



TURISMO SEKTOREAN COVID-19 BIRUSAREN TRANSMISIOA MINIMIZATZEKO JARDUERA- PROTOKOLOA

Protokolo irekia da, eta bertan informazio, gomendio edo jarraibide berriak sartuko dira, COVID-19ren bilakaeraren arabera.

(Azken eguneratzea: 2020/03/13)



AURKIBIDEA:

1. XEDEA	3
2. ERANTZUKIZUNAK	3
3. SEKTOREKO ERAGILE GUZTIEI ZUZENDUTAKO PREBENTZIOKO OINARRIZKO NEURRIAK	4
3.1. Higiene pertsonaleko neurriak	4
3.2. Lantokiko higie-neurriak	5
3.3. Kutsatuta egon daitezkeen azalerak garbitzeko prozedura	6
3.4. Gaixotasuna duzula susmatzen baduzu	6
3.5. Bidaiariarentzako gomendioak	7
4. TURISMO-OSTATUETAKO PREBENTZIO NEURRI ESPEZIFIKOAK	8
4.1. Zuzendaritza/gerentzia	8
4.2. Harrera-lekua	9
4.3. Zerbitzu teknikoak eta mantenu lanekoak	10
4.4. Jantokiak, tabernak eta sukaldeak	11
4.5. Garbitzaileak eta gela-zerbitzariak	12
4.6. Haurrentzako jolastokiak	12
5. JARDUERA PROTOKOLOA, TURISMO-OSTATU BATEAN KOARENTENA/ISOLAMENDU DEKLARAZIO BATEAN	
AURREAN	13
5.1. Garbiketa-prozedurak	13
5.2. Informazioaren kudeaketa	15
6. ZALANTZAK ARGITZEA	17
6.1. Aire-garraioak kontratatzea	17
6.2. Ostatuak eta beste turismo zerbitzu batzuk erreserbatzea eta bertan behera uztea	18
6.3. Jardunbide egokien gomendio orokorra, turismo-enpresen eta -erabiltzaileen jarrerak bateratzen saiatzeko	20
7. ERREGISTROA	20
8. LOTUTAKO DOKUMENTAZIOA	21

1. XEDEA

Protokolo honen xedea da Turismoari buruzko uztailaren 18ko 13/2016 Legearen 29. artikuluan jasotako turismo-sektoreko enpresetan ezarri beharreko **Jardunbide Egokiak** ezagutaraztea, hala nola ostatu-establezimenduak (hotelak, apartamentuak, kanpinak, nekazaritza-turismoko establezimenduak eta landetxeak, aterpetxeak eta araudian jasotako beste ostatu mota batzuk), bitartekaritza-enpresak, hala nola, bidaia-agentziak, enpresa-elkarteak, erreserba-zentroak, turismo-bitartekaritzakoak, turismo-operadoreak edo interes turistikoko jarduerak egiten dituzten beste batzuk, agente birikoen kutsatzea **prebenitzeko eta minimizatze**ko, bai langileen kasuan, baita EAE bisitatzen duten turisten kasuan ere.

Horretarako, kontuan hartu dira Osasun Ministerioak, Industria, Merkataritza eta Turismo Ministerioak, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak eta Eusko Jaurlaritzako Turismo Sailak egindako jarraibideak eta gomendioak.

2. ERANTZUKIZUNAK

Jarraian, turismo-agente bakoitzak bere gain hartu behar dituen erantzukizunak deskribatzen dira:

- Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila, Basquetour Turismoaren Euskal Agentziaren bidez (aurrerantzean, Basquetour): dokumentu hau helarazi turismo-sektoreko eragile guztiei: turismo-lankidetzarako erakundeei/turismo-lankidetzarako egiturei (ECT/EGT), enpresa-elkarteei, enpresei....
- Turismo Lankidetzarako Erakundeak/Turismo Lankidetzarako Egiturak (ECT/EGT), Enpresa Elkarteak: dokumentu hau turismo erakunde guztiei banatu.
- Establezimenduen zuzendaritza: jarduera-protokolo hau zabaltu eta martxan jarri.
- Turismo-erakundeak: dokumentu hau langile eta bezero guztien artean zabaltu, eta martxan jarri dela ziurtatu.
- Turismo alorreko langileak: dokumentu hau irakurri eta bertan jasotako jardunbide egokiak ezarri. **"Langilearen adierazpena: irakurri dut eta ados nago"** dokumentua betetzea gomendatzen da, argi gera dadin langile orok martxan jarri behar dituen jardunbide egokiak ezagutzen dituela ziurtatzeko.
- Turistak/herritarrak: informazio-kartelen bidez zabaldutako turismo-erakundeen zehaztutako neurriak hartu.

3. SEKTOREKO ERAGILE GUZTIEI ZUZENDUTAKO PREBENTZIOKO OINARRIZKO NEURRIAK

3.1. HIGIENE PERTSONALEKO NEURRIAK

- Garbitu eskuak maiz (urarekin eta xaboiarekin edo alkohol-soluzioekin), bereziki gaixoekin edo ingurukoekin kontaktu zuzena izan ondoren.
 1. Lehendabizi eskuak urarekin busti.
 2. Aplikatu xaboia eta igurtzi eskuak hatzen artean eta azazkalen azpian garbituta.
 3. Ur ugariarekin aklaratu.
 4. Lehortu eskuak, erabili eta botatzeko paperezko musuzapi batekin.
 5. Itxi iturria, erabili eta botatzeko paperezko musuzapiarekin.
 6. Erabili eta botatzeko papera pedalezko estalkia duen kubo batera bota, eta, ahal bada, plastikozko poltsa batekin, eta kubo itxi.
- Saihestu arnas afekzioaren zantzuak (eztula edo doministikuak) dituzten pertsonekin kontaktu estua izatea.
- Arnas infekzio akutuen sintomak dituzten pertsonetik metro bateko distantzia mantendu, gutxi gorabehera.
- Eztul edo doministiku egitean erabili eta botatzeko musuzapiekin ahoa eta sudurra estali.





1. Eztul edo doministiku egitean estali ahoa eta sudurra **paperezko musuzapiek**in, eta gero, bota **zaborretara**.
2. Paperezko zapirik ez baduzu, egin eztul edo doministiku besoaren gainean, ukondoaren barruko angeluan, eskuak ez kutsatzeko

- Ez ukitu begiak, sudurra eta ahoa, eskuek errazago transmititzen baitute.
- Espainian ez da neurri berezirik hartu behar animaliekin, ezta elikagaiekin ere, infekzio hori saihesteko.

3.2. LANTOKIKO HIGIENE NEURRIAK

- Garbitu eta desinfektatu (G+D) maiz lantokiko instalazioak bai eta gainazalak (mostradoreak, barrak ...), ateetako heldulekuak, altzariak, konketak, zoruak, telefonoak eta abar ere. Horiek guztiak puntu beroak dira. Jendea establezimendura iritsi bezain laster ukitzen dituen lekuak dira. G+D maiztasuna handitu behar da leku horietan. Horretarako, etxean erabiltzeko lixiba erabil daiteke.
- Jarri eskuetako produktu desinfektatzailearen difusoreak eremu publikoetan.
- Aireztatu lokal guztiak behar bezala.
- Garbiketa-lanetarako, binilozko/akrilonitrilozko eskularruak erabili. Latexezko eskularruak erabiliz gero, kotoizko eskularru baten gainean egitea gomendatzen da.
- Hobetu garbiketa-produktuen eta babes-ekipoen *stock*-a, horiek gabe ez geratzeko, eskari handia egon aurretik: eskularruak, maskarak, etab.
- **Urruntze sozialerako eta garbiketarako neurriak**
 - Langileen kutsatzeak saihesteko, bezeroekin edo beste langile batzuekin besarkadak, musuak edo eskuak estutzea saihestea gomendatzen da.

- Toki itxietako aktibitateentzat edukiera:
 - 1000 lagunetik gorako ekintzak bertan behera geratzen dira.
 - 1000 lagunetik berako ekintzetan haiek edukiera heren batetara murriztu behako dute, gutxienez metro bateko distantzia tarte bermatzeko.

3.3. KUTSATUTA EGON DAITEZKEEN AZALERAK GARBITZEKO PROZEDURA

- **Birus horiek inaktibatu egiten dira desinfektatzaile arruntekin 5 minutuko kontaktua izan ondoren:**
 - Diluzio prestatu berria erabili beti.
 - Lixiba komertzialarekin gomendatutako kontzentrazioak lortzeko:
 - 50 g/l-ko lixiba komertziala: gehitu 25 ml-ko lixiba litro batean.
 - 40 g/l-ko lixiba komertziala: gehitu 30 ml-ko lixiba litro batean.
 - Adibidez, "zopa koilarakada" bat 15 ml-ren baliokidea da.
 - Lixiba erabili ezin den gainazaletan etanola erabiliko da % 70eko kontzentrazioan.
- Ehunezko jantziak mekanikoki garbitu behar dira, 60-90 °C-ko garbiketa-ziklo osoetan. Ehunezko jantzi "zikinak" manipulatzeko, eskularruak erabiliko dira. Ez da arropa astindu behar garbitzeko.
- Garbiketako langileek norbera babesteko ekipamendu egokia erabiliko dute (eskularruak, amantalak, etab.), egoera bakoitzean kontuan hartzen den arrisku-mailaren arabera, eta modu seguruan botako dituzte erabilera bakoitzaren ostean; ondoren, eskuak garbituko dituzte. Kontsulta ezazu laneko arriskuen prebentziorako zerbitzuekin.

3.4. GAIXOTASUNA DUZULA SUSMATZEN BADUZU

Deitu Osakidetzaren Osasun Kontseilura (900 20 30 50) infekzio- susmoa duen arnas sintoma minimoa izatean (eztula, sukarra edo aire-faltaren sentrazioa) eta arrisku-eremu batera bidaiatu bada edo diagnostikatutako pertsona batekin kontaktu intimoan egon bada.

Eta osasun-agintariek esku hartu arte, arnas higieneko neurriak (maskara edo eztul egitean ahoa estaltzea ...), eskuak garbitzea eta urruntze soziala (beste pertsona batzuekiko kontaktua edo hurbiltasuna saihestea) zorrotzko dira. Maskara eraman beharko da (halakorik izanez gero). Gela isolatu batean egotea gomendatzen da, lasai, aireztapen onarekin, ahal dela kanpoaldera eta atea itxita. Hori ezinezkoa bada, aretoaren mutur batean egon beharko da, beste pertsonengandik 2 metro baino gehiagora, eta, ahal bada, banaketa fisikoa egin beharko da, holtzen edo pantailen bidez.

Arnas sintomak daudenean maskara kirurgiko bat jartzea da besteak babesteko lehen neurria.

3.5. BIDAIA-ARENTEZAKO GOMENDIOAK

OMEren arabera, osasun publikoko agintariek informazioa eman behar diete bidaiariei arnas infekzio akutuen arrisku orokorra murrizteko, osasun arloko profesionalen, bidaiari arreta emateko kontsulta zerbitzuen, bidai-agentzien, garraio-operadoreen eta mugetako sarrera-puntuen bidez.

Turismo-ostatura iristean, dokumentu ofizialen bidez informazioa ematea gomendatzen da, bai osasun-agintariek unean-unean aitortutako arrisku-eremuetatik datozen bidaiariei, edo bidaiari guztiei, establezimendua dagoen herria arrisku-eremu izendatu bada.



AVISO relacionado con la enfermedad por NUEVO CORONAVIRUS (COVID-19)

Información a los viajeros procedentes de zonas de riesgo

En relación con la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19), si usted procede de zonas de riesgo **A SU LLEGADA A ESPAÑA** deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Si tiene un buen estado de salud puede realizar su vida habitual (familiar, laboral, ocio y/o escolar).
- Vigile su estado de salud durante los 14 días siguientes a su salida de zonas de riesgo.
- Si durante este periodo presenta una sintomatología compatible con una infección respiratoria aguda, como fiebre, tos o sensación de falta de aire, deberá quedarse en su domicilio o alojamiento y

Contactar telefónicamente con el 112

En esa llamada, informe de los antecedentes de su viaje y los síntomas que presenta

Para más información puede visitar la página web del Ministerio de Sanidad: <https://www.mscbs.gob.es>

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

Euskal Autonomia
Erkidegoaren kasuan,
hona deitu:
900 20 30 50

Arrisku eremuak egoera epidemiologikoaren arabera aldatzen dira. Kontsultatu beti informazio ofiziala eta eguneratua zure helmugan.

4. TURISMO-OSTATUETAKO PREBENTZIO NEURRI ESPEZIFIKOAK

Oraingoz, osasun-agintariek ez dute prebentzio-protokolo espezifikorik ezarri, soilik herritarrei gomendatutakoak dira (ez beste sektoreei), eta aurreko atalean garatu dira dagoeneko.

Hala ere, kontuan hartuta turismo-ostatuak pertsonen joan-etorri handiko inguruneak direla eta bizikidetza estua dutela (batez ere neguko sasoiari), birus kasuen presentzia/hedapena errazago zabaltzeko guneak izan litezke. Horregatik, **komenigarria litzateke lehen mailako prebentzio-neurriak kontuan hartzea, bezeroen eta langileen artean gaixotasun-kasuak barreiatzeko probabilitatea murrizteko.**

Hauek dira proposatzen diren neurriak:

4.1. ZUZENDARITZA/GERENTZIA

Zuzendaritza eta/edo gerentziari dagokio establezimenduan gertatzen den edozein gorabehera kudeatzea, eta, besteak beste, honako gai hauek hartu beharko ditu kontuan:

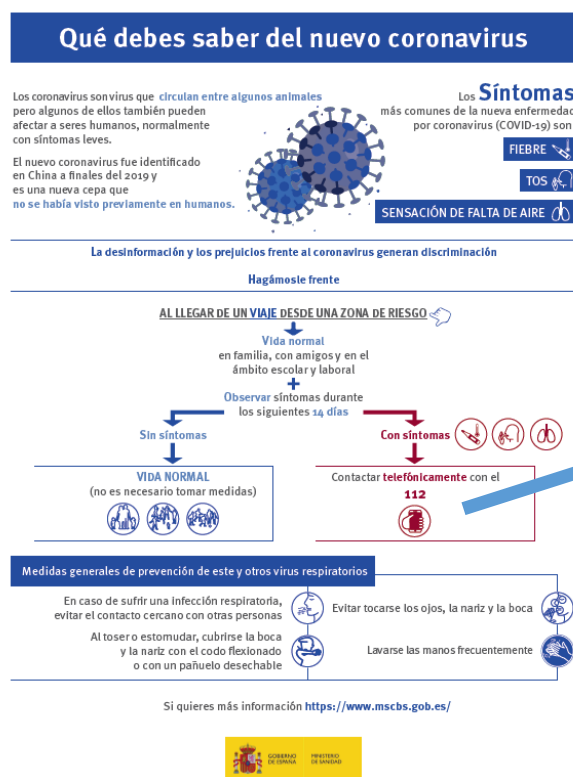
- ✓ Kasu hipotetikoan, langile bat COVID-19ko kasu baieztatua edo susmagarria (ikertua) izateko egoeran badago, ez da lanera joango analisia negatiboa dela baieztatu arte edo osasun-agintariek infekzioa konpontzat eman arte, kasuan kasu, baja egoeran aurkituko baita.
- ✓ **Baliabideen eskuragarritasuna:** osasun-agintariek gomendatutako prebentzio-neurri guztiak garatzeko baliabide ekonomiko eta estrategiko nahikoak eduki behar dira.
- ✓ **Krisi-batzordearen koordinazioa:** establezimenduan kasuak daudela baieztatuz gero, batzorde bat antolatzea gomendatzen da inplikaturako sailtako arduradunekin (harrera-burua, salmenta-burua, community manager, gobernanta), kanpo-aholkulariekin (juridikoak eta sanitarioak) eta osasun-agintariek. Osasun-krisiaren kudeaketarekin lotutako ekintza guztiak krisi-batzordeak kudeatu behar ditu, prebentzio-neurriak ezartzetik hasi eta prentsarekin, langileekin, bezeroekin, hornitzaileekin eta bidaia-agentziekin komunikatzeko politiketaraino. Langileen legezko ordezkariak, halakorik balego, eta/edo segurtasun- eta osasun-batzordeak jakinaraziko zaie.
- ✓ **Ekintzen erregistroa:** gomendatzen da ekintzak erregistratzeko liburu edo agenda bat egitea, data, ordua, arduradunak eta abar zehaztuta, eta sor daitekeen dokumentazio guztia gordetzea: garbiketa-parteak, mantentze-lanen kanpo-kontrolak, zerbitzu-albaranak, laneko bajak, etab.

4.2. HARRERA-LEKUA

A. Bezeroentzako informazioa *check-in-ean*

Oro har, osasun-agintariek zonaldean edo establezimenduan bertan kasuak hautemanen gero ezartzen dituzten informazio-mekanismoak ezarri behar dira, bai eta sintoma bateragarriak antzemanen gero ezarri behar diren prebentzio-neurri espezifikoak ere.

Boluntarioki eta egoerak duen bilakaeraren arabera, bezeroek koronabirusari buruzko informazio orokorra jaso dezakete eta haren aurrean nola babestu jakiteko. Gida honen beste atal batean sartu zen informazio hori, eta hemen ere kontsulta daiteke:



Euskal Autonomia
Erkidegoaren kasuan,
hona deitu:
900 20 30 50

B. Kontsulta medikoak

Osasun eta larrialdi zentroetako eta mediku eta ospitale pribatuetakoko telefono zenbakiak eduki behar dira gaixo egon daitekeen edozein bezeroen aurrean laguntza edo osasun arloko informazioa eskatzeko. Ostatatutako pertsona COVID-19ren eraginpean egon daitekeelako susmo sendoa badago (sintomatologiagatik eta jatorriagatik), komeni da, lehenik eta behin, pertsona horri mediku-kontsulta egiteko eskatzea. Eta ezezkoa emanez gero, osasun zerbitzuari jakinarazi behar dio turismo-ostatuak, kutsatzea saihestuko duten prebentzio neurriak hartu ahal izan ditzaten.

Arreta neurri gisa, sintomak dituzten pertsonak gelan bertan bisitatu beharko lituzke medikuak, eta saihestu behar da hoteleko kontsultategian gaixo dauden beste bezero batzuekin batera artatzea.

C. Materialak eskuragarri edukitzea

Harrera-lekuan gel edo disoluzio desinfektatzailea izango da (banagailuak gertu ez badaude) erabili eta botatzeko zapiak eta zabor-poltsak. Ez da gomendatzen maskaren hornidura, osasun-agintariek agindu ezean.

Erakusmahaia maiz garbitu eta desinfektatu beharko da, eta saihestu beharko da bezeroek manipulatutako elementu gehiegi egotea.

D. Urruntze sozialerako eta garbiketarako neurriak

Harrera-lekuko langileen kutsatzeak saihesteko, bezeroekin edo beste langile batzuekin besarkadak, musuak edo eskuak estutzea saihestea gomendatzen da. Pertsona horiekin objekturik ez partekatzea ere gomendatzen da.

Bezero-langile bakoitzaren artean objektuak trukatu ondoren (ordainketa-txartelak, billeteak, boligrafoak, etab.), eskuak desinfektatuko dira.

- **Toki itxietako aktibitateentzat edukiera:**
 - 1000 lagunetik gorako ekintzak bertan behera geratzen dira.
 - 1000 lagunetik berako ekintzetan haiek edukiera heren batetara murriztu behako dute, gutxienez metro bateko distantzia tarte bermatzeko.

4.3. ZERBITZU TEKNIKOAK ETA MANTENU LANEKOAK

A. Ontzi-garbigailua

Ontzi-garbigailu guztien funtzionamendua egiaztatu behar da, lortutako tenperaturak (urberritzean 80°C-tik gorakoak) eta produktu kimikoen dosifikazioa egokiak izan daitezen

B. Aire girotua

Klimatizazioa 23 eta 26 °C arteko giro-tenperaturan mantentzea gomendatzen da, aire nahikoa berritzen dela ziurtatuz. Aire girotuaren sistema berrikusi behar da, eta bereziki iragazkien garbiketa.

C. Banagailuak

Gutxienez egunero berrikusi behar da xaboi-banagailuen, gel desinfektatzailearen, erabili eta botatzeko paperaren eta abarren funtzionamendua, eta matxurak dituzten ekipoak konpondu edo ordeztu behar dira. Halaber, bezero guztientzako bainugeletako komun-ontzien eta iturrien funtzionamendua zaindu behar da.

E. Gaixo egon daitezkeen bezeroen logeletan konponketak egitea

Konponketak behar dituzten gaixotutako bezeroen logeletara sartzeko bezeroak barruan daudenean, mantentze-lanetako langileek maskara, eskularru eta mantalak behar bezala erabiliz babestu beharko dute, eta horiek bota eta/edo garbituko dira logelatik irtetean. Gainera, eskuak desinfektatu beharko dira. Bezeroak maskara jantzita eraman beharko du langilea gelan dagoen bitartean.

4.4. JANTOKIAK, TABERNAK ETA SUKALDEAK

A. Bezeroak eskuak desinfektatzea

Jantokiko zerbitzuko langileek jangelako sarreran eta irteeran eskuak gel desinfektatzailez garbitzeko gomendatu beharko diete bezeroei.

Tabernarako eta aretoetarako sarbideetan ere desinfektatzailea erabiltzera animatu behar da, sarreran eta irteeran.

B. Elikagaiak manipulatzeko

Bufetetan, maiz aldatu beharko dira pintzak, burruntzaliak eta zerbitzatzeko beste tresna batzuk. Bezeroek elikagaiak eta ekipoak zuzenean manipulatzeko saihestu behar da, bezeroei zerbitzua erraztuko zaie, autozerbitzua minimizatzen. Erabili eta botatzekoak diren material eta objektuei lehentasuna ematea iradokitzen da, zerbitzuaren kalitatearen arabera. Eskularruak erabiltzea gomendatuko da.

C. Langileen jokoak

Zerbitzua ematen duten langileek ez dute maskararik edo erabili eta botatzeko eskularrurik erabiliko, lanpostuaren arriskuen ebaluazioan deskribatutako laneko arriskuak prebenitzeko adierazitakoak izan ezik. Higiene egokia mantendu beharko dute, eskuak maiz garbituz eta desinfektatuz.

Langileak kutsatzea saihesteko, besarkadak, musuak edo bezeroekin edo beste langileekin eskuak estutzea saihestea gomendatzen da. Bezeroekin edo beste langile batzuekin objekturik ez partekatzea ere gomendatzen da.

Ahal bada, edozein bezero edo pertsonaren aurrean metro bateko tartea mantentzea aholkatzen da.

D. Ontziteria eta aretoak garbitu eta desinfektatu

- Ontziteria, mahai-tresnak eta beirateria guztia garbitu eta desinfektatu behar da ontzi-garbigailuan, erabili ez dena baina bezeroen eskuekin kontaktuan egon ahal izan dena barne.
- Mantelak eta ezpainzapiak modu industrialean garbitu behar dira, eta mantelak maizago aldatu. Ahal den neurrian, erabili eta botatzeko elementuak erabiliko dira.
- Zerbitzu bakoitzaren ondoren, aretoak eta jantokiak aireztatu behar dira, leihoak irekiz.
- Zerbitzu bakoitzaren ondoren, gainazalak, banaketa-makinak, ateetako heldulekuak, buffet-mostradoreak eta abar garbitu eta desinfektatu beharko lirateke, eta, oro har, eskuekin ukitu daitekeen edozein gainazal, horretarako ezarritako garbiketa-protokoloak jarraiki.

E. Bezeroak aretoan antolatzea

Areto bakoitzaren aurreikusitako edukiera ahalik eta gehien errespetatu beharko da, 10 metro koadroko 4 pertsonako gehieneko dentsitatea gomendatuz.



Mahaiak kokatzerako orduan aulkitik aulkirako bizkaraldearen arteko distantziak, mahai batetik bestera, metro batetik gorakoa izan beharko luke.

4.5. GARBITZAILEAK ETA GELA-ZERBITZARIAK

A. Garbitzeko eta desinfektatzeko programa

Garbiketa- eta desinfekzio-programan (G+D) ezarritako neurriak zorroztu behar dira, batez ere eremu komunetan (bainugelak, aretoak, haurrentzako guneak, etab.), garbiketa-zerbitzuen maiztasun egokia mantenduz beti.

Arreta berezia jartzea gomendatzen da maiz manipulatzeko diren objektuetan, hala nola, biraderetan, botoietan, eskudeletan, igogailuetan, etengailuetan eta abarretan.

Logela eta eremu komun guztiak egunero aireztatu behar dira.

B. Materialak eskuragarri edukitzea

Garbiketa-orgetan, eskuetarako gela edo disoluzio desinfektatzailea, erabili eta botatzeko zapiak eta eskularruak, amantalak eta zabor-poltsak jarriko dira.

Ostalaritzan, soilik gomendatuko zaie maskarak erabiltzea gaixo dauden bezeroen logeletan edo gaixo daudela susmatu daitekeen (ikertuak) logeletan hipotetikoki sartu beharko liratekeen langileei eta, edonola ere, laneko arriskuen prebentzio-zerbitzuek zehaztuko dute norberak erabili beharreko babes-neurriak.

4.6. HAURRENTZAKO JOLASTOKIAK

Haurren eremuak, jolastokiak, instalazioak eta abar garbitzeko eta desinfektatzeko maiztasun handiagoko programa bat ezarriko da (G+D).

Haurrak zaintzeko ardura duten pertsonak higie pertsonal altua izango dute, eskuak maiz garbitu eta/edo desinfektatuko dituzte. Ez da gomendatzen erabili eta botatzeko maskarak edo eskularruak erabiltzea, babes mota hori behar duten zereginetarako izan ezik.

5. JARDUERA PROTOKOLOA, TURISMO-OSTATU BATEAN KOARENTENA/ISOLAMENDU DEKLARAZIO BATEAN AURREAN

Lehen aipatu den bezala, **establezimendu batean COVID-19 gaixotasuna/diagnostikoa duen pertsona bat detektatzen denean eta establezimenduaren koarentena edo isolamendua deklaratzan denean jarduteko protokoloak osasun-agintariak zehaztuko dituzte**, eta, logikoki, gerentziak/zuzendaritzak ahalik eta lankidetzaz handiena erakutsi beharko du ezarritako protokoloak betetzeko.

Egungo egoera epidemiologikoan, bezero baten edo establezimenduko langile baten baieztatutako kasu bat detektatuz gero, litekeena da kaltetua osasun-zentro batera eramatea (edo langilea bere etxera eraman, osasun-agintarien irizpidearen arabera). Osasun publikoko agintariak egoeraren azterketa egingo dute, infekzioaren transmisioa kontrolatzeko beharrezkoak diren ekintzei buruzko erabakiak hartzeko. Kasu horretan, osasun-agintariak egoera horretarako zehaztutako protokolo espezifikoak ezarriko dira.

Jarraian, gomendio batzuk garatzen dira, horrelako egoeretan beti kontuan hartu behar diren bi alderditan: garbiketa-prozedurak eta informazioaren kudeaketa. Nolanahi ere, beharrezkoa izango da gomendio horiek une oro bateragarriak izatea egoera bakoitzean zehazten diren protokolo ofizialekin.

5.1. GARBIKETA-PROZEDURAK

5.1.1. Baieztatutako kasu bat duen establezimenduaren garbiketa-prozedurak

- Lehenik eta behin, gune guztiak garbitzeko eta desinfektatzeko programak (G+D) berrikusi behar dira, kutsatuta egon daitezkeen azalerak desinfektatzeko prozesua (pertsonek ohikotasunez ukitzen duten guztia: botoiak, heldulekuak, atea, barandak, mostradoreak, txorrotak, etab.) modu egokian eta ahalik eta maiztasun handienarekin egiten dela ziurtatzeko, eskura dauden baliabideen arabera.
- Gomendio horiek berak aplikatu behar dira logelak garbitzeko eta desinfektatzeko (G+D), eta, kasu horretan, logelen artean kutsadura gurutzatua izateko arriskua saihestu behar da, material berberak aurretik desinfektatu gabe erabiltzeagatik.
- Norbera babesteko neurriak: gela bakoitzean erabili eta botatzeko eskularruak erabiltzea gomendatzen da, eta uniformeak egunero aldatzea/garbitzea.
- Gune komunak eta logelak ahalik eta maiztasun handienarekin aireberritzea/aireztatzea gomendatzen da.
- Erabili eta botatzeko edalontziak izatea gomendatzen da, ahoa garbitzeko/irakuzteko, eta logeletan gel desinfektatzailea jartzea.

5.1.2. Covid-19rekin infektatuta dagoen pertsona bat egon den edo dagoen logela bat garbitzeko eta desinfektatzeko prozedura espezifiko

Ahalik eta gehien mugatu beharko litzateke isolatuta dagoen bezero baten logelan sartzen diren osasun arlokoak ez diren langileak.

Establezimenduko langileak ez direnez osasun arloko langileak, eta gaixo dagoen pertsona bat konfinatuta egon daitekeen eremuetara sartzeak segurtasunaren eta osasunaren arloan babes eraginkorra izateko eskubidea urra dezakeenez, prebentzio-zerbitzuak baloratu beharko luke aldez aurretik.

OMEren gomendioetan oinarritutako behin-behineko orientazio-dokumentu batean (2020ko otsaila), "*Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves*" izenekoan, eta betiere osasun-agintariak bestelako araurik ezartzen ez badute, honako ohar hauek har daitezke kontuan:

- Gaixoa bertan dagoenean logelara sartu behar duten hoteleko langile guztiek (gela-zerbitzariak, jantokiko zerbitzariak, etab.) maskara egokiak eraman beharko dituzte, eta atera denean eskuak garbitu edo desinfektatu beharko dituzte, eta, ahal bada, bezeroarengandik metro bat edo biko tarte mantendu beharko dute.
- Zerbitzariak mantal egokia jarriko du, hobeto erabili eta botatzekoa, eta eskularruak jarriko ditu gelara sartu aurretik. Ez da garbiketa-orga gelan sartu behar.
- Oheko arropa eta toallak kendu, eta garbitu arte identifikatutako eta hermetikoki itxitako poltsa batean jarri, garbitegiko langileei horren berri emanez, higienikoki manipulatzeko (arropa zikina ez astindu eta larruazalaren zuzeneko kontaktua saihestu). Garbitu makinaz 60º - 90ºC-ko tenperaturan detergente arruntarekin.
- Ez da tratamendu berezirik behar bezeroak erabilitako arroparako, eta ez da erabili eta botatzeko ontziteriarik behar, aurretik adierazitako babes-neurriak izan ezik.
- Gaixoak erabilitako erabili eta botatzeko materiala (musuzapiak, maskarak, edalontziak, etab.) deuseztatu egingo da hermetikoki ixten den plastikozko poltsa batean sartuz, eta zaborretara botako da.
- Gaixorik dagoen bezeroa logelatik behin betiko irteten denean, garbiketarako material guztia kendu eta ordeztu behar da (*amenitiak*, komuneko papera, garbitzeko poltsak, etab.) eta, ondoren, bota.
- Garbiketa egokia egin eta, ondoren, desinfektatu 1 / 1000 kontzentrazioa duen hipoklorito sodikoaren soluzio prestatu berriarekin (25 zentimetro kubiko lixiba litro bat uretan). Erabili beti behin erabiltzeko papera garbiketa egiteko.

Lixiba komertzialarekin gomendatutako kontzentrazioak lortzeko:

- 50 g/l-ko lixiba komertziala: gehitu 25 ml-ko lixiba litro batean.
- 40 g/l-ko lixiba komertziala: gehitu 30 ml-ko lixiba litro batean.

- Adibidez, "zopa koilarakada" bat 15 ml-ren baliokidea da.
- Lixiba erabili ezin den gainazaletan etanola erabiliko da % 70eko kontzentrazioan.
- Arreta berezia jarri komun-ontziak eta ukipen-gainazalak (biraderak, etengailuak, telefonoak, telebistako edo aire girotuko urrutiko kontrola, mahaitxoak, etab.) garbitzeko.
 - Oro har, ez da beharrezkoa izurriteak kontrolatzeko enpresa baimendu batek desinfekzio kimikorik egitea.

5.2. INFORMAZIOAREN KUDEAKETA

Garrantzitsua da KOMUNIKAZIO POLITIKA ETA INFORMAZIO-FLUXUAK definitzea

COVID-19 koronabirus bidezko egungo egoera epidemikoaren testuinguruan establezimenduari eragiten dion edozein egoeraren aurrean, **krisi-batzordearen** bidez, inplikaturako estamentuei informazioa emateko politika argi eta koordinatua definitu behar da, bai eta estamentu bakoitzerako bozeramaile bakarra ere: komunikabideak eta gizarte mailakoak, osasun-agintariak, bezeroak, agentziak eta enplegatuak.

5.2.1. Bezeroei jakinaraztea

Osasun-agintariak eman behar diete informazioa bezeroei, hoteleko zuzendaritzarekin eta, beharrezkoa izanez gero, bitartekaritza enpresekin adostuta.

5.2.2. Komunikabideak / sare sozialak

Hedabideei eman beharreko informazio hori osasun-agintarien kanalen bidez eman behar da lehentasunez, eta establezimenduekin adosten saiatu behar da. Establezimenduak bozeramaile bakarra edukiko du eta hark hitz egingo du komunikabideekin, eta saihestu behar da hainbat pertsonak egoeraren berri ematea eta iritzia ematea.

Eskematikoki eta OMEn arabera, irizpide hauek ezarri dira:

- 1) **Konfiantza sortzea komunikazio eraginkorrerako oinarri gisa.** Helburu garrantzitsuena krisia kudeatu eta informazioa ematen duten arduradunengan herritarren konfiantza sortzea, mantentzea edo berrezartzea da. Konfiantza horri esker, herritarrek badakite agintariak osasuna zaintzeko jarduten ari direla, gomendaturako kontrol-neurriak betetzen ari direla eta, beraz, agerraldiari aurre egiteko prozesua bizkortzen ari dela.
- 2) **Hasieratik komunikazioa egotea.** Agerraldi bat dagoen momentuan informazioa helaraztea da estrategiarik onena, eta egun bakoitza garrantzitsua den egoera batean lagundu egiten du. Berandu iragartzen badugu badirudi informazioa ezkutatzen ari garela, eta kezkatuago gaudela antsietate publikoa saihesteagatik eta merkataritzatik eta turismotik datozen diru-sarrerak galtzeagatik, osasun publikoa babesteagatik baino.
- 3) **Gardentasuna izango da agerraldiaren kudeatzaileen eta herritarren arteko erlazioa bideratuko duena.** Oro har, gardentasun handiagoa izateak konfiantza handiagoa eragiten du. Gardentasunak ere baditu mugak, hala nola pazienteen edo enpresen datu konfidentzialak, eta horiek ez dira publiko egingo arrazoi etiko eta legalengatik.



- 4) **Herritarren ardura errespetatzea**, haien osasunari eta familien osasunari eragiten dienari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea baitute. Gaur egun, arriskuen komunikazio eraginkorra, aditu teknikoen eta publikoaren arteko elkarrizketa gisa hartzen da. Agerraldi baten komunikazioak hobeto funtzionatzen du inplikaturako sektore guztien iritzia kontuan hartzen direnean.
- 5) **Informazioak agerraldiaren kudeaketaren zati garrantzitsua izan behar du hasieratik**. Larrialdi baten gertatzen denean, emango den informazioa ez da azken minutuan erabaki behar; aldez aurretik aurreikusi ez den agerraldi baten komunikazioa porrotera kondenatuta dago askotan.

6. ZALANTZAK ARGITZEA

6.1. AIRE-GARRAIOAK KONTRATATZEA

6.1.1. Beharrezko informazioa biltzea

Une honetan **Osasunerako Mundu Erakundeak ez du murrizketarekin gomendatzen bidaiei dagokienez**. Informazioa egoeraren bilakaeraren arabera eguneratuko da.

Hala ere, zuhertasun-printzipioari jarraituz, osasun publikoaz arduratzen diren erakundeek, autonomikoek zein Estatukoek, **kaltetutako eremuetara EZ bidaiatzea gomendatzen dute**, behar-beharrezkoa ez bada behintzat. Osasun arloan gomendio nagusia kontu handiz ibiltzea da, Osakidetza bere jardunean egiten duen bezala.

Kontsumitzaileak koronabirusak (COVID-19) eragindako herrialde edo eremuetako batera bidaiatzen badu), **agintari eskudunen gomendio ofizialak kontsultatu beharko ditu**. Erakunde horiek egoerari buruzko informazioa, bidaiarientzako prebentzio- eta segurtasun-neurriak, larrialdietako telefono-zenbakiak eta elikagaien prebentzioari eta kontsumoari buruzko jarraibideak ematen dituzte.

Gainera, **bidaiatu aurretik**, webgune hauek kontsultatu behar dira:

- Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila
- Kanpo Arazoetako, Europar Batasuneko eta Lankidetzako Ministerioa.

Bidaiatu aurretik, **Aire Segurtasunaren Espainiako Agentziaren** web-orria kontsultatzea gomendatzen da. Bertan, koronabirusaren hedapenaren ondorioz hegaldiak bertan behera utzi dituzten bidaiari guztiei jakinarazten zaie informazioa jasotzeko, Laguntza jasotzeko eta dirua itzultzeko edo ordezkoko garraiorako eskubidea dutela. Aireportuen, tren geltokien, garraio enpresen eta bidaia agentzien webguneak kontsultatzea ere gomendatu dute.

6.1.2. Kontratututako hegaldi bat bertan behera uzten denean

Koronabirusaren hedapenaren ondorioz hegazkin-konpainiek **hegaldiak bertan behera uztearen ondorioz kaltetutako aire-bidaiariak** informazioa jasotzeko, laguntza jasotzeko eta dirua itzultzeko edo ordezkoko garraiorako eskubidea dute, 261/2004 (EE) Erregelamenduan xedatutakoaren arabera:

- **Informazioa jasotzea:** hegazkin-konpainiak bertaratze- eta konpentsazio-baldintzak jasotzen dituen inprimaki bat entregatu behar dute.
- **Laguntza jasotzea:** behar adina janari eta edari, bi telefono-dei edo posta elektronikorako sarbidea, eta, beharrezkoa izanez gero, ostatu-gau bat edo gehiago, bai eta aireportuaren eta ostatuaren arteko garraioa ere.
- **Dirua itzultzea edo ordezkoko garraioa eskaintzea** azken helmugaraino, non konpainiak hiru aukera eskaini behar dituen.

Airelineak bere betebeharrak betetzen ez baditu eta erabiltzaileak bere eskubideak errespetatu ez direla uste badu, konpainiari erreklamazioa aurkeztu behar dio, eta erantzunik jasotzen ez badu edo erantzuna egokia ez bada, **Aire Segurtasuneko Estatu Agentzian (AES)** erreklamazioa aurkez dezake inolako kosturik gabe.

6.1.3. Hegaldia bertan behera utzi ez denean

Airelineak **ez badu bertan behera utzi** koronabirusak (COVID-19) kaltetutzat jo dituen herrialde edo eremuetako baterako hegaldia, aire-garraioaren erabiltzaileei gomendatzen zaie **garraio-kontratua** formalizatu duten **konpainiari edo agentziari kontsulta egitea**; kontratuaren baldintzak egiaztatzea; eta, **bidaia-asegurua** izanez gero, kontsultatzea hegaldia bertan behera utz dezaketen jakiteko.

6.2. OSTATUAK ETA BESTE TURISMO ZERBITZU BATZUK ERRESERBATZEA ETA BERTAN BEHERA UZTEA

6.2.1. Bidaia konbinatu bat kontratatu denean

Bidaia konbinatu baten aurrean gaude bi bidaia-zerbitzu mota edo gehiago batera kontratatzen direnean, hala nola garraioa, ostatua edo beste turismo-zerbitzu batzuk (azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak onartutako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bateginaren 151.1.b) artikulua).

Ondorio horietarako, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren 151.1.g) eta h) artikuluen arabera, honako hauek dira:

- **Bidaia konbinatuaren "antolatzailea"**: zuzenean, beste enpresaburu baten bitartez edo beste enpresaburu batekin bidaia konbinatzen dituen eta bidaia konbinatuak saltzen edo eskaintzen dituen enpresaburua, edo on line erreserba-prozesuetan bidaiariaren datuak beste enpresaburu bati helarazten dizkion enpresaburua.
- **"Txikizkaria"**: antolatzailea ez den enpresaburua, antolatzaile batek konbinatutako bidaia saltzen edo eskaintzen dituen.

a) Bidaia bertan behera uztea hasi aurretik.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren 160.2 artikulua honako hau aurreikusten du: "helmugako lekuan edo inguruetan gertatutako **inguruabar saihestezin eta ezohikoek modu nabarmenean eragiten badiote bidaia konbinatuari edo bidaiariak helmugara eramateko garraioari**, bidaiariak eskubidea izango du bidaia hasi baino lehen kontratua suntsiarazteko inolako zigorrarik ordaindu gabe. Hala eginez gero, bidaiariak eskubidea izango du ordaindutako diru kopuru guztiak itzul diezazkioten, baina ez du konpentsazio gehigarri bat jasotzeko eskubiderik izango".

Beraz, **kasu bakoitza zehazki aztertu** beharko da bidaia konbinatutako kontratua (bere osotasunean) suntsiarazteko eskubidea justifika dezaketen inguruabar saihestezinak eta apartekoak gertatzen diren, gasturik gabe. Inguruabar horiek gertatzen ez badira eta erabiltzaileak bidaia bertan behera utzi nahi badu, kontratuan hitzartutako zigorra kobratu ahal izango da.

b) Antolatzaileak bidaia aldatzea, bidaia hasi aurretik.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren 159.2 artikulua honako hau ezartzen du: Bidaia konbinatua hasi aurretik **antolatzaileak** bidaia zerbitzuen ezaugarri nagusietakoren batean **funtssezko aldaketa egin beharra badauka**, bidaiariak aukera izango du proposatutako aldaketa onartzeko edo zigorrarik ordaindu gabe kontratua suntsiarazteko, zentzuzko epe batean, zeina antolatzaileak zehaztuko baitu, baita

ordezko bidaia konbinatua onartzeko. Ordezko bidaia hori, ahal bada, kalitatez lehengoaren parekoa edo hobea izango da.

c) Ostatu turistiko bateko egonaldia luzatzea, bidaia-ariaren itzulera bermatu ezin delako.

Turismo-erabiltzaileak kontratatutako egonaldiaren iraupena luzatu behar badu, agintarien erabaki baten ondorioz bere jatorrizko lekura itzultzea ezinezkoa bada (adibidez, dagoen herritik irteteko mugak ezartzen direlako edo garraioa eten delako), **bidaia konbinatuaren antolatzaileak edo, hala badagokio, txikizkariak bere gain hartu beharko du ostatuaren kostua, gehienez ere hiru gauetan**, ahal bada, kontratatutakoaren kategoria bereko establezimenduetan (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren 161.7 artikulua)

Hiru gaueko muga ez zaie aplikatuko desgaitasuna edo mugikortasun murriztua duten pertsonei (Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006ko uztailaren 5eko 1107/2006 (EE) Erregelamenduaren 2.a) artikulua definizioaren arabera, aireko garraioan desgaitasuna edo mugikortasun murriztua duten pertsonen eskubideei buruzkoa), ez eta haien laguntzaileei, haurdun dauden emakumei eta lagundu gabeko adingabeei ere, eta laguntza mediko berezia behar duten pertsonei, baldin eta haien premia bereziak antolatzaileari edo, hala badagokio, txikizkariari, jarduera hasi baino gutxienez berrogeita zortzi ordu lehenago jakinarazi badizkiote

Bidaia-ariaren eskubideei buruzko **Europako araudiak**, bidaia-aria aberriratzeko garraio-bideei aplikagarri zaienak, epe luzeagoak ezartzen dituenen, aldi horiek aplikatuko dira.

d) Turismo-ostatuan egonaldia luzatzea, agintariak hala erabakita.

Agintarien erabaki batek ostatuko egonaldia luzatzera behartzen badu (adibidez, ostatuan koarentena dekretatzeagatik), uler daiteke establezimenduak gastuak ordaindu behar dituela, baina, **oraingoz, ezin da irizpide argirik aurreratu.**

e) Bidaia zati batean bertan behera uztea, hasita dagoenean:

Turismo-erabiltzaileak ostatuari edo bidaia-ari amaiera ematea erabakiko balu, aldezturik itzuliz, betiere zerbitzuak ematea eragozten duen arrazoi espezifikorik ez badago; printzipioz, bidaia konbinatuko kontratuaren arabera dagozkion ezerezte-gastuak kobratu ahal izango lirateke.

6.2.2. Kontratazioa bidaia konbinatu baten parte izan gabe egin denean

a) Helmugara iritsi aurretik ezereztea.

Turismo-erabiltzaileak erreserba bertan behera uzten badu **agintariak zerbitzua ematea eragozten duen erabakirik hartu gabe, printzipioz**, hitzartutako ezerezte-gastuak kobratu ahal izango dira.

Agintarien erabaki baten ondorioz **zerbitzua ezin bada eman**, kontratua, ezinbesteko arrazoiak direla eta, suntsiarazi dela ulertuko da, eta prezioa itzuliko da, ezerezte-kosturik eta kalte-ordainik gabe.

b) Turismo-ostatuan egonaldia luzatzea, agintariak hala erabakita.

Agintarien erabaki batek ostatuko egonaldia luzatzera behartzen badu (adibidez, ostatuan koarentena dekretatzeagatik), uler daiteke establezimenduak gastuak ordaindu behar dituela, baina, **oraingoz, ezin da irizpide argirik aurreratu.**

Ondorio horietarako, **ez dago alderik** egonaldia bidaia konbinatu edo bereizitako baten zati gisa kontratatzen bada, ostatua luzatzea agintarien erabaki baten ondorio zuzena baita, eta, beraz, ez ginateke kontratuaren egikaritze kontu baten aurrean egongo.

Logikoa denez, agintarien erabakiak **ez badio turismo-erabiltzaileari eragozten ostatua uztea**, ez legoke inolako betebeharririk ostatuaren aldetik. Hori gertatuko litzateke, adibidez, helmugan koarentena balego edo garraibideak etengo balira.

c) Turismo-zerbitzua, behin hasita, partzialki ezeztatzea.

Kontratutako ostatuari edo zerbitzuari amaiera ematea erabakiko bazenu (txangoak, adibidez), aldeztatik itzuliz, baldin eta zerbitzuak ematea eragozten duen **arrazoi espezifikorik ez badago**; printzipioz, sinatutako kontratuaren arabera dagozkion ezezte-gastuak kobratu ahal izango lirateke.

6.3. JARDUNBIDE EGOKIEN GOMENDIO OROKORRA, TURISMO-ENPRESEN ETA -ERABILTZAILEEN JARRERAK BATERATZEN SAIAZTEKO

Jardunbide egokiak aplikatzea gomendatzen dugu, ahal den neurrian, turismo-sektoreko enpresen eta erabiltzaileen posizioak bateratzeko. Komenigarria **litzateke kontratuak suntsiarazteko edo aldatzeko adostutako formulak bilatzea**, kontratatutako zerbitzuak ezeztatze edo geroratzeko baldintzak malgutuz.

Salbuespenezko egoera baten aurrean gaude, eta osasun-agintariak **gomendio orokor** bat egiten dute kaltetutako eremuetara **ez bidaiatzeko**, salbu eta behar-beharrezkoa denean, zuhurtasun-printzipioari jarraikiz.

Bestalde, oraingoz, **ziurgabetasun egoera** batean gaude krisi honek ekar ditzakeen ondorio pertsonal eta ekonomikoen inguruan. Ikuspegi juridikotik, egoera **ezinbesteko kasu** gisa interpreta litekeela planteatzen ari dira, eta horrek oinarrituko luke kontratu turistikoak suntsiaraztea. Auzia, azken batean, **auzitegiek ebartziko dute**, alde guztiekin adostutako konponbide batera iristen ez bada.

Horregatik guztiagatik, gomendagarria litzateke, ahal den neurrian, **malgutasunez jokatzeko**, bertan behera uzteko aukera emanez edo erabiltzaileei bidaiatzeko aukera desberdinak eskainiz. Era berean, gogorarazten da komeni dela kontratatutako **aseguruen estaldura** kontsultatzea.

7. ERREGISTROA

- Langilearen adierazpena: irakurri dut eta ados nago

8. LOTUTAKO DOKUMENTAZIOA

Jarraian, protokolo hau egiteko erabilitako informazio-iturri ofizialak deskribatzen dira.

ERANSKINAK. Kontsultatu webgunea informazio eguneraturako, informazio hori etengabe berrikusten ari baita:

	http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/recomendaciones_coronavirus/es_def/adjuntos/cartel_infecc_coronavir_us_es.pdf
	Qué debes saber del nuevo coronavirus: Infografía Archivo pdf.
	Preguntas y respuestas sobre COVID-19 Archivo pdf.
	Recomendaciones para viajeros procedentes de zonas afectadas Archivo pdf.
	Recomendaciones para viajeros que se dirijan a las zonas afectadas
Bidaia-erantzako informazio-txartelak eta -kartelak: Cartel castellano CORONAVIRUS COVID-19  Cartel chino CORONAVIRUS COVID-19  Cartel inglés CORONAVIRUS COVID-19  Tarjeta castellano-chino CORONAVIRUS COVID-19  Tarjeta castellano-inglés CORONAVIRUS COVID-19  Recomendaciones para prevenir el Coronavirus OSAKIDETZA 	
Bideoak  	
	Coronavirus 2019-nCoV Info Tips for Restaurants