



**HIGIENE- ETA OSASUN-ARLOKO SEGURTASUN-PROTOKOLOA, JATETXE-ARLOKO
SEKTOREARENTZAKO**

Protokolo irekia da honako hau, eta informazio, gomendio edo jarraibide berriak erantsiko zaizkio, COVID-19aren bilakaeraren arabera.

(Azken eguneratzea: 2020/05/08)



AURKIBIDEA:

1. XEDEA.....	4
2. ERANTZUKIZUNAK.....	4
3. BIRUSAREN AURREAN BABESTEKO NEURRI OROKORRAK	5
4. ANTOLAKETA-NEURRIAK	5
4.1 ZUZENDARITZA/GERENTZIA	5
4.2 ANTOLAKETA.....	7
4.3 PRESTAKUNTZA	8
5. HIGIENE-NEURRIAK	9
5.1 NORBERAREN HIGIENEA	9
5.1.1 Eskuen higiena.....	9
5.1.2 Arnas-etiketa:.....	10
5.2 LANGILEEN JARRERA	10
5.3 GARBIKETAKO LANGILEENTZAKO BERARIAZKO NEURRIAK	11
5.4 GARBIKETA ETA DESINFKEZIO PROZEDURA	12
6. ZERBITZUA EMATEKO NEURRIAK	13
6.1 OROKORRAK.....	13
6.1.1 Segurtasun-distantzia.....	13
6.1.2 Edukiera.....	13
6.2 LEHENGAIK JASOTZEA.....	14
6.2.1 Urruntze sozialeko neurriak	14
6.2.2 Higiene-eta osasun-neurriak	14
6.3 LEHENGAIK BILTEGIRATZEA	14
6.3.1 Urruntze sozialeko neurriak	14
6.3.2 Higiene-eta osasun-neurriak	14
6.4 SUKALDEA.....	14
6.4.1 Urruntze sozialeko neurriak	15
6.4.2 Higiene-eta osasun-neurriak	15
6.5 ZERBITZUA EMATEA	15
6.5.1 Bezeroentzako arreta	15
6.5.2 Etxez-etxeko banaketa	15
6.5.3 Etxera eramateko janaria	16
6.5.4 Barrako zerbitzua	17
6.5.5 Jantoki-zerbitzua	17
6.5.6 Terrazako zerbitzua	18
6.5.7 Kobratzea	19



6.5.8	Komunak.....	20
7.	GAIXOTASUNAREN, HARREMAN ESTUEN ETA LANGILEEN ZAURGARRITASUNAREN KUDEAKETA.....	20
8.	HARREMANETARAKO	22
9.	ERREGISTROA.....	22
10.	ZERIKUSIA DAUKAN DOKUMENTAZIOA.....	22
11.	I. ERANSKINA	24



1. XEDEA

Jatetxe-arloko enpresei gomendio sorta eskaintzea da protokolo honen xedea, **langileak nahiz kontsumitzaileak COVID-19 birusarekin kutsatzea eta gaixotzea prebenitzeari begira**, betiere indarrean dagoen legediari kalterik egin gabe

Covid-19aren gaur egungo testuinguruak protokoloak ezartzera behartzen gaitu, instalazioak berriz irekitzeak komunitate mailan kutsatzeko arriskua areagotu ez dezan.

Protokolo honek erreferentzia bat izan nahi du, eta sektorearentzat ulerterraza den segurtasun-neurrien bilduma bat dauka.

Horretarako aintzat hartu dira Osasun Ministerioak, Industria, Merkataritza eta Turismo Ministerioak, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak, Eusko Jaurlaritzaren Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak eta OSALAN-Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundeak eman dituzten askotariko jarraibide eta gomendioak.

2. ERANTZUKIZUNAK

Guztion erantzukizuna da pertsonen eta enpresetako kide guztien segurtasuna zaintzea, eta, horretarako, Laneko Arriskuak Prebenitzeari buruzko Legeak berak xedatzen dituen bideak nahiz eskudun osasun-agintariak adierazten dituzten neurriak jarraitu behar dira.

Langileak laneko arriskuen aurrean babesteko arduradunak enpresaburuak badira ere, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko arduradunak zerbitzu-emalleak diren bezalaxe, gizarteko agente guztiok jardun behar dugu **ERANTZUKIZUNEZ**, hala administrazioak eta herritarrek, nola enpresek eta enplegatuek.

Guzti-guztiok dugu erantzukizunaren zati bat, denon artean lortu behar baitugu **gure jatetxeetan segurtasun higieniko-sanitarioa bermatzea**.



3. BIRUSAREN AURREAN BABESTEKO NEURRI OROKORRAK

Osasun Ministerioak honako babes-neurri orokor hauek nabarmendu ditu:

- Pertsonen arteko bi metroko distantzia.
- Eskuak urarekin eta xaboiarekin garbitzea eta, horiek eduki ezean, soluzio hidroalkoholiko batekin garbitzea:
 - o Eskuak maiz garbitzea da mikroorganismoen transmisioa prebenitzeko neurririk errazena eta eraginkorrena, Covid-19a barne, xaboiaren substantzia surfaktatzaileekin mikroorganismo horien bilgarri lipidikoa desaktibatzen baita.
 - o Ez da zertan xaboi desinfektatzaileak erabili: eskuak garbitzeko ohiko xaboiak, solidoak zein likidoak, nahikoak dira. Igurtziaren iraupena da garrantzitsua, gutxienez 40-60 segundokoa izan behar baitu.
 - o Soluzio hidroalkoholikoren bat erabiltzea da beste aukera bat, baina kontuan hartu ez dela eraginkorra izango eskuak zikin samar badaude. Horrelakoetan, eskuak urarekin eta xaboiarekin garbitu behar dira.
- Norberaren gauzak aldizka garbitu eta desinfektatzea; hala nola, betaurrekoak, mugikorrak, teklatuak, arratoiak, txartelak eta abar.
- Honako hauek dira gune komunitario hartu behar diren prebentzio-neurriak: eremuak behar bezala aireztatu behar dira, askotan ukitzen diren gainazalak egunero garbitu behar dira, eta behin bakarrik erabiltzeko eskularruak jantzi behar dira.

Neurri hauek zehaztuko dituzte bezeroek nahiz jatetxeen-arloko sektoreak hartu behar dituzten gainerako neurriak.

4. ANTOLAKETA-NEURRIAK

4.1 ZUZENDARITZA/GERENTZIA

Zuzendaritzari edota gerentziari dagokio establezimenduan jazotzen den edozein gertakari kudeatzea, eta, besteak beste, honako kontu hauek aintzat hartu beharko ditu:



- **Krisi-batzorde bat sortu:** Establezimenduak lantalde bat osatu beharko du edo arriskua kudeatzeko arduradun bat izendatu. Lantalde horrek bere gain hartuko du Covid-19aren arrisku higieniko-sanitarioak minimizatzeko estrategiak definitzea eta erabakiak hartzea.
- Batzorde bat antolatzea gomendatzen da inplikaturako sailtako arduradunekin, kanpo-aholkulariekin (juridikoak eta sanitarioak) eta osasun-agintariekin. Osasun-krisiaren kudeaketarekin lotutako ekintza guztiak krisi-batzordeak kudeatu behar ditu, prebentzio-neurriak ezartzetik hasi eta prentsarekin, langileekin, bezeroekin eta hornitzaileekin komunikatzeko politiketaraino. Langileen legezko ordezkarietara, halakorik balego, eta/edo segurtasun- eta osasun-batzordeei jakinaraziko zaie.
- **Baliabideak eduki:** osasun-agintarietara gomendaturako prebentzio-neurri guztiak garatzeko baliabide ekonomiko eta estrategiko nahikoak eduki behar dira.
 - Enpresak norbera babesteko ekipamenduak jarri beharko ditu arriskuak saihestu ezin direnean edo babes kolektiboko baliabide tekniko bidez edo lana antolatzeko neurri edo prozeduren bidez behar beste mugatu ezin direnean.
 - Enpresak garbiketa-produktuen eta babes-ekipamenduen stocka hobetu beharko du, une oro erabilgarri egongo direla ziurtatzeko: baita eskuetarako gelarena edo disoluzio desinfektatzailea, erabili eta botatzeko zapiak eta eskularruak, amantalak eta zabor-poltsak. Aztertu stocka egunero.
 - **Soluzio hidroalkoholiko desinfektatzaileak** erostea eta establezimenduan banatzea gomendatzen da, jendeari arreta emateko postuetan jartzeko, bezeroek nahiz langileek erabiltzeko.
- **Ekintzen erregistroa sortu:** abiatzen diren ekintzak erregistratzeko liburu edo agenda bat egitea gomendatzen da, data, ordua, arduradunak eta abar zehaztuta, eta sor daitekeen dokumentazio guztia gordetzea: garbiketa-parteari, mantentze-lanen kanpo-kontrolak, zerbitzu albaranak, laneko bajak, etab. hartutako prebentzio-neurrien trazabilitatea ziurtatzeko.
- Langile guztiak **informatzea eta trebatzea** establezimenduak hartu dituen segurtasun-neurri higieniko-sanitarioen inguruan. «Segurtasun-protokoloarekiko adostasuna erakusteko adierazpena» betetzea, langileek protokolo hau irakurri dutela eta ados daudela egiaztatuz (ikus 9. atala).
- Hala bada, laneko arrazoiengatik **joan-etorriak** egin behar dituela adierazten duen banakako **ziurtagiria** emango zaie langile guztiei, alarma-egoerari dagokionean.
- Enplegatu bat, modu isolatuan, Covid-19agatik kasu baieztatua edo susmagarria (ikertua) izanez gero, lanera joateari uko egin beharko dio emaitza negatiboak baieztatu arte edo osasun-agintarietara infekzioa amaitutzat eman arte, kasuaren arabera. (Ikus 7. kapitulua). Antzeko neurri bat hartuko da **langilea Covid-19a duen kasu batekin harreman estuan dagoenean**.



4.2 ANTOLAKETA

- **Egokitu**, ahal den neurrian, **lanpostuen antolaketa**, pertsonen zirkulazioaren antolaketa, espazioen banaketa (harrera-guneak, elaborazio-guneak, jantokiak, altzariak, etab.), txanden antolaketa eta establezimenduan dauden gainerako lan-baldintzak, pertsonen arteko segurtasun-distantziak (2 metrokoak edo Osasun Ministerioak unean-unean eskatzen dituenak) mantentzeko aukera bermatzeko.
- **Planifikatu lan-zereginak eta -prozesuak**, langileen arteko segurtasun-distantzia mantentzeko eta haien arteko kontaktua minimizatzeko (adibidez, barrako edo aretoko langileak sukaldean ez sartzea).
- Baloratu **txandak jartzeko** beharra, langile berak txanda-talde berberetan kontzentratzeko.
- Lantokira modu mailakatuan **sartu eta irten**, langileek puntako orduetan pilaketarik izan ez dezaten.
- Langileen **komunetan eta aldageletan** eskuak garbitzeko xaboa eta/edo soluzio hidroalkoholikoa, eskuak lehortzeko papera eta eskuz eragiten ez den estalkidun paperontzia (zabor-poltsarekin) eduki.
- **Jarri kartelak** komunetan eta aldageletan, higiene-neurriak, eskuak maiz garbitu behar direla eta, behar izanez gero, eskularruak eta maskarak erabili behar direla gogoraraziz.
- Bertan behera utzi **hatz-markan oinarritutako fitxaketa**, beste edozein sistemarekin ordezkatzuz, edo, bestela, erabilera bakoitzaren aurretik eta ondoren, 70º-ko alkohol propilikoarekin fitxatzeko gailua desinfektatu, langileak hartutako neurriari buruz ohartaraziz.
- Saihestu **lantoki barruan egin beharreko lan-bilerak**, ahal den neurrian, eta, egin behar badira, eremu zabal batean egin, pertsonen arteko segurtasun-distantzia ahalik eta urrunen egon dadin, bezeroengandik ahalik eta urrunen, eta inoiz ez eremu komunetan.
- **Ez partekatu** lantokian egon daitezkeen **gune komunak**, atsedenlekuak, *office*-a eta abar. Instalazioek neurri horiek bermatzen ez badituzte, erabilera-txandak programatuko dira, betiere segurtasun-distantziak mantenduz.
- Salgaiak mugitzeko edo hornitzeko **karga-jasogailuetan edo igogailuetan**, gehienez ere pertsona bat egongo da, edo gehiago, 2 metroko urruntzea bermatu ahal bada. Nolanahi ere, ahalik eta gutxien erabiliko dira. Pertsona batek baino gehiagok igo behar badute eta langileen babesa ziurtatu ezin bada, arnas-babesa erabiltzea gomendatu ahalko da. Prebentzio-zerbitzuaren jarraibideak jarraituz erabiliko da babesa.
- Kontraten, bezeroen eta hornitzaileen **bisitak ahalik eta gehien murriztuko dira**. Establezimenduan zerbitzu eman behar duten kontratek bertako langileen segurtasun-neurri berberak hartuko dituzte. Ahal den guztietan, ordutegi komertzialetik kanpo.
- **Eskuragarri jarri** gel desinfektatzaileak eta eskuak lehortzeko papera, betiere lokalaren sarreran eta une oro erabiltzeko moduan.



4.3 PRESTAKUNTZA

- **Informazioa eta prestakuntza** funtsezkoak dira langileen artean antolamendu-, higiene- eta teknika-neurriak ezarri ahal izateko, gaur egungo egoera berezian. Bermatu egin behar da langile guztiek ezartzen diren neurri espezifikoek buruz berariazko informazioa eta prestakuntza eguneratua dutela.
- Langileen informazioak eta prestakuntzak **Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legean** ezarritako guztia bete behar dute
- Funtsezkoa da langileentzako **Urteko Prestakuntza Planean** higiene- eta osasun-segurtasun alorreko gaiak jasotzea, besteak beste.
- Higiene- eta prebentzio-neurriak sustatuko dituzten **kartelak eta seinaleztapena** ugarituko dira. Azpimarratu beharra dago oso garrantzitsua dela informazioa eta prestakuntza egokitzen joatea, eskudun agintaritzak eguneratzen dituen neurrien arabera. Horretarako, neurrien jarraipen etengabea egin behar da.

5. HIGIENE-NEURRIAK

5.1 NORBERAREN HIGIENEA

5.1.1 Eskuen higieena

ESKUAK GARBITZEA da infekzioa prebenitzeko eta kontrolatzeko neurri nagusia (OME-Osasunaren Mundu Erakundearen gomendioa).

Koronabirus: ESKUAK BEHAR BEZALA GARBITZEKO JARRAIBIDEAK

Coronavirus: INSTRUCCIONES PARA LAVARSE LAS MANOS ADECUADAMENTE



- Jarraitu Osasun Sailak ezarritako eta enpresaren **Autokontrol Sanitarioko Plan Orokorrean edo AAKPK/HACCP estandarrean** definitutako higie- eta osasun-gomendioak.
- Saihestu beste pertsona batzuekin harreman estua edukitzea.
- Eskularruak erabiltzeak ez gaitu eskularruak garbitzetik salbuesten, eta behar besteko maiztasunaz garbituko ditugu. Eskularruak erabiliz gero, eskuak garbitzeko jarraibide orokorrak ezarri behar dira.
- Eskularruak honela kendu behar dira, irudian agertzen den bezala:



5.1.2 Arnas-etiketa:



- Eztul edo doministiku egitean estali ahoa eta sudurra paperezko musuzapiekin, eta gero, bota estalkia eta pedala duen zaborrontzi batera.
- Paperezko musuzapirik eduki ezean, egin eztul edo doministiku alkandoraren mahukaren gainean, eskuak ez kutsatzeko
- Saihestu begiak, sudurra edo ahoa ukitzea.
- Praktikatu arnasketarako higiene ohitura egokiak.

5.2 LANGILEEN JARRERA

- COVID-19arekin zerikusia izan dezakeen edozein **sintoma** edukiz gero (eztula, sukarra, arnasteko zailtasuna eta abar), ez joan lanera, eta jar zaitetz harremanetan familia-medikuarekin. Berdin jokatu, COVID-19aren kasu posible, gertagarri edo baieztatu batekin harreman estua izan baduzu.
- Dendetako langileek urarekin eta xaboiarekin garbitu beharko dituzte **eskuak**, bezeroekin gauzaren bat trukutzen duten bakoitzean edo ahal duten aldiro. Ura eta xaboa erabiltzea zaila bada, soluzio hidroalkoholikoak erabiliko dira.
- **Aldagelan**, lanaldia hastean, langileek arropa, oinetakoak eta abar aldatzen dituztenean, eskuak garbitu beharko dituzte, eta, eskularruak erabiltzen badituzte, beharrezkoa denean aldatuko dituzte. Lanpostuan, gel edo soluzio hidroalkoholikoak erabil daitezke, higiene egokia edukitzeko.



- Langileak **kutsatzea saihesteko**, beste pertsona batzuk ez besarkatzea, musukatzea edo eskurik ez ematea gomendatzen dugu.
 - Ahal den neurrian, **ez erabili beste langile batzuen ekipoak eta gailuak**. Beste langile batzuen gauzak erabili behar baldin badira, ordea, areagotu neurriak, eta, ahal bada, desinfektatu erabili aurretik. Ezin bada, garbitu eskuak erabili eta berehala.
 - Bezeroekin edo beste enplegatu batzuekin **gauzak** (adibidez, dirua, ordaintzeko txartelak, boligrafoak eta abar) **ez partekatzea** gomendatzen dugu. Gauzak halaberrez trukatu behar badira, eskuak desinfektatuko dira trukea egin eta gero.
 - Egunero garbitu eta aldatu **laneko arropa**.
 - o Laneko arropa garbitzeko, ahalik eta gutxien manipulatu behar da, leun bildu behar da, eta zuzenean eraman behar da garbigailura (bestela, poltsa batera sartu, garbitzeko tokira eramateko).
 - o Uniformeak egunero garbitzea gomendatzen dugu; hortaz, horien hornidura handitzea azter liteke.
 - Lanerako joan-etorrietan, **banakako garraioa** erabiltzea gomendatzen dugu, Garraio Ministerioak horri buruz eman dituen gomendioak betetzeko eta distantziak ziurtatzeari begira.

5.3 GARBIKETAKO LANGILEENTZAKO BERARIAZKO NEURRIAK

- Garbiketako langileek norbera babesteko ekipamendu egokia erabili behar dute, arrisku-mailaren eta laneko arriskuen ebaluazioaren emaitzaren arabera. Langileek, gutxienez, maskara eta eskularruak erabili behar dituzte. Eskularruak binilo/akrilonitrilozkoak izan beharko lirarteke. Nitrilozko eskularruak erabiliz gero, komeni da gel hidroalkoholikoarekin edo Osasun Ministerioak baliozkotutako beste substantzia biruzida batekin desinfektatzea. Eskularruak erabili eta botatzekoak ez badira, desinfektatu egin behar dira.
- Ekipamendu mota hau gomendatzen da:
 - o Nitrilozko eskularruak, erabili eta botatzekoak ez direnak.
 - o Arnasteko babes-neurriak partikulen aurrean (FFP2 maskarak).
 - o Aurpegia babesteko pantaila.
 - o Erabili eta botatzeko amantala.
- Garbiketa amaitu eta eskularruak eta maskara erantzi ondoren, garbitzaileek eskuetako higienarako prozedura osoa bete behar dute, urarekin eta xaboiarekin. Eskularruak eta maskarak bizitza erabilgarria amaitzean bota egin behar dira, fabrikatzailearen jarraibideen arabera. Estalkidun kuboak prestatuko dira, biltegitratzeko eta ondoren kudeatzeko.



- Hemen deskribatutako zerbitzuak azpikontratatuta badaude, enpresa nagusiak langileek norbera babesteko beharrezko ekipamenduak dituztela ikuskatuko du, eta ezarritako prozeduren arabera dihardutela.

5.4 GARBIKETA ETA DESINFKEZIO PROZEDURA

- Areagotu establezimenduko instalazioak eta lan-ekipoak garbitzeko eta desinfektatzeko kontrolak eta antolaketa-neurriak, hau da, indartu **establezimendua Garbitzeko eta Desinfektatzeko Plana** (G+D plana), **Autokontrol Sanitarioko Plan Orokorrean edo AAKPK/HACCP estandarrean** definitutakoa:

- o Garbitu + desinfektatu beharreko gainazalak / ekipoak => (harrera gunea, sukaldea, barra, eskariak jasotzeko gunea, jantokia, aldagelak, komunak,... eta horien parte diren ekipamenduak eta azalerak barne)
- o Erabili beharreko produktua
- o G+Dren maiztasuna
- o G+Dren arduraduna

- Ziurtatu Bioziden Erregistroan inskribatutako desinfektatzaile arruntak (lixiba, alkohol edo ur oxigenatuko disoluzioak) edo detergenteak eta desinfektatzaileak erabiltzen direla.

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

Jarraitu **horiek erabiltzeko zehaztapan teknikoak**, intoxikazioak saihesteko. Establezimendu eta Zerbitzu Bioziden Erregistro Ofizialean (ROESB) inskribatutako enpresetako teknikari gaituek bakarrik erabiliko dituzte espezializatutako langileek erabiltzeko erregistratuta dauden desinfektatzaileak.

- **Instalazioak** behar bezala garbitzeko eta desinfektatzeko, **baldintza egokietan** mantendu beharko dira; horretarako hondatutako guneak konpondu, txukuntasuna mantenduko da, behar ez diren materialak eta gauzak botako dira...
- **Klimatizazioa** giro-tenperaturan (23°C-ren eta 26°C-ren artean) edukitzea eta **airea behar beste aldiz berrizatzea** gomendatzen dugu (gutxienez, egunero bost minutuz aireztatu beharko da). Aire girotuaren sistema berrikusi behar da; bereziki, iragazkiak garbitu edota aldatu beharko dira.
- **Estalkia eta pedala dauzkaten zaborrontziak** jarriko dira, zapiak eta behin erabiltzeko bestelako materiala botatzeko. Askotan garbituko dira.
- Gogoratu:
 - o Ahal den guztietan ekipamendua ontzi-garbigailuan garbitu (tenperatura >80°C)
 - o Hala egin ezean: lehenik eta behin, garbitu ekipamendua/instalazioa/gainazala; bestela, desinfektzioa ez da eraginkorra. Ondoren, desinfektatu ekipamendua/instalazioa/gainazalak.



- Urrats honetan lixiba erabiltzea gomendatzen da, baina merkatuan dauden produktu desinfektatzaile biruzidak ere erabil daitezke. Ez nahastu produkturik, kaltegarria izan daiteke zure osasunerako. Jarraitu beti erabilera-jarraibideei.
- Lixiba erabiltzen baduzu desinfektatzaile gisa, honela diluitu: 20 ml lixiba eta 980 ml ur (litro bat lortuz), edo horren baliokidea, adibidez: 10 ml lixiba eta 490 ml ur (500ml lortuz). Prestatu duzun egunean bertan erabili behar da.
- Desinfektatzaile komertzial bat erabiltzen baduzu, errespetatu etiketaren jarraibideak
- Gauzak desinfektatzeko, materialak horretarako aukera ematen duenean, oihal garbi bat erabil dezakezu soluzio hidroalkoholdunarekin. Bestela, alkohol arrunta erabil dezakezu (% 96ko kontzentrazioa), honela: 70 ml alkohol eta 30 ml ur nahastuta. Ez dago aklaratu beharrik.

6. ZERBITZUA EMATEKO NEURRIAK

6.1 OROKORRAK

6.1.1 Segurtasun-distantzia

- Mantendu 2 metroko **urruntze soziala** (segurtasun-distantzia).
- Informazioa eman segurtasun-distantzia une oro mantendu beharri buruz; horretarako erabili pegatinak, hesiak, seinale bertikalak (informazio-kartelak eta/edo kartel horizontalak, adibidez, lurzoruko segurtasun-lerroa), mugatu gune desberdinak, etab.
Kasu jakin batzuetan, nahiz eta deskribatutako neurri guztiak hartu, pertsonen babesa ezin bada ziurtatu, arnasteko babes-neurriak erabiltzea gomendatu ahal izango da. Langileen kasuan, prebentzio-zerbitzuaren jarraibideen arabera erabiliko da babesa.

6.1.2 Edukiera

- Ezarri gehieneko edukiera, gutxieneko distantziak betetzea ahalbidetuko duena.
- Edukiera lokalaren azalerarekiko eta deseskalatze-fasearekiko proportzionala izango da, eta kartelen bidez erakutsi beharko da establezimenduko sarbidean, bai bezeroak bai langileek ikusteko moduan.
- Era berean, ezarri kontrol neurriak bezeroen sarreran eta irteeran, elkarren artean gurutzatzea saihestuz.
- Ahal den guztietan, bezeroek ate desberdinak erabiliko dituzte sartzeko eta irtetzeko, eta, gune horietan, eskuak garbitzeko baliabide egokiak jarri beharko dira.



6.2 LEHENGAIK JASOTZEA

Une oro bete beharko da enpresaren **Autokontrol Sanitarioko Plan Orokorrean edo AAKPK/HACCP estandarrean** ezarritakoa.

6.2.1 Urruntze sozialeko neurriak

- Salgaiak hartzeko/itzultzeko gune erreserbatu bat egon behar da (berariazko gune bat, mahaia, marka bat zoruan...), salgaiak sartzeko atetik gertu, fisikoki edo aldi baterako gainerako guneetatik bereizita.
- Banaketako langileek ez dute harrera-gune hori gainditu behar.

6.2.2 Higiene-eta osasun-neurriak

- Ezabatu jasotako salgaien bilgarriak.
- Desinfektatu horniduran zehar kanpoaldearekin harremanan egon diren ontziak.
- Desinfektatu ezin diren gaiak, hala nola produktu freskoak, hornitzailearen edukiontzitik establezimenduaren edukiontzira aldatuko dira harrera-gunean
- Albaranak harrera-gune horretan geldituko dira, eta erabilitako gailuak (termometroak, boligrafoak), ahal dela, pertsona berak erabili behar ditu beti.
- Paketeak/eskaerak jaso eta/edo manipulatu ondoren, eremua garbitu eta desinfektatu behar da, eta langileek eskuak urarekin eta xaboiarekin garbitu behar dituzte.

6.3 LEHENGAIK BILTEGIRATZEA

Une oro bete beharko da enpresaren **Autokontrol Sanitarioko Plan Orokorrean edo AAKPK/HACCP estandarrean** ezarritakoa. Neurri hauek hartu beharko dira:

6.3.1 Urruntze sozialeko neurriak

- Errespetatu segurtasun-distantzia, langileak elkarren artean gurutzatzea saihestuz.

6.3.2 Higiene-eta osasun-neurriak

- Antolatu ganberak, biltegiak, apalak edo elikagaiak biltegitzeko guneak.
- Erabili elikagaiak babesteko edukiontzi, ontzi eta bilgarri garbiak.

6.4 SUKALDEA

Une oro bete beharko da enpresaren **Autokontrol Sanitarioko Plan Orokorrean edo AAKPK/HACCP estandarrean** ezarritakoa. Neurri hauek hartu beharko dira:



6.4.1 Urruntze sozialeko neurriak

- Langileen eremuak lurzoruko marken edo antzeko neurrien bidez bereiztea gomendatzen da.

6.4.2 Higiene-eta osasun-neurriak

- Zerbitzu bakoitza hasi aurretik, laneko gainazalen desinfekzio orokorra egin behar da.
- Eskuak garbitzeko konketaren ondoan xaboi-dosifikagailuak egongo dira. Lehortzeko, erabilera bakarreko papera erabiliko da, eta eskuz eragin beharrik gabeko estalkidun zaborrontzi batera botako da
- Zerbitzuko ez den inori ez zaio baimenduko elikagaiak manipulatzeko eremuetara sartzea, ezta, zerbitzuko izanik ere, bere lan-ordutegian ez dagoen inori ere.
- Elikagaien prestaketa-eremuetara egindako bisitak babes-ekipamendu eta jantzi egokiekin egingo dira beti.
- Garbitu maiz elikagaiak manipulatzeko erabiltzen ditugun tresnak.

6.5 ZERBITZUA EMATEA

Une oro bete beharko da enpresaren **Autokontrol Sanitarioko Plan Orokorrean edo AAKPK/HACCP estandarrean** ezarritakoa. Neurri hauek hartu beharko dira:

6.5.1 Bezeroentzako arreta

Urruntze sozialeko neurriak

- Errespetatu segurtasun-distantziak, pilaketak saihestuz.

Higiene-eta osasun-neurriak

- Ipini hidrogel-banagailuak bezeroen eskura, higiene-baldintza hobek egoteko. Langileek gel hori erabiltzeko eskatu behar diete bezeroei.

6.5.2 Etxez-etxeko banaketa

Urruntze sozialeko neurriak

- Establezimenduak gune bat eduki behar du eskaera banatzaileari entregatzeko (barra, mahaia).
- Banaketako langileen pilaketak saihesteko sistema bat ezarri behar da.
- Mota horretako enpresek bermatu egin beharko dute banatzaileek ere bi metroko tartea gordetzen dutela, eskariaren zain daudenean.



Higiene-eta osasun-neurriak

- Banaketa egiten duten langileek maiz garbitu behar dituzte eskuak. Langileak desinfektatzeko alkoholdu sistema bat ematea gomendatzen da, higie hori ahalbidetzeko
- Langileei banakako babes-ekipamenduak emango zaizkie. Eskularruak eta maskarak kutsaduraguneak izan daitezke, erabilerarekin arnasketa-jariakinak eta zikinkeria kontzentratzen baitira. Arreta berezia jarri behar da horiek manipulatzeko eta ezabatzeko, eta behar adina aldi aldatu behar dira.
- Banaketarako erabiltzen den garraioa garbiketa-egoera egokienean mantendu behar da, barrutik zein kanpotik.
- Bermatu hotz-katea:
 - Produktu hoztuak ahalik eta lasterren banatuko dira, ahal dela poltsa isotermikoak erabiliz. Produktu hoztuak banatzeko gehieneko denbora ezingo da, inolaz ere, bi ordutik gorakoa izan.
 - Produktu izoztuak ahalik eta lasterren banatuko dira, poltsa isotermikoak erabiliz. Produktu izoztuak banatzeko gehieneko denbora ezingo da, inolaz ere, bi ordutik gorakoa izan.
- Saihestu kutsadura gurutzatua ontziratuta edo bilduta ez dauden elikagaien eta edozein kutsadura-iturrien artean, hala nola norberaren eskuen, gauza pertsonalen, telefono mugikorren edo bestelako tresnen artean.
- Ordainketa bitarteko elektronikoen bidez egitea sustatu behar da, bezeroaren eta banaketako langileen artean harremanik ez izateko
- Entrega-zerbitzurako, janaria poltsa itxietan utziko da, ahal dela zigilatuta. Banatzeko erabilitako poltsa garbitu eta desinfektatu egingo da barrutik eta kanpotik, entrega bakoitzaren ondoren.
- Etxebizitzan bertan entregatzen denean, etxebizitzako atean utzi behar da, etxebizitzara sartu gabe, betiere gomendatutako distantzia mantenduz.
- Banaketako langileek ez dute igogailurik partekatuko etxebizitza horietan. Telefonoz jakinaraziko zaio bezeroari iritsi dela, eta adieraziko zaio eskaera atean utziko dela. Erabilera bakarreko mahai-zapiak edukitzea gomendatzen da, erabili eta botatzekoak, bertan uzteko.

6.5.3 Etxera eramateko janaria

Urruntze sozialeko neurriak

- Establezimenduak gune gaitu eta seinaleztatu bat eduki behar du eskaerak jasotzeko (adibidez, mahaia, mostradorea, etab.), eta bertan egingo dira trukea eta, hala badagokio, ordainketa.
- Segurtasun-distantzia bermatu behar da (distantzia hori bermatzeko lurrean ikusgai dauden marken edo antzekoen bidez egitea gomendatzen da).
- Itxaronaldia antolatu behar da, bezeroak pilatu eta elkarren artean gurutzatzea saihestuz.
- Segurtasun-distantzia lurrean (edo antzeko eran) seinaleztatzea gomendatzen da, eta biltzeko prozedura azaltzen duten panelak/kartelak jartzea.



- Establezimenduetan eskaerak jasotzeko, bezeroek behar-beharrezkoa denbora soilik emango dute bertan.

Higiene-eta osasun-neurriak

- Establezimenduko langileak nahitaez eraman beharko dute maskara bat.
- Bezeroen eskura gel hidroalkoholikoak egongo dira, establezimenduaren sarreran.
- Saihestu normalean erabiltzen diren kartak erabiltzea kutsatzeko arriskua saihesteko, eta, horren orde, "ahoz kantatu", edo erabili teknologia (karta digitalizatuak, QR), arbelak, kartelak, erabili eta botatzeko kartak, etab.
- Ezin badira aurretik aipatutako konponbideak aukeratu, eskaintza gastronomikoa erabilera bakoitzaren ondoren desinfektatuko den dokumentu batean eman behar da.

6.5.4 Barrako zerbitzua

(Baliozkotzeko dagoen puntua, horretarako baldintza ofizialak zehaztu ondoren)

Urruntze sozialeko neurriak

Barrako zerbitzuari dagokionez, bezeroaren eta langileen arteko segurtasun-distantzia errespetatu beharko da.

Kasu jakin batzuetan, nahiz eta deskribatutako neurri guztiak hartu, pertsonen babesa ezin bada ziurtatu, arnasteko babes-neurriak erabiltzea gomendatu ahal izango da. Langileen kasuan, prebentzio-zerbitzuaren jarraibideen arabera erabiliko da babesa.

- Bezeroak edo bezero-taldeak barran jartzeko kokaguneak ezarri beharko dira, pilaketak saihesteko eta segurtasun-distantzia bermatzeko.

Higiene-eta osasun-neurriak

- Mahaien gainazala (estaltzen ez badira) eta beso-euskarria, dagokion kasuetan, erabilera bakoitzaren ondoren garbitu behar dira.
- Barran erakusgai dauden produktuak egoki babestuta egon beharko dira, bai bezeroarentzako zein langilearentzako
- Bezeroek ezingo dute barratik beren kabuz ezer hartu.

6.5.5 Jantoki-zerbitzua

(Baliozkotzeko dagoen puntua, horretarako baldintza ofizialak zehaztu ondoren)

Urruntze sozialeko neurriak

- Mahaiak kokatzerako orduan aulkitik aulkirako bizkarraldearen arteko distantziak, mahai batetik bestera, bi metrotik gorakoa izan beharko luke.
- Areto bakoitzaren aurreikusitako edukiera ahalik eta gehien errespetatu behako da, 10 metro koadroko 4 pertsonako gehieneko dentsitatea gomendatuz.



- Zerbitzua ematen duten zerbitzariak segurtasun-distantzia bermatu behar dute edo prozedura zorrotzak aplikatu kutsatzeko arriskua saihesteko (eskuak etengabe desinfektatu, kontaktu fisikoa edo gauzak partekatzea saihestu, etab.). Deskribatutako neurri guztiak hartu arren, pertsonen babesa ezin bada ziurtatu, arnasteko babes-neurriak erabiltzea gomendatu ahal izango da. Langileen kasuan, prebentzio-zerbitzuaren jarraibideen arabera erabiliko da babesa.

Higiene-eta osasun-neurriak

- Ontziteria, mahai-tresnak eta beirateria guztiak garbitu eta desinfektatu behar dira ontzi-garbigailuan (temperatura >80°C), baita bezeroen eskuekin kontaktuan egon ahal izan dena, nahiz eta ez erabili.
- Lehenetsuna emango zaio erabilera bakarreko mahai-zapiak erabiltzeari, zerbitzu bakoitzean aldatu ezin badira.
- Bezeroek uki ditzaketen mahai edo aulkien gainazalak garbi daudela ziurtatu behar da. Mahaien gainazala (estaltzen ez badira) eta beso-euskarria, dagokion kasuetan, erabilera bakoitzaren ondoren garbitu behar dira.
- Saihestu normalean erabiltzen diren kartak erabiltzea kutsatzeko arriskua saihesteko, eta, horren ordez, "ahoz kantatu", edo erabili teknologia (karta digitalizatuak, QR), arbelak, kartelak, erabili eta botatzeko kartak, etab.
- Ezin badira aurretik aipatutako konponbideak aukeratu, eskaintza gastronomikoa erabilera bakoitzaren ondoren desinfektatuko den dokumentu batean eman behar da.
- Biltegiratu zerbitzuaren elementu osagarriak (ontziteria, beirateria, mahai-tresnak, mahai-zapiak, ogi-saskiak, kafe-katiluak, azukre-kaxak) esparru itxietan edo, gutxienez, bezeroen eta langileen igarobideetatik urrun.
- Zerbitzuaren ezaugarriek horretarako aukera ematen badute (salbu eta zerbitzuaren aurretik bezeroen ohiko presentziarik ez dagoen ekitaldi-muntaketa eta esparruetan), saihestu egingo da mahaiak sukaldeko tresneriarekin eta babesik gabe prestatuta edukitzea.

6.5.6 Terrazako zerbitzua

Urruntze sozialeko neurriak

- Mahaiak kokatzerako orduan aulkitik aulkirako bizkarraldearen arteko distantziak, mahai batetik bestera, bi metrotik gorakoa izan beharko luke.
- Terrazetan mugak ezartzea (lokarriak, zintak, lurreko markak edo beste elementu batzuk, agintari eskudunek baimentzen duten kasuetan) ere lagungarri izan daiteke helburu hori betetzeko.
- Komunetan pertsona bat egongo da, gehienez ere, laguntza behar duten pertsonen kasuan izan ezik; kasu horretan, laguntzaileak ere erabili ahal izango ditu. Gutxienez egunean sei aldiz garbitu eta desinfektatu beharko dira komun horiek.



Higiene-eta osasun-neurriak

- Garbitu eta desinfektatu terrazako ekipamendua, bereziki mahaiak, aulkiak eta bezero desberdinek uki ditzaketen beste edozein azalera.
- Lehenetsi erabilera bakarreko mahai-zapien erabilera. Ezinezkoa balitz, ez da mahai-zapi edo amantal bera erabili behar hainbat bezerorekin, eta zerbitzu batetik bestera alda daitezkeen materialak eta konponbideak aukeratu behar dira.
- Eskuragarri egon beharko dira gel hidroalkoholikoak, gaitasun biruzida dutenak eta Osasun Ministerioak baimendu eta erregistratutakoak, betiere establezimenduaren edo lokalaren sarreran. Beti erabiltzeko moduan egon beharko dute.
- Biltegiratu zerbitzuaren elementu osagarriak (ontziteria, beirateria, mahai-tresnak edo mahai-zapiak, besteak beste) esparru itxietan edo, gutxienez, bezeroen eta langileen igarobideetatik urrun.
- Norberak hartzeko produktuak kenduko dira, hala nola ezpainzapiak, zotz-ontziak, ozpinontziak, oliontziak eta antzeko beste tresna batzuk, eta erabili eta botatzeko monodosia lehenetsiko da, edo, bezeroak eskatuta, beste formatu batzuetan zerbitzatutakoa.
- Saihestu normalean erabiltzen diren kartak erabiltzea kutsatzeko arriskua saihesteko, eta, horren ordez, "ahoz kantatu", edo erabili teknologia (karta digitalizatuak, QR), arbelak, kartelak, erabili eta botatzeko kartak, etab.
- Ezin badira aurretik aipatutako konponbideak aukeratu, eskaintza gastronomikoa erabilera bakoitzaren ondoren desinfektatuko den dokumentu batean eman behar da.
- Mahaien gainazala (estaltzen ez badira) eta beso-euskarria, dagokion kasuetan, erabilera bakoitzaren ondoren garbitu behar dira.

6.5.7 Kobratzea

Urruntze sozialeko neurriak

- Plastikozko edo antzeko itxitura zurrunik edo erdi-zurrunik instalatzea baloratuko da, erraz garbitzeko eta desinfektatzeko modukoak, instalatu ondoren lan-eremua babestuta gera dadin, eta txanda-aldaketa bakoitzean garbitu egingo dira.

Higiene-eta osasun-neurriak

- Sustatu mugikorrarekin edo txartelarekin ordaintzea.
- Erabili ondoren, desinfektatu datafonia eta saltokiko terminala, baita boligrafoa ere, eragiketak sinadura eskatu badu.
- Bitarteko elektronikoen bidez ordaindu ezin bada, kobrantza guztiak langile bakar batean egitea gomendatzen da, euskarriren bat erabiliz (erretilua, edalontzia edo antzekoa), egon daitezkeen kutsadurak saihesteko. Eskuak desinfektatu beharko dira billeteak edo txanponak ukitu ondoren eta hurrengo transakzioa hasi aurretik.



6.5.8 Komunak

Urruntze sozialeko neurriak

- Ezarri kontrol neurriak bezeroen sarreran eta irteeran, elkarren artean gurutzatzea saihestuz.
- Komunetan pertsona bat egongo da, gehienez ere, laguntza behar duten pertsonen kasuan izan ezik; kasu horretan, laguntzaileak ere erabili ahal izango ditu. Gutxienez egunean sei aldiz garbitu eta desinfektatu beharko dira komun horiek.

Higiene-eta osasun-neurriak

- Komunek, bezeroek erabiltzekoak direnak, edo, halakorik balego, langileentzakoak, gutxienez, xaboi desinfektatzailearen, lehortzeko paperaren eta/edo gel desinfektatzailearen banagailuak eduki beharko dituzte.
- Paperontziek eskuz eragiten ez den irekitze sistema eta barruko poltsa eduki behar dituzte.
- Establezimenduak ziurtatu behar du kontsumigarriak gastatu ahala berriz jarriko direla (xaboi desinfektatzailea, paperezko eskuoihalak).
- Arreta handiz jokatu da garbiketa-neurriekin, maiztasuna handituz, establezimendua jendearentzat irekitzean.

7. GAIXOTASUNAREN, HARREMAN ESTUEN ETA LANGILEEN ZAURGARRITASUNAREN KUDEAKETA

- Covid-19ari buruzko oinarrizko ezagutzak, prebentzioari begira kontuan hartzekoak:
 - Covid-19aren sintomak eztula, sukarra eta arnasteko zailtasuna dira, batez ere, eta muskuluetakoa eta buruko mina kasu batzuetan
 - Kasuen% 80k sintoma arinak ditu eta inkubazio-aldia 2-14 egunekoa da. Kasuen% 50 sintomak izaten hasten da kutsatu eta 5 egunera.
- Pertsona batek infekzio- susmoa duen arnas sintomak baditu (eztula, sukarra edo aire-faltaren sentzazioa), gainerako pertsonengandik aldentzeko da, eta, ahal dela, isolatzeko aproposa den moduko toki edo esparru batera eramango da, eta maskara kirurgikoa bat jarriko zaio. Halakorik eduki ezean, gainerako pertsonengandik aldentzeko da.
- Arreta ematen duten langileei maskara kirurgikoa eta eskularruak emango zaizkie.
- Etxera joatea, beste batzuekin harremanetan ez egotea eta berehala ohiko osasun-zentrora deitzea gomendatuko zaio.
- Pertsona hori etxera itzultzeko ondo ez badago, aurreikusitako tokian ipiniko da, eta osasun-zentrora deituko da (ahal dela, bere telefonotik, deia itzultzen badiote ere). Osasun-zentroak zehaztuko ditu hartu beharreko neurriak.



- Pertsona hori langile bat bada eta etxean gaixotzen bada, ez du lanera joan behar, inolaz ere ez. Halaber, bere burua isolatu beharko du, eta lehen arretako medikuak emandako gomendioak jarraituko ditu.
- Langile bat COVID-19aren kasu posible, gertagarri edo baieztatu batekin harreman estuan egon bada, ez du lanera joan behar, inola ere ez.
 - Kontaktua lanean gertatu bada, zure prebentzio-zerbitzuarekin jarriko da harremanetan, eta haren laneko medikuak txosten bat egingo du, lehen mailako arretako medikuari emateko. Txosten horrekin, langileak bere ohiko osasun-zentrora deituko du, aldi baterako ezintasuna izan dezan.
 - Kontaktua etxean izan bada, lehen mailako arretako medikuak egingo ditu dagozkion izapideak.
- Langile bat COVID-19aren aurrean zaugarria bada, prebentzio-zerbitzuarekin harremanetan jarri beharko du, zerbitzu horrek bere osasun-egoera baloratu eta prebentzio- nahiz babesneurri egokienak proposa ditzan. Laneko medikuak lanpostua egokitzeko aukera baloratuko du, eta, ezin bada, lanpostua aldatzea proposatuko du. Hori ere ezinezkoa bada, berriz, aldi baterako ezintasuna eskatzea proposatuko dio. Horrelakoetan, inguruabar guztiak azaltzeko txostena idatzi beharko du, lehen arretako medikuak proposamena balora dezan.



8. HARREMANETARAKO

Zalantzaren bat izanez gero, jar zaitez harremanetan helbide elektronikoa honetan: secretaria.turismo@euskadi.eus, eta lehenbailehen erantzun dizugu.

9. ERREGISTROA

Sortutako erregistro guztiak, bai **Autokontrol Sanitarioko Plan Orokorrenak edo AAKPK/HACCP estandarrenak, Laneko Arriskuen Prebentzio Planarenak, bai Segurtasun-protokoloarekiko adostasuna erakusteko adierazpenak** (azken hori betez gero), urtebetez gorde beharko dira, establezimenduak hartutako prebentzio-neurrien trazabilitatea bermatzeko.

Protokolo honetan aipatutako erregistroez gain, erregistro gehigarri hau betetzea gomendatzen da:

- «Segurtasun-protokoloarekiko adostasuna erakusteko adierazpena». Dokumentu hori sinatuta, langile guztiek protokolo hau irakurri eta ulertu dutela eta haien erantzukizun-zatia onartzen dutela ziurtatzen da. (I. ERANSKINEAN adibide bat dago).

10. ZERIKUSIA DAUKAN DOKUMENTAZIOA

Jarraian aipatuko ditugu protokolo hau egiteko erabilitako informazio-iturri ofizialak

- “IT-02: Establezimenduak eta jendea biltzen duten lekuak garbitu eta desinfektatzeko neurriak” (Osasun Saila)
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/coronavirus_normativa/eu_def/adjuntos/JT-02-Establezimenduak-jendea-biltzen-duten-lekuak-garbitu-desinfektatzeko-neurriak.pdf
- “(COVID-19) Koronabirus berriaren salbuespeneko neurrien araudia” (Osasun Saila)
<http://www.euskadi.eus/covid-19-koronabirus-berriaren-salbuespeneko-neurrien-araudia/web01-a2korona/eu/>
- “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al sars-cov-2” (Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizateko Ministerioa)
<https://www.msccbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>
- “Documento técnico: Medidas higiénicas para la prevención de contagios del covid-19” (Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizateko Ministerioa)
https://www.msccbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Medidas_higienicas_COVID-19.pdf



- “Buenas prácticas en los centros de trabajo” (Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizateko Ministerioa)

<https://www.mscbs.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>

- “Plan de seguridad dirigido a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario” (Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioa, Osasun Ministerioa)

- “Plan para la transición hacia una nueva normalidad – 2020ko apirilaren 28a” (Osasun Ministerioa)

II. Eranskina- Previsión orientativa para el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de alarma, en función de las fases de transición a una nueva normalidad

http://implantecoclear.org/documentos/COVID19/Anexo%20II%20FASES_FINAL.pdf

