clientes de paso.

Escoitar de forma activa

“Escoitar é a mellor forma de atender correctamente a un cliente”

Saber escoitar e responder de forma oportuna ás preguntas, dúbidas ou queixas que poida o cliente manifestar en relación ás medidas preventivas da COVID-19.

Se escoitamos con atención a opinión do cliente podemos ter a oportunidade de rectificar posibles erros na nosa comunicación ao mesmo tempo que fortalecemos a imaxe do noso establecemento.

Necesidade de respostas

“O silencio é ás veces unha mala resposta”

O cliente ten dereito a solicitar información sobre as medidas de prevención e a obter unha resposta clara a todas as súas consultas.

Durante o servizo, interesarnos polo menos unha vez, de como está o cliente, se ten algunha dúbida ou quere facer algunha suxerencia.

Trato igualitario

“Todos os clientes son igual de importantes”

Todos os clientes, sen excepcións, han de cumprir coas normas establecidas para garantir unha hixiene e unha estancia saudable.

Debemos respectar a salubridade dos outros clientes e do propio persoal do establecemento.

Pode haber algunhas excepcións debidamente acreditadas.

Atención personalizada

“O mellor agasallo que podemos darlle a outra persoa é a nosa atención”

Cada cliente debe observar que mostramos un interese real e xenuíno polo seu benestar.

Explicarlle directamente a cada cliente o protocolo de actuación que deberá cumprir durante a súa estancia no noso establecemento.

Dirixirnos a el de maneira discreta se incumprise algunha norma.
Facerlle cómplice desta situación.

5.2. TRANSMISIÓN DE CONFIANZA E SEGURIDADE



Ofrecer confianza e seguridade

“A confianza é un requisito para unha relación satisfactoria”

Cando estamos diante dun cliente, debemos transmitirle e mostrar seguridade e confianza en que as medidas do establecemento garantirán a prevención de contaxios en todo momento.

Comunicación non verbal

“Ao mal tempo, boa cara”

Factores como contacto visual, sorriso, expresión facial, ton e volume de voz ou os movementos corporais, son códigos que o cliente rexistra e interpreta na súa comunicación co persoal traballador e que lle poden ofrecer seguridade e profesionalidade ou, pola contra, vulnerabilidade e irresponsabilidade se estes non son correctos.

Non mirar directamente ao cliente; mostrar xestos de preocupación ou utilizar un ton de voz despectivo ou agresivo pode conducir a unha deterioración na relación co cliente, provocando insatisfacción tanto no trato como no servizo recibido.

Mostrar empatía

“Se hai empatía, hai comprensión, e se hai comprensión, haberá entendemento”

A empatía implica poñerse no lugar do outro, neste caso, poñerse no lugar dos clientes para comprender o que pensan e senten. Se identificamos e sabemos que é o que lles preocupa aos nosos clientes, poderemos adaptar mellor a nosa mensaxe á súa necesidade concreta e establecer unha comunicación efectiva.

Vocación de servizo

“Hai tres cosas importantes na vida: ser amable, ser amable e ser amable”

Poñer o máximo empeño en ofrecer un bo servizo ao cliente, ao mesmo tempo que atendemos as condicións de salubridade e hixiene do local e do persoal traballador, é a mellor forma para conseguir un bo nivel de confianza e satisfacción.

Confort e hospitalidade

“Tan seguros e cómodos como en nosa propia casa”

Crear unha contorna comfortable e favorable para a seguridade sanitaria, comodidade e benestar do noso persoal e dos nosos clientes.

Estamos obrigados a coidar todos os detalles e aspectos que favorezan un ambiente de tranquilidade psicolóxica, libre de riscos para a saúde.

- Uso de máscaras
- Distancia interpersoal
- Hixiene
- Limpeza das estancias
- Aseo persoal
- Dispoñibilidade de xeles hidroalcohólicos
- Non fumar nas terrazas, facelo o máis afastado posible do resto de clientes
- Non compartir elementos dun só uso.

Se temos en conta todas estas consideracións, obteremos unha plena satisfacción dos clientes durante a súa estancia no noso establecemento e, con toda seguridade, estaremos a contribuir de forma activa na recuperación da nosa contorna ante esta pandemia.

En definitiva, o persoal do lecer nocturno é o principal interesado en cumprir e facer cumprir as normas; polos intereses persoais a non contaxiarse e polos intereses profesionais para que os clientes volvan.



PARA SABER MÁIS

Consellería de Sanidade. Xunta de Galicia

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

Ministerio de Sanidade

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

Plan de Lecer Nocturno

https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Lecer_Nocturno

Turismo- Galicia Destino Seguro

Manuales de aplicación ante la COVID-19 - INFORMACIÓN - GALICIA (turismo.gal)

https://www.turismo.gal/galiciadestinoaseguro/profesionais?langId=es_ES

Procedemento de actuación para os servizos de prevención de riscos laborais fronte á exposición ao novo coronavirus (SARS-CoV-2) (16 de xullo de 2021)

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Proteccion_Trabajadores_SARS-CoV-2.pdf

Guía de recomendacións preventivas de saúde laboral ante ou coronavirus (2 de xullo de 2020)

http://issga.xunta.gal/portal/contido/documentacion/publicacions/divulgacion/doc_0111.html?lang=es

Produtos virucidas autorizados en España

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

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

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

Outra información e documentación elaborada polo ISSGA

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

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DA COVID-19 NO LEGER NOCTURNO

MANUAL DE FORMACIÓN

NIVEL 2c (avanzado)

