

PROTOCOLO ESPECÍFICO PARA A PRESTACIÓN DO SERVIZO NAS OFICINAS CON SERVIZO DE MEDIACIÓN, ARBITRAXE E CONCILIACIÓN

Este é un documento con recomendacións xerais aplicables a oficinas con servizo de mediación, arbitraxe e conciliación baseadas nas indicacións das autoridades sanitarias a día de hoxe. As solucións a implantar en cada oficina deberán analizarse individualmente para adaptalas á súa casuística e revisarse en función das medidas que vaia actualizando o Ministerio de Sanidad.

Medidas previas ao inicio da actividade

- As persoas que presenten **febre** (> 37°C) ou **síntomas respiratorios** (tose ou sensación de falta de aire) ou outros síntomas da COVID-19, deben quedarse no seu domicilio, informar á organización e contactar cos servizos de saúde telefonicamente chamando ao teléfono **900 400 116**.
- As que estiveron en **contacto estreito**, entendido como máis de 15 minutos a distancias inferiores a 2 metros, cunha persoa enferma tampouco deben ir traballar, incluso en ausencia de síntomas, durante 14 días. Débese estar alerta por se aparecen síntomas desta enfermidade.
- Identificar aos **traballadores especialmente sensibles** (TES) a COVID-19 para adoptar as **medidas específicas** necesarias para minimizar o risco no medio laboral (colectivas ou individuais, teletraballo, adaptación de tarefas, reubicación de postos, redistribución de espazos, etc.). Para iso teranse en conta as recomendacións do Ministerio de Sanidade contidas no documento “Procedemento de actuación para os servizos de prevención de riscos laborais fronte á exposición ao novo coronavirus (SARS-COV-2)”.

Medidas nos desprazamentos ao traballo

- Nos desprazamentos teranse en conta as **opcións de mobilidade** que mellor garantan a **distancia de seguridade de 2 metros**:
 - Sempre é **mellor** utilizar un medio de **transporte individual**. Se non é posible, viaxarán como **máximo dúas persoas por fila que levarán máscara** a non ser que sexan convivintes.
 - No **transporte colectivo** é obrigatorio o **uso de máscara**, e seguiranse as indicacións de mobilidade.

- En caso de ir ao traballo **camiñando ou en bicicleta**, é obrigatoria a máscara cando non se poida gardar a distancia interpersonal de 2 metros.
- Na **moto** non se precisa máscara, se os ocupantes usan casco integral ou son convivintes.
- En **todo tipo de transporte** seguiranse as **regras** de uso de **máscaras** e **movilidade** indicadas en cada momento polas autoridades.

Medidas para garantir a distancia de seguridade

- **Evitar que se produzan aglomeracións**, tanto fóra como dentro da oficina, mediante un sistema axeitado de control de accesos e do aforo permitido.
- **Na prestación do servizo de mediación, arbitraje e conciliación**, limitarase o acceso a 2 persoas por cada parte, para evitar concentracións. Dito límite poderá excepcionarse, de ser o caso, a condición de que cùmpranse coas medidas de seguridade establecidas no presente protocolo.
- **Limitar as actividades presenciais** sempre que sexa posible, fomentando o traballo a distancia (teletraballo, videoconferencia).
- Utilizar a **flexibilidade horaria e quendas de traballo** para evitar a coincidencia de persoas.
- Valorar limitar no posible as **actividades grupais** presenciais (reunións, formación, etc.).
- Seguir a fomentar a utilización dos **medios telemáticos dispoñibles** co fin de evitar desprazamentos.
- Utilizar o **sistema de cita previa** para a atención presencial e lembrar aos usuarios do servizo que deben respectar os horarios previstos para o acceso ás instalacións, así como as recomendacións a ter en conta.
- Manter sempre a **distancia de seguridade de 2 metros**, tanto entre o persoal traballador como coa cidadanía, nas zonas de traballo, de atención ao público, zonas de paso, de espera, salas de reunións, áreas de descanso, aseos, etc.
- Empregar como medio ordinario o **teléfono ou o correo electrónico** entre o persoal presente nas oficinas.
- Adoptar **medidas barreira** entre postos ou coa cidadanía, especialmente nos postos de maior proximidade. Recoméndase para iso o uso de **biombos** de metacrilato ou similar, ríxido o semirríxido, de fácil limpeza e desinfección de forma que unha vez instaladas protexan a zona de traballo.

- Avaliar a necesidade de **cambiar a disposición dos postos de traballo, organizar a circulación de persoas e redistribuír os distintos espazos** das oficinas (mobiario, andeis, corredores, etc.).
- **Delimitar zonas** mediante sinalización vertical ou horizontal do chan utilizando vinilos, postes, etc. co obxecto de cumprir a distancia de seguridade.
- Ao **regresar do traballo** coidar as distancias e as medidas de prevención de contaxios e hixiene no fogar, sobre todo se se convive cunha persoa vulnerable ao risco de infección.

Medidas de hixiene, limpeza e protección persoal

- **Asegurar a dispoñibilidade de produtos** para a hixiene de mans (xabón, solucións hidroalcohólicas e panos desbotables) e para a limpeza e desinfección (deterxente habitual, lixivia ou outros produtos autorizados).
- Situar na entrada e no interior das oficinas **solucións hidroalcohólicas e luvas desbotables para o uso público**. Para desbotar as luvas dispoñer na saída de contedores con tapa, pedal e bolsas recambiables.
- Facilitar o **lavado frecuente de mans** ou dispoñer de solucións hidroalcohólicas en todos os postos de traballo para o seu uso polo persoal.
- Aplicar a **etiqueta respiratoria**: hai que tusir ou espurrar sobre un pano de papel e desbotalo inmediatamente a un contedor con tapa e pedal; se non se dispón de panos, empregar a parte interna do cóbado para non contaminar as mans. Lavar as mans despois de tusir, espurrar ou soarse.
- **Evitar tocarse os ollos, o nariz e a boca** porque as mans facilitan a transmisión.
- **Evitar compartir** obxectos como equipos, dispositivos e material de oficina doutros traballadores e se non se pode evitar, hixienizalos previamente.
- Utilizar luvas desbotables ou solución hidroalcohólica á hora de **manipular documentación ou cando se comparta material de oficina**.
- **Na prestación do servizo de mediación, arbitraje e conciliación**, evitar compartir material como bolígrafos e utilizar luvas desbotables ou solución hidroalcohólica para manipular a documentación que sexa imprescindible intercambiar.
- **En caso de usar luvas**, cambialas con frecuencia. Lavar sempre as mans antes de poñelas e despois de quitalas. Evitar igualmente tocarse a cara cando se leven postas. O lavado de mans é a principal medida preventiva.

- O **uso de máscaras cirúrxicas ou hixiénicas** poderase utilizar como un complemento doutras medidas, e será obrigatorio sempre que non sexa posible manter unha distancia de seguridade interpersonal de polo menos dous metros.
- Dispoñer de **papeleiras con tapa, pedal e bolsa recambiable** para o material desbotable.
- **Aumentar a frecuencia da limpeza ou desinfección** de espazos de traballo e superficies, en especial as que se tocan con máis frecuencia (mobs, pomos das portas, teclados, teléfonos, aseos, etc.). Deixar o posto de traballo o máis despexado posible para facilitar a limpeza.
- A **limpeza correcta das instalacións**, sexa puntual ou sexa a de finalización do día, e xa sexa realizada por persoal propio ou mediante unha subcontrata, farase con máscara e luvas dun só uso. A empresa titular do centro asegurarse de que a persoa traballadora conta coas medidas preventivas, equipos de protección individual necesarios, así como os produtos adecuados para proceder á mesma.
- **Ventilar con máis frecuencia** os lugares de traballo, como mínimo, de forma diaria durante o tempo necesario para permitir a renovación do aire e evitando as correntes de aire. Asegurar a renovación de aire cando haxa sistemas de ventilación ou climatización, vixiar o correcto funcionamento e mantemento destes sistemas.

Medidas organizativas

- Débese elaborar e aplicar un **protocolo para evitar o contaxio** no caso de que xurdan síntomas da enfermidade **estando no traballo**:
 - A persoa afectada deberá comunicalo na empresa.
 - Chamarase ao **900 400 116**.
 - Á espera de valoración por parte dos servizos médicos, afastar á persoa do resto do persoal, e levala a unha **estancia separada**, se é posible ben ventilada e poñéndolle unha máscara cirúrxica.
- Elaborar un **plan de limpeza e desinfección** que garanta a subministración de produtos e o seu idóneo funcionamento a través do oportuno rexistro destas accións, con especial atención a sanitarios, billas de aseos e outras zonas ou equipos críticos.
- Distribuír material informativo comprensible e de fontes fiables a todo o persoal sobre as medidas máis importantes para a prevención e control da enfermidade e garantir que se reciba a **información e formación** sobre todas as medidas específicas que se implanten na empresa.

- **Informar con antelación aos usuarios** das medidas e recomendacións a ter en conta, como o uso de máscara ou luvas e de ser o caso, a recomendación de asistir con bolígrafo propio, para evitar o intercambio de obxectos.
- Comunicar mediante **carteis ou paneis informativos** as recomendacións da autoridade sanitaria para evitar a propagación e o contaxio. Dispoñer de zonas de información para o público.
- Implantar as **medidas específicas de prevención, adaptación e protección que se indicaran para o persoal traballador especialmente sensible (TES)**.
- Manter o **contacto permanente con provedores** co obxecto de organizar as necesidades do centro. Fixar horarios, condicións e zonas para a entrega de subministracións.
- Establecer un **programa de pausas** para minimizar o impacto da carga física e mental do persoal na situación de alerta sanitaria actual.
- Dar **pautas** sobre as posibles **situacións de estrés laboral**.

Xestión de residuos

- **Xestionar** os residuos ordinarios **da forma habitual**.
- O **material de hixiene persoal** (máscaras e luvas) depositarase na fracción resto do lixo.
- Se existe **material contaminado por producirse un caso de persoa infectada** na empresa, a bolsa deberá ser colocada nunha segunda bolsa pechada e depositada na fracción resto.

Fontes de información

- Guía de recomendacións preventivas de saúde laboral ante o coronavirus (20 de maio de 2020):
http://issga.xunta.gal/portal/contido/documentacion/publicacions/divulgacion/doc_0111.html?lang=es
- Procedemento de actuación para os servizos de prevención de riscos laborais fronte á exposición ao novo coronavirus (SARS-CoV-2) (22 de maio de 2020):
https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRLL_COVID-19.pdf



- Boas prácticas nos centros de traballo. Medidas para a prevención de contaxios do COVID-19 (11 de abril de 2020):

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

- Recomendacións sobre o uso de máscaras na comunidade no contexto do COVID-19 (20 de abril de 2020):

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Recomendaciones uso máscaras ambito comunitario.pdf>

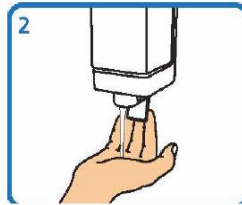




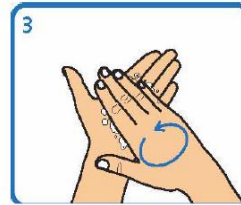
Técnica do lavado de mans con auga e xabón



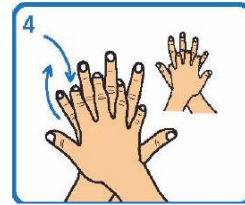
1 Humedecer as mans



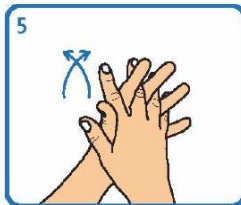
2 Aplicar suficiente xabón



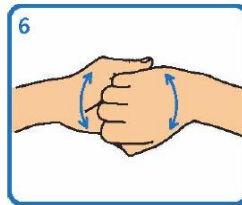
3 Fregar palma sobre palma



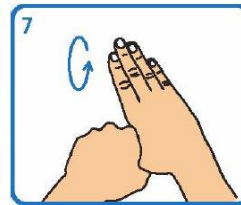
4 Fregar palma sobre dorso cos dedos entrelazados e viceversa



5 Fregar palma sobre palma cos dedos entrelazados



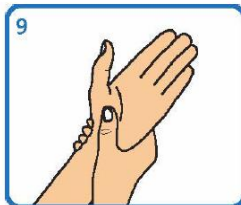
6 Fregar o dorso dos dedos sobre a palma oposta



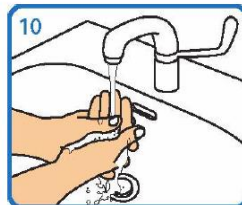
7 Fregar os polgares mediante un movemento rotatorio



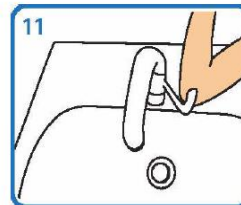
8 Fregar as xemas dos dedos sobre a palma da man contraria cun movemento circular



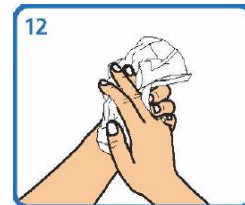
9 Fregar cada pulso coa man oposta



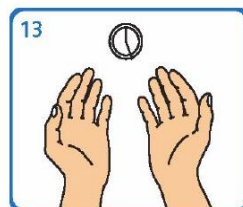
10 Aclarar con auga



11 Pechar a billa co cóbado ou ben cunha toalla desbotable



12 Secar cunha toalla de papel desbotable



13 Este proceso debe levar entre 40 e 60 seg

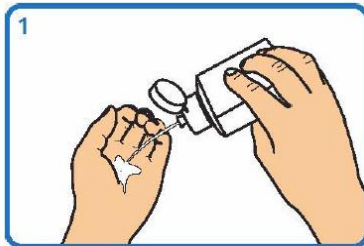
Adaptado de NHS e World Health Organization *Guidelines on Hand Hygiene in Health Care*



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE
Dirección Xeral de Saúde Pública



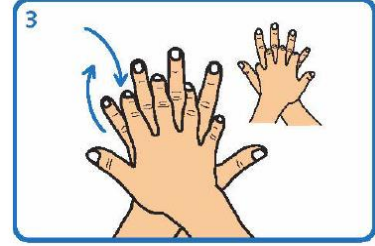
Técnica de hixiene das mans con preparacións alcohólicas



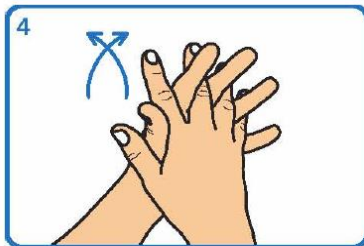
1
Depositar na palma da man unha dose de produto suficiente para cubrir todas as superficies a tratar.



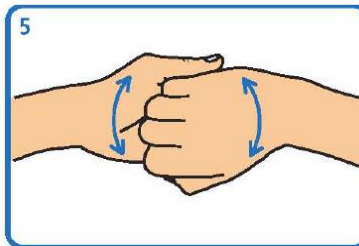
2
Fregar as palmas das mans entre si



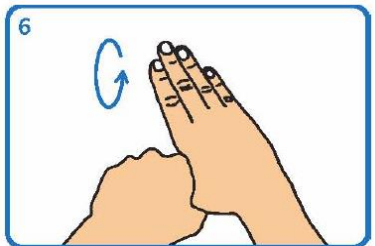
3
Estender o produto entre os dedos



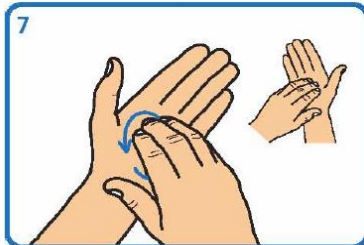
4
Fregar as palmas das mans entre si, cos dedos entrelazados



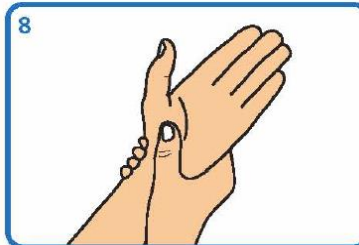
5
Fregar o dorso dos dedos dunha man coa palma da man oposta, agarrándose os dedos



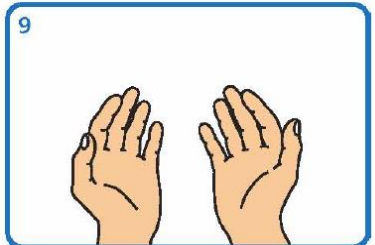
6
Fregar cun movemente de rotación o polgar esquerdo atrapándoo coa palma da man dereita, e viceversa.



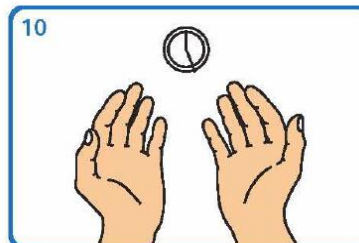
7
Fregar a punta dos dedos da man dereita contra a palma da man esquerda, facendo un movemente de rotación, e viceversa



8
Fregar cada pulso coa man oposta



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



10
Este proceso debe levar entre 20 e 30 seg.

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

