

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO



grupo
remica

ÍNDICE

¿Por qué un protocolo de actuación?.....	1
Antes de la visita a domicilio.....	2
Medidas ante la solicitud de prestación de servicio por parte de un cliente.....	2
Instrucciones de transporte para la prestación del servicio.....	3
El día de la prestación del servicio.....	4
Actuaciones previas del técnico.....	4
Llegada al inmueble en caso de edificios multifamiliares.....	4
Llegada a la vivienda.....	4
Durante la ejecución de los trabajos.....	5
Finalizado el servicio.....	6
Una vez que se salga del domicilio del cliente.....	6

¿Por qué un protocolo de actuación?

Ante la posibilidad de prestar servicios a domicilio, es de extraordinaria importancia que las empresas instaladoras y mantenedoras, cumplamos un estricto protocolo de actuación a fin de garantizar la seguridad de nuestros clientes y de nuestros propios trabajadores.

Sólo es aplicable a los casos en los que, de conformidad con las normas vigentes, puedan realizarse trabajos en viviendas habitadas.

Antes de la visita a domicilio

Medidas ante la solicitud de prestación de servicio por parte de un cliente

Se contactará con el cliente de manera telefónica a fin de verificar sus necesidades, confirmar la posibilidad de prestar el servicio y, en caso afirmativo, concertar una cita.

Con ocasión del contacto telefónico, **se informará al cliente de que, ante la actual situación y por su propia seguridad, es necesario realizar una serie de preguntas acerca de su propio estado y el de las personas con las que conviva en el domicilio donde deba prestarse el servicio para prevenir el contagio.**

Dicho **cuestionario** deberá incluir, al menos, las siguientes preguntas:

- 1.** Si el cliente o alguna de las personas que convivan en el domicilio ha tenido riesgo de exposición al virus en zonas en alerta o ha estado en contacto con algún infectado o sospechoso de serlo.
- 2.** Si el cliente o alguna de las personas que convivan en el domicilio presenta síntomas (fiebre, tos o dificultad respiratoria).
- 3.** Si el cliente o alguna de las personas que convivan en el domicilio se encuentra en cuarentena, si está a la espera de resultado de los análisis o se le ha confirmado la infección por coronavirus.

En el caso de que las respuestas sean negativas:

Se concertará la cita, informando al cliente de que la persona que desplace a su domicilio, tampoco presenta síntomas y del protocolo que éste seguirá a la llegada al domicilio, durante la prestación del servicio y a la salida del mismo, así como cuál deberá ser la actuación del cliente o sus convivientes durante este proceso.

En caso de que alguna de las respuestas sea positiva:

Se valorará si la atención es urgente e inaplazable o puede volverse a programar en una fecha posterior.

Si, por razón de urgencia y/o necesidad, se decide realizar la actuación, se considerará una exposición de riesgo, por lo que el instalador deberá utilizar obligatoriamente la combinación necesaria de EPIS de protección biológica en función del riesgo evaluado (guantes, mascarillas, gafas de seguridad / gel hidroalcohólico, desinfectante agua + lejía con dosificador para pulverizar y también deberá ir equipado con buzo y patucos desechables).

En todo caso, el cliente deberá permanecer aislado en una estancia del domicilio durante todo el tiempo que dure la prestación del servicio, sin contacto alguno con el técnico.

Instrucciones de transporte para la prestación del servicio

Siempre que sea posible se utilizará el vehículo de forma INDIVIDUALIZADA.

Cuando sea necesario compartir vehículo, se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En los vehículos de hasta 9 PLAZAS, incluido el conductor, podrán desplazarse 2 personas por cada fila de asientos, siempre que utilicen mascarillas y respeten la máxima distancia posible entre los ocupantes.
- En los vehículos en los que únicamente se disponga de una fila de asientos, como en el supuesto de cabinas de vehículos pesados, furgonetas, u otros; podrán viajar como máximo 2 personas, siempre que sus ocupantes utilicen mascarillas que cubran las vías respiratorias y guarden la máxima distancia posible. En caso contrario, únicamente podrá viajar el conductor.



El día de la prestación del servicio

Actuaciones previas del técnico

Antes de iniciar la jornada de trabajo, en su casa, deberá tomarse la temperatura, y si es superior a 37,2° C no salir de casa. El instalador comunicará al responsable de la empresa instaladora la sintomatología presentada.

Si el técnico presenta síntomas compatibles con el COVID-19 (tos, fiebre, dificultad respiratoria...) NO debe REALIZARSE NINGUNA ACTIVIDAD. En esta situación, se debe poner en contacto en el teléfono facilitado al respecto por las diferentes comunidades autónomas, y solo en el caso que sea necesario, acudir a su centro de salud.

Llegada al inmueble en caso de edificios multifamiliares

En caso de intervenciones de larga duración, se deberá procurar el acceso y salida de los domicilios al inicio y finalización de la jornada laboral, para ello revise el material necesario en la intervención cada día antes de acceder a la misma. En cualquier otro caso, se deberá evitar tener que acceder y salir en más de una ocasión durante la prestación del servicio.

Utilizar el ascensor de forma individualizada, o las escaleras de forma que se limite la circulación de trabajadores y materiales por zonas comunes no sectorizadas, y se adopten todas las medidas oportunas para evitar, durante el desarrollo de la jornada, el contacto con los vecinos del inmueble, y respetar los horarios previamente comunicados a la comunidad.

No almacenar material en zonas comunes.

En el caso de necesitar almacenar material realícelo preferentemente en el domicilio, destinando para ello un espacio.

Llegada a la vivienda

Es recomendable **antes y durante la intervención en el domicilio** realizar una ventilación de la estancia antes de la entrada del técnico y durante la intervención.

Al llegar a la vivienda antes de entrar, el técnico, si no lo llevara ya, se colocará los EPIS (guantes y mascarilla, gafas de seguridad o pantalla facial y, en el caso que el cliente sea positivo en coronavirus buzo y calzas desechables) y mantendrá la distancia de dos metros con el cliente en todo momento.

Se evitará dar la mano al cliente. Mantener el mínimo contacto posible. Evite el saludo con contacto físico.

Se le recordarán las instrucciones dadas previamente y se verificará que el cliente ha cumplido las instrucciones previas y, en caso contrario, se solicitará que lo haga.

Antes de entrar en el domicilio, higienizarse las manos con gel hidroalcohólico.

Una vez que se acceda, no deberá tocar superficies, puertas, pomos, etc., hasta llegar a la zona de trabajo.

En el caso de necesitar almacenar material realícelo preferentemente en el domicilio, destinando para ello un espacio.

Durante la ejecución de los trabajos

En la medida de lo posible, no se compartirán herramientas de trabajo entre los compañeros. Si esto no fuera posible, se desinfectarán cada vez que se compartan.

Asegúrese que dispone de todo el equipamiento y material necesario para realizar la intervención, incluido escaleras y demás medios, sin requerirlos en ningún caso del cliente, solicitando toda la información posible para la intervención y evitando desplazamientos innecesarios.

Deberá respetar la distancia interpersonal de 2 metros, y no compartir sus pertenencias personales (incluidos bolígrafos), balizando la zona si es posible.

Limpiar previamente las superficies de los equipos/ instalaciones que se vayan a manipular con productos desinfectantes.

Evitar tocarse boca, nariz y ojos durante la intervención.

No usar el baño del domicilio.



Finalizado el servicio

Explicar al cliente el resultado del servicio manteniendo la distancia de seguridad

Recordar que la documentación derivada de la actuación, le será remitida posteriormente por el medio que se acuerde.

Si es necesario pago en el momento, procurar que sea mediante tarjeta previa higienización del datáfono.

Recoger adecuadamente herramientas, materiales y restos sin dejar nada en el domicilio.

Limpiar e higienizar las zonas y superficies que se hayan manipulado o con los que se haya estado en contacto.

Dirigirse hacia la salida sin tocar nada.

Evitar dar la mano al cliente como despedida.

No dejar residuos ni EPI's en el domicilio.

Al finalizar la intervención en el domicilio: Desinfectar todas las herramientas que hayan estado en el domicilio, incluido todo el material; así como la superficie o aparatos con los que se haya estado en contacto.

Una vez que se salga del domicilio del cliente

Una vez fuera del domicilio del cliente, el técnico deberá retirarse los EPIS (mascarilla y guantes), y si son desechables, embolsarlos y depositarlos en bolsas individuales con cierre hermético que se cerrarán antes de depositarlas en un contenedor de residuos de fracción resto. En el caso de emplear EPI's reutilizables, antes de retirarse la mascarilla, desinfectar los guantes con gel hidroalcohólico y retirarse los guantes, embolsarlos, lavarse las manos utilizando gel hidroalcohólico u otro desinfectante y, a continuación, retirarse la mascarilla cogiéndola únicamente por las cintas de ajuste y procediendo a su limpieza.

Al final de la jornada, deberá procederse a lavar la ropa de trabajo a más de 60° y 90°C con programas largos, con agua caliente y en carga única, sin mezclar con otras prendas.

NORMAS PREVENCIÓN CORONAVIRUS EN COMUNIDADES DE PROPIETARIOS



Recomendable lavado frecuente de manos (bien con agua y jabón o con geles hidroalcohólicos).



Uso obligatorio de mascarilla siempre que no pueda garantizarse la distancia de seguridad de 2 m. entre personas.



Limitar los saludos a gestos corporales. Evitar estrechar la mano, abrazos y besos al saludar.



Cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar. Utilizar un pañuelo desechable o el quiebre del antebrazo. Evitar tocarse la cara con las manos.



Acceso a las distintas plantas preferiblemente a través de las escaleras. uso individual del ascensor.



No detenerse en espacios ni zonas comunes ni formar grupos con otras personas.



Mantener una distancia mínima de 1 metro.



Usar lo mínimo: tiradores, pomos, barandillas y preferiblemente con la mano no dominante. No apoyarse en los paramentos verticales (pared).



Extremar la limpieza en las zonas en que se realicen supervisiones o mantenimientos (desinfectar antes y después de operar).



Los equipos de protección individual que hayan sido utilizados deberán desecharse en contenedores con tapa. nunca dejarlos descuidados sobre superficies, dado que pueden constituir un foco de contaminación.



grupo
remica