

Recomandări privind funcționarea unităților de cazare în regim hotelier

În contextul epidemiologic actual, având în vedere faptul că serviciile hoteliere de cazare nu au fost suspendate în perioada stării de urgență, dar acestea nu au funcționat datorită lipsei de clienți ca urmare a restricțiilor de circulație și având în vedere că în perioada următoare hotelurile pot oferi aceste servicii de cazare, însă nu în scop turistic, ci pentru motive precum deplasări în interes profesional, mentenanță, etc., în vederea protejării stării de sănătate a populației, se recomandă următoarele :

1. Hotelurile, prin specificul activității, sunt locuri în care oaspeții locuiesc temporar într-un spațiu restrâns, în care există un grad ridicat de interacțiune între oaspeți și angajați.
2. Aspectele care trebuie avute în vedere în mod deosebit sunt: cazarea oaspeților, alături de serviciile implicite (alimente și băuturi, curățenie, organizarea activităților etc.), și interacțiunile specifice acestor unități (oaspeți-oaspeți, personal-oaspeți și personal-personal).
3. Fiecare membru al personalului trebuie să respecte cu strictețe măsurile de bază pentru protejarea împotriva COVID-19, cum ar fi igiena mâinilor, distanțarea fizică, evitarea atingerii ochilor, nasului și a gurii, respectarea igienei respiratorii, și respectarea recomandărilor de a rămâne acasă și de a solicita asistență medicală, dacă au simptome specifice bolii
4. Conducerea unității trebuie să adopte o atitudine responsabilă
5. Echipa de management ar trebui să dezvolte un plan de acțiune adaptat situației și să-l pună în aplicare în conformitate cu recomandările autorităților locale și naționale de sănătate publică, având ca scop prevenirea cazurilor, gestionarea eficientă a cazurilor, și atenuarea impactului în rândul clienților și al personalului.
6. Echipa de management ar trebui să dispună de suficiente resurse umane și economice pentru a asigura implementarea rapidă și eficientă a planului de acțiune.
7. Planul de acțiune poate fi evaluat zilnic sau ori de câte ori este nevoie și acesta poate cuprinde/se poate referi, la următoarele :
 - a) Optimizarea comunicării între conducere și personal, pentru a pre-defini o politică de informare a oaspeților, dar și pentru a furniza și obține rapid informații cu privire la incidentele care pot apărea în unitatea de cazare și pentru a cunoaște starea situației în orice moment.
 - b) Optimizarea comunicării între conducere și client, prin postere informative pentru a crește impactul mesajelor cheie în rândul oaspeților, inclusiv

promovarea igienei mâinilor (spălarea pe mâini timp de cel puțin 20 de secunde, pe toate părțile mâinii), și igiena respiratorie. De asemenea personalul de la recepție trebuie să fie suficient de bine informat cu privire la COVID-19, astfel încât să își poată îndeplini sarcinile în condiții de siguranță și să poată preveni o posibilă transmitere a COVID-19 în cadrul unității. Acesta trebuie să fie în măsură informeze oaspeții cu privire la politica unității în materie de măsuri preventive adoptate sau alte servicii ce pot fi solicitate de oaspeți (de exemplu, servicii medicale și farmaceutice disponibile în zonă sau în unitate). În plus, acesta ar trebui să sfătuiască oaspeții cu simptome respiratorii să stea în camerele lor până când vor fi consultați de către un medic - conducerea se va ocupa imediat de aceasta - și să poată oferi recomandări de igienă de bază, dacă este nevoie. Personalul de la recepție, trebuie să asigure accesul la informații oficiale, actualizate, cu privire la călătoriile către și dinspre țările sau zonele cu transmitere (COVID-19).

c) Se va stabili de către echipa de management politica de ocupare a camerelor, privind persoanele însoțitoare, în situația în care există un caz suspectat de COVID-19. Cea mai recentă definiție a cazului suspectat de COVID-19 poate fi accesată pe site-ul INSP. Pentru astfel de cazuri, în cadrul recepției, trebuie să fie disponibile imediat numerele de telefon ale direcției de sănătate publică județene/a municipiului București, pentru a putea fi utilizate ori de câte ori există posibilitatea ca un oaspete să fie bolnav.

d) În cadrul recepției trebuie să existe o trusă medicală care să conțină:

- Dezinfectant/șervețele cu efect antibacterian pentru curățarea suprafețelor (șervețele).
- Măști pentru față/ochi (separate sau combinate, scut facial, ochelari de protecție). Trebuie menționat că măștile faciale de unică folosință pot fi utilizate o singură dată (consultați Recomandările privind utilizarea măștii).
- Mănuși (de unică folosință)
- Șorț de protecție (de unică folosință)
- Halat medical lung, cu mâneci lungi
- Sac de unică folosință pentru deșeuri (pericol biologic)

e) Se vor promova măsurile de distanțare socială, curățarea mâinilor și igiena respiratorie.

f) Principalele măsuri de prevenire a transmiterii de COVID-19 sunt distanțarea socială, și efectuarea frecventă a igienei mâinilor și respectarea igienei respiratorii. Aceste măsuri ar trebui reamintite oaspeților, ca o formă de ospitalitate, deși probabil aceștia sunt deja familiarizați cu ele.

g) Distanțarea socială presupune abținerea de la îmbrățișare, pupat sau strângerea mâinilor în cadrul interacțiunilor cu oaspeții, dar și cu personalul. Aceasta presupune menținerea unei distanțe de cel puțin 1 m și evitarea oricărei persoane care tușește sau strănută.

h) Igiena mâinilor înseamnă spălarea mâinilor în mod regulat și riguros cu un dezinfectant de mâini pe bază de alcool, sau spălarea lor cu apă și săpun. De

asemenea, înseamnă și evitarea atingerii ochilor, nasului și a gurii. Se recomandă dezinfectarea mâinilor după orice schimb de obiecte (bani, carduri de credit) cu oaspeții.

- i) Igiena respiratorie înseamnă acoperirea gurii și a nasului cu pliul cotului sau cu un șervețel, atunci când tușiți sau strănutăți. Șervețelul utilizat trebuie aruncat imediat într-un coș de gunoi cu capac.
- j) Se recomandă monitorizarea oaspeților din unitate, care pot fi bolnavi, dar cu respectarea reglementărilor privind protecția datelor cu caracter personal și a dreptului la viața privată și confidențialitate. Personalul de la recepție ar trebui să înregistreze toate incidentele relevante pe care le constată, cum ar fi cererile pentru consultații medicale. Aceste informații vor ajuta oaspeții, prin: recomandări adecvate, facilitarea depistării din timp și gestionarea rapidă a cazurilor suspectate, împreună cu autoritățile sanitare locale.
- k) Personalul de la recepție trebuie să aibă o abordare discretă în privința acestor informații, și ar trebui să asigure faptul că doar conducerea și serviciile medicale vor evalua situația și vor lua deciziile corespunzătoare.
- l) Vor fi asigurate serviciile tehnice și de mentenanță conform reglementărilor în vigoare (aprovizionare cu apă, ventilație; iluminat; etc). Se va verifica existența suficientă de săpun și soluții dezinfectante. Atât pe holuri cât și în fiecare cameră se vor monta dozatoare cu dezinfectant.

Măsuri de restricționare temporară a unor tipuri de activități

- a) Nu vor funcționa într-o primă etapă restaurantele; barurile; cafenelele și cofetariile din incinta hotelului. Servirea mesei se va face în regim room service. Este preferabil să se folosească tacamuri și veselă de unică folosință.
- b) Locurile de joacă special destinate copiilor vor fi închise
- c) Locurile special amenajate pentru fitness, saune; piscina interioară; etc, din incinta hotelurilor, în această primă etapă, rămân închise.
- d) Spălarea și dezinfectarea suprafețelor din camere și spații comune, se va face mai frecvent decât de obicei, cu soluții speciale biocide, avizate de către MS în scopul acesta. În cazul în care, în cadrul hotelului, în rândul personalului sau oaspeților apare un caz confirmat de COVID-19, în urma anchetei epidemiologice desfășurată de către DSP teritorial, activitatea hotelului va fi închisă până la asigurarea dezinfectiei tuturor spațiilor sub recomandarea și supravegherea DSP teritoriale.
- e) Folosirea lifturilor va fi făcută doar dacă este strict necesar și numai de către cel mult două persoane o dată, care vor purta măști de protecție în tot timpul folosirii liftului. Este recomandabil ca cele două persoane să fie din aceeași familie.