

Πρωτόκολλο υπηρεσίας υποδοχής (reception/concierge)

- Το προσωπικό **τηρεί τα βασικά μέτρα αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19**
- Διατίθεται **Ειδικός εξοπλισμός (medical kit)** για την περίπτωση εμφάνισης ύποπτου κρούσματος, όπως γάντια και μάσκες μιας χρήσης, αντισηπτικά, καθαριστικά μαντηλάκια, ποδιά, μακρυμάνικη ρόμπα, θερμόμετρο υπερύθρων.
- **Αντισηπτικό για χρήση από τον πελάτη** (σταθερές ή μη συσκευές)
- **Αποφυγή συνωστισμού** κατά το check-in/check-out – τήρηση αποστάσεων
- **Απολύμανση των κλειδιών** –τοποθέτησή τους σε ειδικό δοχείο προς απολύμανση.
- **Διεύρυνση διάρκειας check-out και check-in μεταξύ των διαμονών** (check out μέχρι τις 11.00 πμ και check in από τις 3.00 μμ).
 - Η μεταβολή αυτή της χρονικής διάρκειας που μεσολαβεί μεταξύ κάθε check in και check out είναι υποχρεωτική για να διασφαλίζεται ότι μεταξύ διαφορετικών πελατών το δωμάτιο καθαρίζεται και απολυμαίνεται επιμελώς, καθώς και ότι ακολουθείται επαρκής φυσικός αερισμός του χώρου.
- **Απαγόρευση εισόδου στα δωμάτια σε μη διαμένοντες**
- **Το προσωπικό μπορεί να αναγνωρίζει συμπτώματα πελατών και το αναφέρει αμεσα στον συντονιστή του σχεδίου δράσης ή στον υπεύθυνο εφαρμογής του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος**
- **Check-in σε υπαίθριο χώρο.**
- **Ηλεκτρονική πληρωμή των δαπανών διαμονής, ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τιμολογίων και αποδείξεων.**
- **Χρήση ηλεκτρονικών εναλλακτικών** για το check-in/check-out (πχ. Mobile concierge, χρήση tablets που μπορούν να απολυμανθούν μετά από κάθε χρήση).
- Τήρηση προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης, σύμφωνα με τη **με αρ. Δ1γ/Γ.Π/οικ 19954/20.03.2020 εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας «Μέτρα καθαρισμού και απολύμανσης σε χώρους και επιφάνειες κατά την εξέλιξη της πανδημίας του SARS-CoV-2» (ΑΔΑ: 6ΚΨ6465ΦΥΟ-1ΝΔ)**
- **Εφαρμογή ειδικών οδηγιών καθαρισμού στην περίπτωση εμφάνισης κρούσματος σύμφωνα με τις αντίστοιχες Οδηγίες του ΕΟΔΥ.**
- **Ενίσχυση υπηρεσιών υγιεινής σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και ειδικότερα σε αντικείμενα «υψηλού κινδύνου»** (πχ. πόμολα, κομβία ανελκυστήρων)
- **Καθαρισμός και αερισμός δωματίου κατά τις ώρες που μεσολαβούν μεταξύ διαμονών.**
- **Έλεγχος λειτουργίας πλυντηρίων πιάτων και ρούχων** (ως προς τη

χρησιμοποιούμενη θερμοκρασία και τη δοσολογία απορρυπαντικών)

Καθαρισμός δωματίων

- Μη συχνός καθαρισμός δωματίου κατά τη διάρκεια της διαμονής (αποφυγή επαφής εργαζομένων καθαριότητας με πιθανό κρούσμα και περαιτέρω μετάδοση), παρά μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Κατάργηση καθημερινής αλλαγής ιματισμού και πετσετών, της βραδινής ετοιμασίας παρά μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Οι υφασμάτινες επιφάνειες (πχ ταπετσαρίες επίπλων) καθαρίζονται με συσκευή ατμού (θερμοκρασία >70°).
- Απομάκρυνση διακοσμητικών αντικειμένων
- Απομάκρυνση κοινόχρηστων αντικειμένων πολλαπλής χρήσης, όπως μενού, περιοδικά, κλπ
- Τοποθέτηση καλύμματος μιας χρήσης στα χειριστήρια της τηλεόρασης και του κλιματιστικού.
- Σήμανση με στόχο την πληροφόρηση του πελάτη για το πότε και πώς καθαρίστηκε το δωμάτιο.
 - Άνοιγμα θυρών και παραθύρων για φυσικό αερισμό του χώρου καθημερινά

Υπηρεσίες καθαρισμού του ιματισμού

- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό κατά τη διαλογή ακάθαρτων λινών με χρήση των ενδεδειγμένων Μ.Α.Π. (ειδικής ποδιάς μιας χρήσης πάνω από τη στολή, γαντιών και μάσκας)
- Τοποθέτηση των χρησιμοποιημένων υφασμάτων, κλινοσκεπασμάτων και πετσετών σε ειδικές, κλειστές, επισημασμένες σακούλες ή σάκους, προκειμένου να μεταφερθούν στους χώρους πλυντηρίων.
- Διαχωρισμός (σήμανση) περιοχών ακάθαρτων και καθαρών λινών.
- Απολύμανση μετά από κάθε χρήση των καροτσιών για τη μεταφορά των κλειστών σάκων με τα λινά.
- Πλύσιμο υφασμάτων, κλινοσκεπασμάτων και πετσετών σε ζεστούς κύκλους (70°C ή περισσότερο) με τα συνήθη απορρυπαντικά.
- Έλεγχος τήρησης απαιτούμενων μέτρων και παράδοσης με τον κατάλληλο τρόπο σε περίπτωση που η υπηρεσία καθαρισμού του ιματισμού παρέχεται από εξωτερικό συνεργάτη.
- Μέριμνα για τη διατήρηση των καθαρών ειδών ιματισμού σε καλή και καθαρή κατάσταση κατά την αποθήκευσή τους και για τη μεταφορά τους στους χώρους χρήσης (δωμάτια)

Εξοπλισμός προσωπικού υπηρεσιών ορόφου, δωματίων και κοινόχρηστων χώρων (καθαριότητα- housekeeping)

- Εξοπλισμός προσωπικού θα πρέπει να περιλαμβάνει
 - γάντια,
 - μάσκες,
 - ρόμπα,
 - κλειστά παπούτσια.
- Κατά την εργασία του, το προσωπικό καθαριότητας τηρεί τα βασικά μέτρα αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19, δεν καπνίζει και δεν καταναλώνει τρόφιμα ή ποτά.
- Ειδικότερα το προσωπικό καθαριότητας χρησιμοποιεί:
 - απλή χειρουργική μάσκα (σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας χειρουργικής μάσκας, συνιστάται η χρήση πάνινης),
 - γάντια και
 - αδιάβροχη ρόμπα μιας χρήσης.

Κλιματισμός και αερισμός χώρων

- Τα προβλεπόμενα στη με αρ. Δ1(δ)/ΓΠ οικ.26635/23.04.2020 εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας «[Λήψη μέτρων διασφάλισης της Δημόσιας Υγείας από ιογενείς και άλλες λοιμώξεις κατά τη χρήση κλιματιστικών μονάδων](#)» (ΑΔΑ: 6Β05465ΦΥΟ-ΨΓΣ) όπως ισχύει, **με έμφαση**
 - στην μη ανακυκλοφορία του αέρα και
 - τον καλό φυσικό αερισμό στα δωμάτια και στους υπόλοιπους χώρους (διακοπή του συστήματος μη λειτουργίας κλιματισμού όταν είναι ανοιχτές οι πόρτες).

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΠΤΟΥ ΚΡΟΥΣΜΑΤΟΣ COVID-19

Εάν ένας επισκέπτης παρουσιάσει συμπτώματα συμβατά με την λοίμωξη COVID-19, εφαρμόζονται τα παρακάτω:

- **Καλείται ο ιατρός** με τον οποίο συνεργάζεται το τουριστικό κατάλυμα για αξιολόγηση του περιστατικού.
- **Αν ο ασθενής έχει επείγουσα ανάγκη νοσηλείας, παρουσιάζει σοβαρή κλινική εικόνα** -> διακομίζεται προς την οικεία μονάδα υγείας, ως ύποπτο κρούσμα COVID-19.
 - Σε περίπτωση που δεν υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης περιστατικού COVID- 19 από τις υγειονομικές υποδομές της **περιοχής πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για μεταφορά του ασθενή (ΕΚΑΒ, πλωτό ασθενοφόρο, αεροδιακομιδή) στην πλησιέστερη μονάδα υγείας όπου μπορεί να το διαχειριστεί.**
- Αν ο ασθενής **εμφανίζει ήπια κλινική εικόνα** -> λαμβάνεται από τον ιατρό δείγμα για εργαστηριακή επιβεβαίωση COVID.
 - **Εφόσον το περιστατικό αξιολογείται ως πιθανό COVID-19 από τον εξετάζοντα ιατρό τότε ακολουθούνται οι παρακάτω ενέργειες:**

- Ο υγειονομικός υπεύθυνος του ξενοδοχείου επικοινωνεί ΑΜΕΣΑ με τον ΕΟΔΥ στα τηλέφωνα **210 5212054 ή τον ειδικό τετραψήφιο αριθμό 1135** (όλο το 24ωρο), για δήλωση του ύποπτου κρούσματος και οδηγίες αντιμετώπισής του.

- Ο ασθενής με ήπια κλινική εικόνα παραμένει στο δωμάτιό του, μέχρι τη γνωστοποίηση των αποτελεσμάτων του εργαστηριακού ελέγχου.

- Κατά την ως άνω αναμονή, **αποφεύγεται η είσοδος προσωπικού στο δωμάτιο του ασθενούς**, αν δεν υπάρχει σημαντικός λόγος. Αν παρουσιαστεί ανάγκη, **ένα μέλος προσωπικού** του καταλύματος συνιστάται να ασχολείται κατά αποκλειστικότητα με το πιθανό κρούσμα.

• ΜΑΠ

- Ο ιατρός και το προσωπικό του ξενοδοχείου που θα εισέλθει στο δωμάτιο του ύποπτου ή αργότερα επιβεβαιωμένου κρούσματος πρέπει να χρησιμοποιήσει **μέσα ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) υψηλής προστασίας**

- μάσκες,
- γυαλιά,
- αδιάβροχες μιας χρήσης ρόμπες.

• **Το ίδιο ισχύει και για το προσωπικό που θα ασχοληθεί με το καθαρισμό δωματίου ασθενή με COVID-19**

• **Αν επιβεβαιωθεί ως κρούσμα COVID-19** -> μεταφέρεται στο ειδικό ξενοδοχείο καραντίνας και αργότερα σε υγειονομική μονάδα η οποία θα φιλοξενεί τους ασθενείς με COVID-19 αν χρήζει νοσηλεία.

• **Αν δεν επιβεβαιωθεί ως κρούσμα COVID-19** -> αντιμετωπίζεται στο χώρο του ξενοδοχείου με τις οδηγίες του θεράποντος ιατρού.

• **Ο ασθενής μεταφέρεται με ΜΑΠ (απλή χειρουργική μάσκα) και ιδιωτικό μεταφορικό μέσο.**

• **Αν υπάρχει συνοδός του ασθενούς, που επιθυμεί να μείνει κοντά του για να τον φροντίζει (π.χ. σύζυγος),** πρέπει

- να χορηγηθεί στο συνοδό απλή χειρουργική μάσκα και
- να του συστηθεί να πλένει τα χέρια του, κάθε φορά που έρχεται σε επαφή με εκκρίσεις του ασθενή (π.χ. σάλιο) και οπωσδήποτε πριν ο συνοδός αγγίξει το πρόσωπό του ή φάει ή πιει

• Πρέπει πάντα να **καταγράφονται τα στοιχεία επαφής συγγενικού προσώπου του ασθενή** σε περίπτωση που χρειαστεί συναίνεση για επεμβάσεις όπου ο ασθενής δεν μπορεί να επικοινωνήσει

• Ο **χρησιμοποιημένος προστατευτικός εξοπλισμός** (απλή χειρουργική μάσκα μίας χρήσεως, γάντια) πρέπει να απορρίπτεται σε κάδο και σε καμία περίπτωση να μην ξαναχρησιμοποιείται.

• **Μετά την απόρριψη του προστατευτικού εξοπλισμού πρέπει τα χέρια να πλένονται καλά με νερό και σαπούνι.** Τονίζεται ότι η χρήση γαντιών δεν υποκαθιστά το πλύσιμο των χεριών, το οποίο και αποτελεί σημαντικότατο μέσο πρόληψης.