Protokół destynacyjny dot. COVID-19 – Grecja

Zalecane daty ponownego otwarcia możliwości kwaterowania turystów:

- 01.06.2020: otwarcie obiektów całorocznych.
- 15.06.2020: otwarcie sezonowo działających obiektów.

Szczegółowe zalecenia ponownego otwarcia obiektów zakwaterowania dla turystów dotyczą wszystkich obiektów związanych z kwaterowaniem turystów posiadający więcej niż 50 pokoi.

Celem planu jest zapobieganie wystąpieniu zakażenia oraz efektywne zarządzanie przypadkami podejrzanymi - w celu ograniczenia rozwoju wirusa wśród obsługi oraz osób zakwaterowanych.

Plan działania dostosowany jest do rekomendacji Ministerstwa Zdrowia Publicznego w Grecji, który będzie uaktualniany w zależności od rozwoju sytuacji.

Założenia:

- Personel musi być przeszkolony w zakresie przestrzegania wszystkich protokołów. Zalecana jest metoda e-learningu oraz monitorowanie wszystkich pracowników.
- Współpraca z lekarzem (szczegółowe dane współpracującego lekarza) musi być rejestrowana. Lekarz działa zgodnie z instrukcjami Ministerstwa Zdrowia Publicznego w Grecji do kontroli COVID-19, a w szczególności jest przeszkolony w pobieraniu próbek do badań molekularnych. Jednocześnie w kontekście telemedycyny ma on możliwość monitorowania podejrzenia o zarażenie.
- Możliwa jest certyfikacja zakwaterowania turystycznego pod względem zastosowania środków w celu zapobiegania i leczenia pandemii COVID-19 przez akredytowane jednostki certyfikujące.

Personel:

- Oświadczenie każdego członka personelu, że został on/ona poinformowany o protokołach higieny i zarządzania sprawami w kwestii COVID-19, związanych z jego zakresem odpowiedzialności. Plan szkolenia (szkolenia telefoniczne lub online) do 15 lipca dla jednej osoby odpowiedzialnej w danym dziale/usłudze (indywidualny protokół), który następnie przejmie szkolenie innych pracowników.
- Edukacja i szkolenia mają dotyczyć: źródła i przekazywanie wirusa, procedury informacyjne dla zarządu hotelu i dla klientów, zachowanie i akcje podjęte w sytuacji choroby personelu hotelowego, metody i praktyki czyszczenia i dezynfekcji zlokalizowanych miejsc związanych z dużym zagrożeniem przekazywania choroby, metody i komunikacja w podejściu do osób odwiedzających hotel.
- Każdy członek personelu musi ściśle przestrzegać podstawowych środków ochrony przed COVID-19: przestrzeganie higieny rąk, zachowywać dystans fizyczny względem klientów i innych pracowników we wszystkich miejscach pracy, w hotelu i miejscach odpoczynku, unikać dotykania twarzy i zachowywać ogólną higienę osobistą.
- Baza turystyczna musi zapewnić każdemu członkowi personelu odpowiedni sprzęt ochrony osobistej i zapewnić dostęp do zapasów.
- Personel powinien pozostać w domu i zwrócić się o pomoc medyczną, jeśli wystąpią objawy związane z chorobą i powiadomić o tym fakcie przełożonego.
- Osoba z objawami powinna zostać wykluczona z pracy i powrócić do niej dopiero jeśli wynik testu laboratoryjnego jest ujemny.

- Zaleca się, aby personel zatrzymujący się w obiekcie otrzymał pokoje dwuosobowe. Jeśli członek personelu należy do grupy podatnej na zagrożenia, zaleca się, aby dostał pojedyncze łóżko.
- Zaleca się, aby personel każdego ranka był mierzony termometrem. W zależności od sytuacji możliwe jest uważniejsze monitorowanie personelu.
- Jeśli pracownik ma objawy COVID-19, musi natychmiast zgłosić to kierownikowi ds. Zdrowia w miejscu zakwaterowania i zostać odsunięty od obowiązków służbowych

Dokumenty zakwaterowania i książka zdarzeń:

Należy prowadzić rejestr członków personelu i wszystkich osób przebywających w hotelu - nazwisko, narodowość, datę przyjazdu i wyjazdu, dane kontaktowe (adres, telefon, e-mail). Należy zwróć uwagę na RODO i poinformować wszystkich odwiedzających, że plik jest przechowywany ze względu na ochronę zdrowia publicznego. Konieczne jest rejestrowanie i aktualizowanie książki serwisowej i wydarzeń.

Komunikacja:

- Należy powiadomić o planie działania wszystkie wewnętrzne i zewnętrzne organy/partnerów (pracowników, najemców, kontrahentów, dostawców, gości i ogół społeczeństwa) oraz zainteresowane strony.
- Zaleca się zaktualizowanie strony internetowej obiektu o specjalną sekcję COVID-19, w której zamieszczone zostaną informacje o nowej polityce zakwaterowania na temat zwiększonych środków higieny, zmianach godzin otwarcia części wspólnych obiektu, zmianach godzin zameldowania/wymeldowania.
- Można także umieszczać informacje za pomocą dostępnych środków przekazu, jak w publicznych telewizorach, w pokojach, oznakowaniu przed wejściem do poszczególnych miejsc publicznych i drukowanych informacji w recepcji).

Recepcja:

- Personel musi przestrzegać niezbędnych zasad higieny (jak mycie rąk), zachować odległość co najmniej jednego metra od klientów (unikać uścisków dłoni itp.).
- Zaleca się, by osoby z grupy ryzyka nie znajdowały się na terenie recepcji.
- W przypadku pytań należy:

a) poinformować odwiedzających o polityce zakwaterowania i podejmowanych środkach

b) dostarczyć użytecznych informacji o dostawcach opieki zdrowotnej, szpitalach publicznych i prywatnych, szpitalach COVID-19, aptekach itp. w okolicy

c) zapewnić środki ochronne

- Zaleca się przygotowanie ulotek informacyjnych na temat podstawowych instrukcji zdrowotnych przetłumaczonych na angielski, francuski i niemiecki. Ponadto, zaleca się dostarczanie tych instrukcji poprzez opracowanie aplikacji na telefony komórkowe.
- Na recepcji powinny znajdować się rękawiczki i maski jednorazowe, środki do dezynfekcji, kitel, termometr laserowy.
- Personel musi być w stanie rozpoznać objawy wirusa u Klientów i zgłosić je bezpośrednio pracownikowi służby zdrowia.
- Zaleca się zamontowanie pleksi.
- Na recepcji musi znajdować się środek do dezynfekcji rąk dla Klientów.
- Zaleca się regularną dezynfekcję powierzchni recepcji.
- W celu zachowania odległości należy zastosować odpowiednią konfigurację recepcji, dodać oznakowania podłogi w odległości dwóch metrów, gdzie klient będzie stał. Dodatkowo zaleca się właściwie rozmieścić meble i zarządzać kolejką, by skrócić czasu oczekiwania.
- Należy unikać również przeludnienia podczas zameldowania/wymeldowania.

- Zaleca się stosowanie elektronicznych alternatyw do zameldowania (np. mobilny konsjerż, korzystanie z tabletów, które można dezynfekować po każdym użyciu).
- Możliwe jest zameldowania na otwartej przestrzeni.
- Zalecane są elektroniczne formy płatności (w wyjątkowych przypadkach gotówka), elektroniczne wysyłanie rachunków, faktur i rachunków.
- Należy stosować dezynfekcje kart – umieścić je w specjalnym pojemniku do dezynfekcji.
- Należy przedłużyć okres wymeldowania i zameldowania między pobytami (wymeldowanie do 11.00 i zameldowanie od 15.00). Ta zmiana odstępu czasu między każdym zameldowaniem i wymeldowaniem jest obowiązkowa, aby zapewnić, że między różnymi klientami pokój jest dokładnie czyszczony i dezynfekowany, a także zapewnić odpowiednią naturalną wentylację pomieszczenia.
- Obowiązuje zakaz wstępu do pokoju osobom, które nie są gośćmi hotelowymi.

Pralnie:

- Rygorystyczne przestrzeganie zasad higieny przez personel zajmujący się segregacją użytych pościeli przy użyciu odpowiednich jednorazowych fartuchów ochronnych, rękawiczek i masek.
- Odzież, pościele i ręczniki przeznaczone do prania muszą być umieszczone w specjalnie oznaczonych torbach w celu przetransportowania ich na teren pralni.
- Ostrożna segregacja (oznaczanie) miejsc, w których znajduje się czyste i brudne pranie.
- Wózki służące do przewożenia pościeli powinny być dezynfekowane po każdym użyciu.
- Zgodnie z zaleceniami rzeczy przeznaczone do prania powinny być prane w co najmniej 70 stopniach przy użyciu detergentów.
- W przypadku, gdy usługa prania jest świadczona przez zewnętrzną firmę, wszystkie obowiązujące wytyczne powinny być sprawdzone czy są przez niego przestrzegane w prawidłowy sposób.
- Powinno się zwracać uwagę, aby czysta odzież była przechowywana prawidłowo w czystych warunkach. Ta sama zasada dotyczy przewożenia czystych np. pościeli i obrusów do danych stref w hotelu (pokoje, restauracja etc.).

Usługi cateringowe (restauracje, miejsca publiczne puby)

Dotyczy również: restauracja a la carte, bufety restauracyjne/strefy restauracyjne, bary oraz bary na świeżym powietrzu:

Strefa kuchenna:

- Stosowanie HACCP (system zarządzania i kontroli nad bezpieczeństwem żywności).
- Odbiór towaru przez wyznaczony do tego personel posiadający zawsze rękawiczki i maski.
- Przestrzeganie zalecanego dystansu między pracownikami w kuchni zgodnie z wytycznymi podawanymi przez władze.
- Wzbronione wchodzenie do strefy kuchennej osobom postronnym. W przypadku, gdy jest to niemożliwe, osoba wchodząca tam musi zostać wyposażona w strój zabezpieczający, który będzie dostępny przy wejściu do kuchni.

Funkcjonowanie restauracji, barów: zgodnie z aktualnymi ramami prawnymi: odpowiedni dystans pomiędzy osobami, stolikami i siedzeniami.

Strefy zabaw dla dzieci: działanie stref rekreacji, zabawy dla dzieci zgodnie z aktualnymi ramami prawnymi. Należy unikać tłoczenia się, stosować odpowiedni dystans pomiędzy osobami.

Opieka medyczna, spa i inne udostępnione udogodnienia: funkcjonowanie zgodnie z aktualnymi ramami prawnymi. Odległość 2 m między pracownikami, opcjonalnie instalacja plexi na rececji SPA.

Wydarzenia w hotelach - sale konferencyjne, recepcje itp. - zgodnie z aktualnymi ramami prawnymi.

Sklepy w obrębie zakwaterowania - funkcjonowanie zgodnie z obowiązującym prawem. Dystans 1,5m w kolejce, dozwolona max liczba klientów jednocześnie w sklepie wg powierzchni.

Baseny, hydromasaże/wanny do hydroterapii i inne wodne udogodnienia: zgodne z aktualnymi ramami prawnymi:

- **Kryte baseny**: zakaz udostępniania
- Prysznice, które znajdują się w centrach rekreacji, zaleca się oddzielić od siebie nieprzezroczystą ścianką, aby umożliwić skuteczne kąpanie pływaków przed wejściem na basen. Zaleca się, aby zakwaterowanie zapewniało niezbędne rzeczy (np. mydło, żel pod prysznic itp.), a także płynny środek antybakteryjny.
- Liczba kąpiących się: maksymalna łączna liczba osób wchodzących do zbiornika wodnego w danym momencie nie będzie większa niż jeden kąpiący się na 2,5 m2 powierzchni wody.
- Zachowanie odległości: układ siedzeń (leżaków, krzeseł, puf, leżaków itp.) powinien być taki, aby odległość między końcami siedzeń dwóch osób pod dwoma różnymi parasolami lub dwóch osób mieszkających w innym pokoju, wynosiła co najmniej 2 metry w każdym kierunku.
- Na siedzeniach, stołach, osobistych schowkach, przyciskach powiadomień personelu i cennikach zaleca się stosowanie materiałów lub przykrycie przedmiotów materiałami, które można skutecznie zdezynfekować.
- Po każdej zmianie klienta: siedzenia, stoły, osobiste schowki, cenniki i wszelkie inne przedmioty, z których będzie korzystał następny klient, powinny zostać zdezynfekowane.
- Zaleca się oferowanie ręczników, które pokryją całą powierzchnię i dezynfekowanie każdego leżaka po każdym użyciu. Zaleca się usuwanie tkanin z leżaków.
- Fontanny dekoracyjne: używanie wody pitnej w fontannach dekoracyjnych i dezynfekcja za pomocą halogenów lub innych chemicznych środków dezynfekujących i utrzymanie w dobrym stanie ze wszystkich stron. Jeśli nie działają dłużej niż miesiąc, będą musieli wykonać czynności opisane w instrukcji: „Wytyczne ESGLI dotyczące zarządzania bakteriami Legionella w budowaniu systemów wodnych podczas pandemii COVID-19".
- Chlorowanie: właściwe działanie i konserwacja poprzez chlorowanie zgodnie z ustanowionym prawem. Rekomenduje się roztwór chloru to 1-3mg/litr w przypadku basenów oraz do 5mg/litr w zbiornikach chłodzących. Ręczna kontrola (lub użycie specjalnie przeznaczonych do tego pasków testowych) poziomu chloru co 4 godziny w przypadku basenów i co godzinę w przypadku zbiorników na wodę wraz z prowadzeniem zapisów, chyba że posiada się analizator halogenowy wraz z alertem o nieprawidłowościach.
- PH: wartości PH w wodzie z terenów rekreacyjnych powinna być utrzymana zgodnie z limitami wydanymi w obecnych rozporządzeniach. Pomiar i zapis wysokości Ph powinien się odbywać co 8 godzin podczas godzin otwarcia basenów i przynajmniej co 2 godziny podczas działania hydromasaży, jeśli nie ma automatycznego systemu monitorującego.
- Czyszczenie i dezynfekcja: zgodnie z zasadami czyszczenia wody na terenach rekreacyjnych, regularne czyszczenie i dezynfekcja według instrukcji EODY.

Klimatyzacja i wentylacja:

Przepisy odpowiedniego Ministerstwa Zdrowia „Podejmowanie działań w celu zapewnienia zdrowia publicznego w wyniku infekcji wirusowych i innych podczas użytkowania urządzeń klimatyzacyjnych", z

naciskiem na brak recyrkulacji powietrza i dobrą naturalną wentylację w pomieszczeniach i innych systemach operacyjnych (wyłącz klimatyzację, gdy drzwi są otwarte).

Obszary wspólne – otwarte i zamknięte:

- Wspólne obszary obejmują lobby, część wypoczynkową, siedzenia na zewnątrz itp. (Z wyjątkiem tarasu wokół basenów - patrz wyżej baseny).
- Działanie tych przestrzeni będzie odbywało się zgodnie z obowiązującym prawem.
- Zaleca się, aby unikać korzystania z wind. Należy zainstalować środki dezynfekujące przy wejściach i zaleca się stosowanie ich przy wejściu i wyjściu. Częste czyszczenie wind z naciskiem na często dotykane powierzchnie (uchwyty, gałka itp.).
- Oznaczanie przypominające klientom o zachowaniu odległości - zastosuj środki, takie jak taśmy podłogowe, stożki lub inne środki, aby zachować odległość.
- Instalacja rozwiązań antybakteryjnych (urządzenia stałe lub nieruchome) do dezynfekcji rąk we wszystkich typowych obszarach.
- Ustawienie mebli, aby uniknąć przeludnienia w miejscach publicznych (4 osoby/10 mkw.).
- Zaleca się proszenie Klientów o samoobsługowe parkowanie zamiast usługi parkingowej. Jeśli usługa parkingowego miałaby być zrealizowana niezbędny jest sprzęt ochronny dla parkingowego (maska niemedyczna i rękawiczki).
- Zaleca się zawieszenia działalności centrów biznesowych lub, alternatywnie, umożliwienie dostępu do Wi-Fi i drukowania lub innych usług biznesowych poprzez połączenie z urządzenia osobistego klienta.
- Należy ograniczyć przeludnienie w toaletach.
- Odległość między siedzeniami (leżakami, krzesłami, pufami, leżakami itp.), Które znajdują się nad brzegiem morza, należy zachować. Rozmieszczenie tych siedzeń powinno być takie, aby odległość między dwiema osobami pod dwoma różnymi parasolami wynosiła co najmniej 3 metry w każdym kierunku. W szczególności należy zachować odległość co najmniej 3 metrów (w dowolnym kierunku) od końca siedzeń należących do różnych parasoli. Należy odradzać umieszczanie ręcznika/maty przez kąpiących się w takim miejscu, co zmniejszy tę odległość.

Usługa transferu klienta (z kierowcą):

- Możliwość korzystania z takich usług zgodnie z obowiązującymi ramami prawnymi.
- Zaleca się organizowanie przejazdu klientów tylko za pomocą prywatnych transferów.
- Obowiązkowe stosowanie maski ochronnej, zarówno przez pasażerów, jak i kierowcę.
- Zaleca się, aby kierowca zapewniał środki antywirusowe.
- Kierowca powinien unikać uścisków dłoni.
- Kierowca musi zapewnić naturalną wentylację pojazdu.
- W „golf cars" - wyposażenie ochronne (prosta maska chirurgiczna, rękawiczki) dla kierowcy i dezynfekcja pojazdu po każdym użyciu. W przypadku tych pojazdów nie ma ograniczeń dotyczących liczby osób.
- Ograniczenia w transporcie:

- Pojazdy do 5 miejsc - przewóz jednego pasażera (plus kierowca). Drugi pasażer może być przewożony, jeżeli jest opiekunem osoby potrzebującej pomocy.

- Pojazdy na 6 lub 7 miejsc - przewóz 2 pasażerów plus kierowca.

- Pojazdy na 8 lub 9 miejsc - przewóz 3 pasażerów plus kierowca.

Firmy transportowe - transport drogowy:

- Ograniczenie maksymalnej liczby pasażerów dozwolonych w pojazdach wg sytuacji epidemiologicznej, autokary turystyczne mogą przewozić max 50% dozwolonej liczby pasażerów.

- Personel powinien być wyszkolony w temacie zasad higieny, symptomów choroby, użycia materiałów bakteriobójczych, itp.

- Firmy muszą mieć pisemny plan działania w przypadku podejrzenia zakażenia pasażera.

- Zapewnienie w autobusach odpowiednich ilości produktów czyszczących i ochronnych, środek dezynfekujący dostępny przy wejściu do autokaru.

- Rekomenduje się instalacje plexi oddzielającego kierowcę.

- Obowiązkowe jest noszenie niemedycznych maseczek podczas całej trasy.

- Skrupulatna dezynfekcja po każdym transferze powierzchni wewnątrz autokaru - fotele, barierki.

Wynajem samochodów:

Dokładne czyszczenie oraz dezynfekcja po każdym kliencie

Ograniczenie liczby pasażerów:

- pojazdy do 7 miejsc - 2 pasażerów plus kierowca

- pojazdy 8-9 miejsc - 3 pasażerów plus kierowca

Ograniczenia nie dotyczą rodziców podróżujących z dziećmi.

Prywatne transfery z przewodnikiem:

Ograniczenia maksymalnej liczby pasażerów zgodnie z prawem dostosowanym do sytuacji epidemiologicznej:

- pojazdy do 5 miejsc: 1 pasażer plus kierowca. Wyjątkiem jest osoba wymagająca opieki, wtedy dozwolony jest drugi pasażer.

- pojazdy, które mają 6 -7 miejsc: 2 pasażerów plus kierowca

- pojazdy, które mają 8-9 miejsc: 3 pasażerów plus kierowca

Ograniczenia nie dotyczą rodziców podróżujących z dziećmi.

Obowiązkowe jest noszenie niemedycznych maseczek podczas całej trasy zarówno przez pasażerów jak i kierowcę.