

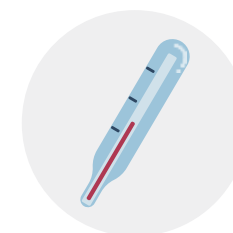


Guía Operacional COVID-19-PHG

A Y R E
HOTEL CÓRDOBA

Medidas de higiene personal

- Lavado frecuente de manos con agua, preferiblemente caliente, y jabón (40") o con solución hidroalcohólica. (ver info de cómo lavarse las manos).
- Cuando el uso de guantes es obligatorio, el lavado de manos se realizará por encima de los mismos.
- Cumplir la distancia interpersonal de 1.5 metros.
- Evitar tocarse los ojos, nariz y boca.
- Toser con el codo flexionado usando la parte interior del mismo, o cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar, y desecharlo a un cubo que cuente con tapa.
- No usar anillos, pulseras, relojes o similares.
- Cabello recogido.
- Se recomienda tener las uñas cortas y limpias.
- Desinfectar frecuentemente objetos personales (gafas, móviles, etc.).



Medidas de higiene en el puesto de trabajo

- Uso obligatorio de los equipos de protección contra el contagio por Covid19, y EPIS requeridos para tareas específicas.
- Cumplir rigurosamente el plan de L+D establecido, respetando las frecuencias y los productos químicos establecidos, con especial atención a las zonas de alto contacto.
- Ventilar las áreas de trabajo a diario.
- Evitar compartir utensilios de trabajo. En caso de no ser posible desinfectar tras cada uso.
- Evitar saludos con contacto físico.

Equipos de protección contra el contagio por Covid19: Colaboradores:

- Mascarilla de tela de uso obligatorio.
- Guantes desechables [UNE EN 374].
- Pantallas faciales si no hay mamparas.

A disposición de los clientes

- Mascarillas quirúrgicas desechables
- Guantes desechables [UNE EN 374].

EPIS a utilizar en trabajos o zonas con posible contagio:

- Mascarilla FFP2 / FFP3/ N95
- Guantes desechables [UNE EN 374].
- Gafas de protección ocular.
- Mono de protección biológica.

La colocación de estos EPIS debe ser controlada por un supervisor.

Material a disposición en el puesto de trabajo

- Jabón para lavarse las manos
- Guantes desechables [UNE EN 374]
- Gel hidroalcohólico.
- Papel desechable
- Papeleras con bolsa, tapa y pedal.
- Productos de desinfección de superficies de alto contacto.
- Bolsas para la ropa.
- Bolsas hidrosolubles para zonas de posible contagio.



Mascarilla

- Lavarse las manos antes y después de quitársela.
- Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla.
- No guardarla en el bolsillo entre uso y uso.
- Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
- Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal.
- Si es desechable deposítala en un cubo cerrado habilitado para ello.
- Si es de tela lavarla a 60°C. Máximo 20 lavados.





1. Mójate las manos y los brazos hasta el codo con agua tibia



2. Toma suficiente jabón antibacterial en tus manos hasta que haga espuma



3. Frota de manos a codos durante 20 segundos



4. Lávate debajo de las uñas, entre los dedos y las palmas de la mano



5. Enjuaga bien tus manos con agua caliente sin salpicar fuera del lavabo



6. Sécate bien con palmadas sin malgastar papel, desde la mano hasta el codo

¿Cuándo desinfectarse las manos?

- Antes de empezar la actividad laboral o al cambiar de actividad.
- Después de realizar la limpieza del puesto de trabajo.
- Después de toser, estornudar o sonarse.
- Después de tocar superficies potencialmente contaminadas (Ej. pomos, botoneras, dinero, etc.)
- Después de usar el WC.
- Siempre que las circunstancias lo requieran.

Nota:

En el caso de uso de gel hidroalcohólico, deberá utilizarse con las manos limpias.
El tiempo de frotado de manos con el gel es de 20 segundos.

Descripción

Frecuencia Estándar

Frecuencia Ampliada

Superficies de alto contacto

Pomos, teclados, ratones, interruptores de luz, teléfono uso no compartido, mesas, reposabrazos sillas, pantallas de separación, etc.

1 x día

Mínimo
cada 2 horas o
después de
cada uso si son
compartidos.



Elementos de uso frecuente

Mostrador, TPV, datafonos, teléfono compartido, pantallas táctiles, carros de botones, etc.

1 x día

Después de
cada uso



Elementos de intercambio con clientes

(bolis, tarjetas llave, alquiler o préstamo de materiales, entrega/recepción de objetos perdidos, asa de las maletas, ...)

1 x día

Antes y después
del intercambio



Riesgo localizado

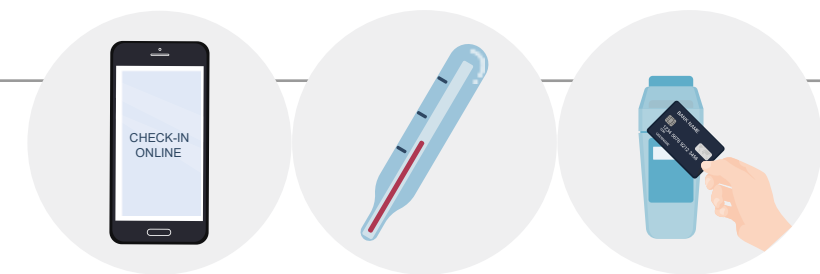
- Evitar aglomeraciones
- Garantizar distanciamiento 1,5 metros entre cada unidad de convivencia
- Evitar contagios

Medios disponibles

- Información de aforos
- Vinilos de señalización
- Catenarias
- Elementos visuales
- Puertas apertura automática
- Alfombra para desinfección de zapatos y ruedas de maletas
- Pantallas informativas
- Código QR
- Dispensadores de gel hidroalcohólico en el mostrador y en la entrada del hotel



Check-in



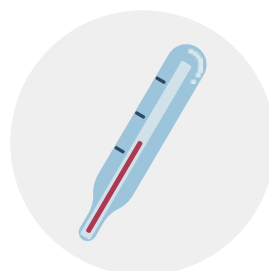
- Preguntar al cliente sobre su estado de salud, ausencia de sintomatología compatible.
- A la llegada, invitaremos al cliente a desinfectarse con gel hidroalcohólico. En el hotel estamos obligados a llevar puesta la mascarilla en todo momento. Excepcionalmente, podrá no llevarla en los restaurantes, mientras coma o beba, y en la piscina, cuando se encuentre bañándose o en la hamaca.
- En el momento del check-in, le daremos al cliente una CARTA DE BIENVENIDA, donde el director le da la bienvenida y le explica las medidas adoptadas. También le explica que puede escanear un código QR para disponer de toda la información del hotel (directorio de habitaciones, procedimiento de limpieza, menús de restaurantes, servicios de piscina, carta de almohadas, canales de tv, etc.) para evitar el uso y manipulación de papeles de forma innecesaria.
- En el momento del check-in se informará al cliente que para evitar el riesgo de contacto con el personal se ha establecido la limpieza en días alternos. Si el desea que se la hagamos a diario que nos avise por favor y que deje sus pertenencias recogidas.
- Preparar y desinfectar los elementos que obligatoriamente se entregan a los clientes, bolígrafo, tarjetas llave. Los bolígrafos son desinfectados mediante máquinas de luz ultravioleta.
- Indicar al huésped que por su bienestar hemos adaptado todos nuestros procesos y tiene toda la información disponible de normas, servicios y horarios en el QR, pantallas y/o TV. Asimismo, que durante el proceso de limpieza de la habitación debe ausentarse.
- Fomentar pagos con tarjetas preferiblemente contactless.
- Depositar las hojas de registro y documentos en un lugar designado, exclusivo.
- Se ha definido el aforo permitido y se ha señalizado. Hay instrucciones para los clientes sobre las medidas de seguridad, la distancia de 1,5 mts y se ha señalizado la recepción. El recepcionista velará en todo momento que no se excede el aforo y que los clientes mantienen la distancia de seguridad.

Nota

Tanto el check-in como el check-out se procede como habitualmente, minimizando el material físico que se intercambia, y desinfección de manos y elementos después de su uso.

Check Out

- Envío de factura por mail cuando sea posible.
- Recomendar pago por adelantado en el registro de llegada y con tarjeta contactless o sistema seguro.
- Recogida de tarjetas llave en caja para posterior desinfección. Las llaves utilizadas por los clientes serán depositadas en el check-out en una urna/caja. Al final del turno, se limpiarán en un recipiente con el líquido desinfectante. Después se tirará el papel desechable a una papelera con pedal.



Nota

Tanto el check-in como el check-out se procede como habitualmente, minimizando el material físico que se intercambia, y desinfección de manos y elementos después de su uso.

Atención en mostrador

- El recepcionista está en disposición de informar en cualquier momento al cliente sobre Hospitales, Centros de Salud, Farmacias y los Servicios de Seguridad del estado, Policía , etc
- Eliminación de papel y facilitar la información a través de pantallas informativas digitales, QR o TV.
- Se asignará en cada turno, un puesto de trabajo a cada persona cuando sea posible y cuando no lo sea, se desinfectará después de cada uso. De igual modo, el personal debe llegar al puesto de trabajo 10-15 minutos antes para desinfectar el mismo.
- Cada recepcionista limpiará su material y utensilios de trabajo al final de su turno (teclado, ratón, pantallas) con solución desinfectante.
- Continuamente y cómo mínimo 6 veces al día se desinfectarán el mostrador y los distintos puntos críticos de la recepción, pomos puertas, botoneras ascensores, etc
- Retirada de pantallas táctiles o en el caso que no sea posible colocar un cartel con uso obligatorio de gel antes de su uso e incorporarlas en el plan de L+D de puntos críticos.
- Mostrador totalmente despejado.
- Minimizar intercambio de materiales.
- Disponibilidad de gel hidroalcohólico para los clientes.
- En caso de que un cliente se acerque a los mostradores se seguirán las pautas de seguridad establecidas.
- En los supuestos de préstamo, desinfectar objetos antes y después del mismo.
- Evitar compartir equipos o dispositivos del puesto de trabajo entre colaboradores.
- Cumplimiento plan L+D.

LIMPIEZA HABITACIONES

- Seguir rigurosamente el plan de limpieza establecido, respetando los productos químicos y las frecuencias de limpieza. Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales. Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto.
- Llevar registro de las acciones de limpieza establecidas en el plan.
- **La limpieza de la habitación no se realizará con el cliente en su interior (si es habitación ocupada), se le pedirá al cliente que abandone la habitación durante el tiempo que dure la limpieza o se le ofrecerá pasar más tarde. Informar previamente de esta medida al cliente.**
- La habitación será ventilada, realizando la limpieza de habitación con puerta principal y balcón abiertos.
- Realizar la higiene de las manos antes y después de la limpieza de una habitación y al entrar y salir de ciertas áreas de alto riesgo, como el baño.
- Al retirar la ropa, esta no será sacudida. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- Introducirse la ropa sucia en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza y cerrar la bolsa hasta su tratamiento en lavandería.
- Poner la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.
- Una especial atención a la desinfección de los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, pomos de puertas, teléfonos, botones, pasamanos, neveras (habitaciones), mesitas, amenities, ascensores, interruptores, etc.

- Evitar uso de aspiradoras.
- El secador de pelo se debe limpiar a la salida del cliente.
- Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- Limitar el servicio de plancha.
- Todos los carritos y bolsas que manipulan ropa deben ser lavados y desinfectados tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.
- Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.

BAÑOS COMUNES

- Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19.
- Gel hidroalcohólico a disposición de los clientes a la salida del baño.
- Comprobación de funcionamiento de sanitarios, grifos, dispensadores de gel, secamanos, etc. con su correspondiente registro.
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.
- Asegurar la existencia de papel y jabón, con su correspondiente registro.
- Incremento de limpieza y desinfección, dejando constancia en su registro correspondiente.
- Vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Los baños de clientes deben de limpiarse al menos 6 veces al día.

AYRE
HOTEL CÓRDOBA

Clean & Safe

5 € GIFT VOUCHER

Canjeable en nuestros restaurantes, bares y servicios de habitaciones.

Redeemable at our restaurants, bar and room service.

Nombre	Nº Habitación
Check-in	Check-out

Valido para una sola consumición durante las fechas de estancias. En consumiciones inferiores a 5 € no se devolverá importe en efectivo
 Excluido desayuno.

Valid for a single drink during the dates of stay. There will not be cash refunded for drinks below 5 €. Breakfast not included

Si usted no desea que se le haga la habitación algún día, comuníquelo en recepción y le ofreceremos un cupón de 5 € para gastar en el restaurante del hotel, bar o room service.

Desayuno excluido de la promoción. Un cupón/día



RESTAURACION

- Revisión y adaptación de todos los procedimientos de operación y manuales de calidad.
- Franja en el suelo de vinilo para marcar la distancia que el cliente debe mantener con el mostrador/entrada sala y el cartel que lo explique o medidas alternativas.
- Adaptar horarios de servicio según capacidades.
- Elaborar un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- Separación entre mesas y sillas que garanticen distancia interpersonal de seguridad. Diseño de posibles montajes:
 - La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 2 metros.
 - Respetar el aforo previsto en cada sala, aconsejando una densidad máxima de 2,5 metros cuadrados por persona y una separación de 2 metros entre clientes de diferentes unidades familiares.
 - Si el espacio no permite guardar las distancias, se deberá cerrar.
- Información visible de buenas praxis para prevención de Covid-19 a la entrada de las instalaciones, lavabos y baños.
- Establecer cupo máximo de admisión, horario de sittings y sistema de reservas (APP).

RESTAURACION

- Contar con gel hidroalcohólico en sitios accesibles para el uso de clientes y, al menos, en la entrada (ejemplo; a la salida de los baños, zona buffet).
- Fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente Contactless (tarjetas, móviles...) • Eliminar elementos decorativos.
- Eliminar equipamientos de uso común.
- Eliminar elementos de uso común, servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc, priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.
- Servicio de bebidas en mesa. Evitar máquinas sistematizados, cafeteras, jarras o dispensadores comunes.
- Cartas o menús: - No usar cartas o menús de papel de varios usos que impidan la desinfección.
- Almacenar la vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos, etc. en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.
- Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.

RESTAURACION

- Desinfectar el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.
- Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas utilizadas por los clientes.
- Asegurar la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.
- Lavado y desinfección de toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes. Temperatura lavado máx. 60°C y aclarado min 80°C.
- Después de cada servicio, se debe realizar la limpieza y desinfección de instalaciones, superficies, maquinaria, pomos de puertas, mostradores de buffet, sillas, mesas, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido estar en contacto con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto, y realizando el registro correspondiente.
- Priorizar la utilización de mantelería de un solo uso. En caso de no ser posible, desinfectar las manteletas plásticas después de cada uso.
- Servilletas preferiblemente de papel.

DESAYUNO



RESTAURACION

SERVICIO EN BARRA

- Respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales, etc.). En caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla.
- Establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.
- Los productos expuestos, en su caso, en barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado.
- No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

SERVICIO EN MESA

- Garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.).
- En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas, etc.).
- No permitir el libre asiento, acompañar a los clientes a la mesa.

SERVICIO EN TERRAZA

- Establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.
- Mostrar info/cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete. Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.
- Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.

- Colocarnos la mascarilla FFP2, proporcionarle una al cliente así como solicitarle la desinfección de manos con Gel hidroalcohólico.
- Avisar inmediatamente al jefe del departamento y éste a la dirección y PRL.
- Llamar al teléfono de emergencias de la localidad (tendremos un listado accesible con estos teléfonos aparte de centros médicos, hospitales cercanos y farmacias).
- Llamar al seguro contratado por la empresa.
- Solicitar al cliente su aislamiento y a su unidad de convivencia hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios y/o médico del seguro.
- Informar al cliente de las medidas de seguridad:
 - No salir de la habitación
 - Extremar las pautas de higiene.
 - Ponerse la mascarilla en presencia de otras personas en la habitación.
- Informar al resto de departamentos de la habitación en la que se alojan para que activen sus protocolos.
- Registrar la incidencia en el registro correspondiente.
- Realizar seguimiento continuo.



Teléfonos de información : 900 400 061
EMERGENCIAS : 112
SALUD RESPONDE: 955 54 50 60

HOSPITALES			
NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CATEGORIA
Hospital Universitario Reina Sofia	Avenida de Menéndez Pidal s/n	957 00 17 37	Publico
Hospital Quirón Salud	Avenida del Aeropuerto,	957 41 00 00	Privada
Hospital Cruz Roja	Paseo de la Victoria, s/n	957 42 06 66	Publico/Privado
Hospital San Juan de Dios	Av. del Brillante, 106	957 27 48 11	Publico/Privado
Hospital Provincial	Avenida de Menéndez Pidal s/n	957 01 00 00	Publica
CENTRO DE SALUD			
NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CATEGORIA
CS Aeropuerto	Avenida del aeropuerto,	957 00 17 37	URGENCIAS
		957 35 31 40	INFORMACION
		955 54 50 60	CITA PREVIA
CS Carlos Castilla del Pino	Calle Isla Lanzarote, 5	957 00 17 37	URGENCIAS
		957 35 44 00	INFORMACION
		955 54 50 60	CITA PREVIA
CS Centro de Córdoba	Avenida de América, 1	957 00 17 37	URGENCIAS
		957 35 57 90	INFORMACION
		955 54 50 60	CITA PREVIA
FARMACIAS			
NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	HORARIO
Farmacia el Patriarca	Ctra. de las Ermitas	957 40 07 93	09:00-14:30; 18:00-21:00
Farmacia El Brillante	Av. de la Arruzafa, 5	957 27 26 98	09:00 a 21:00
Farmacia El Camping	Calle Teruel	957 27 53 62	09:00 a 22:00
Farmacia Rosas Cristofol	Calle Sta. María de Trassierra, 41	957 61 01 84	09:30 a 22:30
Farmacio B58 Autofarmacia	Avenida del Brillante, 58	957 09 80 17	08:00 a 00:00
Farmacia Avenida de América	Avenida de America, 3		24 horas
Farmacia Paniagua	Avenida Gran Via Parque 59		24 horas