

# Privremene preporuke za postupanje i sprovođenje mjera zaštite OD COVID - 19 u hotelima i drugim objektima za pružanje usluga smještaja

27. maj 2020.

U svim objektima u kojima se pružaju usluge smještaja važno je sprovoditi i poštovati opšte mjere za sprječavanje prenosa infekcija. Svi zaposleni u hotelijerstvu dužni su da poštuju opšte mjere prevencije širenja infekcija, dok je na upravama i menadžerima hotela da sprovedu određene administrativno organizacione mjere koje za cilj imaju unaprijeđenje poštovanja preporuka i njihove implementacije u praksi kao i niz mjera koje je Institut za Javno zdravlje predložio poslodavcima a koje se odnose na postupanje sa zaposlenima i njihovim eventualnim obolijevanjem.

Pored ovih, postoji i niz tehničkih mjera koje su od posebnog značaja a prva je obezbjeđivanje adekvatnog i funkcionalnog sistema ventilacije, kao i laka dostupnost osnovnih sredstava za održavanje lične higijene gostiju i zaposlenih (tekuće vode i sapuna) kao i sredstava za dezinfekciju ruku i radnih površina.

Takođe je potrebno obezbjediti adekvatnu količinu:

- termometara,
- papirnih maramica,
- papirnih ubrusa za ruke,
- hirurških ili pamučnih maski,
- rukavica za jednokratnu upotrebu,
- vreća za smeće,
- rastvora za dezinfekciju površina,
- sredstava za održavanje higijene prostora i dezinfekciju velikih površina,
- dispensora sa sredstvima za dezinfekciju ruku.

## **PRUŽALAC USLUGE SMJEŠTAJA DUŽAN JE DA ODREDI OSOBU KOJA JE ODGOVORNA ZA SPROVOĐENJE MJERA I PREPORUKA INSTITUTA ZA JAVNO ZDRAVLJE**

S obzirom na trenutno dostupne podatke, najveći rizik predstavljaju osobe koje pokazuju simptome respiratornih infekcija iako postoje jasni dokazi da je uloga oboljelih sa blagim simptomima i osoba bez simptoma znatno veća nego što se inicijalno mislilo.

Kada se radi o neophodnim postupcima i procedurama, one se na ovom nivou znanja i obolijevanja ne razlikuju od postupaka namjenjenih za oboljele od sezonskog gripa. Samim tim treba insistirati na pooštavanju mjera čišćenja i dezinfekcije zajedničkih prostorija, soba i sanitarnih čvorova, kao i na postavljanju obavještenja i postera Instituta za javno zdravlje i drugih zdravstvenih ustanova o načinima postupanja u određenim situacijama.

Za slučaj pojave simptoma infekcije COVID-19 kod gostiju, hotel treba imati spreman sopstveni plan postupanja i komunikacije u kojem ključni elementi treba da budu definisani **postupci u slučaju pojave bilo kojeg od simptoma** (povišena tjelesna temperatura, kašalj i nedostatak daha) kada su:

- gosti dužni da ostanu u sobi i kontaktiraju recepciju hotela koja dalje postupa po protokolu i preporukama Instituta za javno zdravlje.
- Gostima se prilikom registracije uručuju uputstva (tzv. „Dear guest letter“) gdje se akcenat mora staviti na kontaktiranje posebno određenog zaposlenog hotela koji će onda:
  - obavijestiti nadležnog ljekara i/ili epidemiologa,
  - osigurati izolaciju osobe u sobi,
  - omogućiti osobi sa simptomima sav potreban komfor: dostavu hrane, lijekova, te pružanje zdravstvene pomoći bilo u sobi ili u najbližem domu zdravlja

Ovakva obavještenja i planovi čine da se i gosti zaposleni osjećaju sigurnije.

Informisanje zaposlenih te nabavka i podjela lične zaštitne opreme doprinose sveukupnoj organizaciji postupanja i njegovom nesmetanom (mirnom) sprovođenju, čime se sprječavaju situacije širenja panike.

Pravilno planiranje, zajedno sa učinkovitom prevencijom i informisanjem gostiju i zaposlenih, osigurava najniži mogući rizik od širenja infekcije i dodatno obezbjeđuje zaštitu zdravlja gostiju i osoblja, ali i pravilno funkcioniranje hotela.



# OPŠTA PRAVILA ZA HOTELSKE PROSTORE I DRUGE PROSTORE ZA SMJEŠTAJ

**Ulazak u hotel:** Pri svakom ulasku u hotel obavezna je dezinfekcija ruku za sve goste,

**Maske:** Obavezno je da zaposleni i gosti tokom boravka u zajedničkim prostorijama hotela nose masku i strogo vode računa o higijeni ruku. Maska nije dužna da se nosi u restoranu, ali se moraju poštovati mjere fizičke udaljenosti.

**Fizička udaljenost** - Tokom boravka u hotelu gosti se moraju pridržavati mjere fizičke distance od 2 metra u odnosu na druge goste, osim ako se radi o članovima iste porodice ili grupe.

**Dezinficijens** - Na ulazima hotelskih prostora (holovi, recepcija, sportsko-rekreativni sadržaji, pultovi za obavljanje plaćanja usluga i dr.) i u radnom prostoru zaposlenih, neophodno je postaviti dozatore sa dezinfekcionim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70 % ili drugog sredstva prikladnog za korišćenje na koži sa deklarisanim virucidnim dejstvom).

**Vidljiva upozorenja i informisanje gostiju** - Na ulazima u hotelski prostor na vidljivom mjestu, neophodno je postaviti informacije o higijenskim postupcima ili postaviti informacije sa smjernicama o pravilnom ponašanju i mjerama zaštite u prostorima gdje borave gosti ili te informacije dati gostima prilikom prijave ili staviti informativni letak u smještajnu jedinicu.

**Maksimalan broj osoba u prostorima** – Poštovati pravila maksimalnog broja dozvoljenih osoba u određenim prostorima u skladu sa definisanim pravilima fizičke udaljenosti od 2 metra u odnosu na druge goste, osim ako se radi o članovima iste porodice ili grupe.

**Redovno održavanje higijene prostora.** Površine koje se često dodiruju treba čistiti što češće (na 2 sata). Takve su površine npr. kvake na vratima, stolice i nasloni za ruke, stolovi, prekidači za svjetlo, rukohvati, slavine, tipke lifta i sl.

Smjernice za opšte savjete za čišćenje i dezinfekciju prostora su dostupne sa:

<https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/web.repository/ijzcg-media/files/1585233255-ciscenje-i-dezinfekcija-26032020-ijzcg.pdf>

## RECEPCIJA, HOLOVI I OSTALI JAVNI PROSTORI

**Provjetravanje** - Redovno provjetravati sve prostore.

**Higijena recepcije** - Obavljati dezinfekciju površina recepcije u redovnim razmacima (npr. svakih sat vremena), a prostor prijema i odjave gostiju (dodirne površine) dezinfikovati češće od ostalih površina recepcije.

**Fizička udaljenost na recepciji** - Obezbijediti dovoljan razmak između osoblja na recepciji i gosta, kao i između radnika međusobno, smanjiti dužinu trajanja prijave/odjave ispod 15 minuta (što je definicija bliskog kontakta) ili ako to nije moguće postaviti pregrade (od pleksiglasa ili sličnog materijala koji osigurava potrebnu sanitarnu udaljenost). Regulirajte se i ograničava maksimalni broj osoba u prostoru recepcije u skladu sa mjerama fizičke udaljenosti od 2 metra.

**Informisanje gostiju i zaposlenih** - Osoblje recepcije treba biti dovoljno informisano o COVID-19 kako bi mogli spriječiti moguće širenje COVID-19 unutar hotela.

**Primjena tehnologije** – Preporučuje se insistiranje na obavljanju procedure check-ina, online/bookinga i prijava gosta od kuće, beskontaktnog plaćanja, plaćanja predračunom, samo skeniranje dokumenata i sl. (gdje je primenljivo).

**Check-out** - Preporučuje se zaposlenima na recepciji da u komunikaciji sa gostima organizuju raspored termina za check out kako bi se izbjeglo zadržavanje i grupisanje na recepciji.

**Mjenjački poslovi i bankomati** - Savjetovati goste gdje je moguće mijenjanje i podizanje novca na bankomatima koji su postavljeni na spoljašnjem dijelu/van recepcije. Obavezno je postavljanje dozatora sa dezinficijensom u neposrednoj blizini bankomata.

**Liftovi** - Zbog nemogućnosti održavanja razmaka, preporučuje se da se izbjegava boravak u liftu osobama koje nisu iz iste sobe; prednost bi bilo dati osobama koje se teže kreću ili nose prtljag. Obavezno je postavljanje dozatora sa dezinficijensom u neposrednoj blizini lifta. Preporuka je da se, ako je moguće i praktično, insistira na korišćenju stepenica.

**Uslovi za održavanje higijene sanitarnih čvorova** - Preporučeno je pojačano čišćenje, dezinfekcija i provjetravanje javnih sanitarnih prostora svaka dva sata (a po potrebi i češće). Ograničiti istovremeno korišćenje sanitarnog čvora u skladu sa veličinom i propisanim sanitarnim uslovima.

**Business centri/konferencijski prostori** - Obavezna dezinfekcija stolova i sve opreme nakon korišćenja. Poštovanje fizičke udaljenosti od 2 metra između pojedinih grupa gostiju.

**Dječji sadržaji.** Primjenjivaće se preporuke Instituta za javno zdravlje koje se odnose na dječije vrtiće i igraonice.



## SMJEŠTAJNE JEDINICE

**Frekvencija čišćenja smještajnih jedinica** - Čišćenje i zamjena posteljine i peškira će se obavljati u skladu sa postojećim standardima.

**Čišćenje površina i sanitarnog čvora** - Sve površine koje su došle u kontakt sa gostom (noćni ormarić, sto, stolica, stočić za kafu, bilo koji namještaj, sadržaji, telefon, daljinski upravljač itd.) moraju se očistiti prikladnim deterdžentom i dezinfekcionim sredstvom. Mora se posvetiti posebna pažnja čišćenju svih površina kupatila prilikom smjene gostiju.

**Posteljina i peškiri** - Korišćena posteljina (posteljina i peškiri u kupatilu) moraju se čuvati u zatvorenom spremniku odvojenom od kolica s čistom posteljinom; prljava i čista posteljina uvijek se mora odvajati i ne smije doći u kontakt.

**Informisanje gostiju** - Osigurati da su informacije/uputstva o novima procedurama za čišćenje soba i zamjena posteljine jasno vidljive i dostupne gostima.

Poslije svake smjene gostiju, smještajnu jedinicu je neophodno detaljno očistiti i dezinfikovati, i barem minimum sat vremena vršiti pojačanu ventilaciju smještajne jedinice.

- **Uputstva za rad ugostiteljskih objekata su dostupna sa:**

<https://tinyurl.com/ydamehxx> kao i sa: <https://tinyurl.com/ybynmnoo>

Ukoliko postoji mogućnost, umjesto švedskog stola hranu bi gostima trebalo posluživati;

- ako posluživanje hrane za stolom nije moguće, potrebne su strože higijenske mjere: goste treba podsjetiti da ruke dezinfikuju na ulazu u restoran;
- obezbijediti jednog zaposlenog koji će posluživati hranu gostima sa švedskog stola;
- osigurati razmak između gostiju koji uzimaju hranu;
- ograničiti broj gostiju koji mogu u isto vrijeme boraviti u objektu kako bi mogli držati razmak;
- izbjegavati čekanje u redu ili, ako to nije moguće, osigurati održavanje razmaka;

- **Uputstva za rad trgovačkih objekata su dostupna sa:**

<https://tinyurl.com/y8kr98ow>

- **Preporuke za rad otvorenih i zatvorenih bazenskih kupališta, vodenih parkova, spa & wellness centar tokom epidemije COVID-19 su dostupne sa:**

<https://tinyurl.com/ybqpw3la>

- **Uputstva za rad fitnes centre i teretane su dostupna sa:**

<https://tinyurl.com/y7dugm53>

## PREPORUKE ZA OSOBLJE HOTELA

**Opšte zaštitne mjere** - Izbjegavati bliski kontakt s osobama koje pokazuju simptome povišene temperature, kašlja i/ili otežanog disanja. Izbjegavati dodirivanje lica, usta, nosa i očiju, rukovanje i bliski razgovor i održavati fizičku distance od 2 metra. Prilikom kašljanja ili kihanja, pokriti usta i nos laktom ili papirnatom maramicom koju odmah nakon upotrebe treba odložiti u kantu za otpad sa poklopcem, nakon čega treba oprati ruke. Redovno prati ruke sapunom i vodom/ili koristiti dezinfekciono sredstvo na bazi alkohola ili drugog sredstva prikladnog za kožu s virucidnim djelovanjem prema uputstvima proizvođača.

**Maksimalna zaštita gostiju i osoblja hotela** - Ako je moguće ugraditi zaštitnu pregradu na mjestu posluživanja i recepciji. Treba savjetovati beskontaktno plaćanje kreditnim karticama. Tokom boravka u prostorijama hotela gosti se trebaju pridržavati mjere fizičke udaljenosti od 2 metra u odnosu na druge goste, osim ako se radi o članovima iste porodice ili grupe.

**Pojava zdravstvenih tegoba kod osoblja hotela** - Zaposleni koji se osjećaju bolesno (odnosi se na sve simptome i znakove bolesti, ne samo bolesti respiratornih puteva), ne trebaju da dolaze na posao, već da se jave nadređenom i nadležnoj zdravstvenoj ustanovi.

**Između svake smjene radnika, obavezno je izvršiti detaljnu dezinfekciju radnih površina i površina koje se često dodiruju u procesu rada.**

**Informisanost osoblja** - Prije početka rada / otvaranja edukuje osoblje o svim mjerama koje se sprovode.

## POSTUPAK U SLUČAJU SUMNJE NA SLUČAJ ZARAZE NOVIM KORONAVIRUSOM

U slučaju uočavanja simptoma infekcije koronavirusom kod gosta hotela, treba sprovesti sljedeće:

- Posebno određeni zaposleni treba odmah da kontaktira nadležnog epidemiologa kako bi prijavio sumnjivi slučaj i primio uputstva o potrebnim postupcima
- Ako hotel ima ljekara, odmah obavijestiti i nadležnog ljekara
- Osobi pod sumnjom savjetovati da obavezno ostane u sobi sa zatvorenim vratima; dostaviti joj hiruršku masku, papirne maramice i sredstva za dezinfekciju ruku.
- Zaposlenima u hotelu savjetovati da ne ulaze u sobu u kojoj je osoba pod sumnjom na infekciju
- Ukoliko postoji potreba kontakta sa gostom, trebalo bi odrediti samo jednu osobu koja će se baviti tim gostom uz upotrebu zaštitne maske, rukavica i druge opreme te održavanja udaljenosti od najmanje metar od bolesnika, po mogućnosti, dva metra.
- Maske, rukavice i slična zaštitna oprema (LZO) trebaju se odmah nakon upotrebe odložiti u plastične vreće i odložiti u kantu za smeće s poklopcem idealno predviđenu za infektivni otpad. Ova oprema se ne smije ponovo koristiti. Nakon bacanja zaštitne opreme u kantu za otpad, zaposleni trebaju oprati ruke sapunom i vodom

# POSTUPAK PRANJA I ČIŠĆENJA HOTELSKE SOBE U SLUČAJU DA JE U NJOJ BORAVILA OSOBA NA KOJU SE SUMNJA ILI JE POTVRĐENO DA JE ZARAŽENA KORONAVIRUSOM (COVID-19)

Ako je moguće, potencijalno kontaminirana soba ne bi trebala da se koristi najmanje tokom narednih 24 časa (idealno 72h) kako bi se infektivnost virusa smanjila. Ako građevinsko rješenje dozvoljava, sobu treba tokom ovog perioda provjetravati tako da protok vazduha ne ugrožava okolne sobe.

Uputstva za čišćenje:

- Prije nego se počne sa čišćenjem, obavezno je staviti masku i rukavice. Ako je prošlo manje od 24 časa od praznjenja sobe potrebno je nositi visokofiltracionu N95 masku
- dodirivanje lica i očiju tokom čišćenja je zabranjeno
- da bi se prostor provjetrao tokom čišćenja prozori trebaju biti otvoreni
- prvo se čiste velike površine – pod, deterdžentom, a nakon toga se dezinfikuje
- zatim sve potencijalno kontaminirane površine: kvake na vratima, telefone, drške u hodnicima i na stubištima – obrisati i dezinfikovati
- toaleti, uključujući i WC školjku i sve dostupne površine u toaletu čiste se deterdžentom i nakon toga dezinfikuju
- ne trebaju da se koriste sredstva sa raspršivačem za nanošenje dezinfekcijskog sredstva jer može doći do prskanja koje mogu dalje širiti virus.
- posteljину, jastučnice, jorgane i druge tkanine treba ukloniti u posebnu plastičnu vreću i odneti na mašinsko pranje (60 - 90 °C).
- nakon čišćenja upotrebene krpe treba oprati na 90 °C.
- rukavice i maska se skidaju posljednje, odlažu u plastičnu vreću, da bi se nakon toga ruke oprale sapunom i vodom i dezinfikovale
- otpad nastao tokom čišćenja treba što je prije moguće odložiti u kante za otpad
- odmah nakon čišćenja poželjno je istuširati se i presvući odjeću
- prozori ostaju otvoreni još neko vrijeme
- Prilikom korištenja sredstava za čišćenje važno je:
  - Pridržavati se uputstava za korištenje koje je naveo proizvođač sredstva
  - Izbjegavati kontakt sredstva s očima i kožom i držati dalje od dohvata djece
  - Ne miješati različita sredstva za čišćenje i provjetravati prostorije u kojima se koristi sredstvo za čišćenje
  - Za dezinfekciju kontaminiranih površina ili materijala izbjegavati upotrebu raspršivača, i ostaviti sredstvo da djeluje neko vrijeme na površini u skladu sa uputstvima proizvođača

Ove preporuke su zasnovane na smjernicama Evropske komisije: „Komunikacija Komisije COVID-19: Smjernice EU-a za postupni nastavak pružanja usluga u turizmu i za zdravstvene protokole u ugostiteljskim objektima“ koje su dostupne na linku:

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication\\_tourismservices\\_healthprotocols\\_hr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_tourismservices_healthprotocols_hr.pdf)