

Preporuke za rad hotela u kontekstu COVID-19

Dosadašnje relevantne preporuke ZZJZFBiH vezano za poslovne aktivnosti

<https://www.zzjzfbih.ba/wp-content/uploads/2020/02/Pitanja-i-odgovori-COVID-19.pdf>

<https://www.zzjzfbih.ba/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke-za-sve-poslovne-subjekte.docx>

<https://www.zzjzfbih.ba/wp-content/uploads/2020/04/%C4%8CI%C5%A0%C4%86ENJE-I-DEZINFEKCIJA-POVR%C5%A0INA-I-PREDMETA-U-RADNOM-PROSTORU.docx>

U svim poslovnim objektima neophodno je primjenjivati mjere sprečavanja širenja COVID-19 kao i u svim drugim aktivnostima. Ove mjere podrazumjevaju sljedeće:

- Uposlenicima pružiti informacije i edukaciju vezano za COVID -19 (materijali se mogu pronaći na stranici Zavoda za javno zdravstvo FBiH, www.zzjzfbih.ba. Edukacija treba uključivati sljedeće:
 - o Simptomi COVID -19
 - o Higijena ruku, respiratorna higijena, izbjegavati dodirivanje lica
 - o Standardne mjere higijene i zaštite zdravlja
 - o Standardne mjere higijene i zaštite zdravlja stanovništva od hranom i vodom prenosivih bolesti.
 - o Mjere zaštite karakteristične za COVID -19
 - o Mjere zaštite karakteristične za djelatnost

Hoteli i drugi smještajni objekti sličnog tipa nisu ništa više rizični po pitanju COVID -19 od drugih objekata koje posjećuje veći broj ljudi i gdje dolazi do interakcije većeg broja ljudi. Ipak, u ovim objektima gosti borave duže vrijeme, tu i spavaju i imaju značajniju interakciju sa uposlenicima.

Preporučuje se da se na nivou menadžmenta oformi operativni tim koji će osigurati adekvatnu edukaciju osoblja po pitanju prevencije COVID -19, osigurati efikasnu komunikaciju sa nadležnim zdravstvenim službama, te vršiti kontinuiran nadzor nad provedbom ovih preporuka od strane osoblja. Ovaj tim treba na osnovu ovih preporuka izdati uputstva osoblju, te kreirati plan akcije u slučaju pojave gosta sa sumnjom na COVID -19.

Redovno vršiti kontrolu i nadzor nad provedbom svih mjera i davati povratne informacije uposlenicima. Standardi higijenskog minimuma koji se inače koriste u ugostiteljstvu su posebno značajni u ovoj epidemiološkoj situaciji, te treba posebno insistirati na strogom pridržavanju higijenskih principa i dobre higijenske prakse.

Ne preporučuje se način smještaja kao što su hosteli, u kojima gosti borave u zajedničkim spavaonicama sa velikim brojem drugih gostiju koji nisu međusobno povezani. Upotreba zajedničkih kupatila za više soba se također ne preporučuje. Zajedničke toalete u sklopu restorana i zajedničkih prostorija potrebno je čistiti i dezinficirati što češće, a posebno površine koje se često dodiruju (šteke, prekidači, slavine, horizontalne površine stolova).

Insistirati na provođenju pojačanih mjera higijene i sanitacije. Redovno čistiti prostorije sa standardnim deterdžentom, a potom dezinficirati, i to najmanje dva puta dnevno i nakon svakog prljanja. Predmete kao što su šteke, prekidači za svjetlo, rukohvati, ograde i sl. što češće dezinficirati

u toku dana. Gostima dati do znanja da se čišćenje i dezinfekcija soba mora obaviti svaki dan.

Svu posteljinu prati na 60-90°C sa standardnim deterdžentom za pranje.

Osigurati provjetravanja prostorija vanjskim zrakom, mehaničkom ili prirodnom ventilacijom. Potrebno je voditi računa o ispravnosti i higijeni pogona za mehaničku ventilaciju/grijanje i klimatizaciju.

Na ulazima postaviti dezo-barijere za dezinfekciju obuće i održavati ih redovno.

Osigurati da se ne stvaraju gužve, jasna uputstva o ograničenjima i mjerama postaviti na svim ulazima.

Svo osoblje i gosti trebaju nositi zaštitne maske preko usta i nosa, osoblje cijelo vrijeme na poslu, a gosti kada su izvan svojih soba. Iz praktičnih razloga, gosti mogu skinuti maske dok jedu i piju u prostorima određenim za to.

Svo vrijeme boravka u zajedničkim prostorima mora se održavati fizička udaljenost od 1-2m između osoba. Osoblje mora držati propisanu distancu u svim prostorima.

Insistirati na čestom pranju i dezinfekciji ruku, kako uposlenika tako i gostiju. Na ulazima, i na drugim mjestima u zavisnosti od površine prostora, postaviti sredstvo za dezinfekciju sa uputstvom za korištenje, tako da bude dostupno uposlenicima i gostima. Osigurati da u svim toaletima uvijek ima sapuna i papirnatih ubrusa, jer će vjerovatno će potrošnja biti veća nego inače, tako da treba češće raditi kontrolu.

Za osobe koje rade direktno na pripremanju hrane, te na čišćenju i dezinfekciji preporučuje se upotreba rukavica. Za ostalo osoblje i goste ne preporučuje se upotreba rukavica, nego se naglašava potreba za čestim pranjem ruku.

Preporučuje se da na recepciji budu dostupni edukativni materijali o COVID-19 i prevenciji, u vidu plakata, letaka na lokalnom i na engleskom jeziku. Na mjestima gdje se peru i dezinfikuju ruke postaviti uputstva za pranje/dezinfekciju ruku.

Preporučuje se da na recepciji, kao i na drugim mjestima gdje dolazi do direktnog kontakta sa gostima, ne rade stariji uposlenici ili uposlenici koji boluju od hroničnih bolesti. Na recepciji trebaju biti dostupne sve relevantne informacije i kontakti nadležnih lokalnih zdravstvenih službi (hitna pomoć, dom zdravlja, kantonalni zavod za javno zdravstvo, federalni zavod za javno zdravstvo, uprava za inspeksijske poslove).

Funkciju rekreativnih prostora u sklopu hotela, prilagoditi drugim preporukama izdatim od strane ZZJZ FBiH.

Prostori u kojima se služi hrana i piće

Važe sve preporuke kao i za ostale ugostiteljske objekte, ali se preporučuje da ovi prostori u sklopu hotela uslužuju samo vlastite goste.

U hotelima je često serviranje obroka na principu švedskog stola. Ovo se ne preporučuje u sadašnjoj situaciji. Eventualno organizovati serviranje na način da konobari donose željenu hranu sa švedskog stola za sto za kojim sjede gosti, kako bi se izbjeglo formiranje redova i gužve, što povećava rizik od prenosa COVID-19.

Postupak u slučaju da gost razvije simptome COVID-19

Gostima treba dati jasne upute da se jave određenoj osobi u slučaju da razviju simptome COVID-19. Najbolje da ovo budu osobe koje rade na recepciji. Također, svom osoblju treba savjetovati da prijave recepciji goste kod kojih primjete znakove COVID-19.

Osobe sa sumnja na COVID-19 moraju nositi masku.

Hotel treba osigurati nekoliko soba (u zavisnosti od ukupnog kapaciteta hotela i trenutne posjećenosti), u kojima se mogu smjestiti osobe sa sumnjom na COVID-19.

Svaku osobu koja ima simptome COVID-19 bolesti potrebno je smjestiti u zasebnu sobu, a odvojiti u posebnu sobu sve ostale osobe koje su prethodno boravile u istoj sobi sa njom, a koje nemaju simptome COVID-19. Nakon toga, potrebno je obavijestiti nadležnu zdravstvenu službu (nadležni zavod javno zdravstvo, hitna pomoć).

Kontakt osoblja sa ovim osobama se mora reducirati na najmanju moguću mjeru. Osoblje koje će čistiti i dezinficirati ove sobe mora biti educirano dodatno o upotrebi lične zaštitne opreme koju treba imati prilikom obavljanja ovih poslova. A to su:

- Rukavice
- Jednokratni ogrtači
- Zatvorena obuća
- Zaštita za oči

Ova zaštitna oprema nakon upotrebe treba se odložiti u duple vreće za smeće.

Čišćenje i dezinfekcija ovih soba se treba provoditi kao i ostalih soba, sa posebno temeljitom dezinfekcijom horizontalnih površina i predmeta koji se često dodiruju (šteke, prekidači, telefonske slušalice, rukohvati, ograde i sl.)

Ne preporučuje se da osobe sa sumnjom na COVID-19 ostanu boraviti u hotelu, a ako je ovo neizbježno onda osobe ne smiju napuštati sobu, hrana i piće im se treba dostaviti u sobi. Osobe koje razviju znake težeg oblika COVID-19 bolesti (visoka temperatura, otežano disanje), ni u kom slučaju ne smiju ostati u hotelu, nego se za njih moraju pobrinuti nadležne zdravstvene ustanove.