

2021

AlfaConsultancy
2^η έκδοση
01/06/2021

FOR “HYDRELE BEACH”

**ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ
ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΤΗΝ
ΕΠΙΔΗΜΙΑ ΤΗΣ ΝΟΣΟΥ COVID-19**

(ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ)

(COVID19 – 1)



**[BUSINESS TRANSFORMATION
COVID-19]**

Hotel Compliance – Action Plan

Contents

1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	3
2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ – ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	4
3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	4
4. ΤΟ ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ (ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ “Business Transformation COVID-19”).....	6
I. Objectives.....	6
II. Πεδία εφαρμογής.....	6
III. Relevant References.....	6
IV. Responsible parties	7
V. Περιεχόμενα διεργασίας.....	7
VI. Εκπαίδευση και εφαρμογή	7
VII. Attachments	8
VIII. Files.....	8
5. ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	9
6. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ.....	11
7. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	12
8. ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	13
8.α. ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ – ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ & ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (vs GDPR).....	13
8.β. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ (e-COVID PERSONEL).....	13
8.γ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ (e-COVID GUEST).....	14
8.δ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΠΤΩΝ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ	14
8.ε. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΠΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟ (e-COVID PERSONEL).....	15
8.στ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟ (e-COVID CUSTOMER).....	17
8.ζ. ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ COVID19.	18
9. BUSINESS TRANSFORMATION COVID-19 – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	19
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ.....	28
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΣΗΜΕΙΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ	29
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ & ΥΠΟΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ	38
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ.....	40



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5: ΘΕΡΜΟΜΕΤΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ – ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ 41

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6: SPA STRUCTURES..... 42



1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Το ξενοδοχειακό συγκρότημα **Υδρίλη – HYDRELE BEACH** - είναι ένα καλοκαιρινό θέρετρο, σε μία από τις πιο μεγάλες και όμορφες παραλίες του νησιού της Σάμου, το Ποτοκάκι, μόλις σε απόσταση 15 λεπτών από το λιμάνι του γραφικού Πυθαγορείου

Η Σάμος είναι ένα ιδανικό μέρος για διακοπές και ξεκούραση με απίστευτα εναλλασσόμενα τοπία, είναι ένα καταπράσινο ηλιόλουστο νησί που. Είναι η πατρίδα του Πυθαγόρα του μαθηματικού, του Αρίσταρχου του αστρονόμου και της Ήρας της Θεάς της Γονιμότητας. Η Σάμος είναι επίσης διάσημη παγκοσμίως για το Σαμιώτικο Κρασί που φτιάχνεται από το σταφύλι Μοσχάτο.

Για την διαμονή στην Σάμο το ξενοδοχείο «Υδρίλη» προσφέρει μια σειρά από διαφορετικούς τύπους δωματίων και διαμερισμάτων.

Υπάρχουν επιλογές σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών ανάμεσα σε: Standard Δωμάτια, Στούντιο, Διαμερίσματα Δύο Δωματίων, Οικογενειακά Δωμάτια και Σουίτες.

Μονόκλινα, Δίκλινα και Τρίκλινα δωμάτια είναι διαθέσιμα για να ικανοποιήσουν κάθε ανάγκη.

Τα 60 άνετα δωμάτια με μεγάλα μπαλκόνια χωρίζονται σε δύο τύπους στέγασης: Κεντρικό Κτίριο (Ξενοδοχείο) & Περιοχή του χωριού (Studio και Διαμερίσματα).

Οι πελάτες της επιχείρησης σε σύντομο χρονικό διάστημα λειτουργίας της, παρουσιάζουν υψηλή αποδοχή και πιστότητα προς την επιχείρηση μιας και το ποσοστό των επαναλαμβανόμενων πελατών αυξάνεται χρόνο με το χρόνο.

Το ξενοδοχείο λειτουργεί και δέχεται πελάτες, στο μεγαλύτερο ποσοστό των διαθέσιμων δωματίων και στην μεγαλύτερο χρονικό διάστημα λειτουργίας του, με συμβάσεις που συνάπτει με μεγάλους «tour operators» και με το καθεστώς του «all inclusive» παροχών προς τους φιλοξενούμενους.

Με κοινή Υπουργική Απόφαση των υπουργών Υγείας και Τουρισμού τίθενται σε ισχύ τα υγειονομικά πρωτόκολλα των τουριστικών επιχειρήσεων φιλοξενίας και εστίασης σχετικά με την αντιμετώπιση της κατάστασης πανδημίας από την νόσο COVID-19, τα οποία θα πρέπει να εφαρμοστούν από τους επαγγελματίες και εν γένει τουριστικές επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.

Στοχεύοντας έτσι στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και παράλληλα ασφαλούς λειτουργίας και φιλοξενίας, που ικανοποιούν πλήρως και συνεχώς τις απαιτήσεις των πελατών της, η «HYDRELE BEACH HOTEL» προχώρησε στην ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ για την απόλυτη συμμόρφωση όλων των



διεργασιών της επιχείρησης στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλούς λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων απέναντι στο περιβάλλον της πανδημίας της COVID-19.

2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ – ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Στρατηγικός στόχος της Ηγεσίας είναι να λειτουργήσει η επιχείρηση σύμφωνα με όλες τις προδιαγραφές που καθορίζουν τα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλούς λειτουργίας των ξενοδοχείων έναντι της νόσου COVID-19 του ΕΟΔΥ και του Υπουργείου Υγείας, του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού υποδεικνύοντας την μέγιστη ασφάλεια, την ικανοποίηση και την επίτευξη του γενικότερου στόχου υψηλών υπηρεσιών και ποιότητας που προσφέρει το ξενοδοχείο προς τους φιλοξενούμενους.

Η επιχείρηση μετέβαλε και προσαρμοσε τους όρους των συμβάσεων φιλοξενίας πελατών με τους tour operators που συνεργάζεται, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και προδιαγραφές των υγειονομικών πρωτοκόλλων για την ασφαλή λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων απέναντι στο περιβάλλον της πανδημίας της COVID-19, που επιβάλλονται μέσω της νομοθεσίας για την ασφάλεια των φιλοξενουμένων και την ασφαλή λειτουργία της επιχείρησης.

3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Στόχος του παρόντος σχεδίου δράσης / διεργασίας είναι η πρόληψη εμφάνισης και η αποτελεσματική διαχείριση των ύποπτων κρουσμάτων για τον περιορισμό της επέκτασης στο προσωπικό και τους επισκέπτες.

Ο στρατηγικός αυτός στόχος ικανοποιείται πλήρως και στις περισσότερες περιπτώσεις υπερκαλύπτεται από την παρούσα καταγεγραμμένη και καθορισμένη διεργασία διαμόρφωσης των εγκαταστάσεων και λειτουργιών του ξενοδοχείου (ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ).

Το Σχέδιο Δράσης για την διαμόρφωση των λειτουργιών της επιχείρησης σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας του Υπουργείου, του ΕΟΔΥ, του ΠΟΥ του ΠΟΤ, περιλαμβάνει την Οργανωτική της Δομή, τις ακολουθούμενες επιχειρησιακές διεργασίες μαζί με τις απαραίτητες διεργασίες οργάνωσης και υποστήριξης, καθώς και τους πόρους (ανθρώπινο δυναμικό, υποδομές και μέσα) που διαθέτει η εταιρία για την επίτευξη της Διαχείρισης της Υγειονομικής κατάστασης της πανδημίας της COVID-19, με στόχο την ασφάλεια, την πρόληψη μετάδοσης αλλά και την επαναλαμβανόμενη ικανοποίηση των πελατών φιλοξενούμενων.

Για την υλοποίηση των επιχειρησιακών στόχων της εταιρίας λαμβάνονται υπόψη οι εσωτερικοί παράγοντες λειτουργίας και ανθρωπίνων πόρων όσο και οι εξωτερικοί



παράγοντες, δηλαδή οι συνθήκες, η νομοθεσία, οι αναθεωρήσεις και οι προδιαγραφές ασφαλείας.

Πιο συγκεκριμένα, οι εσωτερικοί παράγοντες τους οποίους λαμβάνει υπόψη η ηγεσία για την εκπόνηση του επιχειρησιακού πλάνου, δηλαδή την ανάπτυξη της κάθε χρόνο μέσα από την επανάληψη των συνεργασιών και την προσθήκη νέων ή μέσω της επιλογής άμεσων αιτημάτων πελατών είναι:

- **Ανθρώπινο δυναμικό** και διαχείριση τους μέσα από την συνεχή εκπαίδευση, ανάπτυξη και διατήρηση τους. Την σωστή επιλογή προσωπικού, βάση των κριτηρίων που καθόρισε η ομάδα ηγεσίας σε συνεργασία με τον εξωτερικό σύμβουλο.

Το ανθρώπινο δυναμικό και η σωστή διαχείριση του είναι βασικός στόχος και υπευθυνότητα της ηγεσίας της επιχείρησης και για αυτό το λόγο έχει αναπτύξει με τη εταιρεία «AlfaConsultancy» διεργασίες αξιολόγησης και εκπαίδευσης συνεργατών σχετικά με τις προϋποθέσεις και απαιτήσεις των πρωτοκόλλων ασφαλείας αλλά και του στόχου της εταιρείας για την ασφαλή λειτουργία της. Η εταιρεία έχει αναπτύξει διεργασία ένταξης και εκπαίδευσης του προσωπικού στην επιχείρηση αποβλέποντας στην άμεση συμμετοχή τους και εφαρμογή των στόχων ποιότητας και ασφάλειας.

- **Οι οικονομικοί πόροι** της επιχείρησης, συνδέονται με τα συστήματα λειτουργίας και διαχείρισης των υπηρεσιών που προσφέρουμε στους πελάτες μας φιλοξενούμενους (διαχείριση προμηθειών ποιότητα προϊόντων και κόστος συστημάτων)
- Οι εγκαταστάσεις και κυρίως τα δωμάτια διαμονής αλλά και οι κοινόχρηστοι χώροι φιλοξενίας ή εστίασης, φροντίδας χαλάρωσης η εκγύμνασης.
- Οι χώροι αποθήκευσης, των προϊόντων για την λειτουργία του τμήματος F&B & SPA προϊόντων υποστήριξης των υπηρεσιών διαμονής και φιλοξενίας (λινο – σκεπάσματα, οικοσκευές, κλπ) όπως επίσης και η συντήρηση των ηλεκτρονικών συστημάτων για την υποστήριξη της εύρυθμης λειτουργίας του ξενοδοχείου.
- Οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης, όπου διασφαλίζει την ροή επικοινωνίας και συνεργασίας του ανθρώπινου δυναμικού.
- Οι χώροι συναντήσεων προσωπικού και προμηθευτών - συνεργατών οι οποίοι διασφαλίζουν την εκπόνηση του επιχειρηματικού σχεδιασμού της επιχείρησης κατά την τουριστική περίοδο, όπου έχουμε διπλασιασμό του ανθρώπινου δυναμικού.

Εξωτερικοί παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη είναι οι ακόλουθοι:

- Οι αρμόδιες αρχές που καθορίζουν τον τρόπο λειτουργίας των ξενοδοχείων στην κατάσταση της πανδημίας COVID-19, με τα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας



που πρέπει να εφαρμοστούν, όπως το Υπουργείο Υγείας, ο ΕΟΔΥ, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, το Υπουργείο Τουρισμού.

- Η αγορά, δηλαδή η ομάδα των πελατών που αποτελούν δυνητικά τους υποψήφιους πελάτες για την επιχείρηση σε όλο τον κόσμο γεωγραφικά.
- Διεθνείς τουριστικοί οργανισμοί και τοπικοί όπως UNWTO , ISTO, ΣΕΤΕ, Ο.Ο.Σ.Α, ΟΣ.Ε.Π ΞΕΕ, ΕΟΤ και εταιρείες, οι οποίες ορίζουν τα standards παγκοσμίως των διεργασιών και προτάσεων για παροχή υπηρεσιών τουρισμού (www.unwto.org)
- Οι οικονομικές καταστάσεις και παράμετροι, που μέσα σε αυτές επιχειρεί η εταιρεία μας –, δηλαδή οικονομικά και φοροτεχνικά συστήματα και το νομικό πλαίσιο που διέπουν την Ελληνική αγορά.

4. ΤΟ ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ (ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ “Business Transformation COVID-19”)

Introduction – εισαγωγή στη Διεργασία

I.Objectives

- Υποστήριξη της συνεχούς και ασφαλούς λειτουργίας της επιχείρησης.
 - Κατανόηση των προαπαιτούμενων της νομοθεσίας και των υγειονομικών πρωτοκόλλων ασφαλείας.
- Η πρόληψη εμφάνισης και η αποτελεσματική διαχείριση των ύποπτων κρουσμάτων για τον περιορισμό της επέκτασης στο προσωπικό και τους επισκέπτες.
- Πλήρης συμμόρφωση με το υγειονομικό πρωτόκολλο ασφαλούς λειτουργίας των ξενοδοχείων κατά την πανδημία του “SARS-CoV-2” της νόσου COVID-19.
 - Σύμφωνα με την νομοθεσία, τον ΕΟΔΥ και τις οδηγίες του Υπ. Υγείας και του Υπ. Τουρισμού.

II.Πεδία εφαρμογής

Η διεργασία εφαρμόζεται σε όλους του εργαζόμενους, στελέχη και ενεργούς ή μελλοντικούς συνεργάτες.

III.Relevant References

Υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας για την αντιμετώπιση της πανδημίας από τον κορωνοϊό «SARS-CoV-2».



IV. Responsible parties

Owner: Υγειονομικός Συντονιστής: Ο υγειονομικός Συντονιστής είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή των πρωτοκόλλων ασφαλείας, τον συνεχιζόμενο έλεγχο των εγκαταστάσεων και του προσωπικού για την τήρηση των προδιαγραφών, την εκπαίδευση του προσωπικού με την συνεργασία των εξωτερικών συμβούλων της «AlfaConsultancy» και την τήρηση των διεργασιών αντιμετώπισης πιθανού κρούσματος COVID-19 είτε σε επισκέπτη είτε σε εργαζόμενο.

Involved parties:

- **Υγειονομικός Υπεύθυνος:** ο ιατρός που δύναται να αναλάβει την διαχείριση κρουσμάτων COVID-19, με την κατάλληλη εκπαίδευση και εξειδίκευση. Είναι εξωτερικός συνεργάτης της επιχείρησης.
- **Managers & Supervisors** με όλους τους υφισταμένους τους.
- **Data Protection Officer:** ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων της επιχείρησης. Η θέση αυτή έχει κομβικό ρόλο στην συνεχιζόμενη διαχείριση των δεδομένων και απαιτήσεων των υγειονομικών πρωτοκόλλων μέσω της σύνταξης και λειτουργίας του Μητρώου που απαιτείται από την εφαρμογή των πρωτοκόλλων και την νομοθεσία.
- **Εργαζόμενοι και στελέχη της επιχείρησης.**
- **Η “AlfaConsultancy”** στον ρόλο του εξωτερικού ελέγχου της εφαρμογής της διεργασίας, στην διαμόρφωση των εγκαταστάσεων και στην εκπαίδευση του προσωπικού σύμφωνα με το υγειονομικό πρωτόκολλο ασφαλείας των ξενοδοχείων.
- **Η “AMS Medfamily”** στην εκπαίδευση του προσωπικού στα ειδικά υγειονομικά πρωτόκολλα.

V. Περιεχόμενα διεργασίας

- Διαμόρφωση υπαρχόντων εγκαταστάσεων σύμφωνα με το πρωτόκολλο.
- Διαμόρφωση των υφιστάμενων διεργασιών σύμφωνα με το πρωτόκολλο ασφαλείας.
- Εκπαίδευση στελεχών και προσωπικού.
- Αξιολόγηση εκπαιδευμένων.
- Συνεχιζόμενος έλεγχος εγκαταστάσεων.
- Συνεχιζόμενος έλεγχος λειτουργίας και εφαρμογής της διεργασίας.
- Διαχείριση ύποπτων περιστατικών.
- Διαχείριση κρουσμάτων.

VI. Εκπαίδευση και εφαρμογή

Η «AlfaConsultancy» είναι υπεύθυνη για την εκπαίδευση των στελεχών και εφαρμογής στην διεργασία, σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, με στόχο να επιτευχθεί πλήρης συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα ή και να υπερβεί η ανταπόκριση της επιχείρησης αυτών. Στα θέματα αποκλειστικού υγειονομικής εφαρμογής εμπλέκεται και η «AMS Medfamily».



VII.Attachments

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ & ΥΠΟΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4	ΘΕΡΜΟΜΕΤΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ – ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5	REOPENING OF SPA STRUCTURES

VIII.Files

Description	STORAGE TIME	RESERVE RESPONSIBLE
ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ	2 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΔΗΛΩΣΗ HEALTH FIRST ΞΕΕ	2 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	2 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΣΥΜΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ	2 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΕΝΥΠΟΓΡΑΦΟ ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΡΟΛΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗ	1 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΕΝΥΠΟΓΡΑΦΟ ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΡΟΛΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	1 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	1 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΑΡΧΕΙΟ –ΒΙΒΛΙΟ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ	2 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ	1 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ ΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΑΝΑ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΑΡΧΕΙΟ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ / ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΩΝ	2 year	ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ



5. ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.

Η εταιρία έχει προσδιορίσει τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και τις απαιτήσεις τους από την αλληλεπίδραση μαζί τους.

Πιο συγκεκριμένα:

- **Πελάτες.** Έχουν απαίτηση να αγοράσουν τις υπηρεσίες που να ανταποκρίνονται στην ασφάλεια και στις προδιαγραφές των πρωτοκόλλων, μαζί με την απαίτηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας..
- **Υπ.Υγείας, Υπ.Τουρισμού, ΕΟΔΥ, ΞΕΕ και ΕΟΤ Ο.Ο.ΣΑ.** Αποτελούν ενδιαφερόμενα μέρη διότι εκδίδουν αποφάσεις, υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας & πιστοποιήσεις σχετικά με τη διαχείριση των υπηρεσιών τουρισμού και φιλοξενίας τις οποίες η εταιρία πρέπει να γνωρίζει και εφαρμόζει.
- **Δήμος.** Αποτελεί ενδιαφερόμενο μέρος διότι ο δήμος εκδίδει αποφάσεις, οι οποίες πρέπει να εκτελεστούν από τις επιχειρήσεις που ανήκουν στα όρια του Δήμου.
- **Περιφέρεια.** Αποτελεί ενδιαφερόμενο μέρος διότι εκδίδει τις άδειες λειτουργίας, καθώς και αποφάσεις που πρέπει να τηρούνται.
- **Υπουργείο Τουρισμού:** Αποτελεί ενδιαφερόμενο μέρος διότι ενδέχεται να εκδώσει αποφάσεις για τη διαχείριση των υπηρεσιών τουρισμού και την ασφάλεια της φιλοξενίας.
- **Η κοινωνία** επιθυμεί να μην επιβαρύνεται από τη λειτουργία της εταιρίας σε θέματα δημόσιας υγείας και ασφάλειας.
- **Προμηθευτές.** Έχουν απαίτηση να υπάρχει οργάνωση και συνεργασία μεταξύ των εταιριών τουρισμού και φιλοξενίας έτσι ώστε όλες οι υπηρεσίες να παρέχονται χωρίς προβλήματα και θέματα υγειονομικής ασφάλειας.
- **Προσωπικό της Εταιρίας.** Έχει απαίτηση να εργάζεται σε ένα ασφαλές περιβάλλον, να του παρέχονται οι απαιτούμενοι πόροι (εξοπλισμός, υλικοτεχνική υποδομή, μάσκες, Η/Υ, λογισμικό, κ.α.) για την εργασία του, να διασφαλίζεται η εκπαίδευση σχετιζόμενη με το αντικείμενο, οι συνθήκες εργασίας που ακολουθούν την νομοθεσία και τα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας για την νόσο COVID-19 και καθώς επίσης και να παρέχεται η απαιτούμενη επιμόρφωση στο προσωπικό της εταιρείας.
- **Διοίκηση και Μέτοχοι της εταιρίας.** Έχουν απαίτηση να τηρούνται οι πολιτικές που έχουν θέσει για την Ποιότητα και τη λειτουργία της εταιρίας από όλο το προσωπικό, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι και συνεχώς η εταιρία να αναπτύσσεται, να λειτουργεί απρόσκοπτα και με ασφάλεια.



Διαχείριση κινδύνων και αλλαγή

Για την εταιρεία «HYDRELE BEACH HOTEL» η συνεχής βελτίωση σε επίπεδο υπηρεσιών φιλοξενίας και ασφαλούς λειτουργίας, είναι σημαντικός στρατηγικός στόχος μέσα από τον οποίο πετυχαίνει την μεγιστοποίηση της ασφάλειας αλλά και το αίσθημα σιγουριάς των επισκεπτών και των εργαζομένων.

Γι' αυτό το λόγο έχει γίνει καταγραφή όλων των εξωτερικών πιθανών κινδύνων που μπορεί η εταιρεία να αντιμετωπίσει, προκειμένου να τους διαχειριστεί άμεσα ή και προκαταβολικά, είτε άμεσα να αλλάξει κάποια διεργασία είτε να προσαρμόσει ένα σημείο της, για να διατηρεί το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών υψηλό και ανταγωνιστικό. Ειδικά για την ηγεσία και τους διευθυντές είναι κατανοητό και συνδεδεμένο με την κουλτούρα και το είδος της επιχείρησης ότι σε εβδομαδιαία βάση αναλύονται και λαμβάνονται υπόψιν για να αποφεύγονται αποκλίσεις από το ετήσιο επιχειρησιακό πλάνο

Οι κίνδυνοι που μπορούν να παρουσιαστούν χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, εσωτερικούς και εξωτερικούς:

Εσωτερικοί:

- Οι εσωτερικοί αφορούν θέματα που σχετίζονται με το ανθρώπινο δυναμικό, την ασφάλειά του και ολοκλήρωση της σεζόν, την αντικατάστασή τους άμεσα σε περίπτωση νόσησης.
- Διασφάλιση τήρησης των προδιαγραφών και συνεχούς συμμόρφωσης στο πρωτόκολλο ασφαλούς λειτουργίας των ξενοδοχείων.
- Διασφάλιση προμηθειών και ποιότητας προϊόντων για την λειτουργία του ξενοδοχείου.
- Η ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση από την διαμονή, καθαριότητα δωματίων έως υπηρεσίες εστίασης και πρωτοκόλλων αντιμετώπισης κρουσμάτων, κλπ

Εξωτερικοί:

- Είναι οι κίνδυνοι, γεγονότα και καταστάσεις που επηρεάζονται από την αγορά και το περιβάλλον.
- Το κανονιστικό πλαίσιο των υγειονομικών πρωτοκόλλων ασφαλούς λειτουργίας των ξενοδοχείων και οι αναθεωρήσεις τους.
- Το οικονομικό πλαίσιο της Ελλάδας, που επηρεάζει σημαντικά την λειτουργία μας.
- Την δυνατότητα επισκέψεων ξένων υπηκόων και η πραγματοποίηση διεθνών πτήσεων.
- Υγειονομικές συνθήκες και καθεστώς πιθανής καραντίνας της επιχείρησης ή της περιφέρειας.



6. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η Διοίκηση της εταιρείας και οι μέτοχοί της έχουν δεσμευτεί για την υλοποίηση της συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας. Για το λόγο αυτό έχει καθιερωθεί η διεργασία, που περιγράφεται στο παρόν Εγχειρίδιο, το οποίο φέρει υπογραφές της διοίκησης ως ένδειξη της δέσμευσής της.

Επιπλέον, έχει ορίσει έναν εκπρόσωπό της με σκοπό τη συνεχή παρακολούθηση και διαχείριση του Διεργασίας του “Business Transformation COVID-19”, ο οποίος είναι ο Υπεύθυνος Συντονισμού, αναφέρεται στην Διοίκηση και βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία ώστε οι στρατηγικοί στόχοι να προσδιορίζονται προς όλα τα μέρη με σαφήνεια και απλότητα για να μπορούν να μετριούνται οι δείκτες απόδοσης και ποιότητας για την εταιρεία.

Ο ορισμός του Υπεύθυνου Συντονισμού προβλέπεται από την νομοθεσία και τις απαιτήσεις του υγειονομικού πρωτοκόλλου ασφαλείας και λειτουργίας των ξενοδοχείων.

Ως αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Συντονισμού ορίζονται οι εξής:

- Η εξασφάλιση της εφαρμογής και της τήρησης όλων των διεργασιών της παρούσης διεργασίας ασφαλείας.
- Η συνεχής ενημέρωση της Διοίκησης για την επίδοση, την συμμόρφωση με τα πρωτόκολλα και τις ανάγκες βελτίωσης.
- Η ενημέρωση του προσωπικού της εταιρίας σχετικά με τις απαιτήσεις για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η συνεχής επικοινωνία με τους πελάτες φιλοξενούμενους του ξενοδοχείου για θέματα που άπτονται της ασφάλειας, της ποιότητας και της διαχείρισης ή της προληπτικής διαχείρισης παραπόνων των πελατών.
- Την συνεργασία του με τον εξωτερικό σύμβουλο σχετικά με την εύρυθμή λειτουργία του ξενοδοχείου και την συνεχή βελτίωση υπηρεσιών ασφάλειας και ποιότητάς προς τους φιλοξενούμενους.

Πιο αναλυτικά οι αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Συντονισμού παρουσιάζονται στην αντίστοιχη Περιγραφή Θέσης Εργασίας.

Η Διοίκηση

Ο Υπεύθυνος Συντονισμού

Ημερομηνία: 01/06/2021



7. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Η Διοίκηση της εταιρίας και οι μέτοχοι της έχουν δεσμευτεί για την υλοποίηση της συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας. Για το λόγο αυτό έχει καθιερωθεί η διεργασία, που περιγράφεται στο παρόν Εγχειρίδιο, το οποίο φέρει υπογραφές της διοίκησης ως ένδειξη της δέσμευσής της.

Επιπλέον, έχει συνάψει σύμβαση συνεργασίας με Ιατρό, κατάλληλα εκπαιδευμένο στην διαχείριση καταστάσεων και περιστατικών όπως η νόσος COVID-19, με σκοπό τη συνεχή παρακολούθηση και διαχείριση των πιθανών ύποπτων κρουσμάτων ή και κρουσμάτων της νόσου.

Ο ορισμός του Υγειονομικού Υπεύθυνου προβλέπεται από την νομοθεσία και τις απαιτήσεις του υγειονομικού πρωτοκόλλου ασφαλείας και λειτουργίας των ξενοδοχείων.

Ως αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Συντονισμού ορίζονται οι εξής:

- Η εξασφάλιση της εφαρμογής και της τήρησης όλων των διεργασιών του χειρισμού ύποπτου περιστατικού COVID-19.
- Η εξασφάλιση της εφαρμογής και της τήρησης όλων των πρωτοκόλλων ασφαλείας στον χειρισμό επιβεβαιωμένου περιστατικού COVID-19.
- Η επικοινωνία και οι απαραίτητες αναφορές με τις αρμόδιες Αρχές σχετικά με τα περιστατικά COVID-19.
- Η συνεχής ενημέρωση της Διοίκησης για την επίδοση, την συμμόρφωση με τα πρωτόκολλα και τις ανάγκες βελτίωσης.
- Η ενημέρωση του προσωπικού της εταιρίας σχετικά με τις απαιτήσεις των κανόνων και του υγειονομικού πρωτοκόλλου.
- Την συνεργασία του με τον Υπεύθυνο Συντονισμού και τον εξωτερικό σύμβουλο της «AlfaConsultancy» σχετικά με την εύρυθμη λειτουργία του ξενοδοχείου και την συνεχή βελτίωση υπηρεσιών ασφάλειας και ποιότητάς προς τους φιλοξενούμενους.

Πιο αναλυτικά οι αρμοδιότητες του Υγειονομικού Υπεύθυνου παρουσιάζονται στην αντίστοιχη Περιγραφή Θέσης Εργασίας.

Η Διοίκηση

Ο Υγειονομικός Υπεύθυνος

(ιατρική σφραγίδα)

Ημερομηνία: 01/06/2021



8. ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ

8.α. ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ – ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ & ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (vs GDPR).

Για τους σκοπούς δράσεων προστασίας της δημόσιας υγείας, η διεύθυνση του ξενοδοχείου οφείλει να τηρεί αρχείο των μελών προσωπικού και όλων των ατόμων που διέμειναν στο ξενοδοχείο - όνομα, εθνικότητα, ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail) -, ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με τις στενές επαφές τυχόν κρούσματος COVID-19, που ενδέχεται να ταυτοποιηθεί εκ των υστέρων.

Να δίδεται προσοχή στο Γενικό Κανονισμό περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και να έχουν ενημερωθεί όλοι οι επισκέπτες ότι τηρείται αρχείο για λόγους προστασίας δημόσιας υγείας.

Είναι απαραίτητη η καταγραφή και ενημέρωση του βιβλίου υπηρεσίας και συμβάντων.

Την χρήση του συγκεκριμένου μητρώου, διασφαλίζει διαδικτυακή εφαρμογή καταγραφής των στοιχείων εργαζομένων και πελατών.

8.β. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ (e-COVID PERSONEL).

Άμεση προτροπή για την εφαρμογή των μέτρων και ταυτόχρονα ενημέρωση του υπεύθυνου προϊσταμένου και υγειονομικού συντονιστή, για την μη τήρηση των μέτρων από το συγκεκριμένο εργαζόμενο. Το προσωπικό φορά πάντα τη μάσκα μου, χρησιμοποιεί απολυμαντικό και διατηρεί τις αποστάσεις, συμβάλλοντας σημαντικά στην μείωση της μετάδοσης της νόσου.

Ο συνεργάτης που δεν συμμορφώνεται καλείται από τον προϊστάμενό του και παρουσία του Υπεύθυνου Συντονιστή του καταλύματος δέχεται τις παρατηρήσεις για την συμμόρφωση των οδηγιών.

Ο κάθε συνεργάτης έχει εκπαιδευτεί μετά την πρόσληψή του στην συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας και έχει υπογράψει υπεύθυνη δήλωση ενημέρωσης.

Σε υποτροπή της επικίνδυνης μη συμμόρφωσής του εργαζομένου, απομακρύνεται από την επιχείρηση.



8.γ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ (e-COVID GUEST).

Στην περίπτωση που κάποιος πελάτης δεν συμμορφώνεται με τα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας, δέχεται τις ευγενικές παρατηρήσεις των εργαζομένων που παρατήρησαν την συμπεριφορά του.

Στην περίπτωση της υποτροπιάζουσας μη συμμόρφωσης του πελάτη, αυτός προσκαλείται στην διεύθυνση του ξενοδοχείου και του γίνονται συστάσεις σχετικά με την συμπεριφορά του.

Στην περίπτωση που ο πελάτης επιμένει, ο Υπεύθυνος Συντονιστής υπενθυμίζει στον πελάτη τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Ο κάθε πελάτης πριν την είσοδό του στο ξενοδοχείο αποδέχεται ηλεκτρονικό Έντυπο ενημέρωσης περί των ατομικών υγειονομικών κανόνων ασφαλείας που υποχρεούται να τηρεί, εντός, αλλά κυρίως εκτός, των χώρων του ξενοδοχείου, σύμφωνα με τα σχετικά υγειονομικά πρωτόκολλα, προκειμένου να μην μεταφέρει τον κορωνοϊό στο ξενοδοχείο και να μην τον διασπείρει σε άλλους πελάτες ή στο προσωπικό του ξενοδοχείου.
- Το έντυπο αυτό συνοδεύεται απαραίτητα και από επιβεβαίωση του πελάτη ότι έλαβε γνώση των κανόνων αυτών, καθώς και από σχετική δήλωσή του ότι δεσμεύεται για την τήρησή τους.
- Το έντυπο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς λειτουργεί καταρχήν «αμυντικά», γνωστοποιώντας στον πελάτη ότι έχει και ο ίδιος υποχρεώσεις έναντι του ξενοδοχείου. Ως εκ τούτου, σε ενδεχόμενη άσκηση αγωγής εναντίον του ξενοδοχείου, θα μπορούσε να βρεθεί αντιμέτωπος με αντίστοιχη ανταγωγή από την πλευρά του ξενοδοχείου. Παράλληλα, λειτουργεί και «επιθετικά», εξοπλίζοντας το ξενοδοχείο με νομικά επιχειρήματα, σε περίπτωση που αποφασίσει να στραφεί δικαστικά εναντίον πελάτη του, ο οποίος αποδεδειγμένα παραβίασε τα σχετικά υγειονομικά πρωτόκολλα και μετάφερε τον κορωνοϊό εντός του ξενοδοχείου, προκαλώντας του σοβαρή οικονομική ζημία.

8.δ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΠΤΩΝ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ

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

Ενημερώνεται και αναλαμβάνει ο Συντονιστής για την επίβλεψη της εφαρμογής του Σχεδίου Δράσης.



Καλείται ο ιατρός (Υγειονομικός Υπεύθυνος) με τον οποίο συνεργάζεται το τουριστικό κατάλυμα για αξιολόγηση του περιστατικού.

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.

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.

Οι επαγγελματίες υγείας, που θα φροντίσουν το ύποπτο κρούσμα, πρέπει να λαμβάνουν τα μέτρα προφύλαξης για τα νοσήματα που μεταδίδονται με σταγονίδια: μάσκα FFP2, αδιάβροχη ρόμπα με μακριά μανίκια, γάντια, οφθαλμική προστασία (γυαλιά).

8.ε. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΠΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟ (e-COVID PERSONEL)

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, αεροδιακομηδή) 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, 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. Δεν έρχεται σε επαφή με άλλους εργαζομένους συγκατοίκους στο δωμάτιό του.

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.

Αν επιβεβαιωθεί ως κρούσμα COVID, παραμένει απομονωμένος στο δωμάτιό του ή στην οικία του και ακολουθείται η διαδικασία της καραντίνας σύμφωνα με τα πρωτόκολλα του ΕΟΔΥ, αν παρουσιάζει ήπια κλινική εικόνα και αντιμετωπίζεται ως επιβεβαιωμένο κρούσμα COVID-19 εκτός νοσοκομείου ή μεταφέρεται 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 διαμονής του με τις οδηγίες του εξετάζοντος ιατρού.

Ο ασθενής μεταφέρεται με ΜΑΠ με 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 σημαντικότερο μέσο πρόληψης.

Οι επαγγελματίες υγείας, που θα φροντίσουν το κρούσμα, πρέπει να λαμβάνουν τα μέτρα προφύλαξης για τα νοσήματα που μεταδίδονται με σταγονίδια: μάσκα FFP2, αδιάβροχη ρόμπα με μακριά μανίκια, γάντια, οφθαλμική προστασία (γυαλιά).



8.στ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟ (e-COVID CUSTOMER).

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, αεροδιακομηδή) 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, 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.

Αν επιβεβαιωθεί ως κρούσμα COVID, μεταφέρεται στο ειδικό ξενοδοχείο καραντίνας αν παρουσιάζει ήπια κλινική εικόνα και αντιμετωπίζεται ως επιβεβαιωμένο κρούσμα COVID-19 εκτός νοσοκομείου ή μεταφέρεται 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 εξετάζοντος ιατρού.

Ο ασθενής μεταφέρεται με ΜΑΠ με 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 πει.



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.

Οι επαγγελματίες υγείας, που θα φροντίσουν το κρούσμα, πρέπει να λαμβάνουν τα μέτρα προφύλαξης για τα νοσήματα που μεταδίδονται με σταγονίδια: μάσκα FFP2, αδιάβροχη ρόμπα με μακριά μανίκια, γάντια, οφθαλμική προστασία (γυαλιά).

Καθαριότητα και απολύμανση δωματίου ασθενούς

- Απαιτείται καλός καθαρισμός των επιφανειών, που αγγίζει συχνά ο ασθενής, όπως πόμολα, επιφάνειες της τουαλέτας κλπ., ιδίως αν οι επιφάνειες είναι λερωμένες με βιολογικά υγρά.
- Το προσωπικό καθαριότητας συνιστάται να χρησιμοποιεί απλή χειρουργική μάσκα, γάντια και αδιάβροχη ρόμπα μιας χρήσης. Για όσο χρόνο εργάζεται, το προσωπικό καθαριότητας δεν πρέπει να αγγίζει με τα χέρια του το στόμα, τη μύτη ή τα μάτια του, να καπνίζει ή να τρώει.
- Μετά την αφαίρεση των γαντιών είναι απαραίτητο το καλό πλύσιμο των χεριών με νερό και σαπούνι. Τονίζεται ότι η χρήση γαντιών δεν υποκαθιστά το πλύσιμο των χεριών, το οποίο και αποτελεί το σημαντικότερο μέσο πρόληψης.
- Οι υφασμάτινες επιφάνειες (πχ ταπετσαρίες επίπλων) πρέπει να καθαρίζονται με συσκευή ατμού (θερμοκρασία > 70°).

8.ζ. ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ COVID19.

- Σε κάθε αρχή βάρδιας οι εργαζόμενοι υποβάλλονται σε θερμομέτρηση από υπεύθυνο συντονιστή.
- Ο/Η υπεύθυνος/-η θερμομέτρησης θα πρέπει να χρησιμοποιεί μάσκα υγειονομικού τύπου, γάντια και ασπίδα προσώπου και θερμομετρεί από ασφαλή απόσταση.
- Η θερμομέτρηση υλοποιείται σε εξωτερικό χώρο του ξενοδοχείου.
- Οι εργαζόμενοι καταγράφουν την θερμοκρασία τους και τυχόν γενικά συμπτώματα όπως βήχας, πονόλαιμος, καταρροή, κόπωση, διάρροια. Εάν κάποιος



παρουσιάζει τα συμπτώματα αυτά επικοινωνεί η Υπεύθυνη Συντονίστρια καταστήματος με την συντονίστρια εξωτερικού ελέγχου και έπειτα ακολουθεί τηλε-εξέταση από τον γιατρό, αν χρειαστεί.

- Γίνεται ερώτηση ανάλογη για την διερεύνηση του συμπτώματος κατά την είσοδό του από τον υπεύθυνο συνεργάτη.
- Εάν κάποιος εργαζόμενος έχει πυρετό από 37.0° C και πάνω, επικοινωνεί η Υπεύθυνη Συντονίστρια καταστήματος επίσης με τη συντονίστρια εξωτερικού ελέγχου.
- Γίνεται καταγραφή στο ηλεκτρονικό σύστημα του περιστατικού από την συντονίστρια εξωτερικού ελέγχου.
- Διατηρείται αρχείο στην επιχείρηση με καθημερινή θερμομέτρηση προσωπικού σε φυσικό φάκελο εντός της επιχείρησης. Τα στοιχεία θα ψηφιοποιούνται από την συντονίστρια Εξωτερικού Ελέγχου.
- Μία φορά την εβδομάδα θα γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος θερμομέτρησης από την εξωτερική συντονίστρια ελέγχου κατά τις μεσημβρινές ώρες.
- Θα πρέπει να παρέχεται συνεχής υπενθύμιση χρήσης των Μέτρων Ατομικής Προστασίας στο προσωπικό με ειδικές σημάνσεις στον χώρο του καταστήματος.
- Θα δοθεί υλικό σήμανσης για αποστάσεις και μέτρα προστασίας προσωπικού και πελατών.

9. BUSINESS TRANSFORMATION COVID-19 – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

Όλες οι λειτουργίες της εταιρείας έχουν προσδιοριστεί σαν ένα σύνολο συνδεδεμένων δραστηριοτήτων, τις οποίες ονομάζουμε διεργασίες. Ως διεργασία θεωρούμε μια δραστηριότητα που χρησιμοποιεί πόρους και υφίσταται διαχείριση για να καταστήσει δυνατή τη μετατροπή εισερχόμενων σε εξερχόμενα. Τα εξερχόμενα από μια διεργασία αποτελούν άμεσα τα εισερχόμενα στην επόμενη διεργασία. Η εφαρμογή αυτών των συγκεκριμένων διεργασιών και η αλληλεπίδρασή τους αποτελούν την συμμόρφωση της εταιρίας στα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ή την «BUSINESS TRANSFORMATION COVID-19 PROCESS».

Για την εταιρεία «HYDRELE BEACH HOTEL» είναι σημαντική η ανάπτυξη των διεργασιών και η τήρηση της συμμόρφωσης στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλούς λειτουργίας των ξενοδοχείων. Σημαντικό να τονιστεί ότι όλος ο σχεδιασμός και η αλληλεπίδραση των διεργασιών διασφαλίζουν την εύρυθμη και απολύτως ασφαλή λειτουργία της επιχείρησης.

Η διαμόρφωση των λειτουργιών σύμφωνα με την παρούσα διεργασία, καθορίζεται από τις παρακάτω κατευθύνσεις:



1. Σχέδιο Δράσης: Η επιχείρηση σε συνεννόηση με τις τοπικές υγειονομικές αρχές και τους συνδέσμους ξενοδοχείων, τουρισμού και εστίασης, αλλά και τις κατευθυντήριες οδηγίες από τις αρμόδιες αρχές (Υπ.Υγείας, ΕΟΔΥ, ΠΟΥ, κλπ) δημιούργησε το παρόν σχέδιο το οποίο ανταποκρίνεται στην κατάσταση, υπό τις οδηγίες των αρμόδιων αρχών. Το σχέδιο αυτό αποσκοπεί στην αποφυγή κρουσμάτων, τη διαχείρισή τους και την αντιμετώπιση του αντίκτυπου στους πελάτες και το προσωπικό. Είναι απαραίτητη η απολύμανση των δωματίων, όπου διέμεναν επισκέπτες που νόσησαν.
2. Διάθεση Πόρων: Η επιχείρηση διαθέτει επαρκείς ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους με στόχο τη γρήγορη και αποτελεσματική εφαρμογή του σχεδίου δράσης, το οποίο περιλαμβάνει την παροχή εξοπλισμού και διαδικασιών, που έχουν αναπτυχθεί σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές υγείας για τη διαχείριση των κρουσμάτων και των επαφών τους.
3. Επίβλεψη: Η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα των μέτρων του σχεδίου δράσης αξιολογούνται συχνά και προσαρμόζονται συνεχώς στις νέες εξελίξεις. Μια ομάδα διαχείρισης κρίσης, η οποία αποτελείται από μέλη κάθε Τμήματος, βοηθάει τη Διοίκηση της επιχείρησης στην εφαρμογή του πλάνου δράσης και την ταυτοποίηση των νέων εξελίξεων.
4. Καταχώρηση δράσεων: Πραγματοποιείται η καταγραφή των δράσεων και των μέτρων με κάθε λεπτομέρεια, έτσι ώστε να βελτιωθούν στο μέλλον.
5. Επικοινωνία: Υπάρχει επικοινωνία μεταξύ της επιχείρησης και του προσωπικού μέσω των υπευθύνων τμημάτων, έχει προκαθοριστεί η πολιτική ενημέρωσης των επισκεπτών καθώς και να παρασχεθούν γρήγορα πληροφορίες για τυχόν κρούσματα. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω μικρών κειμένων και φυλλαδίων που προάγουν την απολύμανση των χεριών και τη συμπεριφορά ως προς το βήξιμο και το φτέρνισμα.
6. Εκπαίδευση και Πληροφόρηση: Η επιχείρηση ενημερώνει το προσωπικό για τα απαραίτητα μέτρα προστασίας της υγείας και της πρόληψης από τη μετάδοση του ιού. Οφείλει, επίσης, να πραγματοποιεί σύντομες ενημερώσεις, οι οποίες θα παρέχουν τα μέτρα προστασίας και τα συμπτώματα του Κορωνοϊού. Επίσης, προτείνεται και η εκπαίδευση για συγκεκριμένες διαδικασίες.

Η ηγεσία της εταιρείας αναπτύσσει τους συγκεκριμένους στόχους διαμόρφωσης και δημιουργίας διεργασιών με στόχο την μέγιστη ασφάλεια των επισκεπτών και εργαζομένων, την ποιότητα και διαφοροποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών την μέτρηση και συνεχή αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών αλλά και την συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της. Η αναγνώριση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, η παρουσία εξαιρετικά έμπειρων στελεχών στην ανάπτυξη και διαμόρφωση υπηρεσιών και προϊόντων σχετιζόμενα με το αντικείμενο της εταιρείας και η εφαρμογή των αναγκαίων εσωτερικών αλλαγών και βελτιώσεων της εταιρείας, αποτελούν επιχειρησιακό στόχο όπου σε συνεργασία με την εταιρεία



συμβούλων «AlfaConsultancy» αναλύονται όλες οι παράμετροι και διαμορφώνονται ή αλλάζουν διεργασίες με στόχο την μείωση και διαχείριση του κίνδυνου αλλά και την συνεχή βελτίωση και λειτουργία της εταιρίας.

Η παραπάνω διεργασία για την επιχείρηση είναι συνεχής και τροφοδοτείται από την καταγραφή και αξιολόγηση της ικανοποίησης - απαιτήσεων – συστάσεων ή και παράπονων πελατών, αλλά και από σύστημα διαρκούς ελέγχου, εσωτερικού και εξωτερικού από την εταιρεία συμβούλων «AlfaConsultancy». Η εφαρμογή της οδηγεί στην ικανοποίηση των αντιστοιχών μερών και προδιαγραφών των πρωτοκόλλων ασφαλείας.

Υποδοχή

1. Πληροφορίες και επικοινωνία: Το προσωπικό υποδοχής θα πρέπει να είναι επαρκώς ενημερωμένο, έτσι ώστε να εκτελεί συγκεκριμένες ενέργειες για την αποφυγή της μετάδοσης. Θα πρέπει να γνωρίσουν την πολιτική του καταλύματος ως προς τα μέτρα πρόληψης και να την επικοινωνούν στους πελάτες όποτε εκείνοι το ζητάνε. Οφείλουν, επίσης, να ενημερώνουν τους επισκέπτες με συμπτώματα να παραμείνουν στα δωμάτιά τους μέχρι να εξεταστούν από γιατρό και να παρέχουν βασικές ιατρικές συμβουλές, εάν ζητηθεί. Το προσωπικό δε θα πρέπει να είναι μεγάλης ηλικίας ή να έχει χρόνια προβλήματα υγείας και οφείλει να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, όπως αυτό της κοινωνικής απόστασης. Επιβάλλεται η διάθεση των τηλεφώνων των νοσοκομείων και των ιατρικών αρχών της περιοχής.
2. Απαραίτητος εξοπλισμός και πρώτες βοήθειες: Το γραφείο υποδοχής θα πρέπει να είναι εξοπλισμένο με αντιβακτηριδιακά/αντισηπτικά μαντήλια για καθαρισμό επιφανειών, μάσκες προσώπου και ματιών, γάντια (αναλώσιμα), προστατευτικές στολές (αναλώσιμες) και αναλώσιμες σακούλες επικίνδυνων απορριμμάτων.
3. Μέτρα κοινωνικής απόστασης, καθαρισμός χεριών και υγιεινή: Τήρηση μέτρων σωματικής επαφής με τους πελάτες, διατήρηση απόστασης 2 μέτρων, αποφυγή όποιου βήχει ή φτερνίζεται χωρίς να καλύπτεται, τακτική απολύμανση χεριών με αντισηπτικό ή σαπούνι, αποφυγή επαφής χεριών με μάτια/μύτη ή στόμα, απολύμανση χεριών κατά την ανταλλαγή αντικειμένων και τήρηση κανόνων σε περίπτωση βηξίματος ή φτερνίσματος.
4. Παρακολούθηση επισκεπτών που είναι πιθανόν άρρωστοι: Το προσωπικό υποδοχής θα πρέπει να ενημερώνει για κάθε κρούσμα που πέφτει στην υπόληψή του καθώς και τα αιτήματα των επισκεπτών για ιατρική επίσκεψη με στόχο την άμεση και γρήγορη αντιμετώπιση των κρουσμάτων σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές.

Για την λειτουργία και διαμόρφωση της υποδοχής (Reception), ο χώρος πρέπει να διαμορφωθεί κατάλληλα, ώστε:



- Διαμόρφωση της υποδοχής (reception desk),
 - 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 της ουράς με στόχο τη μείωση του χρόνου αναμονής.
 - Προτείνουμε την χρήση διαχωριστικού προστατευτικού (Plexiglas) μπροστά από το γραφείο της υποδοχής.
- Αποφυγή συνωστισμού κατά το check-in/check-out – τήρηση αποστάσεων (2μ).
 - Χρήση υπαίθριου χώρου πριν την υποδοχή για την αναμονή των φιλοξενουμένων.
 - Χρήση ηλεκτρονικών εναλλακτικών για το check-in/check-out (χρήση QR CODE παρεχόμενο).
 - Σήμανση της πρόσβασης σε εμφανή σημείο στον υπαίθριο χώρο της υποδοχής.
 - Χρήση ομαδικού check-in, από τον αρχηγό/συνοδό του group των φιλοξενουμένων. Παράδοση λίστας πελατών με προσυμπληρωμένα τα αναγκαία στοιχεία από τους αρχηγούς/συνοδούς του κάθε group πελατών.
- Check-in και αναμονή σε υπαίθριο χώρο πριν την είσοδο της υποδοχής.
 - Περιορισμένη είσοδο στην υποδοχή των πελατών, με βάση την τήρηση των αποστάσεων (2μ) και του μέγιστου επιτρεπόμενου αριθμού.
- Ηλεκτρονική πληρωμή των δαπανών διαμονής, ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τιμολογίων και αποδείξεων.
 - Προτροπή των φιλοξενουμένων για check-out από την προηγούμενη.
- Απολύμανση των key cards και κλειδιών – τοποθέτησή τους σε ειδικό δοχείο προς απολύμανση.
- Διεύρυνση διάρκειας check-out και check-in μεταξύ των διαμονών.
- Απολύμανση των καθισμάτων μετά από κάθε χρήση, καθαρισμός - απολύμανση (πχ με ατμοκαθαριστή) σε επίμαχες επιφάνειες (πχ υφασμάτινα καθίσματα).
- Απομάκρυνση αντικειμένων πολλαπλών χρήσεων (ενημερωτικά – περιοδικά – διαφημιστικά).

Τεχνικές υπηρεσίες και συντήρηση

1. **Απολύμανση Νερού:** Κρίνεται απαραίτητη για την προετοιμασία φαγητού, τα σπα και τις πισίνες σύμφωνα με τις συστάσεις των παγκόσμιων αρχών.
2. **Πλύσιμο πιάτων και εξοπλισμός:** Πρέπει να γίνονται τακτικοί έλεγχοι σχετικά με τη θερμοκρασία λειτουργίας και τη χρήση της κατάλληλης δόσης καθαριστικών και απολυμαντικών χημικών.
3. **Κλιματισμός:** Καταγραφή της κατάστασης των φίλτρων των εγκαταστάσεων κλιματισμού και τακτικός αερισμός με κρύο φρέσκο αέρα.



4. Dispensers: Τακτικοί έλεγχοι για τη σωστή λειτουργία των dispensers και παρόμοιων συσκευών. Οι ελαττωματικές συσκευές θα πρέπει να επιδιορθώνονται ή να αποκαθίστανται άμεσα. Το πλάνο δράσης θα πρέπει να προβλέπει την εγκατάσταση dispenser με απολυμαντικά τζελ σε διάφορες κοινόχρηστες περιοχές του ξενοδοχείου.

Εστιατόρια, Αίθουσες Πρωινού και Δείπνου, Μπαρ

1. Ενημέρωση και επικοινωνία: Το προσωπικό στους χώρους εστίασης θα πρέπει να πραγματοποιεί τακτικά δράσεις προσωπικής υγιεινής και θα πρέπει να υπενθυμίζεται στους επισκέπτες να απολυμαίνουν τα χέρια τους κατά την είσοδο και την έξοδό τους.
2. Μπουφέ\Μηχανές: Στα μπουφέ οι επισκέπτες θα πρέπει να αποφύγουν την επαφή με το φαγητό. Για αυτό προτιμάται ο ειδικός εξοπλισμός και απολύμανση των επιφανειών μετά από την εξυπηρέτηση. Το ίδιο συνιστάται και για τις μηχανές καφέ και λοιπών ποτών.
3. Πλύσιμο πιάτων, μαχαιροπήρουνων και τραπεζομάντηλων: Θα πρέπει να πλένονται και να απολυμαίνονται, ανεξαιρέτως της χρήσης από τους επισκέπτες, σε πλυντήρια. Σε περίπτωση φυσικού πλυσίματος θα πρέπει να ακολουθούνται αυστηρά μέτρα. Το στέγνωμα θα γίνεται μέσω αναλώσιμων πετσετών. Το ίδιο ισχύει και για τα τραπεζομάντιλα.
4. Στήσιμο Τραπεζιών: Όπου είναι δυνατό προτείνεται η παρουσία 4 ατόμων ανά 10 τετραγωνικά μέτρα. Τα τραπέζια θα πρέπει να στήνονται με τέτοιο τρόπο, ώστε η απόσταση μεταξύ καρεκλών να είναι πάνω από 1 μέτρο και η απόσταση μεταξύ επισκεπτών να είναι πάνω από 1 μέτρο.

Για την **διεργασία της λειτουργίας του buffet**, ο χώρος θα πρέπει να διαμορφωθεί κατάλληλα ώστε:

- οι θέσεις των τραπεζιών να είναι όσο αραιές απαιτεί ο νόμος
 - απόσταση τουλάχιστον 1,80μ..
- ο ανώτατος αριθμός των παρευρισκομένων να τηρείται αυστηρά.
 - 50% της δυναμικότητας του εστιατορίου.
 - Ανώτατος αριθμός φιλοξενούμενων ανά τραπέζι = έξι (6).
- Τήρηση απαιτούμενων αποστάσεων κατά το σερβίρισμα των πελατών στο μπουφέ.
 - να υπάρχει αρίθμηση των τραπεζιών, ώστε να προσεγγίζουν τους μπουφέδες με την σειρά τους, με συντονιστή τον υπεύθυνο του service.
 - Να δημιουργηθούν δύο (2) θέσεις μπουφέ, ώστε να αποφεύγεται ο συγχρωτισμός και να επιταχύνεται η διαδικασία σερβιρίσματος.
- Παροχή απολυμαντικού μέσου χεριών στην είσοδο του μπουφέ και έλεγχος από το προσωπικό ότι χρησιμοποιείται από τους πελάτες



- Συνεχής απολύμανση των τραπεζιών και καθισμάτων μετά από κάθε χρήση.
- Όλες οι απαραίτητες σημάνσεις με τις οδηγίες προς τους φιλοξενούμενους να είναι σε εμφανή σημεία.
- Να προσεχθεί ο πιθανός συγχρωτισμός πριν την είσοδο στο εστιατόριο και να αποφευχθεί με τις κατάλληλες οδηγίες του υπεύθυνου του εστιατορίου.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται σε επιφάνειες που ενδέχεται να έρθουν σε επαφή με πιθανά κρούσματα όπως οι επιφάνειες που εκτίθενται σε σωματικές εκκρίσεις (απολύμανση με αντισηπτικό περιεκτικότητας 70% αλκοόλης ή\και χλωρίνη). Προτείνεται, επίσης, η εκπαίδευση του προσωπικού, η χρήση αναλώσιμων υλικών, η χρήση ειδικών τσαντών για κλινოსκεπάσματα για ρούχα\υφάσματα\τραπεζομάντιλα. Κοινόχρηστες περιοχές, στις οποίες ασθενείς πέρασαν ελάχιστο χρόνο δε χρειάζεται να απολυμαίνονται. Το προσωπικό πρέπει να φοράει προστατευτικό εξοπλισμό, ενώ όλα τα δωμάτια πρέπει να εξαερίζονται συνεχώς.

Η υπηρεσία καθαριότητας οφείλει να ενημερώνει τη διοίκηση και την υποδοχή για πιθανά κρούσματα. Η μεταφορά των πληροφοριών πρέπει να γίνεται διακριτικά.

Το προσωπικό της υπηρεσίας καθαριότητας θα πρέπει να έχει εκπαιδευτεί και να χρησιμοποιεί: Γάντια, αναλώσιμες στολές, κλειστά υποδήματα, καλύμματα προσώπου και ποδιές, ενώ οι εργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε απολυμαντικά.

Τα προγράμματα, στα οποία οι επισκέπτες δε λαμβάνουν υπηρεσίες καθαριότητας, θα πρέπει να μπου σε αναστολή.

Υπηρεσίες ορόφου (καθαριότητα, απολύμανση, housekeeping), δωματίων και κοινόχρηστων χώρων

- Πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης.
- Ειδικές Οδηγίες για καθαρισμό στην περίπτωση εμφάνισης κρούσματος.
- Ενίσχυση υπηρεσιών υγιεινής σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και ειδικότερα σε αντικείμενα «υψηλού κινδύνου» (πχ. πόμολα, κομβία ανελκυστήρων)
- Σχολαστικό καθάρισμα και πολύ καλός αερισμός δωματίου κατά τις ώρες που μεσολαβούν μεταξύ διαμονών.
- Έλεγχος καλής λειτουργίας πλυντηρίων πιάτων και ρούχων (ως προς τη χρησιμοποιούμενη θερμοκρασία και τη δοσολογία απορρυπαντικών)
- Επαρκής εξοπλισμός προσωπικού (γάντια, μάσκες, ρόμπα, κλειστά παπούτσια)
- Το προσωπικό καθαριότητας συνιστάται να χρησιμοποιεί απλή χειρουργική μάσκα (σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας χειρουργικής μάσκας, συστήνεται η



χρήση πάνινης), γάντια και αδιάβροχη ρόμπα μιας χρήσης. Για όσο χρόνο εργάζεται, το προσωπικό καθαριότητας δεν πρέπει να αγγίζει με τα χέρια του το στόμα, τη μύτη ή τα μάτια του, να καπνίζει ή να τρώει.

- Μετά την αφαίρεση των γαντιών είναι απαραίτητο το καλό πλύσιμο των χεριών με νερό και σαπούνι. Τονίζεται ότι η χρήση γαντιών δεν υποκαθιστά το πλύσιμο των χεριών, το οποίο και αποτελεί το σημαντικότερο μέσο πρόληψης
- Διακριτική παρακολούθηση πελατών με συμπτώματα για διαχείριση από τη διοίκηση
- Μη συχνός καθαρισμός δωματίου κατά τη διάρκεια της διαμονής (αποφυγή επαφής εργαζομένων καθαριότητας με πιθανό κρούσμα και περαιτέρω μετάδοση).
- Κατάργηση καθημερινής αλλαγής ιματισμού και πετσετών, της βραδινής ετοιμασίας παρά μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Για τις αναχωρήσεις, δυνατότητα επιλογής μεταξύ 2 πρωτοκόλλων:
- κανονικός καθαρισμός και αναμονή 24 ωρών πριν το δωμάτιο διατεθεί σε πελάτη ή
- σχολαστικός καθαρισμός - απολύμανση (πχ με ατμοκαθαριστή) στις επίμαχες επιφάνειες δωματίου και μπάνιου.
- Συνιστάται η απομάκρυνση διακοσμητικών αντικειμένων (μαξιλαριών, κλινοσκεπασμάτων)
- Συνιστάται η απομάκρυνση κοινόχρηστων αντικειμένων πολλαπλής χρήσης όπως μενού, περιοδικά, κλπ.
- Τοποθέτηση καλύμματος μιας χρήσης στα χειριστήρια της τηλεόρασης και του κλιματιστικού.
- Οι υφασμάτινες επιφάνειες (πχ ταπετσαρίες επίπλων) πρέπει να καθαρίζονται με συσκευή ατμού (θερμοκρασία > 70°).
- Άνοιγμα θυρών και παραθύρων για φυσικό αερισμό του χώρου καθημερινά.
- Συνιστάται σήμανση με στόχο την πληροφόρηση του πελάτη για το πότε και πώς καθαρίστηκε το δωμάτιο.
- Συνιστάται η τοποθέτηση ατομικών αντισηπτικών υγρών σε κάθε δωμάτιο ή συσκευής αντισηψίας.

Για την διεργασία της **παράδοσης του δωματίου** μετά από τις αναχωρήσεις, υπάρχει η δυνατότητα επιλογής μεταξύ 2 πρωτοκόλλων:

1. κανονικός καθαρισμός και αναμονή 24 ωρών πριν το δωμάτιο διατεθεί σε πελάτη ή
2. σχολαστικός καθαρισμός - απολύμανση (πχ με ατμοκαθαριστή) στις επίμαχες επιφάνειες δωματίου και μπάνιου, με αερισμό του δωματίου χωρίς περεταίρω αναμονή.



Η επιλογή της εφαρμογής του **πρώτου (1) πρωτοκόλλου** είναι η καταλληλότερη, αφού η διαθεσιμότητα του ξενοδοχείου επιτρέπει την αναμονή για 24 ώρες του κενού δωματίου χωρίς πρόβλημα για την επιχείρηση. Στην περίπτωση που οι κρατήσεις γίνουν υψηλές και δεν μπορεί να λειτουργήσει ορθά η ασφαλής παράδοση του δωματίου, θα εφαρμοσθεί το δεύτερο (2) πρωτόκολλο.

Διαχείριση κρουσμάτων σε καταλύματα

Σε περίπτωση κρούσματος σε επισκέπτη ή το προσωπικό θα πρέπει να υπάρχει η ελάχιστη επαφή. Τα μέτρα που θα πρέπει να ληφθούν είναι:

- Τήρηση απόστασης 2 μέτρων από τον ασθενή
- Παροχή σχετικής φροντίδας σε περίπτωση που δεν υπάρχει η δυνατότητα εισαγωγής σε νοσοκομείο.
- Καθορισμός ενός μπάνιου για χρήση από τον ασθενή
- Παρότρυνση του ασθενούς για χρήση ιατρικής μάσκας και εφαρμογή πρακτικών για βήχα και φτάρνισμα
- Σε περίπτωση που ο ασθενής δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει μάσκα, τότε πρέπει να αποφεύγεται κάθε επαφή μαζί του ή αυτή να γίνεται με προστατευτικό εξοπλισμό
- Προσεκτική αφαίρεση της προστατευτικής ενδυμασίας για αποφυγή περαιτέρω μόλυνσης καθώς και άμεση απολύμανση

Απαιτήσεις για τον χώρο της καραντίνας

Τα δωμάτια φιλοξενίας των ατόμων σε καραντίνα πρέπει να έχουν φυσικό επαρκή αερισμό. Εάν δεν είναι εφικτός ο φυσικός αερισμός θα πρέπει ο τεχνητός αερισμός να παρέχει 100% φρέσκο αέρα χωρίς ανακύκλωση.

Κάθε άτομο θα πρέπει να διαμένει σε ξεχωριστό δωμάτιο με εσωτερική ατομική τουαλέτα εξοπλισμένη με υγρό σαπούνι και νερό.

Εάν δεν είναι δυνατόν να τεθούν σε καραντίνα τα άτομα της ίδιας οικογένειας σε ξεχωριστά δωμάτια, τότε θα πρέπει να υπάρχει μεταξύ των κρεβατιών απόσταση 1 μέτρου. Τα άτομα σε καραντίνα θα πρέπει να διατηρούν τουλάχιστον 1 μέτρου απόσταση μεταξύ τους κάθε στιγμή.

Μέτρα υγιεινής – απολύμανσης χώρων και δωματίων

Οι εγκαταστάσεις της καραντίνας θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται καθημερινά (1 μέρος οικιακής χλωρίνης και 99 μέρη νερό ή με αιθανόλη 70%). Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δίνεται στις επιφάνειες που αγγίζονται συχνά με τα χέρια όπως τα κομοδίνα, τα κεφαλάρια των κρεβατιών και την υπόλοιπη επίπλωση των δωματίων, τις τουαλέτες, τους νιπτήρες, τα πόμολα κ.τ.λ.



Το προσωπικό που θα εισέρχεται στο δωμάτιο στο οποίο βρίσκεται άτομα σε καραντίνα θα πρέπει να φορά γάντια μίας χρήσης και χειρουργική μάσκα και να εφαρμόζει υγιεινή των χεριών μετά την απόρριψή τους.

Τα κλινოსκεπάσματα και ο ρουχισμός θα πρέπει να συλλέγεται σε πλαστικές σακούλες και στη συνέχεια να πλένεται με απορρυπαντικό και νερό σε θερμοκρασία 60–90 °C και να στεγνώνουν πλήρως.

Τα απορρίμματα θα πρέπει να συλλέγονται σε πλαστικές σακούλες και να απορρίπτονται σε εγκεκριμένους χώρους διάθεσης απορριμμάτων.

Τα άτομα που μεταφέρουν τα τρόφιμα θα πρέπει να φορούν χειρουργική μάσκα και γάντια και να αφήνουν τον δίσκο με τα τρόφιμα έξω από την πόρτα του δωματίου.

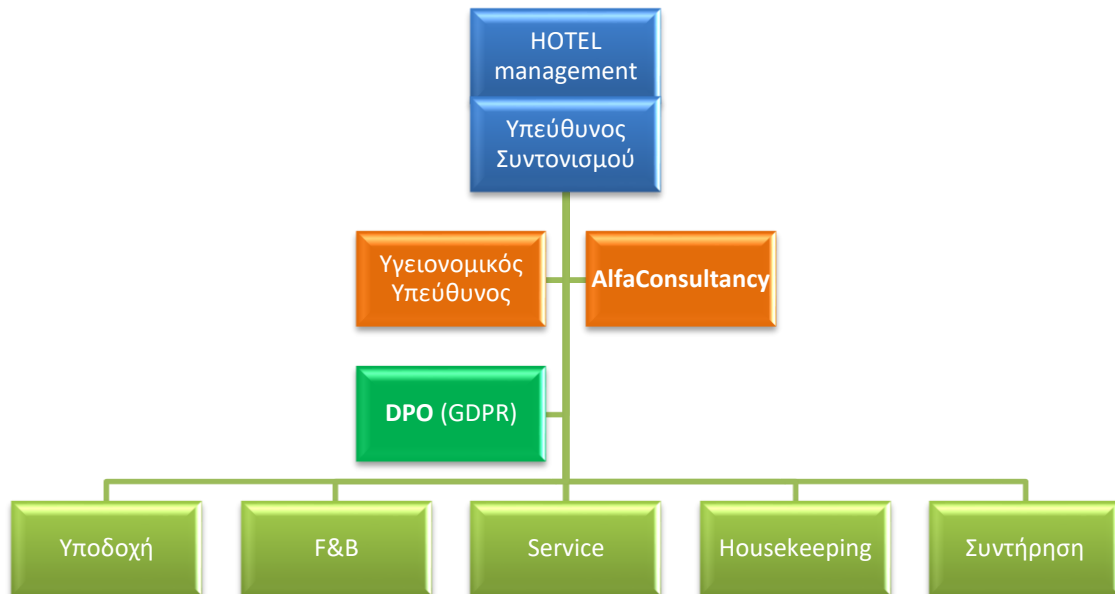
Εάν δεν χρησιμοποιούνται πιάτα και μαχαιροπήρουνα μίας χρήσης τότε θα πρέπει μετά την κατανάλωση του γεύματος ο δίσκος και τα πιάτα να μεταφέρονται σε σακούλα στον χώρο πλύσης σκευών και στη συνέχεια να πλένονται και να απολυμαίνονται στους 77 °C ή περισσότερο για τουλάχιστον 30 δευτερόλεπτα ή στους 82 °C ή με διάλυμα χλωρίου περιεκτικότητας 200 ppm.

Για τις κολυμβητικές δεξαμενές (πισίνες) και την παραλία, ο χώρος πρέπει να διαμορφωθεί κατάλληλα, όπως:

- 1 κολυμβητής ανά 5τμ στην πισίνα.
- Απόσταση 4 μ ανά ομπρέλα.
- Απόσταση 2μ ανά ξαπλώστρα.
- Απολύμανση ξαπλώστρας μετά από κάθε χρήση.
 - Χρήση μιας χρήσεως καλύμματος στην ξαπλώστρα.
 - Χρήση καθαρών πετσετών από κάθε πελάτη.
- Σήμανση πληροφόρησης σε εμφανή σημεία.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



- Η «γαλάζια» γραμμή διοίκησης αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
 - Η θέση του συντονιστή, μπορεί να καλύπτεται από τον ιδιοκτήτη της επιχείρησης, από την θέση Γενικού Διευθυντή / Διευθυντή Ποιότητας κ.λπ. ή από νέα θέση στο οργανόγραμμα.
- Η «πορτοκαλί» γραμμή αφορά τους εξωτερικούς συνεργάτες, που εμπλέκονται στην εκπαίδευση, τον έλεγχο εφαρμογής και στη διαχείριση κρουσμάτων.
- Η θέση του DPO είναι κρίσιμη για την διαχείριση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που συλλέγονται. Επισημαίνεται η θέση και από το υγειονομικό πρωτόκολλο ασφαλούς λειτουργίας του ξενοδοχείου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΣΗΜΕΙΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ**2.α. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ****TRANSFORMATION MAP****ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2Α. ΣΗΜΕΙΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

Βήμα διεργασίας
ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Σχέδιο Δράσης
Υπεύθυνος εφαρμογής του υγειονομικού πρωτοκόλλου (ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ)
Υπεύθυνος εφαρμογής του σχεδίου δράσης αντιμετώπισης ύποπτου κρούσματος (ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ)
Ανάπτυξη σχεδίου δράσης (hard copy).
Ανάρτηση στην ιστοσελίδα (ελληνικά & αγγλικά)
Εκπαίδευση στελεχών
Βεβαίωση ενημέρωσης & εφαρμογής στελεχών
Δημιουργία ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ 1: ΣΗΜΕΙΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
Υπογράφηκε ιδιωτικό συμφωνητικό συνεργασίας με Υγειονομικό Υπεύθυνο (γιατρό, κλινική κλπ.)
Υπογράφηκε ιδιωτικό συμφωνητικό συνεργασίας με ειδικευμένο συνεργείο απολύμανσης απεντόμωσης μυοκτονίας
Καθορισμός εξωτερικού ελέγχου (AUDITING: AMS/ALFACONSULTANCY)
Προμήθειες υλικών υγιεινής για την διασφάλιση της συμμόρφωσης
ΜΑΠ (Μέσα Ατομικής Προστασίας)
Αντισηπτικά Είδη (Διαλύματα Μαντηλάκια κλπ.)
Απολυμαντικά Είδη
Είδη Καθαρισμού
Εξοπλισμός απολύμανσης
Προμήθειες υλικών για την διασφάλιση της συμμόρφωσης
Επιδαπέδια σήμανση για την τήρηση των αποστάσεων
Σήμανση για τήρηση των αποστάσεων
Σήμανση σωστής χρήσης ΜΑΠ (Μέσων Ατομικής Προστασίας)
Σήμανση για ορθή τήρηση των ατομικών μέτρων Υγιεινής
Έντυπα βασικών υγειονομικών οδηγιών
Έντυπα της πολιτικής της επιχείρησης με βάση τα υγειονομικά πρωτόκολλα που τηρεί
Έντυπα για τα μέτρα που έχουν ληφθεί για την αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών
Έντυπα για παροχή χρήσιμων πληροφοριών για παρόχους υγείας στην περιοχή.
Αυτοκόλλητο σήμανσης με στόχο την πληροφόρηση του πελάτη για το πότε και πώς καθαρίστηκε το δωμάτιο
Σήμανση απαγόρευσης εισόδου στους χώρους παρασκευής και επεξεργασίας τροφίμων σε όσους δεν έχουν εργασία
Σήμανση με τον κανονισμό λειτουργίας των χώρων εστίασης και του Buffet
Σήμανση με τον κανονισμό λειτουργίας των κολυμβητικών δεξαμενών



Σήμανση για αποφυγή χρήσης κοινόχρηστων τουαλετών
Ενημερωτική σήμανση στους χρήστες κοινόχρηστων τουαλετών να εκκενώνουν τις λεκάνες των κοινόχρηστων αποχωρητηρίων με κλειστό το καπάκι
Σήμανση για αποφυγή χρήσης ασανσέρ
Σήμανση με τον κανονισμό λειτουργίας του ασανσέρ
Σήμανση για αποφυγή χρήσης business center και κοινόχρηστων υπολογιστών
Σήμανση για τον τρόπο εισόδου και μεταφοράς των αποσκευών
Ενέργειες ενημέρωσης με ηλεκτρονικά μέσα
Ανάρτηση στο site ειδικής ενότητας COVID-19
Ειδικό ενημερωτικό spot προβολής στην τηλεόραση του δωμάτιου και στις τηλεοράσεις των κοινόχρηστων χώρων
Ενημερωτικό E-mail που θα αποστέλλεται στο προσωπικό E-mail πελατών.
Ενημερωτικό E-mail που θα αποστέλλεται στο προσωπικό E-mail προσωπικού.
Διαφοροποίηση του τρόπου επικοινωνίας.
Επικοινωνία για την εξυπηρέτηση των πελατών με ηλεκτρονικά μέσα (E-mail, SMS, ειδική εφαρμογή στο site)
Ανάρτηση ψηφιακού hotel directory, menu και λοιπά ενημερωτικά.
Εγκαταστάσεις
Υποδοχή - Χώρος αναμονής
Κατάλληλη διαμόρφωση των χώρων, ώστε να εξυπηρετούν το πλάνο μη συνωστισμού πελατών υπάλληλων (μετακίνηση ή και αφαίρεση επίπλων και λοιπού εξοπλισμού)
Διαμόρφωση του γραφείου υποδοχής, ώστε να αποφεύγεται ο συνωστισμός τόσο μεταξύ του προσωπικού όσο και μεταξύ των πελατών.
Επιδαπέδια σήμανση, σε απόσταση δύο μέτρων, για την εξασφάλιση της τήρησης αποστάσεων, τόσο μεταξύ των πελατών όσο και μεταξύ υπαλλήλων
Τοποθέτηση plexiglass στην υποδοχή, για την περίπτωση που δεν μπορεί να εξασφαλιστεί με διαφορετικό τρόπο η τήρηση αποστάσεων, μεταξύ υπαλλήλων προσωπικού.
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αντισηπτικά διαλύματα, μαντηλάκια κλπ.) για χρήση από τους πελάτες (στην είσοδο, στο γραφείο υποδοχής, στο χώρο αναμονής κλπ.
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αντισηπτικά διαλύματα, μαντηλάκια κλπ.) για χρήση από το προσωπικό (στο γραφείο υποδοχής κλπ.)
Τοποθετήθηκαν στο γραφείο υποδοχής Μέσα Ατομικής Προστασίας για το προσωπικό (μάσκες και γάντια μιας χρήσεως)
Τοποθετήθηκαν στο γραφείο υποδοχής καθώς και σε λοιπά καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας για τους πελάτες (μάσκες και γάντια μιας χρήσεως)
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία ειδικοί ποδοκίνητοι κάδοι απορριμμάτων
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία, σήμανση και αφίσες ενημέρωσης των μέτρων υγιεινής και της αποφυγής συγχρωτισμού
Τοποθετήθηκαν σε προσβάσιμα από το προσωπικό σημεία, έντυπα (αν επιλεγεί η ενημέρωση με έντυπα μέσα) που θα διανέμονται σε πελάτες και επισκέπτες, σχετικά με την παροχή ενημέρωσης για την πολιτική του καταλύματος και τα μέτρα που έχει λάβει για την πρόληψη και αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών (ή αντίστοιχη διανομή των πληροφοριών με ηλεκτρονικά) μέσα.



<p>Τοποθετήθηκαν σε προσβάσιμα από το προσωπικό σημεία, έντυπα (αν επιλεγεί η πληροφόρηση με έντυπα μέσα) που θα διανέμονται σε πελάτες, σχετικά με την παροχή χρήσιμων πληροφοριών για παρόδους υγείας, δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία, νοσοκομεία αναφοράς για COVID-19, φαρμακεία κτλ που λειτουργούν στην περιοχή ή αντίστοιχη διανομή των πληροφοριών με ηλεκτρονικά μέσα.</p>
<p>Τοποθετήθηκε σε εύκολα προσβάσιμο σημείο, το αρχείο καταλύματος και το βιβλίο συμβάντων (αν είναι έντυπο) ή συντάχθηκε σε ηλεκτρονική μορφή και διατηρείται σε χωριστό ηλεκτρονικό φάκελο (αν είναι ηλεκτρονικό), στο οποίο καταγράφονται τα μέλη του προσωπικού και όλων των ατόμων που διέμειναν στο ξενοδοχείο (όνομα, εθνικότητα, ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail)), ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με τις στενές επαφές τυχόν κρούσματος COVID-19, που ενδέχεται να ταυτοποιηθεί εκ των υστέρων.</p>
<p>Τοποθετήθηκε σε εύκολα προσβάσιμο σημείο ειδικός εξοπλισμός (medical kit), για την περίπτωση εμφάνισης περιστατικού</p>
<p>Τοποθετήθηκε ειδικό δοχείο (ή άλλος τρόπος) προς απολύμανση των key cards και των κλειδιών δωματίων.</p>
<p>Μεταφορά αποσκευών</p>
<p>Απολυμαντικός σταθμός αποσκευών, πριν από την είσοδο στο χώρο υποδοχής</p>
<p>Γραφεία Διοίκησης</p>
<p>Διαμορφώθηκε ο χώρος για αποφυγή συγχρωτισμού μεταξύ του προσωπικού</p>
<p>Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας μάσκες, γάντια, μιας χρήσεως κλπ.</p>
<p>Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αντισηπτικά διαλύματα, μαντηλάκια κλπ.)</p>
<p>Αναρτήθηκε σε καίρια σημεία σήμανση ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής</p>
<p>Χώροι διαλείμματος & διαμονής προσωπικού</p>
<p>Διαμορφώθηκε ο χώρος για αποφυγή συγχρωτισμού μεταξύ του προσωπικού</p>
<p>Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας μάσκες, γάντια, μιας χρήσεως</p>
<p>Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αντισηπτικά διαλύματα, μαντηλάκια κλπ.)</p>
<p>Διαμόρφωση αντισηπτικών σταθμών στο χώρο διαμονής προσωπικού και προμήθεια υλικού απολυμαντικού για δωμάτια διαμονής προσωπικού.</p>
<p>Διαμόρφωση δωματίου απομόνωσης προσωπικού στην περίπτωση ύποπτου ή επιβεβαιωμένου κρούσματος</p>
<p>Ορισμός Υγειονομικού Συντονιστή για την τήρηση μέτρων υγιεινής - ΜΑΠ στους χώρους διαμονής προσωπικού.</p>
<p>Αναρτήθηκε σε καίρια σημεία σήμανση ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής</p>
<p>Παρασκευαστήρια Κουζίνες Μπαρ</p>
<p>Διαμορφώθηκε ο χώρος για αποφυγή συγχρωτισμού μεταξύ του προσωπικού</p>
<p>Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας (μάσκες, γάντια, πλαστικές ποδιές μιας χρήσεως) για χρήση από εργαζόμενους ή τρίτους που επιβάλλεται να εισέρθουν στην κουζίνα</p>



Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αντισηπτικά διαλύματα, μαντηλάκια κλπ.)
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία ποδοκίνητοι κάδοι απορριμμάτων
Αναρτήθηκε σε καίρια σημεία σήμανση ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής, τόσο για ενημέρωση των εργαζομένων όσο και για ενημέρωση εξωτερικών συνεργατών
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία βασικές οδηγίες ασφάλειας τροφίμων
Αναρτήθηκε σε καίριο σημείο πινακίδα απαγόρευσης εισόδου στους χώρους παρασκευής σε άτομα που δεν έχουν εργασία
Τοποθετήθηκαν σε προσβάσιμο σημείο, έντυπα καταγραφής στοιχείων τρίτων που επισκέπτονται το χώρο.
Δημιουργήθηκε ζώνη transit - απολύμανσης συσκευασιών στις παραλαβές προμηθειών
Χώροι εστίασης εσωτερικοί και εξωτερικοί
Αναδιάταξη του χώρου για αποφυγή συγχρωτισμού πελατών.
Τοποθετήθηκαν τα τραπέζια σε απόσταση 2 μέτρων (1,80 μ).
Πρόβλεψη ώστε να εξασφαλίζεται η συνθήκη, 50% της δυναμικότητας, έως 6 πελάτες ανά τραπέζι.
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας μάσκες, γάντια μιας χρήσεως για χρήση από πελάτες
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αντισηπτικά διαλύματα, μαντηλάκια κλπ.)
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας μάσκες, γάντια μιας χρήσεως για χρήση από προσωπικό
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί για χρήση από τους πελάτες (αντισηπτικά διαλύματα, μαντηλάκια κλπ.)
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία ποδοκίνητοι κάδοι απορριμμάτων
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες με μέτρα και οδηγίες για την αποφυγή το συγχρωτισμού
Αναρτήθηκε σε καίρια σημεία ο κανονισμός λειτουργίας των χώρων εστίασης.
Χώρος Buffet
Τοποθετήθηκε στην είσοδο του Buffet αντισηπτικός σταθμός με αντισηπτικό χεριών, για υποχρεωτική χρήση από τους πελάτες
Τοποθετήθηκαν στην είσοδο του μπουφέ μάσκες και γάντια μιας χρήσεως, για υποχρεωτική χρήση από τους πελάτες κατά την είσοδο τους
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες υπενθύμισης για την αποφυγή του συγχρωτισμού
Τοποθετήθηκε επιδαπέδια σήμανση σε απόσταση δύο μέτρων, για την εξασφάλιση της τήρησης αποστάσεων κατά την παραμονή των πελατών στο χώρο.
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία ποδοκίνητοι κάδοι απορριμμάτων, ειδικά στο σημείο εξόδου από το Buffet.
Κολυμβητικές Δεξαμενές
Αναδιατάχθηκε ο χώρος για αποφυγή συγχρωτισμού πελατών.



Τοποθετήθηκαν οι ξαπλώστρες, καρέκλες, πουφ, σεζλόγκ, κτλ. σε απόσταση 2 μέτρων, με μέγιστο αριθμό ατόμων ανά τραπέζι τα 4 άτομα.
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί, για χρήση από τους πελάτες (αλκοολούχα διαλύματα, απολυμαντικά μαντηλάκια κλπ.)
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία ποδοκίνητοι κάδοι απορριμμάτων
Αναρτήθηκε σε καίρια σημεία ο κανονισμός λειτουργίας της κολυμβητικής δεξαμενής
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής
Καθαριότητες Κοινόχρηστοι Χώροι
Απομακρυνθήκαν περιττά διακοσμητικά, ειδικότερα αυτά με τη μεγαλύτερη επικινδυνότητα διάδοσης του ιού
Απομακρυνθήκαν κοινόχρηστα αντικείμενα πολλαπλής χρήσης (Ενημερωτικά & διαφημιστικά φυλλάδια, menu κλπ.)
Πραγματοποιήθηκε απολύμανση των κλιματιστικών μηχανήματων
Καθαριότητες Δωμάτια
Τοποθετήθηκε σε κάθε δωμάτιο αντισηπτικός σταθμός (αλκοολούχα διαλύματα, απολυμαντικά μαντηλάκια κλπ.) και Μέσα Ατομικής Προστασίας (μάσκες, γάντια μιας χρήσεως)
Απομακρυνθήκαν περιττά διακοσμητικά, ειδικότερα αυτά με τη μεγαλύτερη επικινδυνότητα διάδοσης του ιού
Απομακρυνθήκαν κοινόχρηστα αντικείμενα πολλαπλής χρήσης (Hotel Directory, menu κλπ.)
Τοποθετήθηκαν καλύμματα μιας χρήσης στα χειριστήρια της τηλεόρασης και του κλιματιστικού και λοιπά αντικείμενα πολλαπλής χρήσης
Τοποθετήθηκε σήμανση για την πληροφόρηση του πελάτη, για το πότε και πώς καθαρίστηκε το δωμάτιο
Πραγματοποιήθηκε απολύμανση των κλιματιστικών μηχανήματων
Καθαρισμός των δωματίων μία (1) φορά την ημέρα ΜΟΝΟ.
Χρήση ειδικών απολυμαντικών διαλυμάτων στην αποχώρηση των πελατών.
Σφράγιση του δωματίου για προβλεπόμενο χρόνο απολύμανσης.
Ειδική σήμανση - ενημέρωση (αυτοκόλλητο) απολύμανσης για τον επόμενο πελάτη του δωματίου.
Χώρος συγκέντρωσης και διαμονής προσωπικού καθαρισμού
Αναδιατάχθηκε ο χώρος για αποφυγή συγχρωτισμού μεταξύ του προσωπικού
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας μάσκες, γάντια μιας χρήσεως
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αλκοολούχα διαλύματα, απολυμαντικά μαντηλάκια κλπ.)
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής
Λινοθήκη- πλυντήρια
Αναδιατάχθηκε ο χώρος για αποφυγή συγχρωτισμού μεταξύ του προσωπικού
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας μάσκες, γάντια, πλαστικές ποδιές μιας χρήσεως
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αλκοολούχα διαλύματα, απολυμαντικά μαντηλάκια κλπ.)



Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων, καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής
Κοινόχρηστες Τουαλέτες WC
Μέριμνα για συνεχή αερισμό των χώρων
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία Μέσα Ατομικής Προστασίας μάσκες, γάντια, μιας χρήσεως
Τοποθετήθηκαν σε καίρια σημεία αντισηπτικοί σταθμοί (αλκοολούχα διαλύματα, απολυμαντικά μαντηλάκια κλπ.)
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες ενημέρωσης και υπενθύμισης των προληπτικών μέτρων καθώς και των μέτρων ατομικής υγιεινής
Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες προτροπής των πελατών να αποφεύγουν τη χρήση των κοινόχρηστων WC

2.β. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

TRANSFORMATION MAP

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2Β. ΣΗΜΕΙΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Βήμα διεργασίας
Λειτουργικά Θέματα
Υποδοχή - Χώρος αναμονής
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των μέτρων ανά βάρδια
Ενημερώθηκε το προσωπικό σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό κανονισμός λειτουργίας, με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων
Αποθήκευση - Μεταφορά αποσκευών
Ενημερώθηκε το προσωπικό, σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Μετακίνηση Πελατών
Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό, κανονισμός λειτουργίας με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων.
Ενημερώθηκε το προσωπικό, σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Γραφεία Διοίκησης
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των μέτρων ανά βάρδια
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού, με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Παρασκευαστήρια Κουζίνες Μπαρ
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των υγειονομικών μέτρων ανά βάρδια
Ορίστηκε υπεύθυνος τήρησης και εφαρμογής των μέτρων HACCP



Ενημερώθηκε το προσωπικό σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού, με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό κανονισμός λειτουργίας, με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων
Χώροι εστίασης εσωτερικοί και εξωτερικοί
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των μέτρων ανά βάρδια
Ορίστηκε υπεύθυνος τήρησης και εφαρμογής των μέτρων HACCP
Ενημερώθηκε το προσωπικό σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού, με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό κανονισμός λειτουργίας, με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων
Χώρος Buffet
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των μέτρων ανά βάρδια.
Ορίστηκε υπεύθυνος τήρησης και εφαρμογής των μέτρων HACCP
Ενημερώθηκε το προσωπικό σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού με πρόβλεψη, στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό κανονισμός λειτουργίας, με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων
Κολυμβητικές Δεξαμενές
Ορίστηκε υπεύθυνος λειτουργίας της κολυμβητικής δεξαμενής.
Ορίστηκε υπεύθυνος καθαριότητας της κολυμβητικής δεξαμενής και του περιβάλλοντα χώρου.
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής των μέτρων εστίασης επί του περιβάλλοντα χώρου της κολυμβητικής δεξαμενής
Ενημερώθηκε το προσωπικό σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης.
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό ανάλογα με την προσφερόμενη υπηρεσία ο κανονισμός λειτουργίας της κολυμβητικής δεξαμενής με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων
Καθαριότητες
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των μέτρων ανά βάρδια.
Ενημερώθηκε το προσωπικό σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι



Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό κανονισμός καθαριοτήτων ανά σημείο καθαρισμού, με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων
Εμπορικό Κέντρο – (mini market)
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των μέτρων ανά βάρδια
Διατήρηση προγράμματος απασχόλησης προσωπικού, με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Ορίστηκε υπεύθυνος εφαρμογής για την τήρηση των υγειονομικών μέτρων ανά βάρδια
Ενημερώθηκε το προσωπικό σχετικά με την υποχρεωτική χρήση μάσκας και γαντιών μίας χρήσης
Εκπονήθηκε πρόγραμμα απασχόλησης προσωπικού, με πρόβλεψη στην κάθε βάρδια να απασχολούνται οι ίδιοι εργαζόμενοι
Συντάχθηκε και διανεμήθηκε στο προσωπικό κανονισμός λειτουργίας των εμπορικών brands, με βάση την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων (πελάτες ανά τμ, απολύμανση, καθαριότητα, απόφαση του brand για δοκιμές προϊόντων).
Εκπαιδεύσεις
Υπευθύνων Τμημάτων
Παρακολουθήθηκαν ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια τήρησης των υγειονομικών πρωτοκόλλων. Τηρείτε αρχείο αποδεικτικών παρακολούθησης ειδικών σεμιναρίων.
Παρακολουθήθηκαν ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια για την ασφάλεια των τροφίμων. Τηρείτε αρχείο αποδεικτικών παρακολούθησης ειδικών σεμιναρίων.
Λοιπού προσωπικού
Οργανώθηκαν και πραγματοποιήθηκαν εσωτερικά σεμινάρια εκπαίδευσης, για όλο το προσωπικό ανά τομέα και ανά ειδικότητα. Τηρείτε αρχείο.
Οργανώθηκε πρόγραμμα αξιολόγησης της τήρησης των Μέτρων Εφαρμογής Τηρείτε αρχείο.
Διανεμήθηκαν έντυπα ενημέρωσης τήρησης των πρωτοκόλλων ανά τομέα ευθύνης
Συντάχθηκαν και δημοσιεύτηκαν εσωτερικά, οδηγίες για συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού με ηλεκτρονικά μέσα.
Συγκεντρώθηκαν οι υπεύθυνες δηλώσεις από το προσωπικό, σχετικά με την εκπαίδευση τους Τηρείτε αρχείο. Συνοδευτικό Έντυπο ΥΥΔΕΠ
Εκπαιδεύσεις ανά Τμήμα
Υποδοχή
Παρακολουθήθηκαν ειδικά σεμινάρια από τον υπεύθυνο της υποδοχής. Τηρείτε Αρχείο
Οργανώθηκαν εσωτερικά σεμινάρια ανά θέση και ανά καθήκοντα, για όλους τους εργαζόμενους της υποδοχής, της διοίκησης, της μεταφοράς αποσκευών και της μεταφορών επιβατών. Τηρείτε Αρχείο.
Καθορίστηκε πρόγραμμα ελέγχου και επικαιροποίησης των γνώσεων και της πρακτικής εφαρμογής των απαιτήσεων των πρωτοκόλλων. Τηρείτε Αρχείο.
Εστίαση
Παρακολουθήθηκαν ειδικά σεμινάρια από τον υπεύθυνο παρασκευής και επεξεργασίας καθώς και από τον υπεύθυνο εστίασης. Τηρείτε Αρχείο.



Οργανωθήκαν εσωτερικά σεμινάρια ανά θέση και ανά καθήκοντα για όλους τους εργαζόμενους στην παρασκευή και επεξεργασία τροφίμων και ποτών, και στην εστίαση. Τηρείτε Αρχείο.
Καθορίστηκε πρόγραμμα ελέγχου και επικαιροποίησης των γνώσεων και της πρακτικής εφαρμογής των απαιτήσεων των πρωτοκόλλων. Τηρείτε Αρχείο.
Καθαριότητες
Παρακολουθήθηκαν ειδικά σεμινάρια από τον υπεύθυνο καθαριοτήτων Τηρείτε Αρχείο
Οργανωθήκαν εσωτερικά σεμινάρια ανά θέση και ανά καθήκοντα για όλους τους εργαζόμενους (οροφοκομία, λινόθηκη – πλυντήρια, συντήρηση). Τηρείτε Αρχείο.
Καθορίστηκε πρόγραμμα ελέγχου και επικαιροποίησης των γνώσεων και της πρακτικής εφαρμογής των απαιτήσεων των πρωτοκόλλων Τηρείτε Αρχείο.
Επικοινωνία του σχεδίου αντιμετώπισης και διαχείρισης κρούσματος και ύποπτου κρούσματος
Επικοινωνήθηκε επαρκώς το σχέδιο αντιμετώπισης και διαχείρισης κρούσματος και ύποπτου κρούσματος σε όλους του εμπλεκόμενους.
Καθορίστηκε πρόγραμμα ελέγχου και επικαιροποίησης των γνώσεων και της πρακτικής εφαρμογής των απαιτήσεων του σχεδίου αντιμετώπισης και διαχείρισης κρούσματος και ύποπτου κρούσματος



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ & ΥΠΟΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ / ΥΠΟΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ / ΥΠΟΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ
Δ.01	ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ COVID19 – ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ (customized)
Δ.01.01	ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΡΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ TOUR OPERATIONS ΣΕ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ COVID-19.
Δ.02	ΟΡΙΣΜΟΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ
Δ.03	ΟΡΙΣΜΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗ
Δ.04	RISK ANALYSIS / ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΕΙΛΩΝ COVID19 ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΩΝ, ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
Δ.05.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ COVID19 (διαδικτυακή ή «δια ζώσης»).
Δ.05.02	ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ COVID19 (α-cademy)
Δ.06.01	ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΩΡΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.06.02	ΥΠΟΔΟΧΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.07.01	ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ
Δ.07.02	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΟΔΥ
Δ.07.03	ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΥΠΟΠΤΟΥ ΚΡΟΥΣΜΑΤΟΣ / ΠΕΛΑΤΗ
Δ.08	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ/ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗ – ΥΓΙΕΙΝΗ ΠΕΛΑΤΗ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.09.01	ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ (ΠΡΩΙΝΟ – ΜΕΣ/ΝΟ – ΒΡΑΔΙΝΟ - BAR) ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.09.02	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.09.03	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.09.04	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.09.05	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΗΡΙΑ - ΚΟΥΖΙΝΑ
Δ.10	ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΥΛΙΚΩΝ & ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΧΡΗΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ & ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ
Δ.11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ & ΔΙΚΤΥΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ / ΥΠΟΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ / ΥΠΟΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ
Δ.12	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΥΕΞΙΑΣ & ΑΝΑΨΥΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.13	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ / ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΠΙΣΙΝΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΥΔΑΤΩΝ ΑΝΑΨΥΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.14	ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ – ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ & ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (vs GDPR)
Δ.15.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ (e-COVID PERSONEL).
Δ.15.02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ (e-COVID GUEST).
Δ.16.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΠΤΩΝ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ
Δ.16.02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΠΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟ (e-COVID PERSONEL)
Δ.16.03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΟΥΣΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟ (e-COVID CUSTOMER)
Δ.17	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΑΣΥΜΠΤΩΜΑΤΙΚΟΥΣ ΜΕ COVID19 (περιοδικός & δειγματοληπτικός)
Δ.18	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΩΝ & ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ – (συλλογή ακαθάρτων λινών, πετσετών, κλπ)
Δ.19	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ
Δ.20	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ/ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗ – ΥΓΙΕΙΝΗ ΜΕΣΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Δ.21.01	ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ, ΜΕΣΩΝ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
Δ.21.02	ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
Δ.21.03	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΜΗΤΡΩΟΥ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ
Δ.21.04	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ e-ΦΟΡΜΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ (check list)
Δ.22	MARKETING social media & ΠΡΟΒΟΛΗ COVID19
Δ.23	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (έντυπα – website).
Δ.24	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ (περιοδική)
Δ.25	24ωρο HELP DESK – HOT LINE (ενίσχυση συμμόρφωσης – άμεση ανταπόκριση αναφορών)



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

A. ALFACONSULTANCY



Εταιρεία επιχειρηματικών συμβουλών, εξειδικευμένη σε θέματα πιστοποιήσεων και ανάπτυξης διαδικασιών και διεργασιών εταιρικής λειτουργίας, αλλά και οργάνωσης και εφαρμογής προγραμμάτων πρόληψης πληθυσμών και υγειονομικών πρωτοκόλλων.

- Διεκπεραιώνει την σύνταξη της παρούσας διεργασίας.
- Αναλαμβάνει την εκπαίδευση των εμπλεκόμενων μερών.
- Αναλαμβάνει τον εξωτερικό έλεγχο της εφαρμογής της παρούσας διεργασίας.
- Έχει την δυνατότητα να αναλάβει την διαχείριση της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, τόσο στην συμμόρφωση της επιχείρησης (GDPR process) όσο και ως «Υπεύθυνος Προσωπικών Δεδομένων (DPO)».

AMS (Advanced Medical Services) MEDFAMILY ΙΑΤΡΙΚΗ ΑΕ



Ιατρική εταιρεία παροχής ιατρικών και διαγνωστικών υπηρεσιών, συμβουλών και ιατρικής εκπαίδευσης.

- Αναλαμβάνει την εξειδικευμένη και πιστοποιημένη εκπαίδευση της παρούσας διεργασίας στα ειδικά υγειονομικά θέματα.

B. ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

Ιατρός (αναλυτικά στοιχεία συνεργαζόμενου ιατρού), ο οποίος ενεργεί βάσει των οδηγιών του ΕΟΔΥ για τον έλεγχο του COVID-19 και ειδικότερα είναι εκπαιδευμένος στη λήψη ρινοφαρυγγικού δείγματος για μοριακό έλεγχο από ύποπτο κρούσμα. Παράλληλα, στο πλαίσιο της τηλεϊατρικής έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης ύποπτου κρούσματος και στενών επαφών του.

Τα στοιχεία του Υγειονομικού Υπευθύνου γνωστοποιούνται στο Υπουργείο Υγείας, με απαίτηση του υγειονομικού πρωτοκόλλου ασφαλούς λειτουργίας του ξενοδοχείου.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5: ΘΕΡΜΟΜΕΤΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ – ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ**ΘΕΡΜΟΜΕΤΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ HYDRELE BEACH**

a/a	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6: SPA STRUCTURES

- Αποστάσεις μεταξύ πελατών και προσωπικού
- Αντισηπτικοί σταθμοί
- Αναρτήθηκαν σε καίρια σημεία πινακίδες με μέτρα και οδηγίες για τους πελάτες.

ESPA INTERNATIONAL

- Απαραίτητη απόσταση μεταξύ των πελατών (2m).
- Συνεχής απολύμανση και διαθεσιμότητα αντισηπτικών και υλικών ΜΑΠ, τόσο για πελάτες όσο και για εργαζόμενους.
- Χρήση ακόμη και συσκευών UV για την απολύμανση του χώρου μεταξύ των ραντεβού.
- Συνεχείς αλλαγές και καθαρισμός υλικών και αναλώσιμων, π.χ. πετσέτες, σεντόνια κ.λ.π.
- Συνεχής απολύμανση των χρησιμοποιούμενων συσκευών, μεταξύ των ραντεβού.
- Χρονικό περιθώριο τουλάχιστον 30 λεπτών μεταξύ ραντεβού για απολύμανση και καθαρισμό.
- Κατάλληλη διαμόρφωση του χώρου της αναμονής για αποφυγή συμφόρησης.
- Συνεχής σήμανση σε όλα τα σημεία της εγκατάστασης για την ενημέρωση των πελατών. Αποφυγή ομαδικών ραντεβού.
- Αποκλειστική χρήση ψηφιακών και διαδικτυακών μέσων για ενημερώσεις, κρατήσεις ραντεβού, πληρωμές κ.λπ..
- Καθαριότητα πελατών πριν και μετά την προσφερόμενη υπηρεσία.





ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΟΔΥ ΚΑΙ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Τίτλος Καταλύματος	ΥΔΡΙΛΗ
ΑΜ Καταλύματος	06552
Κατηγορία	3 *
Διεύθυνση	ΠΟΤΟΚΑΚΙ ΣΑΜΟΥ, 831 03
Επιχείρηση	ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ Π.ΚΑΡΙΩΤΟΓΛΟΥ-ΞΕΝ/ΚΑΙ-ΓΕΝΙΚΑΙ ΕΠΙΧ/ΣΕΙΣ ΧΩΡΑΣ ΣΑΜΟΥ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
Δυναμικότητα	60 / 116



Ημερομηνία Δήλωσης: 14/5/2021

Ο/Η ΚΑΛΛΙΟΠΗ ΚΑΡΙΩΤΟΓΛΟΥ, ως νόμιμος εκπρόσωπος του εν λόγω καταλύματος δηλώνω ότι οι υπηρεσίες/ εγκαταστάσεις που λειτουργούν στο κατάλυμα είναι οι παρακάτω:

Στοιχεία λειτουργίας καταλύματος	<ul style="list-style-type: none"> • Στο προσωπικό που διαμένει στο κατάλυμα παραχωρούνται δίκλινα δωμάτια. Εάν μέλος του προσωπικού ανήκει σε ευπαθή ομάδα παραχωρούνται μονόκλινα. • Εκδηλώσεις σε εξωτερικούς χώρους • Εμπορικά καταστήματα • Κάνετε χρήση αιγιαλού
Επισιτιστικά τμήματα	<ul style="list-style-type: none"> • Αίθουσα πρωινού • Εστιατόριο/α • Bar / κυλικείο
Κολυμβητικές δεξαμενές	<ul style="list-style-type: none"> • Κολυμβητική δεξαμενή Εξωτερική
Στοιχεία Συντονιστή σχεδίου δράσης	ΠΑΥΛΟΣ ΚΑΡΙΩΤΟΓΛΟΥ ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ 6978771792 info@hydrelebeach.com ΜΑΡΙΑ ΕΦΗ ΚΑΡΙΩΤΟΓΛΟΥ, FRONT OFFICE & HOUSEKEEPING ΠΑΥΛΟΣ ΚΑΡΙΩΤΟΓΛΟΥ, F&B
Στοιχεία συνεργαζόμενου γιατρού	MAST RENSKÉ / 6932427611 / renskemast@gmail.com / ΓΕΝΙΚΟΣ ΙΑΤΡΟΣ
Στοιχεία υπευθύνου εφαρμογής του σχεδίου για τη διαχείριση ύποπτου κρούσματος	ΠΑΥΛΟΣ ΚΑΡΙΩΤΟΓΛΟΥ ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ 6978771792 info@hydrelebeach.com

Επίσης δηλώνω ότι οι εργαζόμενοι του ξενοδοχείου έχουν λάβει γνώση και εφαρμόζουν όσα προβλέπονται από το παρόν υγειονομικό πρωτόκολλο.

A. Σχέδιο δράσης: αποτελεί την έγγραφη παρουσίαση της λήψης προληπτικών μέτρων για το σύνολο του καταλύματος και τα επιμέρους τμήματα αυτού και περιλαμβάνει A.1 έως A.4

- A.1. (Υ) Ορισμός συντονιστή: η διεύθυνση του καταλύματος ορίζει συντονιστή για την επίβλεψη της εφαρμογής του σχεδίου δράσης. Η θέση του συντονιστή μπορεί να καλύπτεται από τον ιδιοκτήτη της επιχείρησης, από υπάρχουσα θέση Γενικού Διευθυντή / Διευθυντή Ποιότητας κ.λπ. ή από νέα θέση στο οργανόγραμμα. Επίσης, μπορεί να ορισθεί σε επίπεδο Ομάδας Διαχείρισης.
- A.2. (Υ) Ορισμός υπευθύνου ανά τμήμα. Η διεύθυνση του καταλύματος ή ο συντονιστής ορίζει υπευθύνους για την τήρηση των πρωτοκόλλων για κάθε επιμέρους τμήμα του καταλύματος (πχ. F&B, Housekeeping).
- A.3. (Υ) Συνεργασία με ιατρό (αναλυτικά στοιχεία συνεργαζόμενου ιατρού) ή δομή υγείας, που ενεργεί βάσει των οδηγιών του ΕΟΔΥ για τον έλεγχο του COVID-19.
- A.4. (Π) Πιστοποίηση του τουριστικού καταλύματος ως προς τη λήψη μέτρων πρόληψης και αντιμετώπισης της πανδημίας COVID-19 από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης.
- A.5. (Π) Δυνατότητα διενέργειας rapid test ή μοριακού ελέγχου στους διαμένοντες στο κατάλυμα, κατά την ημερομηνία της αναχώρησής τους, από επαγγελματία υγείας, ο οποίος ενεργεί βάσει των οδηγιών του ΕΟΔΥ για τον έλεγχο του COVID-19.

B. Εκπαίδευση προσωπικού στην τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων (ανά υπηρεσία/τμήμα καταλύματος).

- B.0. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει:
- Πηγές και τρόπους μετάδοσης του ιού
 - Διαδικασίες ενημέρωσης των αρμοδίων του καταλύματος και των ίδιων των πελατών
 - Μεθόδους και επικοινωνιακή προσέγγιση των επισκεπτών
 - Συμπεριφορά και ενέργειες σε περίπτωση ασθένειας από το προσωπικό
 - Μεθόδους και πρακτικές καθαρισμών και απολύμανσης των εντοπισμένων σημείων με βάση την επικινδυνότητα και την πιθανότητα μετάδοσης της ασθένειας
 - Τήρηση των βασικών μέτρων αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19
- B.1. (Υ) Πλάνο εκπαίδευσης:
- Για τα καταλύματα άνω των 50 δωματίων, εκπαίδευση ενός τουλάχιστον ατόμου (συντονιστής) ανά υπηρεσία -τμήμα του καταλύματος, το οποίο εν συνεχεία εκπαιδεύει και το υπόλοιπο προσωπικό.
- Σε κάθε περίπτωση, στο πλάνο αναφέρονται ονομαστικά τα άτομα, η διάρκεια και ο τρόπος εκπαίδευσης (πχ. τη-λεκπαίδευση, εκπαίδευση από εξωτερικό διαπιστευμένο συνεργάτη)

- B.2. (Υ) Προθεσμία ολοκλήρωσης εκπαίδευσης συντονιστή για την τουριστική περίοδο 2021:
15.06.21
- B.3. (Υ) Υπεύθυνες δηλώσεις προσωπικού ότι έλαβε εκπαίδευση για τα επιμέρους πρωτόκολλα σύμφωνα με τα καθήκοντά του και τήρηση σχετικού αρχείου.
Προθεσμία ολοκλήρωσης εκπαίδευσης προσωπικού για την τουριστική περίοδο 2021:
30.06.21
- B.4. Γενικά θέματα οργάνωσης του καταλύματος
- B.4.1. (Υ) (5) Το τουριστικό κατάλυμα χορηγεί σε κάθε μέλος του προσωπικού επαρκή Μ.Α.Π. και εξασφαλίζει τη συνεχή επάρκεια των αποθεμάτων.
- B.4.2. (Υ) (4) Μέλος του προσωπικού που παρουσιάζει συμπτώματα σχετικά με την ασθένεια μένει στο σπίτι και επανέρχεται στην εργασία εάν η εργαστηριακή εξέταση είναι αρνητική. Επίσης, εφόσον έρθει σε επαφή με κρούσμα οφείλει να μείνει στο σπίτι. Στις παραπάνω περιπτώσεις ο εργαζόμενος ειδοποιεί τον υπεύθυνο για την εφαρμογή του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος του καταλύματος.
- B.4.3. (Π) Στο προσωπικό που διαμένει στο κατάλυμα παραχωρούνται δίκλινα δωμάτια. Εάν μέλος του προσωπικού ανήκει σε ευπαθή ομάδα παραχωρούνται μονόκλινα.
- B.4.4. (Π) Στο πλαίσιο της ατομικής ευθύνης, το προσωπικό θερμομετρείται κάθε πρωί. Ενδελεχής έλεγχος του προσωπικού μπορεί να ακολουθήσει συναρτήσει της επιδημιολογικής εικόνας της τοπικής κοινότητας/περιοχής.
- B.4.5. (Υ) Διενέργεια rapidtest στο σύνολο του προσωπικού του καταλύματος, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, από επαγγελματία υγείας ή τον ιατρό εργασίας, ο οποίος ενεργεί βάσει των οδηγιών του ΕΟΔΥ για τον έλεγχο του COVID-19.

Γ. Σχέδιο διαχείρισης ύποπτου κρούσματος (γραπτό σχέδιο). Ακολουθείται πιστά το σχέδιο αντιμετώπισης ύποπτου κρούσματος του ΕΟΔΥ (Παράρτημα ΙΙΙ).

- Γ.1. (Υ) Ορισμός υπευθύνου για την εφαρμογή του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος του καταλύματος. Για τη διασφάλιση της εφαρμογής του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος από το κατάλυμα είναι απαραίτητο να οριστεί υπεύθυνος. Η θέση του υπευθύνου εφαρμογής του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος, ανάλογα με το μέγεθος του καταλύματος, μπορεί να καλύπτεται από τον ιδιοκτήτη της επιχείρησης, από υπάρχουσα θέση Γενικού Διευθυντή/Διευθυντή Ποιότητας κ.λπ. ή από νέα θέση στο οργανόγραμμα. Επίσης, μπορεί να ορισθεί σε επίπεδο Ομάδας Διαχείρισης. Ο συντονιστής για την επίβλεψη του σχεδίου δράσης και ο υπεύθυνος εφαρμογής του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος δύναται να ταυτίζονται.

Δ. Κοινοποίηση στοιχείων επικοινωνίας

- Δ.1. (Υ) Κοινοποίηση στοιχείων επικοινωνίας του υπευθύνου για την εφαρμογή του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος κατά τη διαδικασία πιστοποίησης του άρθρου 4 της παρούσας απόφασης
- Δ.2. (Υ) Κοινοποίηση στοιχείων επικοινωνίας του ιατρού που συνεργάζονται ή του παρόχου υπηρεσιών πρωτοβάθμιας ή δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας κατά τη διαδικασία

πιστοποίησης του άρθρου 4 της παρούσας απόφασης

Ε. Τήρηση αρχείου καταλύματος και βιβλίου συμβάντων COVID-19 (φυσικό ή ηλεκτρονικό αρχείο).

Ε.1. (Υ) Για τους σκοπούς δράσεων προστασίας της δημόσιας υγείας, η διεύθυνση/διοίκηση του καταλύματος οφείλει να τηρεί αρχείο των μελών προσωπικού και όλων των ατόμων που διέμειναν στο κατάλυμα -όνομα, εθνικότητα, ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail)- ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με τις στενές επαφές τυχόν κρούσματος COVID-19, που ενδέχεται να ταυτοποιηθεί εκ των υστέρων. Ομοίως, στις περιπτώσεις που εξεταστικός φορέας συνάπτει συμφωνία με ξενοδοχειακό κατάλυμα για την διενέργεια προφορικών εξετάσεων, πρέπει να διατηρεί πλήρη λίστα με τους συμμετέχοντες στην εξέταση σύμφωνα με τα ανωτέρω και να την διαθέτει στη διοίκηση του ξενοδοχειακού καταλύματος για την εφαρμογή του πρωτοκόλλου εντοπισμού επαφών κρουσμάτων σε περίπτωση που αυτό χρειαστεί να ενεργοποιηθεί. Να δίδεται προσοχή στο Γενικό Κανονισμό περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και να έχουν ενημερωθεί όλοι οι επισκέπτες ότι τηρείται αρχείο για λόγους προστασίας δημόσιας υγείας.

ΣΤ. Ενημέρωση και επικοινωνία

- ΣΤ.1. (Υ) Το κατάλυμα κοινοποιεί τα μέτρα και τις απαιτήσεις του σχεδίου δράσης σε όλους τους εσωτερικούς και εξωτερικούς φορείς/συνεργάτες (υπαλλήλους, ενοικιαστές, εργολάβους, προμηθευτές, επισκέπτες και το ευρύ κοινό) και ενδιαφερόμενα μέρη.
- ΣΤ.2. (Π) Συνιστάται η ενημέρωση της ιστοσελίδας του τουριστικού καταλύματος με ειδική ενότητα COVID-19, στην οποία θα αναρτά τα μέτρα και την νέα πολιτική του καταλύματος περί λήψης αυξημένων μέτρων υγιεινής, αλλαγές σε ωράρια λειτουργίας κοινόχρηστων χώρων, τροποποίηση διάρκειας check-in/check-out
- ΣΤ.3. (Υ) Ενημέρωση με τα διαθέσιμα μέσα εντός του καταλύματος (π.χ. σε τηλεοράσεις κοινόχρηστων χώρων, σε τηλεοράσεις δωματίων, σήμανση προ της εισόδου στους επιμέρους κοινόχρηστους χώρους και έντυπη ενημέρωση στην υποδοχή).

Ζ. Πρωτόκολλο υπηρεσίας υποδοχής (reception/concierge)

- Ζ.1. (Υ) Το προσωπικό τηρεί τα βασικά μέτρα αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19
- Ζ.2. (Π) Αποφυγή τοποθέτησης σε θέσεις υποδοχής ατόμων που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού.
- Ζ.3. (Π) Όταν ζητείται, να υπάρχει δυνατότητα: α) ενημέρωσης επισκεπτών για την πολιτική του καταλύματος και τα μέτρα που έχει λάβει για την αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών, β) παροχής χρήσιμων πληροφοριών για παρόχους υγείας, φαρμακεία κτλ στην περιοχή ή/και εντός του καταλύματος και γ) παροχής Μ.Α.Π.

- Z.4. (Π) Ανάρτηση ενημερωτικής πινακίδας (banner) βασικών υγειονομικών οδηγιών μεταφρασμένων σε αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά. Συμπληρωματικά, η παροχή των οδηγιών αυτών μέσω ανάπτυξης εφαρμογής σε κινητά τηλέφωνα.
- Z.5. (Υ) Ειδικός εξοπλισμός (medical kit) για την περίπτωση εμφάνισης περιστατικού, όπως γάντια και μάσκες μιας χρήσης, αντισηπτικά, καθαριστικά μαντηλάκια, ποδιά, μακρυμάνικη ρόμπα, θερμόμετρο laser.
- Z.6. (Π) Το προσωπικό πρέπει να μπορεί να αναγνωρίζει συμπτώματα πελατών και να το αναφέρει αμελλητί στον συντονιστή του σχεδίου δράσης ή στον υπεύθυνο εφαρμογής του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου κρούσματος
- Z.7. (Π) Χρήση plexiglass στην υποδοχή (τοποθέτηση πολυκαρβονικού υλικού)
- Z.8. (Υ) Αντισηπτικό για χρήση από τον πελάτη (σταθερές ή μη συσκευές) στην υποδοχή (reception desk)
- Z.9. (Υ) Τακτική απολύμανση των επιφανειών της υποδοχής (reception desk)
- Z.10. (Υ) Κατάλληλη διαμόρφωση της υποδοχής (reception desk), 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 της ουράς με στόχο τη μείωση του χρόνου αναμονής
- Z.11. (Υ) Αποφυγή συνωστισμού κατά το check-in/check-out – τήρηση αποστάσεων
- Z.12. (Π) Χρήση ηλεκτρονικών εναλλακτικών για το check-in/check-out (πχ. mobile concierge, χρήση tablets που μπορούν να απολυμανθούν μετά από κάθε χρήση).
- Z.13. (Π) Check-in σε υπαίθριο χώρο.
- Z.14. (Π) Ηλεκτρονική πληρωμή των δαπανών διαμονής, ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τιμολογίων και αποδείξεων.
- Z.15. (Υ) Απολύμανση των key cards και κλειδιών – τοποθέτησή τους σε ειδικό δοχείο προς απολύμανση.
- Z.16. (Υ) 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.
- Z.17. (Υ) Απαγόρευση εισόδου εντός δωματίων σε μη διαμένοντες. Της απαγόρευσης εισόδου εξαιρείται το προσωπικό του καταλύματος καθώς και οι εξεταζόμενοι στο πλαίσιο εξετάσεων για την απόκτηση πάσης φύσεως πιστοποιητικών (π.χ. γλωσσομάθειας), με βάση τα οριζόμενα για αυτή την περίπτωση πρωτόκολλα.

Η. Πρωτόκολλο υπηρεσιών ορόφου, δωματίων και κοινόχρηστων χώρων

(καθαριότητα- housekeeping)

- H.1. (Υ) 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), όπως ισχύει
- H.2. (Υ) Εφαρμογή ειδικών οδηγιών καθαρισμού στην περίπτωση εμφάνισης κρούσματος σύμφωνα με τις αντίστοιχες Οδηγίες του ΕΟΔΥ.
- H.3. (Υ) Ενίσχυση υπηρεσιών υγιεινής σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και ειδικότερα σε αντικείμενα «υψηλού κινδύνου» (πχ. πόμολα, κομβία ανελκυστήρων)
- H.4. (Υ) Καθαρισμός και αερισμός δωματίου κατά τις ώρες που μεσολαβούν μεταξύ διαμονών.
- H.5. (Υ) Έλεγχος λειτουργίας πλυντηρίων πιάτων και ρούχων (ως προς τη χρησιμοποιούμενη θερμοκρασία και τη δοσολογία απορρυπαντικών)
- H.6. (Υ) Εξοπλισμός προσωπικού (γάντια, μάσκες, ρόμπα, κλειστά παπούτσια). Κατά την εργασία του, το προσωπικό καθαριότητας πρέπει να τηρεί τα βασικά μέτρα αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19, δεν καπνίζει και δεν καταναλώνει τρόφιμα ή ποτά.
- H.7. (Π) Ειδικότερα το προσωπικό καθαριότητας συνιστάται να χρησιμοποιεί απλή χειρουργική μάσκα (σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας χειρουργικής μάσκας, συνιστάται η χρήση πάνινης), γάντια και αδιάβροχη ρόμπα μιας χρήσης.
- H.8. (Υ) Δεν επιτρέπεται ο καθαρισμός δωματίου επιβεβαιωμένου ή ύποπτου κρούσματος ή και επαφών επιβεβαιωμένου κρούσματος.
- H.9. (Υ) Καταργείται
- H.10. (Υ) Σχολαστικός καθαρισμός - απολύμανση (πχ με ατμοκαθαριστή) στις επίμαχες επιφάνειες δωματίου και μπάνιου και αναμονής τουλάχιστον 1 ώρα πριν το δωμάτιο διατεθεί σε πελάτη, με απαραίτητο αερισμό του δωματίου με ανοιχτά παράθυρα και πόρτες. Σε περίπτωση κρούσματος απαιτείται απολύμανση και αναμονή 24 ωρών πριν το δωμάτιο διατεθεί σε πελάτη. Κατά τον αερισμό του δωματίου όπου διαπιστώθηκε κρούσμα πρέπει να αποφεύγεται να ανοίγουν ταυτόχρονα οι εσωτερικές πόρτες προς το διάδρομο
- H.11. (Π) Απομάκρυνση διακοσμητικών αντικειμένων (μαξιλαριών, κλινοσκεπασμάτων)
- H.12. (Π) Απομάκρυνση κοινόχρηστων αντικειμένων πολλαπλής χρήσης, όπως μενού, περιοδικά, κλπ
- H.13. (Υ) Τοποθέτηση καλύμματος μιας χρήσης στα χειριστήρια της τηλεόρασης και του κλιματιστικού.

- H.14. (Υ) Οι υφασμάτινες επιφάνειες (πχ ταπετσαρίες επίπλων) πρέπει να καθαρίζονται με συσκευή ατμού (θερμοκρασία >70°).
- H.15. (Π) Σήμανση με στόχο την πληροφόρηση του πελάτη για το πότε και πώς καθαρίστηκε το δωμάτιο.
- H.16. (Π) Τοποθέτηση ατομικών αντισηπτικών υγρών σε κάθε δωμάτιο ή συσκευής αντισηψίας.
- H.17. (Π) Άνοιγμα θυρών και παραθύρων για φυσικό αερισμό του χώρου καθημερινά.
- H.18. (Υ) Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό κατά τη διαλογή ακάθαρτων λινών με χρήση των ενδεδειγμένων ΜΑΠ (ειδικής ποδιάς μιας χρήσης πάνω από τη στολή, γαντιών και μάσκας)
- H.19. (Υ) Τοποθέτηση των χρησιμοποιημένων υφασμάτων, κλινοσκεπασμάτων και πετσετών σε ειδικές, κλειστές, επισημασμένες σακούλες ή σάκους, προκειμένου να μεταφερθούν στους χώρους πλυντηρίων.
- H.20. (Υ) Διαχωρισμός (σήμανση) περιοχών ακάθαρτων και καθαρών λινών.
- H.21. (Υ) Απολύμανση μετά από κάθε χρήση των καροτσιών για τη μεταφορά των κλειστών σάκων με τα λινά.
- H.22. (Υ) Πλύσιμο υφασμάτων, κλινοσκεπασμάτων και πετσετών σε ζεστούς κύκλους (70oC ή περισσότερο) με τα συνήθη απορρυπαντικά.
- H.23. (Υ) Έλεγχος τήρησης απαιτούμενων μέτρων και παράδοσης με τον κατάλληλο τρόπο σε περίπτωση που η υπηρεσία καθαρισμού του ιματισμού παρέχεται από εξωτερικό συνεργάτη.
- H.24. (Υ) 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, εστιατόρια κ.λπ.)

Θ. Υπηρεσίες εστίασης – παρασκευαστήρια. Στις υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνονται τα εστιατόρια a la carte, τα εστιατόρια με μπουφέ/αίθουσες πρωινού, τα μπαρ σε ανοιχτούς και κλειστούς χώρους

Θ.1. (Υ) Τήρηση HACCP

Θ.2. (Υ) Παραλαβή εμπορευμάτων από το προσωπικό με χρήση Μ.Α.Π.

Θ.3. (Υ) Τήρηση των αποστάσεων μεταξύ των εργαζομένων στην κουζίνα σύμφωνα με τις απαιτήσεις των υγειονομικών αρχών, όπως ισχύουν.

Θ.4. (Υ) Δεν επιτρέπεται η είσοδος στο χώρο της κουζίνας για τους μη έχοντες εργασία. Σε

περίπτωση που αυτό δεν μπορεί να αποφευχθεί, θα πρέπει να παρέχονται στον επισκέπτη Μ.Α.Π., που θα υπάρχουν διαθέσιμα στην είσοδο της κουζίνας.

- Θ.5. (Υ) Λειτουργία εστιατορίου, μπαρ κτλ. σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
- Θ.6. (Υ) Απολύμανση χεριών στην είσοδο και έξοδο από τον κάθε χώρο (σταθερές ή μη συσκευές).
- Θ.7. (Υ) Τήρηση βασικών μέτρων αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19 από το προσωπικό.
- Θ.8. (Υ) Πλύσιμο χειροπετσέτων, τραπεζομάντηλων και συνόλου μαχαιροπίρουνων ακόμα και αυτών που δεν χρησιμοποιήθηκαν, εναλλακτικά χρήση συσκευασμένων μαχαιροπίρουνων και τραπεζομάντηλων μιας χρήσης, συσκευασμένων τροφίμων σε ατομικές μερίδες, όπου είναι εφικτό. Συνιστάται να αποφεύγεται η χρήση λινών εστιατορίου και να προτιμώνται τραπεζομάντηλα μιας χρήσης, χαρτοπετσέτες. Σε κάθε περίπτωση αλλάζονται σε κάθε νέο πελάτη.
- Θ.9. (Π) Διεύρυνση χρονικού διαστήματος που είναι ανοικτά τα εστιατόρια για την εκ περιτροπής προσέλευση των επισκεπτών.
- Θ.10. (Π) Λειτουργία σερβιριζόμενων γευμάτων.
- Θ.11. (Υ) Ειδικά για τα εστιατόρια που διαθέτουν buffet, απαιτούνται τα εξής:
- Παροχή απολυμαντικού μέσου χεριών στην είσοδο του μπουφέ και έλεγχος από το προσωπικό ότι χρησιμοποιείται από τους πελάτες
 - Τήρηση απαιτούμενων αποστάσεων κατά το σερβίρισμα των πελατών στο μπουφέ
 - Υποχρεωτική τοποθέτηση διαχωριστικού προστατευτικού (sneeze guards) - εναλλακτικά δίνεται η δυνατότητα το σερβίρισμα να πραγματοποιείται από τον πελάτη με την παροχή από το προσωπικό γαντιών μιας χρήσεως, τα οποία θα απορρίπτονται σε κάδο απορριμμάτων οποίος θα βρίσκεται μετά το τέλος του μπουφέ. Επίσης απαιτείται η απολύμανση των χεριών με αντισηπτικό που θα παρέχεται από το κατάλυμα, πριν και μετά από τη χρήση των γαντιών.
 - Συνιστάται η παράθεση των προϊόντων σε ατομικά σκεύη στο μπουφέ, όπου δεν είναι δυνατό το σερβίρισμα από το προσωπικό
- Θ.12. (Υ) Κατά την κατανάλωση ποτών στα μπαρ παρέχονται μόνο συσκευασμένα ατομικά συνοδευτικά.
- Θ.13. (Π) Προτροπή για room service χωρίς επιπλέον χρέωση.
- Θ.14. (Υ) Το προσωπικό του room service να τηρεί τα βασικά μέτρα αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού - COVID-19 και να χρησιμοποιεί Μ.Α.Π.. Συγκεκριμένα για το room service:
- Εφαρμόζονται όλοι οι κανόνες υγιεινής των τροφίμων για τη μεταφορά τους εντός ξενοδοχείου.
 - Εφαρμόζονται όλες οι απαιτήσεις υγιεινής για την περισυλλογή των σκευών που έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί από τους πελάτες.

ΙΒ. Λειτουργία κολυμβητικών δεξαμενών εντός τουριστικών καταλυμάτων

- ΙΒ.2. (Υ) Τήρηση κανόνων καθαρισμού εγκαταστάσεων υδάτων αναψυχής: τακτικός καθαρισμός και απολύμανση, σύμφωνα με τη με αρ. Δ1γ/Γ.Π/οικ 19954/20.03.2020 του Υπουργείου Υγείας «Μέτρα καθαρισμού και απολύμανσης σε χώρους και επιφάνειες κατά την εξέλιξη της πανδημίας του SARS-CoV-2» (ΑΔΑ: 6ΚΨ6465ΦΥΟ-1ΝΔ), όπως ισχύει
- ΙΒ.3. (Υ) Σωστή λειτουργία και συντήρηση συστημάτων χλωρίωσης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (βλ. ΥΑ Γ1/443/1973 όπως τροποποιήθηκε από την Γ4/1150/76 και την ΔΥΓ2/80825/05 και εγκύκλιο για την «Πρόληψη της νόσου των λεγεωναρίων»). Συνιστάται σύμφωνα με τις οδηγίες του Π.Ο.Υ. (Guidelines for safe recreational water environments - Volume 2 - Swimming pools and similar environments), η τιμή του υπολειμματικού χλωρίου στο νερό της δεξαμενής να είναι 1-3 mg/L για τις κολυμβητικές δεξαμενές και έως 5 mg/L για τις δεξαμενές υδρομάλαξης. Χειρωνακτικός έλεγχος με φορητό φασματοφώτομετρο ή με χρωματομετρική μέθοδο (DPD) (ή χρήση αναλυτή αλογόνου με καταγραφικό χαρτιού) επιπέδων χλωρίου κατά τη διάρκεια λειτουργίας τους κάθε 4 ώρες για τις κολυμβητικές δεξαμενές και κάθε δύο ώρες για τις δεξαμενές υδρομάλαξης, και τήρηση αρχείου καταγραφής, εκτός αν υπάρχει αυτόματος αναλυτής αλογόνου και σύστημα παρακολούθησης με σύστημα ειδοποίησης όταν οι τιμές των παραμέτρων είναι εκτός ορίων.
- ΙΒ.4. (Υ) Ρύθμιση pH: τιμές του pH στο νερό των εγκαταστάσεων υδάτων αναψυχής, θα πρέπει να διατηρούνται στα όρια που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία (βλ. ΥΑ Γ1/443/1973 όπως τροποποιήθηκε από την Γ4/1150/76 και την ΔΥΓ2/80825/05). Μέτρηση 1 φορά ημερησίως κατά τη διάρκεια λειτουργίας των κολυμβητικών δεξαμενών κατά τις ώρες αιχμής και τήρηση αρχείων καταγραφής pH και τουλάχιστον ανά δύο ώρες κατά τη διάρκεια λειτουργίας των δεξαμενών υδρομάλαξης και υδροθεραπείας, εφόσον δεν υπάρχει αυτόματο σύστημα καταγραφής
- ΙΒ.5. (Υ) Ο μέγιστος συνολικός αριθμός των εισερχομένων εντός της δεξαμενής κάθε στιγμή δεν θα είναι μεγαλύτερος από έναν λουόμενο ανά 5 m² επιφανείας νερού.
- ΙΒ.6. (Π) Οι καταιωνιστήρες (ντους) που εξυπηρετούν τις εγκαταστάσεις υδάτων αναψυχής διαχωρίζονται με αδιαφανές διαχωριστικό έτσι ώστε να καθίσταται δυνατό το αποτελεσματικό λούσιμο των κολυμβητών πριν εισέλθουν στη κολυμβητική δεξαμενή. Ισχυρή σύσταση και έμφαση στην ενημέρωση των πελατών με σχετική σήμανση για χρήση των καταιωνιστήρων πριν και μετά τη χρήση της κολυμβητικής δεξαμενής. Συνιστάται να παρέχονται από το κατάλυμα τα απαραίτητα (π.χ. σαπούνι, αφρόλουτρο, κτλ.), καθώς επίσης και υγρό αντισηπτικό κατά την είσοδο στους καταιωνιστήρες.
- ΙΒ.7. (Υ) Η διάταξη των καθισμάτων (ξαπλώστρες, καρέκλες, πουφ, σεζλόγκ, κτλ.) θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε η απόσταση 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.
- ΙΒ.8. (Π) Χρήση υλικών ή κάλυψη αντικειμένων με υλικά που επιδέχονται αποτελεσματικής απολύμανσης στα καθίσματα, τα τραπέζια, τα κουτιά φύλαξης προσωπικών

αντικειμένων, τα κουμπιά ειδοποίησης του προσωπικού και στους τιμοκαταλόγους.

- IB.9. (Υ) Μετά από κάθε αλλαγή πελατών θα πρέπει να απολυμαίνονται τα καθίσματα, τα τραπεζάκια, τα κουτιά φύλαξης προσωπικών αντικειμένων, οι τιμοκατάλογοι και κάθε άλλο αντικείμενο το οποίο θα χρησιμοποιήσει ο επόμενος πελάτης.
- IB.10. (Π) Προσφορά πετσετών που θα καλύπτουν το σύνολο της επιφάνειας και απολύμανση κάθε ξαπλώστρας/καθίσματος μετά από κάθε χρήση. Απομάκρυνση υφασμάτων των επιφανειών από τις ξαπλώστρες.

ΙΔ. Πόσιμο νερό-Δίκτυο ύδρευσης/αποχέτευσης

- ΙΔ.1. (Υ) Τα καταλύματα θα πρέπει να συμμορφώνονται με την εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας «Προστασία της Δημόσιας Υγείας από τον κορωνοϊό SARS-COV-2 στα συστήματα ύδρευσης και αποχέτευσης» με αρ. Δ1(δ)/ΓΠ16481/14.03.2020, όπως ισχύει.
- ΙΔ.2. (Υ) Στην περίπτωση που τα τουριστικά καταλύματα παρέμειναν εκτός λειτουργίας για πάνω από ένα μήνα, κατά την επαναλειτουργία τους πρέπει να τηρείται η εγκύκλιος του Υπουργείου Υγείας με αρ. Δ1/ΓΠοικ.32965/27.05.2020 «Πρόληψη της νόσου των λεγεωνάριων στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19», ΑΔΑ: Ω0ΓΔ465ΦΥΟ-Μ6Η, όπως ισχύει.»
- ΙΔ.3. (Π) Χρήση τυπικών και καλά αεριζόμενων σωληνώσεων, όπως φρεάτια με οσμοπαγίδες και βαλβίδες αντεπιστροφής σε κρουνοί και ψεκαστές
- ΙΔ.4. (Υ) Οι οσμοπαγίδες (σιφώνια) θα πρέπει να λειτουργούν σωστά και συνεχώς. Θα πρέπει δηλαδή να έχουν πάντα νερό μέσα. Σε περίπτωση που δεν χρησιμοποιείται ο χώρος για μεγάλο διάστημα θα πρέπει να προστίθεται νερό είτε προσθέτοντας το απευθείας στην οσμοπαγίδα είτε ανοίγοντας/λειτουργώντας τις συνδεδεμένες συσκευές. Αυτό θα πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα ανάλογα με το πόσο γρήγορα εξατμίζεται το νερό από τις οσμοπαγίδες (π.χ. ανά 3 βδομάδες).

ΙΕ. Κλιματισμός και αερισμός χώρων

- ΙΕ.1. (Υ) 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) και την με αρ. Δ1(δ)/ΓΠ οικ.49524/03.08.2020 όμοια εγκύκλιο (ΑΔΑ ΨΥ5Ε465ΦΥΟ-ΦΤΟ), 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).

ΙΣΤ. Χώροι εκδηλώσεων εντός καταλυμάτων (συνεδριακές αίθουσες, χώροι δεξιώσεων κοκ)

- ΙΣΤ.1. (Υ) Λειτουργία των υπηρεσιών αυτών σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

ΙΖ. Εμπορικά καταστήματα εντός καταλυμάτων

ΙΖ.1. (Υ) Λειτουργία των καταστημάτων αυτών σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

ΙΗ. Κοινόχρηστοι χώροι (ανοιχτοί/κλειστοί)- lobby, καθιστικά, υπαίθρια καθιστικά (εξαιρουμένων αυτών γύρω από τις κολυμβητικές δεξαμενές βλ. ΙΒ)

ΙΗ.0. (Υ) Λειτουργία των κοινόχρηστων χώρων σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

ΙΗ.1. (Π) Ανελκυστήρες: σύσταση στους πελάτες για αποφυγή χρήσης ανελκυστήρων.
Τοποθέτηση απολυμαντικών στις εισόδους και σύσταση για χρήση κατά την είσοδο και έξοδο.

ΙΗ.2. (Υ) Συχνή καθαριότητα ανελκυστήρων με έμφαση σε επιφάνειες που αγγίζονται συχνά (χερούλια, κομβία κλπ)

ΙΗ.3. (Υ) Σήμανση για υπενθύμιση στους πελάτες να τηρούν αποστάσεις – εφαρμογή μέτρων όπως ταινίες στο δάπεδο, κώνοι ή άλλα μέσα για την τήρηση των αποστάσεων.

ΙΗ.4. (Υ) Σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους τοποθέτηση αντισηπτικών διαλυμάτων (σταθερές ή μη συσκευές) για την ξηρή αντισηψία των χεριών

ΙΗ.5. (Υ) Αναδιάταξη επίπλων για αποφυγή συνωστισμού στους κοινόχρηστους χώρους (2 άτομα/10 τμ)

ΙΗ.6. (Υ) Valet parking: προτροπή για self-service parking αντί για υπηρεσία valet. Αν παραμείνει η υπηρεσία valet parking, τότε χρήση Μ.Α.Π. από τον valet.

ΙΗ.7. (Π) Εξέταση αναστολής λειτουργίας των business centers, εναλλακτικά συνιστάται η διάθεση πρόσβασης σε wifi και σε υπηρεσίες εκτύπωσης ή άλλων υπηρεσιών business centers μέσω σύνδεσης από προσωπική συσκευή του πελάτη.

ΙΗ.8. (Π) Αποχωρητήρια: τοποθέτηση ενημερωτικής σήμανσης στους χρήστες να αποφεύγουν το συνωστισμό και να εκκενώνουν τις λεκάνες των κοινόχρηστων αποχωρητηρίων με κλειστό το καπάκι για την αποφυγή μετάδοσης μέσω του αερολύματος από την τουαλέτα.

ΙΘ. Διάταξη καθισμάτων που το κατάλυμα διαθέτει στους πελάτες στον αιγιάλο

ΙΘ.1. (Υ) Διάταξη καθισμάτων που το κατάλυμα διαθέτει στους πελάτες στον αιγιάλο σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

(Υ): Στοιχείο που εφαρμόζεται υποχρεωτικά από το κατάλυμα

(Π): Στοιχείο το οποίο συνιστάται από τα Υπουργεία Τουρισμού και Υγείας και εφαρμόζεται προαιρετικά από το κατάλυμα

Δωμάτια καραντίνας

1. Τα τουριστικά καταλύματα προαιρετικά μπορούν να διαθέτουν δωμάτια καραντίνας τα οποία χρησιμοποιούνται αποκλειστικά ως χώρος απομόνωσης επιβεβαιωμένων περιστατικών COVID-19, των οποίων η κλινική κατάσταση δεν απαιτεί νοσοκομειακή περίθαλψη.
2. Τα δωμάτια που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως χώρος απομόνωσης επιβεβαιωμένων περιστατικών COVID-19, των οποίων η κλινική κατάσταση δεν απαιτεί νοσοκομειακή περίθαλψη, πρέπει να διαθέτουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, εφόσον είναι εφικτό:
 - α. Να είναι χώρος ορισμένος αποκλειστικά εντός οριοθετημένης περιοχής για τον σκοπό της απομόνωσης επιβεβαιωμένων κρουσμάτων.
 - β. Να είναι χωροταξικά απόλυτα διακριτή και κατά προτίμηση απομακρυσμένη σε σχέση με την υπόλοιπη ξενοδοχειακή δομή, με την οποία δεν πρέπει να μοιράζεται κοινόχρηστους χώρους παραμονής.
 - γ. Να υπάρχει τηλεφωνική γραμμή με 24ωρη δυνατότητα επικοινωνίας για έκτακτες ανάγκες.
 - δ. Να υπάρχει δυνατότητα ιατρικής παρακολούθησης των κρουσμάτων, σύμφωνα με τις ανάγκες, και να διασφαλίζεται η άμεση πρόσβαση σε ιατρικές υπηρεσίες σε περιπτώσεις που η κλινική κατάσταση των ασθενών απαιτεί επαναξιολόγηση ή παρέμβαση.
 - ε. Να διαθέτει καλά αεριζόμενα δωμάτια με ατομική τουαλέτα. Αν δεν υπάρχει δυνατότητα για επαρκή φυσικό αερισμό, πρέπει ο τεχνητός αερισμός να παρέχει 100% φρέσκο αέρα χωρίς ανακύκλωση.
 - στ. Να υπάρχει η υποδομή καθώς και τα απαραίτητα αναλώσιμα για την εφαρμογή των μέτρων ατομικής υγιεινής και την καθαριότητα και απολύμανση των επιφανειών στα δωμάτια.
 - ζ. Να υπάρχει προκαθορισμένη διαδικασία αλλαγής και καθαρισμού κλινοσκεπασμάτων και λοιπού υφαντισμού ξεχωριστά από αυτά του υπολοίπου καταλύματος, καθώς και διαδικασίες ασφαλούς αποκομιδής των μολυσματικών απορριμμάτων τα οποία πρέπει να υπόκεινται σε κατάλληλη επεξεργασία κατά αντιστοιχία των προβλέψεων της υπ' αρ. 146163/2012 απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Β' 1537).
 - η. Να διασφαλίζεται η καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων από εκπαιδευμένο προσωπικό, που διαθέτει κατάλληλο εξοπλισμό ατομικής προστασίας.
 - θ. Οι υπηρεσίες των γευμάτων να παρέχονται στα δωμάτια από προσωπικό, που αφήνει το γεύμα έξω από την πόρτα του δωματίου.
 - ι. Αν απαιτείται είσοδος προσωπικού στο δωμάτιο, το προσωπικό συνιστάται να φέρει τον ανάλογο εξοπλισμό ατομικής προστασίας και να τηρεί απόσταση 1,5 μέτρου από τον ασθενή.
 - ια. Θα πρέπει να γίνεται καθημερινή καταγραφή (τήρηση γραπτού ή ηλεκτρονικού αρχείου) όλων των ατόμων που εισέρχονται στο χώρο καραντίνας (π.χ. προσωπικό, επαγγελματίες υγείας).
 - ιβ. Το προσωπικό που ασχολείται με την εξυπηρέτηση των αναγκών της εγκατάστασης απομόνωσης πρέπει να είναι το ελάχιστο δυνατό. Επίσης, πρέπει να διαθέτει εκπαίδευση στα μέτρα πρόληψης μετάδοσης του ιού και στη χρήση των μέσων ατομικής προστασίας καθώς και να μην ανήκει σε ομάδα υψηλού κινδύνου για σοβαρή νόσηση ή εμφάνιση επιπλοκών από τη λοίμωξη COVID-19.
 - ιγ. Συνιστάται η παρακολούθηση της υγείας των συγκεκριμένων μελών του προσωπικού και εγρήγορση για ενδεχόμενη εμφάνιση συμπτωμάτων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Διαχείριση ύποπτου κρούσματος COVID-19

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

1. Άμεση ενημέρωση του υγειονομικού υπεύθυνου του καταλύματος ο οποίος φροντίζει να εφαρμοσθούν τα μέτρα για την απομόνωση του ασθενή στο δωμάτιό του. Στον ασθενή χορηγείται χειρουργική μάσκα. Επιπλέον ενημερώνεται ο ιατρός με τον οποίο συνεργάζεται το τουριστικό κατάλυμα ή στην περίπτωση που δεν υπάρχει, καλείται ιατρός από δομή υγείας με την οποία έχει διασυνδεθεί το κατάλυμα, για αξιολόγηση του περιστατικού.
2. Το χρονικό διάστημα που ο ασθενής αναμένει να εξεταστεί από ιατρό αποφεύγεται η είσοδος προσωπικού στο δωμάτιο του αν δεν υπάρχει σημαντικός λόγος. Αν παρουσιαστεί ανάγκη, συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού του καταλύματος ασχολείται αποκλειστικά με το πιθανό κρούσμα εφαρμόζοντας τα μέτρα ατομικής προστασίας (χειρουργική μάσκα, γάντια).
3. Ο ιατρός εισέρχεται στο δωμάτιο του ύποπτου κρούσματος εφαρμόζοντας τον εξοπλισμό ατομικής προστασίας (μάσκα υψηλής αναπνευστικής προστασίας, προστατευτικά γυαλιά, αδιάβροχες ρόμπες, γάντια). [Διαχείριση_ύποπτου_κρούσματος_COVID-19_ΓΙΑ_ΙΑΤΡΟΥΣ_ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ_ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ_-14_8_2020-1.pdf](#)
4. Αν ο ασθενής εμφανίζει ήπια κλινική εικόνα, λαμβάνεται από τον ιατρό ρινοφαρυγγικό δείγμα για αντιγονικό rapid test και ο ασθενής παραμένει στο δωμάτιό του, μέχρι τη γνωστοποίηση των αποτελεσμάτων.
 - Επί θετικού αποτελέσματος ο ασθενής φοράει χειρουργική μάσκα μεταφέρεται στα δωμάτια καραντίνας του ξενοδοχείου ή στο ξενοδοχείο καραντίνας.

Σε ότι αφορά τις συνθήκες μεταφοράς του ασθενή ισχύουν τα προβλεπόμενα κάθε φορά από τη νομοθεσία - επί αρνητικού αποτελέσματος ο ασθενής αντιμετωπίζεται στο χώρο του ξενοδοχείου σύμφωνα με τις οδηγίες του θεράποντος ιατρού. Κατά την κρίση του θεράποντα μπορεί να ζητηθεί επανάληψη του αντιγονικού rapid test ή μοριακό PCR test.
5. Αν ο ασθενής έχει ανάγκη νοσηλείας, διακομίζεται μέσω ΕΚΑΒ (απλό/πλωτό ασθενοφόρο, αεροδιακομιδή) <https://eody.gov.gr/wpcontent/uploads/2020/03/covid-19-ekab.pdf> προς την μονάδα υγείας που έχει τις προδιαγραφές να νοσηλεύει ασθενείς με COVID-19 λοίμωξη
6. Άμεση ενημέρωση του ΕΟΔΥ από τον υγειονομικό υπεύθυνο του ξενοδοχείου (210 5212054 ή 1135, 24ωρη λειτουργία), αναφορικά με το ύποπτο/επιβεβαιωμένο κρούσμα
7. Μετά την αποχώρηση του ασθενή από το δωμάτιο και τη μετάβασή του σε ξενοδοχείο καραντίνας ή νοσηλευτικό ίδρυμα αναφοράς ακολουθεί καθαρισμός/απολύμανση <https://eody.gov.gr/wpcontent/uploads/2020/05/covid19-apolimansi-14-05-20.pdf>

Ο προτεινόμενος εξοπλισμός ατομικής προστασίας για το προσωπικό καθαριότητας περιλαμβάνει:

 - χειρουργική μάσκα
 - ρόμπα με μακριά μανίκια, μίας χρήσης, αδιάβροχη (ή υγροαπωθητική και επιπρόσθετα πλαστική ποδιά)
 - γάντια μίας χρήσης
 - προστατευτικά γυαλιά
8. Πρέπει να ακολουθείται ο σωστός και ασφαλής τρόπος εφαρμογής, αφαίρεσης και απόρριψης του εξοπλισμού ατομικής προστασίας <https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2020/03/PPE-donning-doffing.pdf> Μετά τον καθαρισμό, την απολύμανση και την απόρριψη του εξοπλισμού ατομικής προστασίας πρέπει να ακολουθεί πάντα υγιεινή των χεριών: πλύσιμο με νερό και σαπούνι για τουλάχιστον 20 δευτερόλεπτα ή, αν αυτό δεν είναι εφικτό, χρήση αντισηπτικού διαλύματος με περιεκτικότητα 60-95% σε αιθανόλη. Τονίζεται ότι η χρήση γαντιών δεν υποκαθιστά την υγιεινή των χεριών. <https://eody.gov.gr/mikroviaki-antochi-kai-loimoxeis-roy-syndeontai-me-choroysparochis-ygeias/choroi-parochis-ygeias-nosokomeia/ygieini-ton-cherion/>
9. Ο χρησιμοποιημένος προστατευτικός εξοπλισμός πρέπει να απορρίπτεται σε κλειστό ποδοκίνητο κάδο
10. Αν υπάρχει συνοδός του ασθενή, που επιθυμεί να μείνει κοντά του για να τον φροντίζει (π.χ. σύζυγος), πρέπει να του χορηγηθεί χειρουργική μάσκα και να επισημανθεί η αναγκαιότητα της εφαρμογής της

υγιεινής των χεριών (συχνό πλύσιμο με νερό και σαπούνι ή εφαρμογή αλκοολούχου αντισηπτικού) κάθε φορά που έρχεται σε επαφή με εκκρίσεις ή το άψυχο περιβάλλον του ασθενή, πριν και μετά το φαγητό, πριν και μετά τη χρήση της τουαλέτας

11. Καταγραφή στοιχείων επικοινωνίας συγγενικού προσώπου του ασθενή σε περίπτωση που χρειαστεί συναίνεση για επεμβάσεις και ο ασθενής δεν μπορεί να επικοινωνήσει.