



## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ COVID-19 ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΙΕΙΝΗΣ

Αγαπητοί Επισκέπτες,

Το Ξενοδοχείο Galaxy Beach Resort τηρεί όλα τα μέτρα προστασίας, κατά του νέου κορονοϊού (Covid-19).

Κύρια προτεραιότητα μας, είναι η υγεία και η ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού μας. Παρακαλούμε ενημερωθείτε, με το πλάνο υγιεινής και ασφάλειας, βασισμένο στις διατάξεις του Υπουργείου Τουρισμού, του ΕΟΔΥ και του ΠΟΥ (Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας) που περιλαμβάνει οδηγίες με γνώμονα την ασφάλεια για την ευχαρίστηση των διακοπών σας.

Το Ξενοδοχείο έχει προσαρμοστεί στις νέες απαιτήσεις λειτουργίας και εφαρμογής των “Υγειονομικών Πρωτοκόλλων στις Τουριστικές Επιχειρήσεις” και έχει εκδώσει το **Πιστοποιητικό Health First**, από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας.

Ως μέρος της δέσμευσής μας για την υγεία, την ασφάλεια, αλλά και την ευημερία των επισκεπτών, των εργαζομένων και της κοινωνίας μας, παρακολουθούμε στενά τις εξελίξεις σχετικά με τον νέο κορονοϊό (Covid-19), με τακτικές ενημερώσεις και καθοδήγηση από τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (Ε.Ο.Δ.Υ.) και το Υπουργείο Υγείας, καθώς κι από πρόσθετους κυβερνητικούς και Ευρωπαϊκούς οργανισμούς.

Σας ευχόμαστε να απολαύσετε μια ασφαλή και ευχάριστη διαμονή στο Ξενοδοχείο μας.

**Για την διευκόλυνση σας, παρέχεται μέσω QR Code:**

- η ενημέρωση σχετικά με την τήρηση των Υγειονομικών Πρωτοκόλλων,
- οι πληροφορίες για τη διαμόρφωση των υπηρεσιών βάσει των νέων δεδομένων,
- τα Menu των Εστιατορίων, Bar, Pool Bar, Bistro, κλπ.

### **Τα πρωτόκολλα περιλαμβάνουν:**

- Εκπαίδευση όλων των εργαζομένων μας, σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας.
- Καθιερωμένους κύκλους καθαρισμού και απολύμανσης σε όλα τα σημεία και τους χώρους φιλοξενίας, ακολουθώντας επιμελώς τα πρωτόκολλα Καθαρισμού, Υγιεινής και Απολύμανσης, σύμφωνα με τις ισχύουσες Νομοθετικές απαιτήσεις και κανονισμούς.
- Συχνό καθαρισμό και πλύση των πολυσύχναστων χώρων, καθώς και των επιφανειών συχνής αφής.
- Άμεση ανταπόκριση σε έκτακτο καθαρισμό, όπου και όποτε αυτό απαιτηθεί.
- Τοποθέτηση συσκευών απολύμανσης χεριών σε όλους τους ενδεδειγμένους χώρους.
- Ανέπαφη δειγματοληπτική θερμομέτρηση, των Πελατών και του προσωπικού.

### **Γενικές συστάσεις και ενημέρωση προς τους πελάτες**

Κατά την παραμονή σας στο ξενοδοχείο συστήνεται:

- Η χρήση μάσκας προσώπου σε όλους τους εσωτερικούς, αλλά και κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου.
- Η συχνή χρήση του ειδικού απολυμαντικού χεριών, που είναι τοποθετημένο για τον συγκεκριμένο σκοπό σε αρκετά σημεία του Ξενοδοχείου.
- Η αποφυγή παραμονής στους κλειστούς κοινόχρηστους χώρους.
- Η αποδοχή, η εφαρμογή και η τήρηση των κανονισμών που έχει θεσπίσει το Ξενοδοχείο μας, η συμμόρφωση και η συνεργασία με το Προσωπικό και τις υποδείξεις που συστήνονται.
- Η άμεση ενημέρωση της υποδοχής, σε περίπτωση που παρατηρηθούν συμπτώματα ενδεχόμενης ασθένειας στους ιδίους, άλλους πελάτες ή και εργαζόμενους στην Ξενοδοχειακή Μονάδα.

## RECEPTION – CONCIERGE

- Το προσωπικό της Reception είναι εκπαιδευμένο για την ενημέρωση των Πελατών, σχετικά με τα εφαρμοζόμενα μέτρα, την Πολιτική του Καταλύματος, τις πληροφορίες για παρόχους υγείας - δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία - νοσοκομεία αναφοράς - φαρμακεία στην περιοχή μας, καθώς και την παροχή Μέσων Ατομικής Προστασίας.
- Συνιστάται η κράτηση και η αποστολή των προσωπικών στοιχείων του πελάτη, να πραγματοποιείται με e-mail, πριν από την άφιξη.
- Συνιστάται η ηλεκτρονική πληρωμή των δαπανών διαμονής και η ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τιμολογίων και αποδείξεων.
- Το **Check-in** ενδέχεται να πραγματοποιηθεί σε χώρο εκτός Reception, όπου για λόγους ασφαλείας τηρούνται οι ενδεδειγμένες αποστάσεις (2μ) προς όλες τις κατευθύνσεις.
- Συνιστάται η διαδικασία ανέπαφου **Check-in**.
- Κατά την διαδικασία του **Check-in** των Πελατών, προβλέπεται η πλήρης ενημέρωσή τους, αναφορικά με την ισχύουσα Πολιτική Υγείας & Ασφάλειας και τα Μέτρα που έχουν τεθεί σε εφαρμογή για την αντιμετώπιση του Covid-19.
- **Check-out** μέχρι τις 11:00 πμ.
- **Check-in** από τις 15:00 μμ.
- Με τη χρονική διάρκεια που μεσολαβεί μεταξύ κάθε άφιξης και αναχώρησης, το δωμάτιο καθαρίζεται, απολυμαίνεται επιμελώς και ακολουθείται επαρκής φυσικός αερισμός του χώρου.
- Δεν παρέχεται η υπηρεσία αχθοφόρου.
- Δεν παρέχεται η υπηρεσία μεταφοράς των πελατών με όχημα του ξενοδοχείου.

## ΔΩΜΑΤΙΑ

- Για τη δική σας ασφάλεια, το Δωμάτιο παραδίδεται σφραγισμένο.
- Ενισχυμένα πρωτόκολλα καθαρισμού και απολύμανσης όλων των επιφανειών και του μπάνιου, εφαρμόζονται σε κάθε δωμάτιο πριν την άφιξη των επισκεπτών.
- Η απολύμανση του δωματίου, πραγματοποιείται με πιστοποιημένα καθαριστικά και απολυμαντικά προϊόντα.
- Βάσει συστάσεων του ΕΟΔΥ έχουν απομακρυνθεί τα διακοσμητικά αντικείμενα (μαξιλάρια διακοσμητικά, κλπ), καθώς και κοινόχρηστα αντικείμενα πολλαπλής χρήσης, όπως μενού, περιοδικά, κλπ.
- Σε περίπτωση επιθυμίας του πελάτη για παροχή των σχετικών υλικών και υπηρεσιών, πραγματοποιείται ενημέρωση της υποδοχής.
- Βάσει συστάσεων του ΕΟΔΥ και για λόγους ασφαλείας, αποφεύγεται τον καθαρισμό των δωματίων σε καθημερινή βάση.
- Η υπηρεσία καθαρισμού δωματίου παρέχεται κάθε 3 ημέρες, όπου γίνεται αλλαγή λινών και πετσετών, απομάκρυνση σκουπιδιών και σκούπισμα.
- Special Covid Service καθαρισμού δωματίων, παρέχεται για τους πελάτες που επιθυμούν να μην εισέρχεται καθόλου η καμαριέρα στο δωμάτιο και με συνεννόηση γίνεται η παραλαβή του ακάθαρτου ιματισμού και η παράδοση του καθαρού ιματισμού σε αποστειρωμένες και σφραγισμένες σακούλες.
- Παρακαλούμε να μας ενημερώσετε για τις τυχόν προτιμήσεις σας σχετικά με την υπηρεσία καθαριότητας κατά την άφιξη σας.
- Για την αποφυγή τυχόν προβλημάτων υγείας, απαγορεύεται αυστηρά η είσοδος μη διαμενόντων επισκεπτών στα δωμάτια.
- Κατά την αναχώρηση των πελατών από το δωμάτιο, εφαρμόζεται σχολαστική Καθαριότητα και Απολύμανση σε όλες τις επιφάνειες του δωματίου, με χρήση ειδικού εξοπλισμού.

## ΕΠΙΣΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ (ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ-ΜΠΑΡ)

- Βάσει των κανόνων του ΕΟΔΥ, στο Εστιατόριο τηρούνται οι νέες απαιτούμενες νομοθετημένες αποστάσεις, ενώ έχει οριστεί μέγιστος επιτρεπόμενος αριθμός πελατών.
- Δεν επιτρέπεται η τροποποίηση του εφαρμοζόμενου πλάνου τραπεζοκαθισμάτων και η μετακίνηση τους από τους πελάτες.
- Εφαρμόζονται αυστηρές πρακτικές υγιεινής, καθαρισμού και απολύμανσης στον τομέα των τροφίμων (παραγωγή και υπηρεσίες) με την αυστηρή εφαρμογή των κανόνων HACCP.
- Επιτρέπονται μέχρι 8 άτομα ανά Τραπέζι, εκτός αν πρόκειται για οικογένεια (δύναται να αλλάξει κατόπιν νέον οδηγίων του ΕΟΔΥ).
- Μόνο οι παραμένοντες του ιδίου δωματίου και οι οικογένειες μπορούν να είναι καθήμενοι στα ίδια τραπεζοκαθίσματα.
- Στο εστιατόριο έχουν τοποθετηθεί σημάνσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται η μέγιστη ασφάλεια παράθεσης του φαγητού, τηρώντας τις απαραίτητες προβλεπόμενες αποστάσεις μεταξύ πελατών και προσωπικού, τις οποίες οι επισκέπτες οφείλουν να τηρούν.
- Για την αποφυγή συνωστισμού στο μπουφέ, η προσέλευση στο Εστιατόριο για το πρωινό, το γεύμα και το δείπνο, γίνεται ανά ½ ώρα.
- Η συνεννόηση για την ώρα που επιθυμείτε να γευματίσετε, θα πρέπει να δηλωθεί στην Υποδοχή (σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαθεσιμότητα για τη συγκεκριμένη ώρα, θα το σημειώσει η Reception, ώστε να υπάρχει λίστα προτεραιότητας).
- Για τη δική σας ασφάλεια, το σερβίρισμα στο μπουφέ θα πραγματοποιείται αυστηρά από μέλος του προσωπικού της κουζίνας ή των σερβιτόρων.
- Δεν επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού του εστιατορίου (πιάτα και σερβίτσια) από τους πελάτες.
- Η επίσκεψη στον μπουφέ γίνεται χωρίς πιάτο και ο υπάλληλος μετά από υπόδειξη του πελάτη πραγματοποιεί το service.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση ίδιου σκεύους που έχει ήδη χρησιμοποιηθεί από τον πελάτη.
- Ο πελάτης που επιθυμεί πρόσθετη χρήση του μπουφέ, απαιτείται να ακολουθήσει εκ νέου την προκαθορισμένη διαδικασία.
- Μετά από κάθε αλλαγή πελατών απολυμαίνονται τα τραπέζια, τα καθίσματα, οι τιμοκατάλογοι και οποιαδήποτε άλλα αντικείμενα υπάρχουν πάνω στο τραπέζι.

## ΠΙΣΙΝΕΣ – ΠΑΡΑΛΙΑ

- Οι Κολυμβητικές Δεξαμενές λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Νομοθεσίας και έχουν συντηρηθεί σύμφωνα τις οδηγίες του Κατασκευαστή.
- Πραγματοποιούνται διαρκώς έλεγχοι Επιπέδων Χλωρίου, κάθε 4 ώρες για τις Κολυμβητικές Δεξαμενές και καταγραφή pH ανά 8 ώρες.
- Για την καθαριότητα των κολυμβητικών δεξαμενών, έχει καταρτιστεί γραπτό πρόγραμμα για τον Καθαρισμό και την Απολύμανση των εγκαταστάσεών τους, στο οποίο καθορίζονται τα σημεία και η συχνότητα καθαρισμού (π.χ. κλίμακες, χώροι αποχωρητήριων, χώροι λουτρών, καταιωνιστήρες, βρύσες, περίμετρος δεξαμενής, δάπεδα, τοίχοι, πόμολα, κουπαστές σκάλας, κλπ).
- Βάσει των Υγειονομικών Αρχών, τηρείται μέγιστος συνολικός αριθμός των εισερχομένων εντός των Κολυμβητικών Δεξαμενών κάθε στιγμή, ο οποίος γνωστοποιείται στο κοινό μέσω σχετικής σήμανσης.
- Οι Πελάτες οφείλουν να εφαρμόζουν του Κανόνες Ατομικής Υγιεινής και Ασφαλείας για την χρήση των Κολυμβητικών δεξαμενών και να ενημερώνονται από τις αναρτημένες οδηγίες, που βρίσκονται σε εμφανή σημεία προς υπενθύμιση, πριν την χρήση τους.
- Είναι υποχρεωτική η χρήση των καταιωνιστήρων (ντους) πριν και μετά τη χρήση της κολυμβητικής δεξαμενής και συνιστάται να γίνεται χρήση των διαθέσιμων καθαριστικών (π.χ. σαπούνι, αφρόλουτρο, κτλ.), καθώς επίσης και υγρού αντισηπτικού κατά την είσοδο στο χώρο των κολυμβητικών δεξαμενών.
- Κατά την χρήση των Κοινόχρηστων WC, απαιτείται να αποφεύγεται ο συνωστισμός, να τηρούνται οι αποστάσεις και τα μέτρα Ατομικής Υγιεινής.
- Είναι υποχρεωτική η τήρηση των προβλεπόμενων αποστάσεων εντός, αλλά και εκτός της κάθε πισίνας, ώστε η διάταξη των καθισμάτων (ξαπλώστρες, καρέκλες, πουφ, σεζλόνγκ, κτλ.) μεταξύ των ακρότερων σημείων των καθισμάτων δύο ατόμων που βρίσκονται σε δύο διαφορετικές ομπρέλες ή δύο ατόμων που διαμένουν σε διαφορετικό δωμάτιο, να είναι τουλάχιστον 2 μέτρα σε κάθε κατεύθυνση.
- Δεν επιτρέπεται η μετακίνηση του εξοπλισμού από τους πελάτες.
- Μετά από κάθε αλλαγή πελατών απολυμαίνονται οι ξαπλώστρες, τα τραπεζάκια και οποιαδήποτε άλλα αντικείμενα υπάρχουν.

## ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ

- Κατά την προσέγγιση οποιουδήποτε εσωτερικού ή κοινόχρηστου χώρου εξυπηρέτησης (υποδοχή, μπαρ, εστιατόριο, πισίνα) ζητούμε από όλους τους επισκέπτες μας να τηρούν την προβλεπόμενη απόσταση δύο (2) μέτρων από τον επόμενο και τον προηγούμενο, σε οποιαδήποτε σειρά προτεραιότητας στο Ξενοδοχείο.
- Απαιτείται η παρακολούθηση από τους Πελάτες της σχετικής σήμανσης που έχει τοποθετηθεί σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους, ως υπενθύμιση τήρησης των αποστάσεων και εφαρμογής των Υγειονομικών μέτρων.
- Αποφεύγεται οποιαδήποτε αναδιάταξη των επίπλων των κοινόχρηστων χώρων, καθώς έχουν τοποθετηθεί σύμφωνα με τις οδηγίες των Φορέων Υγείας, προκειμένου να αποφεύγεται ο συνωστισμός.
- Η πρόσβαση στους ανελκυστήρες είναι ελεγχόμενη και ισχύει περιορισμός για μέγιστη επιτρεπόμενη ταυτόχρονη χρήση από 2 ενήλικες, με αυστηρή σύσταση για χρήσης μάσκας προσώπου και παράλληλης χρήσης αντισηπτικού, πριν και μετά την είσοδο στον ανελκυστήρα.
- Η εκκένωση των λεκανών των Κοινόχρηστων WC, απαιτείται να γίνεται με κλειστό καπάκι για μείωση της ενδεχόμενης διασποράς του Κορονοϊού.
- Η χρήση του Γυμναστηρίου, γίνεται μόνο έπειτα από ραντεβού, ώστε να τηρηθεί η διαδικασία τακτικής απολύμανσης του χώρου.
- Οι Υπηρεσίες Business Center, γίνονται μόνο μετά από ραντεβού, ώστε να τηρηθεί η διαδικασία τακτικής απολύμανσης του χώρου.
- Δεν παρέχονται οι Υπηρεσίες Laundry Service & Εσωτερικής παιδικής χαράς.

**Για τους εργαζόμενους μας και τους εξωτερικούς συνεργάτες μας,  
που εκτελούν εργασία εντός των χώρων του Ξενοδοχείου,  
η Επιχείρηση έχει λάβει τα ακόλουθα μέτρα:**

- Τηρούμε τους περιορισμούς για μειωμένο αριθμό εργαζομένων, στον εκάστοτε χώρο εργασίας.
- Λαμβάνουμε μέτρα συνεχούς απολύμανσης επιφανειών εργασίας, καθώς και χώρων κοινόχρηστων και ιδιωτικών.
- Λαμβάνουμε μέτρα για τον περιορισμό των κοινωνικών συναθροίσεων προσωπικού και φροντίζουμε, ώστε να τηρείται η ασφαλής απόσταση μεταξύ των εργαζομένων (1,5+ μέτρα).
- Παρέχουμε στο προσωπικό μας όλα τα προβλεπόμενα μέσα Ατομικής Προστασίας και τον απαραίτητο εξοπλισμό ΜΑΠ (Μέτρα Ατομικής Προστασίας).
- Ενημερώνουμε τους εξωτερικούς συνεργάτες μας, για τα υγειονομικά πρωτόκολλα που πρέπει να εφαρμόζουν κατά την παραμονή τους και τις συναλλαγές τους με το ξενοδοχείο μας.

**Το Ξενοδοχείο διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει απροειδοποίητα (εντός πρωτοκόλλου) ώρες ή διαδικασίες, για τις οποίες κρίνει ότι είναι προς όφελος των πελατών και την ορθή τήρηση των κανονισμών ενάντια στον Covid-19 για την προστασία και την υγεία όλων.**

**Αλλαγές μπορεί να υπάρξουν και κατόπιν νέας ενημέρωσης του ΕΟΔΥ ή ΚΥΑ.**

Για οποιαδήποτε ερώτηση η διευκρίνιση παραμένουμε στην διάθεση σας.

Η Διεύθυνση





## 2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ COVID-19

Για την Έγκριση:

ΧΡΙΣΤΙΝΑ ΤΕΤΡΑΔΗ  
GALAXY BEACH HOTEL

Συντάκτης, MarTe Consulting

12 Ιουνίου 2020

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ Εφαρμογή Μέτρων Υγειονομικών Πρωτόκολλων (COVID-19)**

Το Ξενοδοχείο **GALAXY BEACH RESORT** έχοντας λάβει υπόψη τις οδηγίες του **Υπουργείου Τουρισμού** για την εφαρμογή νέων Υγειονομικών Πρωτοκόλλων στα Τουριστικά Καταλύματα της χώρας ενόψει της επαναλειτουργίας τους στα πλαίσια της νέας πραγματικότητας που έχει δημιουργηθεί από τη νόσο Covid-19, έχει καταρτίσει σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία, σχετικό προσαρμοσμένο Υγειονομικό Πρωτόκολλο για την λειτουργία όλων των Τμημάτων του.

Το Πρωτόκολλο περιλαμβάνει την ανάπτυξη ενός Σχεδίου Δράσης για την λειτουργία του αλλά και την Διαχείριση Ύποπτου Κρούσματος, το οποίο συμμορφώνεται με τις συστάσεις του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (**ΕΟΔΥ**) και θα αναθεωρείται ανάλογα με τις εξελίξεις.

Στόχος του Σχεδίου Δράσης είναι η πρόληψη εμφάνισης και η αποτελεσματική διαχείριση των ύποπτων κρουσμάτων για τον περιορισμό της επέκτασης στο προσωπικό και τους φιλοξενούμενους, σύμφωνα πάντα με τις εκάστοτε ισχύουσες οδηγίες του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (**ΕΟΔΥ**).

Στόχος του ξενοδοχείου με το Σχέδιο Δράσης και με το Σχέδιο Διαχείρισης Ύποπτου Κρούσματος, είναι αφενός να προστατεύσει το προσωπικό και τους φιλοξενούμενους του και αφετέρου να καθοδηγεί το προσωπικό του ώστε να λάβει τα απαραίτητα μέτρα πρόληψης και προστασίας από τη νόσο Covid-19.

### **Εργαζόμενοι**

Κάθε μέλος του προσωπικού του ξενοδοχείου συμμορφώνεται αυστηρά με τα βασικά προστατευτικά μέτρα κατά του Covid-19. Συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι πρέπει να εφαρμόζουν ορθές πρακτικές ατομικής και αναπνευστικής υγιεινής:

- Συχνό πλύσιμο των χεριών με σαπούνι και νερό για τουλάχιστον 30 δευτερόλεπτα, οπωσδήποτε πριν και μετά την επαφή με χρήματα ή αντικείμενα πελατών, πριν το φαγητό, πριν και μετά το διάλειμμα εργασίας, μετά από επίσκεψη στην τουαλέτα και προσεκτικό στέγνωμα χεριών με χάρτινες χειροπετσέτες μιας χρήσης και απόρριψή τους στους κάδους απορριμμάτων. Εναλλακτικά, χρήση αντισηπτικών με βάση την αλκοόλη με περιεκτικότητα τουλάχιστον 60% αιθυλικής αλκοόλης ή 70% ισοπροπυλικής αλκοόλης.
- Κάλυψη της μύτης και του στόματος κατά τη διάρκεια βήχα ή φταρνίσματος με χαρτομάντιλο / εναλλακτικά εάν αυτό δεν είναι διαθέσιμο, κάλυψη στόματος με το μέσα μέρος του αγκώνα.
- Απόρριψη χαρτομάντιλων ή άλλων υλικών ατομικής υγιεινής ή μέσων που χρησιμοποιήθηκαν για την απολύμανση των επιφανειών εργασίας, σε κλειστό κάδο απορριμμάτων.

- Αποφυγή χειραψιών και γενικά στενής σωματικής επαφής, τήρησης απόστασης τουλάχιστον ενάμιση – δύο μέτρων από τους συναδέλφους, τους πελάτες ή τρίτους, σε όλους τους χώρους εργασίας, τους χώρους του ξενοδοχείου και τους χώρους ανάπαυσης.
- Αποφυγή αγγίγματος του μπροστινού μέρους της μάσκας ή της ασπίδας προσώπου.
- Αποφυγή αγγίγματος με τα χέρια του προσώπου.
- Ενημέρωση υγειονομικού υπεύθυνου σε περίπτωση αδιαθεσίας ή συμπτωματολογίας συμβατής με λοίμωξη Covid-19 ή επαφής με πιθανό ή επιβεβαιωμένο κρούσμα και απομάκρυνση από το χώρο εργασίας.
- Παραμονή στο σπίτι σε περίπτωση αδιαθεσίας και ενημέρωση του υγειονομικού υπεύθυνου.
- Επαναφορά στο χώρο εργασίας μόνο εάν η εργαστηριακή εξέταση είναι αρνητική και μετά από 14 ημέρες μετά από στενή επαφή με επιβεβαιωμένο κρούσμα Covid-19.

### **Μέτρα Ατομικής Υγιεινής και Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ)**

- Ενημέρωση και παρότρυνση του προσωπικού και των τρίτων για συμμόρφωση με τις ορθές πρακτικές ατομικής και αναπνευστικής υγιεινής.
- Παροχή κατάλληλων εγκαταστάσεων και απαιτούμενων υλικών στους εργαζομένους και τοποθέτηση κατάλληλων μηχανισμών για αντισήψια των χεριών στις εισόδους / εξόδους και στους κοινόχρηστους χώρους του καταλύματος.
- Παροχή στο προσωπικό των κατάλληλων Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ).
- Επίβλεψη της επάρκειας των αποθεμάτων Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ).
- Εκπαίδευση του προσωπικού για την ασφαλή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας και επίβλεψη της ορθής χρήσης τους.
- Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού για το σχέδιο διαχείρισης ύποπτου κρούσματος COVID-19.
- Επίβλεψη της προσέλευσης τρίτων (π.χ. πελατών, συνεργατών, διανομέων, κ.λπ.) στο χώρο του καταλύματος και ενημέρωσή τους, ώστε να αποφεύγεται ο συνωστισμός, να εξασφαλίζεται η τήρηση των απαιτούμενων αποστάσεων και να γίνεται χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ).
- Διαμόρφωση προγράμματος σταδιακής προσέλευσης / αποχώρησης των εργαζομένων, ώστε να αποφεύγεται ο συγχρωτισμός και να εξασφαλίζεται η τήρηση των απαιτούμενων αποστάσεων.
- Συνεχή ενημέρωση του προσωπικού, για την ατομική υγιεινή και τα προληπτικά μέτρα σε όλους τους χώρους.
- Εκπαίδευση στις απαιτούμενες ενέργειες των εργαζομένων, σε περίπτωση ανάπτυξης ύποπτων συμπτωμάτων, όπως είναι η άμεση ενημέρωση του υγειονομικού υπεύθυνου και της Διοίκησης για την πρόληψη της διασποράς του Covid-19 και η προβλεπόμενη απομόνωση.

- Προτροπή για χρήση κλιμάκων και αποφυγή χρήσης ανελκυστήρων, από εργαζόμενους και πελάτες στο μέτρο του δυνατού.
- Συχνό πλύσιμο των χεριών με σαπούνι και νερό.
- Απόρριψη μέσων που χρησιμοποιήθηκαν για την απολύμανση των επιφανειών εργασίας, σε κλειστό κάδο απορριμμάτων.
- Αποφυγή χειραψιών και γενικά στενής σωματικής επαφής, τήρησης απόστασης τουλάχιστον δύο μέτρων από τους συναδέλφους, τους πελάτες ή τρίτους σε όλους τους χώρους εργασίας, τους χώρους του ξενοδοχείου και τους χώρους ανάπαυσης.
- Αποφυγή αγγίγματος με τα χέρια σας του προσώπου, πιο συγκεκριμένα μάτια, μύτη και στόμα.
- Ενημέρωση υγειονομικού υπεύθυνου, σε περίπτωση αδιαθεσίας ή συμπτωματολογίας συμβατής με λοίμωξη Covid-19 ή επαφής με πιθανό ή επιβεβαιωμένο κρούσμα και απομάκρυνση από το χώρο εργασίας.
- Παραμονή στο σπίτι σε περίπτωση αδιαθεσίας και ενημέρωση του υγειονομικού υπεύθυνου.
- Επαναφορά στο χώρο εργασίας, μόνο εάν η εργαστηριακή εξέταση είναι αρνητική και μετά από 14 ημέρες, μετά από στενή επαφή με επιβεβαιωμένο κρούσμα Covid-19.

### **Αρχείο Καταλύματος και Βιβλίο Συμβάντων**

- Για τους σκοπούς δράσεων προστασίας της δημόσιας υγείας, η διεύθυνση του καταλύματος τηρεί αρχείο των μελών προσωπικού και όλων των ατόμων που διέμειναν στο ξενοδοχείο (όνομα, εθνικότητα, ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, στοιχεία επικοινωνίας όπως διεύθυνση, τηλέφωνο, Email), ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία, με τις στενές επαφές τυχόν κρούσματος COVID-19, που ενδέχεται να ταυτοποιηθεί εκ των υστέρων.
- Υπάρχει η προβλεπόμενη προσοχή και ασφάλεια στο Γενικό Κανονισμό περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και ενημερώνονται όλοι οι επισκέπτες και το προσωπικό, ότι τηρείται αρχείο για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας.
- Επίσης, υπάρχει καταγραφή και ενημέρωση του βιβλίου υπηρεσίας και συμβάντων.

## **Υπηρεσία Υποδοχής**

- Το προσωπικό λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα υγιεινής, χρησιμοποιεί τα κατάλληλα ΜΑΠ, κρατά αποστάσεις τουλάχιστον δύο μέτρων από τους πελάτες (χρήση ΜΑΠ) και ακολουθεί τους κανόνες υγιεινής.
- Όταν ζητείται, υπάρχει δυνατότητα:
  - ο ενημέρωσης επισκεπτών για την πολιτική του καταλύματος και τα μέτρα που έχει λάβει για την αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών
  - ο παροχής χρήσιμων πληροφοριών για παρόχους υγείας, δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία, νοσοκομεία αναφοράς για COVID-19 και φαρμακεία στην περιοχή και
  - ο παροχής Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ).
- Ειδικός εξοπλισμός (Medical Kit) για την περίπτωση εμφάνισης περιστατικού, όπως γάντια και μάσκες μιας χρήσης, αντισηπτικά, καθαριστικά μαντηλάκια, ποδιά, μακρυμάνικη ρόμπα, θερμόμετρο Laser.
- Το προσωπικό μπορεί να αναγνωρίζει συμπτώματα πελατών και το αναφέρει άμεσα στον υγειονομικό υπεύθυνο.
- Υπάρχει αντισηπτικό για χρήση από τον πελάτη στην υποδοχή.
- Τακτική απολύμανση των επιφανειών της υποδοχής.
- Κατάλληλη διαμόρφωση της υποδοχής, προσθήκη επιδαπέδιας σήμανσης σε απόσταση δύο μέτρων όπου θα στέκεται ο πελάτης, κατάλληλη σήμανση αποστάσεων στο χώρο αναμονής, κατάλληλη διάταξη των επίπλων και ορθή διαχείριση των ατόμων που αναμένουν να εξυπηρετηθούν, με στόχο τη μείωση του χρόνου αναμονής και τη διατήρηση αποστάσεων ασφαλείας.
- Αποφυγή συνωστισμού κατά το Check-In / Check-Out, τήρηση αποστάσεων.
- Δυνατότητα για Check-In μια μέρα πριν την άφιξη μέσω E-mail και για Check-Out με τον ίδιο τρόπο, για αποφυγή συνωστισμού και τήρηση σωματικών αποστάσεων.
- Παροχή ειδικού δίσκου για την εναπόθεση της πιστωτικής κάρτας από τον πελάτη για χρήση από τον υπάλληλο υποδοχής.
- Διεύρυνση της περιόδου ανάμεσα σε Check-In και Check-Out.
- Check-out μέχρι τις 11:00 π.μ. και Check-In από τις 15:00 μ.μ.
- Ηλεκτρονική πληρωμή των δαπανών διαμονής, ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τιμολογίων και αποδείξεων.
- Απολύμανση των Key Cards πριν την παράδοση τους στον πελάτη.
- Με τη χρονική διάρκεια που μεσολαβεί μεταξύ κάθε Check-In και Check-Out μεταξύ διαφορετικών πελατών, το δωμάτιο καθαρίζεται και απολυμαίνεται επιμελώς και ακολουθείται επαρκής φυσικός αερισμός του χώρου.

## **Υπηρεσίες Ορόφου & Δωματίων**

- Το προσωπικό καθαριότητας χρησιμοποιεί απλή χειρουργική μάσκα, γάντια και αδιάβροχη ρόμπα μιας χρήσης(όπου χρειαστεί η ρόμπα ) και κλειστά παπούτσια .
- Μετά την αφαίρεση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ), είναι απαραίτητο το καλό πλύσιμο των χεριών με νερό και σαπούνι και η απόρριψή τους σε κλειστό κάδο.
- Γίνεται καθαρισμός και απολύμανση όλων των σκληρών επιφανειών, των πατωμάτων, των καρεκλών, των πόμολων κ.λπ. με πανάκια/υφάσματα μιας χρήσης ή χαρτί καθαρισμού και σφουγγαρίστρες με αποσπώμενες κεφαλές.
- Ο απορριπτόμενος εξοπλισμός αντιμετωπίζεται ως πιθανό μολυσματικό υλικό και απορρίπτεται σε ειδικές σακούλες.
- Γίνεται χρήση κατάλληλων πιστοποιημένων Καθαριστικών και Απολυμαντικών σε ενδεδειγμένη αναλογία. Η Συνεργαζόμενη εταιρεία προμήθειας των σχετικών υλικών έχει πολυετή εμπειρία στον χώρο και εξειδίκευση τον τομέα.
- Κατά τη χρήση των απολυμαντικών, ο χώρος είναι καλά αεριζόμενος.
- Σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους ενισχύονται οι υπηρεσίες υγιεινής και ειδικότερα σε αντικείμενα «υψηλού κινδύνου».
- Εφαρμόζεται σχολαστικό καθάρισμα και πολύ καλός αερισμός δωματίου, κατά τις ώρες που μεσολαβούν μεταξύ διαμονών
- Ελέγχεται η επάρκεια εξοπλισμού Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) προσωπικού (γάντια, μάσκες, ρόμπα, κλειστά παπούτσια κ.λπ.).
- Υπάρχει διακριτική παρακολούθηση από τη Διοίκηση και το προσωπικό ,των πελατών με συμπτώματα για διαχείριση.
- Μη συχνός καθαρισμός δωματίου κατά τη διάρκεια της διαμονής (αποφυγή επαφής προσωπικού καθαριότητας με πιθανό κρούσμα και περαιτέρω μετάδοση).
- Καταργείται η καθημερινή αλλαγή ιματισμού και πετσετών και η βραδινή ετοιμασίας του δωματίου (Turn Down Service).
- Ο πελάτης εξυπηρετείται μόνο κατόπιν αιτήματος κατά την άφιξή του.
- Για τις αναχωρήσεις εφαρμόζεται σχολαστική απολύμανση στις επίμαχες επιφάνειες δωματίου και μπάνιου.
- Απομακρύνονται τα διακοσμητικά αντικείμενα (μαξιλάρια, κλινოსκεπάσματα κ.λ.π).
- Απομακρύνονται κοινόχρηστα αντικείμενα πολλαπλής χρήσης όπως μενού, περιοδικά, βραστήρας, λοιπά amenities και είδη Mini Bar. Μπορούν να παρασχεθούν αν ζητηθεί(upon request).
- Τα ποτήρια στα δωμάτια θα βρίσκονται απολυμασμένα σε σακουλάκια ή μίας χρήσης.
- Άνοιγμα θυρών και παραθύρων για φυσικό αερισμό του χώρου καθημερινά.
- Κατά την άφιξη τοποθετείται σήμανση με στόχο την πληροφόρηση του πελάτη, για το πότε και πώς καθαρίστηκε το δωμάτιο

### Παρασκευαστήρια / Κουζίνα

- Τήρηση κανόνων HACCP από το προσωπικό της κουζίνας (αποτύπωση θερμοκρασιών ψυγείων, λίστες παρασκευασμένων φαγητών, θερμοκρασίες ζεστών παρασκευασμάτων).
- Παραλαβή εμπορευμάτων από συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού και πάντα φορώντας τα ενδεδειγμένα Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) (μάσκα και γάντια). Τήρηση FIFO (First In – First Out).
- Τήρηση των αποστάσεων μεταξύ των εργαζομένων στην κουζίνα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των υγειονομικών αρχών.
- Απαγορεύεται η είσοδος στο χώρο της κουζίνας, για τους μη έχοντες εργασία.

### Εστιατόρια

- Το προσωπικό λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα υγιεινής χεριών, κρατά αποστάσεις τουλάχιστον ενός μέτρου από τους πελάτες, συναδέλφους ή τρίτους και χρησιμοποιεί σωστά τον προστατευτικό εξοπλισμό.
- Στο εστιατόριο με χρήση Buffet τοποθετούνται διαχωριστικά και σημάνσεις, προκειμένου να έχουμε μεγαλύτερη ασφάλεια παράθεσης του φαγητού. Τραπεζοκόμοι-Μάγειρες εξυπηρετούν τους πελάτες.
- Η επίσκεψη στον μπουφέ γίνεται τηρώντας αποστάσεις και ο υπάλληλος μετά από υπόδειξη του πελάτη πραγματοποιεί την παράθεση(service).
- Μέγιστος επιτρεπόμενος αριθμός πελατών στο εστιατόριο, ορίζεται ως ο αριθμός που προκύπτει από την αναλογία **ενός πελάτη ανά 2,2 τ.μ.** συνολικής ωφέλιμης επιτρεπόμενης επιφάνειας λειτουργίας του χώρου.
- Ορίζονται τα **έξι (6) άτομα**, ως ο μέγιστος αριθμός καθήμενων ατόμων σε ένα τραπέζι.
- Μόνο οι παραμένοντες του ιδίου δωματίου και οι οικογένειες, μπορούν να είναι καθήμενοι στο ίδιο τραπέζοκαθίσματα.
- Δεν υφίσταται όριο σε περίπτωση οικογένειας με ανήλικα τέκνα.
- Εφαρμόζονται οι ελάχιστες αποστάσεις μεταξύ των τραπεζιών, σύμφωνα με την διάταξη των καθισμάτων.



## **Κοινόχρηστοι Χώροι**

Στους κοινόχρηστους χώρους περιλαμβάνονται Lobby, καθιστικά, υπαίθρια καθιστικά εφαρμόζονται τα εξής μέτρα:

- Καλός αερισμός των κοινόχρηστων χώρων.
- Τοποθέτηση αντισηπτικών διαλυμάτων (σταθερές ή μη συσκευές) για την ξηρή αντισηψία των χεριών.
- Σήμανση για αποφυγή χρήσης ανελκυστήρων.
- Τοποθέτηση απολυμαντικών στις εισόδους ανελκυστήρων και σύσταση για χρήση κατά την είσοδο και έξοδο.
- Συχνή καθαριότητα ανελκυστήρων, με έμφαση σε επιφάνειες που αγγίζονται συχνά.
- Σήμανση για υπενθύμιση στους πελάτες, να τηρούν σωματικές αποστάσεις.
- Απομάκρυνση διακοσμητικών αντικειμένων και κοινόχρηστων αντικειμένων πολλαπλής χρήσης.
- Καθαρισμός και απολύμανση όλων των επιφανειών.
- Σήμανση εντός των αποχωρητηρίων, για τον περιορισμό της μετάδοσης μέσω του αέρα.



## Κλιματισμός και Αερισμός Χώρων

- Αύξηση της παροχής του νωπού αέρα σε όλες τις Κεντρικές Κλιματιστικές Μονάδες (ΚΚΜ).
- Αποφυγή της επανακυκλοφορίας του αέρα.
- Συνεχής λειτουργία των ΚΚΜ (24/7), ακόμα και αν δεν λειτουργεί το τμήμα το οποίο τροφοδοτούν, για αποφυγή πολλαπλασιασμού μικροοργανισμών.
- Εξασφάλιση επαρκούς αερισμού όλων των χώρων, με εξωτερικό αέρα.
- Οι μονάδες οικιακού τύπου (split units) τίθενται σε συνεχή λειτουργία 24/7, με παράλληλη λειτουργία του φυσικού αερισμού.
- Η αντικατάσταση των φίλτρων για τις ΚΚΜ και τις μονάδες οικιακού τύπου (split units), γίνεται σύμφωνα με την προγραμματισμένη συντήρηση και οι εργασίες θα εκτελούνται με χρήση και λήψη όλων των προστατευτικών μέτρων (μέσων ατομικής προστασίας, αερισμός χώρου, ασφαλής αποκομιδή των φίλτρων που αντικαθίστανται), συμπεριλαμβανομένης και της αναπνευστικής προστασίας.

## Περιβαλλοντικά Μέτρα

Τα περιβαλλοντικά μέτρα για τον περιορισμό της διασποράς του ιού, περιλαμβάνουν τα εξής:

- Επαρκή αερισμό των εργασιακών χώρων και τακτική συντήρηση των συστημάτων εξαερισμού – κλιματισμού.
- Τακτικός καθαρισμός με απορρυπαντικά ή απολυμαντικά των επιφανειών των χώρων εργασίας, των κοινόχρηστων χώρων, του εξοπλισμού εργασίας.
- Απολύμανση, σύμφωνα με τις οδηγίες του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ), χώρων όπου έχει εντοπιστεί πιθανό ή επιβεβαιωμένο κρούσμα της λοίμωξης Covid-19.
- Διάθεση και τοποθέτηση σκεπαστών κάδων απορριμμάτων, όπου απορρίπτονται αμέσως μετά τη χρήση τους τα Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) μιας χρήσης ή άλλα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν, για την απολύμανση των επιφανειών εργασίας, καθώς και είδη προσωπικής υγιεινής.
- Συχνό καθαρισμό των ενδυμάτων εργασίας και των συνήθων μέσων ατομικής προστασίας που χορηγούνται, καθώς και ασφαλής αποθήκευσή τους.

## **Σχέδιο Διαχείρισης Ύποπτου Κρούσματος Covid-19**

Εάν ένας επισκέπτης πληροί τα κριτήρια του ορισμού κρούσματος Covid-19, εφαρμόζονται τα παρακάτω:

- Ο υγειονομικός υπεύθυνος του ξενοδοχείου επικοινωνεί άμεσα με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ), για δήλωση του ύποπτου κρούσματος και οδηγίες αντιμετώπισής του.
- Συνιστάται στο ύποπτο κρούσμα να παραμείνει στο δωμάτιό του, με την πόρτα του δωματίου κλειστή.
- Σε ασθενή, που εμφανίζει συμπτώματα λοίμωξης αναπνευστικού (βήχα, φτέρνισμα, καταρροή), χορηγούνται άμεσα απλή χειρουργική μάσκα και χαρτομάντιλα.
- Αν υπάρχει συνοδός του ασθενούς, που επιθυμεί να μείνει κοντά του για να τον φροντίζει, χορηγείται απλή χειρουργική μάσκα και του συστήνεται να πλένει τα χέρια του, κάθε φορά που έρχεται σε επαφή με εκκρίσεις του ασθενή και οπωσδήποτε, πριν αγγίξει το πρόσωπό του ή φάει ή πιει.
- Αποφεύγεται η είσοδος στο δωμάτιο του ασθενούς, αν δεν υπάρχει σημαντικός λόγος.
- Αν παρουσιαστεί ανάγκη, ένα μέλος του προσωπικού του ξενοδοχείου, ασχολείται κατά αποκλειστικότητα με τυχόν ύποπτο κρούσμα.
- Ο χρησιμοποιημένος προστατευτικός εξοπλισμός, απορρίπτεται σε σκεπαστό κάδο απορριμμάτων και δεν ξαναχρησιμοποιείται.
- Μετά την απόρριψη του προστατευτικού εξοπλισμού, ακολουθεί πλύσιμο χεριών.
- Η Διοίκηση λαμβάνει μέριμνα, ώστε να υπάρχει άμεσα προσβάσιμο στο προσωπικό του ξενοδοχείου, επαρκές αναλώσιμο υλικό για την πρόληψη των λοιμώξεων: σαπούνι και νερό ή αλκοολούχο διάλυμα καθαρισμού χεριών, χαρτομάντιλα, απλές χειρουργικές μάσκες, γάντια μιας χρήσης, θερμόμετρα, σακούλες απορριμμάτων, υγρά καθαρισμού επιφανειών.

## **Καθαριότητα και Απολύμανση Δωματίου Ασθενούς**

- Καλός καθαρισμός των επιφανειών, που αγγίζει συχνά ο ασθενής, ιδίως αν οι επιφάνειες είναι λερωμένες με βιολογικά υγρά.
- Το προσωπικό καθαριότητας χρησιμοποιεί απλή χειρουργική μάσκα, γάντια και αδιάβροχη ρόμπα μιας χρήσης.
- Μετά την αφαίρεση των γαντιών, ακολουθεί καλό πλύσιμο χεριών.
- Οι υφασμάτινες επιφάνειες καθαρίζονται με συσκευή ατμού (θερμοκρασία > 70°).
- Για την απολύμανση χρησιμοποιείται ΝΕΦΕΛΟΠΟΙΗΤΗΣ

### Κριτήρια ορισμού Κρούσματος Covid-19 σε Εργαζόμενο:

- Ο υγειονομικός υπεύθυνος του ξενοδοχείου, επικοινωνεί άμεσα με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ), για τη δήλωση του ύποπτου κρούσματος και τις οδηγίες αντιμετώπισής του.
- Συνιστάται στο ύποπτο κρούσμα, να παραμείνει σε συγκεκριμένο χώρο, με την πόρτα κλειστή.
- Σε ασθενή, που εμφανίζει συμπτώματα λοίμωξης αναπνευστικού (βήχα, φτέρνισμα, καταρροή), χορηγούνται άμεσα απλή χειρουργική μάσκα και χαρτομάντιλα.
- Γίνεται έρευνα για πιθανή έκθεση άλλων εργαζομένων ή πελατών και ζητείται να ακολουθήσουν τις οδηγίες του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ).
- Γίνεται απολύμανση όλων των επιφανειών με έμφαση στους χώρους εργασίας και στον εξοπλισμό που χρησιμοποίησε το πιθανού κρούσμα.

### Σήμα Πιστοποίησης "Health First"

- Η Επιχείρηση έχει ολοκληρώσει την προβλεπόμενη Διαδικασία για την έκδοση του θεσπισμένου Σήματος Πιστοποίησης με τον τίτλο **"Health First"**, το οποίο είναι υποχρεωτικό για τις επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων, που θα λειτουργήσουν κατά το έτος 2020.
- Η Επιχείρηση έχει αναρτήσει το Σήμα, σε εμφανές σημείο του κοινόχρηστου χώρου υποδοχής του καταλύματος και αποδεικνύει ότι τηρεί τα πρωτόκολλα υγειονομικού περιεχομένου, όπως αποτυπώνονται κατά περίπτωση στα Παραρτήματα I και II της ΚΥΑ 1881/29.05.2020.