

УКАЗАНИЯ

ЗА ФУНКЦИОНИРАНЕ НА ГРАНД ХОТЕЛ БАНСКО И ПРИЛЕЖАЩИТЕ МУ ОБЕКТИ СЪОБРАЗНО ИЗИСКВАНИЯТА НА МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

1. МЕРКИ ЗА БЕЗОПАСНО ФУНКЦИОНИРАНЕ НА ХОТЕЛА:

- Изготвяне на план за действие за функциониране на обекта, съобразно препоръките и указанията на националните и регионалните органи на общественото здраве за ограничаване на коронавирусната инфекция.
- Проверка на хигиената – осъществява се първоначална основна проверка и последващ редовен одит в обекта, с цел установяване на съответствие с наложените изисквания. За целта се води Дневник за проведените хигиенни и дезинфекционни мероприятия и предприетите мерки и коригиращи действия (дата и час, използван дезинфектант, служител, обект и т.н.)
- Осигуряване на достатъчно количество маски за лице, както за гостите, така и за служителите – в обекта винаги са налични минимум 150 бр. предпазни маски за лице.
- Наличие на достатъчен брой термометри – за гости, за служители, за клиенти на фитнеса.
- Информационна политика:
 - Всеки служител трябва да е запознат със задълженията си според плана за функциониране на обекта.
 - В обекта са налични информационни табели с ключови послания към гостите и персонала, за основните хигиенни практики и COVID 19 (на рецепция, пред асансьорите, в ресторанта, лоби бар, СПА център, външен басейн и плаж, фитнес зала, хотелски помещения, хотелски стаи, стаи за почивка на служителите)
 - На рецепция в комплекса е наличен актуализиран списък с контакти на персонала, важни телефони за спешна помощ, телефон на лекар, обслужващ комплекса, телефон на регионалната здравна инспекция и др.
 - Управителят на комплекса осъществява първоначален инструктаж на служителите за спазване на санитарните и хигиенни мерки, както и провежда редовни информационни срещи за предприеманите основни протиепидемични мерки в страната.

- Хигиената в обекта и спазването на правилата за физическа дистанция са контролира от Управител.

2. ОСИГУРЯВАНЕ НА БЕЗОПАСНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ/ПЕРСОНАЛА:

- Работните смени започват с преглед на здравословното състояние на всички служители, включващ измерване на телесната температура, както и за наличие на грипоподобни симптоми.
- Всеки служител е длъжен, веднага след идването си на работа да измие ръцете си със сапун и вода.
- Всеки служител е длъжен за носи защитна маска на устата и/или предпазен шлем, по възможност и предпазни ръкавици (в зависимост от спецификата на работата си). Носенето на защитни ръкавици е задължително за всички служители от отдел „Храни и Напитки“.
- Всеки служител е длъжен да спазва безопасно разстояние от събеседника и колегите си (минимум 1.5м)
- Всеки служител е длъжен да мие ръцете си редовно и обилно със сапун и вода съгласно инструкциите, както и да дезинфекцира ръцете си с дезинфектант. Дезинфекцията се препоръчва, когато няма възможност за измиване на ръцете. Препоръчително е минимизирането на докосванията на лицето с ръце, особено устните, носа и очите.
- Всеки служител е длъжен да поддържа работното си място чисто и хигиенизирано постоянно, както и да дезинфекцира всички контактни повърхности. Редовно (по няколко пъти на ден) всеки служител е длъжен да почиства общите части с които гостите имат контакт (напр. дръжки на врати, перила, плотове, облегалки на столове, маси, бутони на асансьори и др.)
- Използването на стаята за почивка и хранене на персонала се осъществява по график изготвен от управителя на комплекса.
- Всички оперативки и обучения ще се осъществяват по предварително определен график, съобразен с изискванията на Министерство на здравеопазването и при спазване на необходимата дистанция между служителите.
- Използването на общите пространства за почивка от страна на служителите се осъществява по график, изготвен и утвърден от Управител.

3. ОСИГУРЯВАНЕ НА БЕЗОПАСНОСТ НА ГОСТИТЕ В КОМПЛЕКСА:

- Регулиране и контрол на потока от гости при пристигането им – потока от гости се регулира и контролира от служителите от отдел „Рецепция и настаняване“. Едновременното присъствие на няколко групи гости на Рецепция не се допуска. Настаняват се едновременно не повече от 2 гости или повече, само ако са членове на едно семейство. При наличие на други гости, служителите следва да съблюдават спазването на физическа дистанция от минимум 1,5 м, и да се използват разделители при възможност.
- Препоръчително е да се ограничава престоят на гостите на Рецепция до минимум.
- На видимо място до входа и Рецепция на хотела трябва да се поставят указателни знаци за спазване на указанията за превенция от COVID 19 – носене на предпазни маски, спазване на физическа дистанция от минимум 1,5м и др.
- На видимо място до входа и Рецепция трябва да има разположен дозатор с дезинфектант за ръце, достъпен за гостите и служителите в помещенията на комплекса. Такива дезинфектанти има поставени на входа на Ресторанта в хотела, до асансьорните уредби, във фитнес залата, в СПА центъра и около басейна, на входа за плажа и зоната около външния басейн.
- Преди регистрирането на Рецепция на всеки гост се измерва телесната температура.
- При настаняването си в хотела всеки гост е длъжен да попълни Декларация по образец предоставена му от хотела, която включва информация за здравословното му състояние, скорошни пътувания, скорошни заболявания и др. На базата на тази информация хотелът би могъл да откаже настаняване на съответния турист, в случай че той би застрашил здравето на останалите туристи.
- Задължително е носенето на защитни маски в общите части на хотела
- Задължително е носенето на защитни маски и ръкавици на гостите при отиването им до бюфета.
- Препоръчва се при уреждане на хотелската сметка да се използват безконтактни карти за разплащания
- Ограничава се настаняването на гости от определени страни, а на чуждестранните туристи се изисква информация от кой гранично пропускателен пункт са влезли в страната, както и дали е спазен срока за задължителната карантира при влизане в страната.

4. РЕЦЕПЦИЯ:

➤ Информация и комуникация:

- Рецепционистите следва да са достатъчно информирани за COVID 19, така че да могат да изпълняват безопасно и професионално своите задължения с цел предотвратяване евентуалното му разпространение в хотела.
- Рецепционистите са длъжни да информират всички гости и потенциални клиенти относно процедурите и политиката на обекта за сигурност и безопасност и превантивни мерки.
- Рецепционистите трябва да са запознати с политиката на заетост на хотела и да съблюдават за спазването на правилата за защита на личните данни на гостите.
- На рецепция има подготвен и поставен на достъпно място списък с необходимите телефонни номера на регионалните здравни власти, лечебното заведение, с което комплекса има сключен договор за обслужване, центровете за спешна помощ, аптеки и др.

➤ Необходимо оборудване на рецепция:

Рецепцията трябва да бъде оборудвана с комплект за защита, който включва следните артикули:

- Дезинфектант и/или кърпички за почистване на повърхности
- Дезинфектант за ръце
- Защитни маски за лице – достатъчно количество за гости и служители
- Ръкавици за еднократна употреба
- Кош с капак за отпадъци

5. ЛОБИ ЗОНА:

- Зона за сядане – да има обособени места за сядане, които трябва да са на отстояние най-малко 1,5 м едно от друго.
- Физическо дистанциране – гостът да спазва дистанция, докато чака да се регистрира или напусне.
- Асансьори за гости – ограничава се ползването до минимален брой лица.
- Регулиране струпването на много хора в лобито, особено в пиковите часове на пристигане и напускане на гости, временно поставяне на знаци и подходяща организация.

6. СТАИ ЗА ГОСТИ/КАМЕРИЕРСКИ ПОМЕЩЕНИЯ/ДОМАКИНСТВО:

➤ Почистване и дезинфекция:

- Специално внимание се обръща на дезинфекцирането на контактни повърхности, които често се докосват – дръжки на врати, бутони на асансьора, парапети, контактни ключове, копчета за врата, перила на столове и плоски повърхности, включително работни плотове в работни помещения и трапезарии и др. Вратите и прозорците по възможност трябва да се оставят отворени по-дълго време през деня.
- Спазване на необходимата дистанция между персонала и гостите – минимум 2 м.
- Да се извършва текуща дезинфекция, най-малко веднъж на час, на общи тоалетни, асансьори, рецепция /след всеки гост/, дръжки на вратите, перила, клавиатури и други често докосвани повърхности.
- Прецизно да се дозират почистващите и дезинфекциращи препарати, съобразно инструкциите за употреба.
- След всеки гост рутинно да се почиства стаята и да се дезинфекцират всички контактни повърхности /включително облегалките на столове/, оборудване /дистанционни управления/ и баня и старателно да се проветрява помещението.
- Камериерките са задължени да носят и да използват маска за еднократна употреба и ръкавици.
- Събирането, временното съхранение, предаването на използваното спално бельо и кърпи и съответно получаването и съхранението на чистото такова се извършва при стриктно спазване на нормативните изисквания и препоръките на здравните власти.
- Систематично да се проветряват при възможност всички общи части в рамките на определени времеви интервали.
- Наблюдение за болни гости – служителите следва да информират ръководството или на рецепция при вероятност за лица с прояви на остри респираторни заболявания.

7. ЗАВЕДЕНИЯ ЗА ХРАНЕНЕ И РАЗВЛЕЧЕНИЯ:

- Стриктно да се спазват Указанията, изготвени от Българска агенция по безопасност на храните и съгласувани с министъра на здравеопазването.
- С персонала обслужващ заведенията на територията на хотела, следва да се проведе обучение и информационна кампания относно изискванията на здравните власти.
- Информация и комуникация:
 - Гостите на заведенията на територията на хотела да се обслужват според разпоредбите на МЗ.
 - Допълнителни предпазни мерки по отношение на гостите – насърчаване миенето на ръцете преди хранене, използването на дезинфекциращи средства на входа на заведението.

- Стриктно спазване на хигиенните мерки от страна на персонала.
- Да се осигури еднопосочен поток на движение с осигурена дистанция от 1,5 – 2 м.
- Хигиенни условия и чистота:
 - Да се извършва текуща дезинфекция във всички работещи зони в ресторанта /бюфети, открити площи, кухни/.
 - Особено старателно да се почистват и дезинфекцират предмети, които често се докосват – маси, столове, порцелан, прибори за хранене и подправки.
 - Машините за кафе, вода, напитки и др., особено частите в контакт с ръцете на гостите да се дезинфекцират и почистват след всяко обслужване.
- Изхранване:
 - Масите в зеведенията на територията на хотела се разполагат на отстояние 1,5 м
 - Изхранването на бюфет се осъществява само чрез предоставяне на храната от служител, оборудван с маска и ръкавици. Самообслужване на гостите се допуска само за гости, снабдени с маска и ръкавици за еднократна употреба.
 - На една маса да не се допуска настаняване на повече от 4 човека или членовете на едно семейство

8. ПРОЦЕДУРА В ОБЕКТА ПРИ ПОДОЗИРАНА КОРОНАВИРУСНА ИНФЕКЦИЯ ПРИ СЛУЖИТЕЛ/ПЕРСОНАЛ:

- Служителите са длъжни да се явяват на работа в добро здравословно състояние. Служител със симптоми като повишена температура, кашлица, затруднено дишане, болки в гърлото, хрема, отпадналост, мускулни болки и др. не трябва да идват на работа, трябва да останат вкъщи и да се свържат по телефона с личния си лекар.
- В случай на симптоми, предполагащи коронавирусна инфекция при служител, който изпълнява задачите си на работното място, той трябва незабавно да бъде отстранен от работа, изолиран и в зависимост от състоянието му да се изпрати обратно у дома с индивидуален транспорт или да се извика екип на Център за спешна медицинска помощ. Служителят трябва да изчака транспорта в определено помещение, в което е възможно временно да се изолира от други хора.
- Незабавно следва да се определи зоната, в която е пребивавал служителът и да се проведе почистване и дезинфекция в нея.
- Стриктно да се спазват предписанията и препоръките на органите на държавния здравен контрол.

9. ПРОЦЕДУРА В СЛУЧАЙ НА СЪМНЕНИЕ ЗА КОРОНАВИРУСНА ИНФЕКЦИЯ ПРИ ГОСТ В ОБЕКТА:

- В случай на ясни признаци на заболяване като постоянна кашлица, неразположение, затруднено дишане, повишена температура, болки в гърлото, хрема, отпадналост, мускулни болки и др. гостът се изолира и незабавно се уведомява ръководството и лекаря, обслужващ хотела.
- Туристът се снабдява незабавно с маска, отделя се от останалите туристи в предварително обособената стая за карантиниране на гости, като не се карантинира и стриктно се спазват указанията на здравните власти.
- За госта се определя едно лице от персонала, което да полага грижи за него до пристигането на здравните работници.
- Определеното лице от персонала задължително използва лични предпазни средства, следва процедурите за хигиена и дезинфекция на ръцете и изискванията за физическа дистанция.
- След изолиране/транспортиране на госта местата, на които е пребивавал са почистват и дезинфекцират старателно.

10. ДОСТАВЧИЦИ НА СТОКИ И УСЛУГИ В ОБЕКТА:

- По време на доставката на стоки и услуги, шофьорите, доставящи стоки и услуги трябва да носят лични предпазни средства, докато извършват доставката. Преди влизане в конкретна зона в обекта задължително се измерва температурата на външните лица.