

PROTOCOLO PARA USUARIOS

1. Medidas generales

- El usuario deberá mantener la distancia de seguridad y observar todas las medidas de higiene expuestas en los carteles informativos. Deberá usar mascarilla en todos los espacios comunes interiores y exteriores del albergue, no siendo necesario su uso en las habitaciones salvo que no puedan mantener la distancia de seguridad y no sean convivientes.
- Evitará el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de usuarios como al personal.
- Tirará cualquier desecho de higiene personal (especialmente, los pañuelos desechables) de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.
- Se lavará frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Además, debe tratarse de que cada lavado de mano dure al menos 40 segundos.
- Desinfectará frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón cuando sea factible.
- En caso de incumplimiento de estas medidas de prevención, la organización podrá instar al usuario, a abandonar las instalaciones.

El usuario no debe contratar los servicios en los siguientes casos:

- Si se detectan posibles síntomas de COVID-19 (fiebre, tos seca, fatiga y falta de aire) o si ha mantenido contacto estrecho con posibles infectados.
- Si llegada la fecha de realización del servicio, se le ha recomendado mantener cuarentena.

2. Recepción y acogida.

- Los usuarios firmarán antes de su llegada una declaración responsable relativa a la ausencia de síntomas compatibles de COVID y contacto estrecho con posibles infectados y aceptando las normas higiénico sanitarias establecidas por el albergue.
- Los usuarios mantendrán la distancia mínima de seguridad entre otros usuarios y los trabajadores y habrá marcadores de distancia para evitar aglomeraciones, así como información recordatoria.
- Los usuarios permanecerán en el exterior del centro en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo, debiendo guardar rigurosamente la distancia de seguridad.
- El usuario deberá usar obligatoriamente la mascarilla en su relación con la recepción.

 <p>Comunidad de Madrid</p>	<p>Dirección General de Juventud CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD</p>	<p>MEDIDAS PARA LA REDUCCION DE RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR CORONAVIRUS SARS-Cov-2. ALBERGUES JUVENILES</p>	<p>Pág. 2 de 8 Reproducción parcial 5/10/2020</p>
--	---	--	---

- Para la entrega y/o recogida de documentación se hará uso de una bandeja.
- Debe evitarse compartir bolígrafos disponiendo de bolígrafos para uso exclusivo de los usuarios que los necesiten.
- El pago de las reservas se realizará, en general, con anterioridad a la llegada. En caso de no poder hacerse, se desinfectará la TPV después de cada uso, el usuario deberá desinfectarse, previamente las manos con gel desinfectante. Para eso en el mostrador existirá gel desinfectante a disposición del usuario.
- El DNI será introducido preferiblemente por el usuario en el lector digital para evitar el contacto con el trabajador. Será desinfectado frecuentemente y al menos al comienzo de cada turno de trabajo.
- Se le ofrecerá un spray desinfectante al usuario para aplicación en los equipajes a la llegada al albergue juvenil.
- El usuario será informado de la política del establecimiento en prevención de COVID- 19 (aforos, horarios, restricciones en los servicios ordinarios...), el procedimiento a seguir en caso de detectar síntomas compatibles con COVID-19, información complementaria sobre servicios sanitarios o farmacéuticos que pudiese requerir.
- Los catálogos de servicios y tarifas de recepción están disponibles on line en la página web de los albergues juveniles de la Comunidad de Madrid <https://www.comunidad.madrid/servicios/juventud/albergues-refugios> y están también disponibles en recepción.

3. Protocolo para usuarios en las instalaciones.

3.1. Dormitorios.

- La ropa de cama estará depositada sobre cada cama que vaya a ser usada en una bolsa de plástico, para ser colocada por los usuarios.
- El día de salida o el día correspondiente del cambio de ropa de cama, los usuarios deberán depositar en los carros de la ropa sucia el conjunto de sábanas, fundas de almohada y/o toallas; en el caso de disponer también de mantas se depositarán en el carro igualmente.
- Deberá depositar todas sus pertenencias en los armarios o taquillas para facilitar la limpieza y desinfección por el personal del albergue. No se realizará la limpieza de superficies donde se hallen objetos personales, evitando tocarlos.

 <p>Comunidad de Madrid</p>	<p>Dirección General de Juventud CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD</p>	<p>MEDIDAS PARA LA REDUCCION DE RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR CORONAVIRUS SARS-Cov-2. ALBERGUES JUVENILES</p>	<p>Pág. 3 de 8 Reproducción parcial 5/10/2020</p>
--	---	--	---

3.2. Comedor y terrazas

- Antes de entrar al comedor es obligatorio el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada.
- Se respetarán en todo momento las distancias mínimas de seguridad atendiendo a la señalización del suelo y a las indicaciones del personal.
- La entrada al comedor se realizará de forma ordenada según las instrucciones del personal, el cual asignará las mesas correspondientes que usarán durante toda su estancia. Si hay posibilidad se establecerán circuitos de entrada y salida.
- El comportamiento en el comedor será el adecuado y respetando siempre las medidas de seguridad ante el COVID-19.
- En el interior del comedor, se usará la mascarilla salvo cuando se esté comiendo o bebiendo.

3.3. Baños comunes

- Usarán los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada de los aseos comunes.
- Respetarán las distancias de seguridad entre usuarios.
- Avisarán en la recepción de posibles faltas de higiene y/o carencia de papel de secado de manos y/o gel hidroalcohólico.
- El aforo de los aseos será el que la norma establezca en cada momento y se reflejará en un cartel en el exterior.

3.4. Espacios comunes interiores y exteriores

- Se recomienda el uso de los dispensadores de gel hidroalcohólico situados a la entrada de cualquiera de los espacios comunes interiores.
- Respetarán las distancias de seguridad entre usuarios y usarán mascarillas en los espacios interiores y exteriores conforme a la normativa vigente.
- En los espacios exteriores del albergue será obligatorio el uso de mascarilla según la normativa vigente.
- Intentarán no tocar superficies como cristales, radiadores, espejos, etc.
- Avisarán en recepción de posibles faltas de higiene y de material.
- No habrá ordenadores públicos del albergue al servicio de los usuarios.

 <p>Comunidad de Madrid</p>	<p>Dirección General de Juventud CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD</p>	<p>MEDIDAS PARA LA REDUCCION DE RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR CORONAVIRUS SARS-Cov-2. ALBERGUES JUVENILES</p>	<p>Pág. 4 de 8 Reproducción parcial 5/10/2020</p>
--	---	--	---

- Los mandos de la TV o de la pizarra digital se meterán en bolsas zip. Estarán en recepción. Allí, deberán desinfectarse antes de entregarlos a los usuarios y tras su devolución.
- No podrán ser utilizados los juegos colectivos, así como tampoco se podrá utilizar ni el fútbol ni el ping pong.

3.5. Máquina de Vending

- Es obligatorio el uso de gel hidroalcohólico instalado al lado de la máquina. Un cartel recuerda la obligación de desinfectarse las manos antes y después del uso de la máquina.
- Respetarán la distancia mínima de seguridad entre usuarios.
- Evitarán tocar las superficies de cristal y metal.

3.6. Ascensores

- Se evitará el uso de los ascensores y en caso de uso será usado por una sola persona salvo personas que convivan o que usen mascarilla y puedan mantener la distancia de seguridad, siempre que se respete el aforo.

4. Protocolo de objetos perdidos

Con los objetos abandonados por los usuarios, se actuará de la siguiente manera:

- Cuando sean encontrados por el personal, con las medidas pertinentes de seguridad ya descritas anteriormente, se introducirán en bolsas transparentes independientes que permitan la identificación de los objetos a posteriori.
- Dichas bolsas son trasladadas al cubo de objetos personales en la recepción en donde se guardan durante 14 días la reclamación de sus dueños. Transcurrido este tiempo se procederá a su eliminación.
- Cuando sean encontrados por otras personas, avisarán al personal de recepción evitando tocarlos.

ANEXO II. PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE SOSPECHA DE COVID-19

SOSPECHA DE COVID-19 EN UN USUARIO*

- A. Si el usuario aún no está alojado. Si se tiene sospecha de que el usuario pueda estar afectado de COVID-19 durante el proceso de registro, se instará al usuario a abandonar la instalación y aislarse en su domicilio, sin posibilidad de alojarle.
- B. Si el usuario ya está alojado. Si se trata de un usuario alojado y los síntomas son leves, se instará al usuario a que abandone el albergue y se aisle en su domicilio y se comunicará al centro sanitario más próximo para que realicen la valoración clínica y la solicitud de pruebas diagnósticas. En caso de que el usuario (los familiares o tutores) prefieran acudir a su propio centro médico, el traslado se realizará con las medidas de precaución adecuadas, y con mascarilla quirúrgica. El profesional que atienda al caso deberá notificarlo a Salud Pública, y si se trata de un caso confirmado desde los servicios de salud pública se iniciará el estudio de contactos.

Tras su salida se comunicará el hecho al departamento de limpieza y se limpiarán y desinfectarán todos los lugares a los que haya accedido y se eliminarán las basuras que haya podido utilizar, de forma adecuada.

El usuario alojado con síntomas graves compatibles, si es posible abandonará el albergue para realizar su asilamiento domiciliario y se actuará igual que en un caso leve.

Si el usuario no abandona el albergue se deberá recomendar al usuario que se quede en la habitación hasta la visita médica, si es que se produce, o hasta su salida del albergue, y se le facilitará mascarillas ffp2 que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él. En la medida de lo posible se aislarán las distintas personas que puedan haber compartido la habitación.

A tal efecto, existirá una habitación de aislamiento disponible, para aislar al sospechoso.

Se contactará con el Centro de Salud más próximo al albergue, para explicarles la situación y solicitar asistencia.

Desde el servicio de Atención Primaria tendrán confirmarán si realmente se trata de un caso o no mediante una prueba PCR.

Se comunicará a todos los departamentos del albergue, especialmente los que puedan requerir acceder a la habitación, la situación de aislamiento de la habitación para que se apliquen los protocolos específicos de actuación.

Mientras no haya confirmación negativa, la persona quedará en aislamiento y se aplicarán medidas como:

- No salir de la habitación
- Extremar normas de higiene
- Uso de mascarillas en presencia de otras personas en la habitación

 <p>Comunidad de Madrid</p>	<p>Dirección General de Juventud CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD</p>	<p>MEDIDAS PARA LA REDUCCION DE RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR CORONAVIRUS SARS-Cov-2. ALBERGUES JUVENILES</p>	<p>Pág. 6 de 8 Reproducción parcial 5/10/2020</p>
--	---	--	---

Debe procurarse a la persona afectada los medios necesarios para que realice el autoaislamiento con seguridad:

- Deberá disponer de ventilación natural al exterior.
- Dispondrá de jabón para manos, gel, papelera con tapa y bolsas de basura, y otros.
- Dispondrá de lejía, papel y material de limpieza para el baño y otras superficies.

La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección del albergue y se realizará extremando las medidas de protección y se evitará, a no ser que sea absolutamente necesario. Preferiblemente no entrará ningún trabajador en la habitación aislada.

Los servicios a realizar por el personal del albergue en la habitación, como limpieza, mantenimiento, etc., se limitarán al máximo o se eliminarán. En todo caso, deberá existir un registro de todas las personas que entran o salen de la unidad de alojamiento

Se recomienda que la limpieza la realice el propio usuario, y para ello se le facilitarán medios e instrucciones para hacerlo. Los utensilios utilizados por el usuario se desecharán si es posible, y se tratarán con productos desinfectantes.

En el caso extremo de que algún trabajador tenga que entrar en la habitación de aislamiento, se hará en condiciones de máxima seguridad frente a COVID-19:

- Uso de ropa protectora desechable o lavable (batas, gafas, guantes y mascarilla ffp2).
- Se mantendrá la separación mínima de seguridad respecto a las personas afectadas
- Se dispondrá gel hidroalcohólico para su uso al finalizar la tarea y retirarse las EPI. Y en caso de tareas que generen salpicaduras, usar gafas y delantales impermeables.
- Las EPI desechables se eliminarán de forma higiénica (bolsa de plástico cerrada) al finalizar la tarea, las EPI reutilizables se desinfectarán adecuadamente.

Si es necesario realizar una limpieza semanal a fondo, se contará con una empresa especializada, al igual que una vez el usuario afectado abandone el establecimiento.

El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico con cierre hermético y se desechará junto a la basura normal, al igual que la ropa de las visitas.

En caso de confirmación positiva, se comunicará a los Servicio de Salud Pública de área, que valorarán el traslado a su Comunidad de Residencia o el ingreso en un Hotel medicalizado, en las condiciones de seguridad que establecen las autoridades sanitarias para estos casos de traslado. En cualquier caso, se establecerá un protocolo de actuación concreto en colaboración con las autoridades sanitarias.

Si el usuario ha tenido contacto con trabajadores del albergue, el director del albergue elaborará un listado de contactos estrechos con ese caso (conforme a las definiciones recogidas en la Estrategia de diagnóstico, vigilancia y control en la fase de la pandemia de COVID-19. Indicadores de seguimiento*), que comunicará (así como los datos del trabajador con síntomas) al servicio de prevención de riesgos laborales, a la subdirección general de personal correspondiente (o a las que

 Comunidad de Madrid	Dirección General de Juventud CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD	MEDIDAS PARA LA REDUCCION DE RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR CORONAVIRUS SARS-Cov-2. ALBERGUES JUVENILES	Pág. 7 de 8 Reproducción parcial 5/10/2020
--	---	---	--

pueda haber implicadas en función del personal afectado), y a las empresas o administraciones concurrentes en el caso de que su personal haya sido considerado como contacto estrecho.

En caso de no confirmación hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua), o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza. Los residuos se eliminarán higiénicamente. Se valorará que lo realice una empresa autorizada.

Gestión de la ropa de cama

La ropa de cama se colocará por parte del huésped en una bolsa para tal fin y se cerrará para que el personal del establecimiento lo retire y sustituya por ropa limpia (en caso de ser un trabajador del establecimiento quien retire esta ropa, deberá hacerlo con guantes, delantal y mascarilla higiénica de un solo uso, y evitando sacudir o agitar esta ropa).

El personal del establecimiento encargado de recoger la ropa, la introducirá en una segunda bolsa identificada específicamente como material contaminado para que sea manipulado por los servicios de lavandería con las EPI adecuadas (mascarilla higiénica y guantes) cuando se saque de la bolsa.

El lavado de la ropa se hará en ciclo de agua caliente de al menos 60 °C.

Gestión de residuos

Los restos de basura (toallitas, guantes, pañuelos y otros objetos contaminados) se dispondrán por parte del huésped en bolsas de basura. Para retirarlas, se usarán guantes con los que se cerrará la bolsa y se colocará en una segunda bolsa junto con los guantes y otros residuos generados.

El personal del establecimiento encargado de su recogida los manipulará con guantes disponiéndolos en una tercera bolsa (bolsa 3) y se desechará al contenedor de restos.

Mantenimiento

Para acceder a una habitación que precise de reparaciones, si es absolutamente imprescindible, con enfermos que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el uso correcto de mascarilla higiénica, batas y guantes (y gafas si se pueden producir salpicaduras), los cuales se desecharán a la salida de la unidad de alojamiento y se lavarán o desinfectarse las manos posteriormente.

Además, en todo momento se evitará tocarse la boca / nariz / ojos, y si el enfermo está en la habitación, se mantendrá la distancia de seguridad.

Servicio de comida

A todos los usuarios que permanezcan en sus alojamientos en condiciones de aislamiento por riesgo



de contagio se les facilitará el servicio de comida teniendo en cuenta:

- Que la comida sea depositada en una bandeja sobre un carro fuera del alojamiento y se avise al usuario para que la recoja. Cuando termine, el usuario la dejará fuera de la habitación.
- La vajilla y la bandeja sucias se manipularán con guantes que se desecharán tras su uso. La vajilla y la bandeja se lavarán en lavavajillas.