

Na osnovu čl. 12. i 13. Zakona o bezbednosti i zdravlju na radu i člana 4. stav 5. Pravilnika o preventivnim merama za bezbedan i zdrav rad za sprečavanje pojave i širenja epidemije zarazne bolesti „Službeni glasnik RS“, broj 94 od 3. jula 2020. Uredbe o merama za vreme pandemije Covid 19, menadžment hotelskog objekta donosi

#### PRAVILNIK – PROTOKOL

### O PRIMENI PREVENTIVNIH MERA U SPREČAVANJU ŠIRENJA ZARAZE BOLESTI COVID-19 U OBJEKTIMA U KOJIMA SE OBAVLJA DELATNOST PRUŽANJA HOTELSKIH USLUGA

---

## I. MENADŽMENT

1. Kreiranje naloga za generalno čišćenje hotela po sektoru, uz dezinfekciju kao mera za početak rada.
2. Napraviti protokol primene mera - COVID 19: Poslodavac ovim Protokolom obaveznog ponašanja normira način rada i reguliše mere i aktivnosti koje zaposleni moraju preduzimati u vremenu svog radnog angažovanja u objektu, hotelskom kompleksu, od momenta ulaska u objekat (hotel) pa sve do napuštanja istog, kao i posledice koje mogu nastati po zaposlenog zbog nepoštovanja odredbi ovog pravilnika, koje će se tretirati kao povreda radne obaveze.
3. Da obučimo zaposlene o bezbednom i zdravom radu u skladu sa planom i obezbedimo njegovu primenu, kao i da upoznamo zaposlene sa opasnostima i rizicima na radnom mestu i u radnoj okolini u uslovima pojave zarazne bolesti COVID-19 i načinima primene preventivnih mera u cilju smanjenja takvi.
4. Da osposobimo zaposlene u sektoru Obezbeđenja da vrše nadzor da li se sprovodi plan rada na adekvatan način, kako i da predlog za njegove propiste i dopunu.
5. Izbegavanje ili smanjenje nepotrebne blizine ljudi, uključujući sprečavanje velikih okupljanja i održavanje udaljenosti od najmanje 1-2 metra (socijalna distanca se menja i prilagođava zdravstvenoj situaciji, na osnovu aktuelne preporuke Ministarstva zdravlja).
6. Obezbediti potrebnu količinu propisane lične zaštitne opreme za zaposlene i dezinfekcionih sredstava za zaposlene i korisnike u dogovoru sa direktorom i vizir (vizir za recepciju i konobare).
7. Da vodimo pisanu evidenciju (reverse) o njihovom zaduživanju, odnosno izdavanju na upotrebu, sredstva i opremu za ličnu zaštitu na radu.
8. Postaviti pleksiglas na recepciji za prijem i odjavu gostiju kao i u prodavnici na pultu.
9. Obezbediti veći broj krpa za čišćenje.
10. Nabaviti dovoljan broj PVC kutija za transport robe.
11. Nabaviti sredstva za dezinfekciju u dogovoru sa direktorom (gel, sprej, sredstvo za dezo-barijere, a sve na bazi 70% alkohola).

12. Generalno čišćenje objekta:

- Detaljno čišćenje kuhinje vađenjem i pranjem svih uređaja i posuđa
- Čišćenje restorana i bara kao i pranje i dezinfekcija pribora
- Čišćenje svih magacinskih prostora
- Generalno čišćenje soba za goste i osoblje, kao i zajedničkih prostorija
- Čišćenje magacina –a
- Čišćenje recepcije
- Čišćenje kancelarija

13. Pre korišćenja vode u objektu, otvoriti sve slavine i pustiti da voda ističe srednjim mlazom sve dok se ne ispusti cela zapremina vode u cevima, odnosno dok voda ne poprimi svoje uobičajene karakteristike (izgubi eventualno prisutnu boju i mutnoću i ustali joj se temperatura). U slučaju da je voda izmenjenih karakteristika nakon detaljnog ispiranja, potrebno je obratiti se korisničkom centru xxx “-----” ili Zavodu za javno zdravlje -----.

14. Na ulazu u objekat postaviti dezo-barijere, na ulazu u personalni restoran, na ulazu u kuhinju i restoran iz pravca personalnih prostorija.

15. Postaviti dezinfekcione gelove, na sve ulaze u hotel, ispred svakog toaleta i u svakom toaletu, na recepciju i sve barove, na ulazu u restoran i u samom restoranu. Obavestiti Domaćicu da je zadužena za kontrolu dopune.

16. Postaviti kante sa poklopcem na nožno otvaranje na svim ulazima u objekat, kao i ispred svih toaleta, kao i na ulazu u restoran.

17. Napraviti i postaviti nalepnice o kantama namenjenim za odlaganje higijenskog otpada u objektu i bašti - upotrebljenih maski, rukavica i drugog otpada.

18. Napraviti natpis i postaviti pored liftova da u liftu, istovremeno, može da bude samo jedna osoba.

19. U skladu sa kvadraturom odrediti broj osoba koje mogu da budu u isto vreme u određenoj prostoriji i obeležiti iste.

20. Napraviti obaveštenje o obaveštenje sa merama prevencije (održavanje rastojanja, nošenje maski i rukavica prilikom preuzimanja, dezinfekcije ruku, uz preporuku kratkog zadržavanja) i zalepiti na ulazu u hotel i na recepciji i baru.

21. Napraviti Informacije za goste:

- Pre ulaska dezinfikuju ruke.
- Mogu ući isključivo sa maskom.
- Masku mogu skidati za stolom u restoranu ili baru, kao i u sobi. U svakom drugom slučaju maska mora da je na licu.
- Napraviti obaveštenje o preduzetim merama higijene i postaviti na recepciji.

## 1. Opšta pravila ponašanja - Redosled obaveznih radnji zaposlenih

- Pri dolasku u objekat, na samom ulazu stavlja se maska, čista, dobijena od osobe na ulazu zadužene za kontrolu dolaska radnika. Ukoliko postoje, skidaju se rukavice koje su nošene za dolazak do posla i odlažu se u kantu za smeće obeleženu za tu vrstu otpada i dezinfikuju se ruke gelom.
- Pa pri ulasku u poslovni prostor obavezno izvrše dezinfekciju obuće njenim brisanjem o dezo-barijeru (podmetač natopljen dezinfekcionim sredstvom - hlornim preparatima, preparatima na bazi alkohola, sa minimalno 70% alkohola, ili drugim dezinfekcionim sredstvom).
- Nakon toga se ulazi u kupatilo i peru se ruke.
- Odlazi se u **garderober** gde se odlaze odeća u kesu pa zatim u ormarić, oblači se uniforma i stavljaju rukavice.
- Odlazi se do **radnih prostorija** personalnim prolazima, bez zadržavanja sa kolegama, kao i bez bliskog kontakta. Dozvoljeni razgovori su na udaljenosti od 1-2 metra (socijalna distanca se prilagođava zdravstvenoj situaciji shodno preporuci Ministarstva zdravlja).
- **Organizovane i češće kraće pauze koje su poželjne!** Mogu se praviti isključivo na označenom mestu za svaki sektor. Na kraćoj pauzi ne smeju biti više od 2 osobe istovremeno, zato je dobro da se pauze unapred dogovore između kolega u sektoru.
- Svaki sektor koristi **toalet** isključivo onaj koji je označen za njegov sektor. Ispred toaleta, skidaju se rukavice i bacaju ukoliko su za jednokratnu upotrebu, u kantu za smeće obeleženu za tu vrstu otpada, potom se dezinfikuju ruke gelom, pa se ulazi u toalet. Pri ulasku prvo se peru ruke, pa se koristi toalet. Po završetku korišćenja, oprati ruke, dezinfikovati ih, izvaditi iz džepa novi par rukavica i staviti na ruke.
- Ruke se peru minimum 20 sekundi.
- Zaposleni u toku rada ne treba da dodiruju lice, nos, oči ili usta pre nego što dobro operu ruke. Ukoliko u toku rada imamo neizbežnu potrebu da dodirnemo oči, nos ili usta, to možemo to učiniti isključivo čistom maramicom. Nakon upotrebe, maramice se ne smeju ostavljati na radnim površinama, već se moraju odmah odložiti u kantu za otpatke koja se nalazi na odvojenom mestu, sa postavljenom kesom za ovu vrstu otpada.
- Iskorišćene zaštitne maske ili rukavice, kao i upotrebljene ubruse kojim su čišćene radne površine odložiti u kantu za otpatke.

Kada je u pitanju **planiranje radnih aranžmana**, prema hotelskim pravilima, okupljanje osoblja treba unapred sprečiti zakazivanjem pauza, slobodnih dana, radnog vremena i

krajnjeg vremena. Na primer - zaposlenima koji žive zajedno, preporučljivo je da rade zajedno danima ili na istim podovima / radnim površinama.

Preporučljivo je planirati rad u timovima i smenama, koliko je to operativno moguće, kako bi se izbegla situacija u kojoj je potrebno izolovati većinu osoblja u slučaju izloženosti verifikovanom pacijentu.

Organizacija osoblja i rada mora se pažljivo dokumentovati kako bi se omogućila brza istraga kontakta u slučaju izlaganja.

**Pauza za topli obrok** se obavlja po rasporedu u personalnom restoranu. Po dolasku na posao informišite se kod vašeg šefa ili kuhinje u koje vreme ćete imati topli obrok. Plan će se praviti po sektorima. Prilikom napuštanja radne prostoriji na topli obrok se ide prolazima namenjenim za personal, opet bez zadržavanja i bliskih kontakata sa kolegama. Dolazi se do toaleta za personal u nivou restorana. Ispred toaleta, skidate rukavice i bacate ih ukoliko su za jednokratnu upotrebu, u kantu za smeće obeleženu za tu vrstu otpada, potom dezinfikujete ruke gelom, pa se ulazi u toalet i peru ruke.

Nakon toga se odlazi u personalni restoran, uzima obrok, i seda na slobodnu stolicu čija lokacija je postavljena po pravilima i ne sme da joj se menja mesto. Po završetku obroka, odlaže se pribor za ručavanje na mesto za prljav pribor. Odlazi se ispred prethodno pomenutog toaleta i ponavlja procedura. Pranje gelom ispred toaleta, pa pranje vodom i sapunom u toaletu, pa se stavljaju nove rukavice uzete iz džepa.

Nakon završene smene odlazite personalnim prolazima do garderobe bez usputnog zadržavanja sa kolegama i dodirivanja stvari. Pre ulaska u garderobu skidate rukavice i bacate ih ukoliko su za jednokratnu upotrebu, u kantu za smeće obeleženu za tu vrstu otpada, potom dezinfikujete ruke gelom, pa ulazite u toalet i perete ruke. Uniformu stavljate u kesu koju ostavljate ispred ormarića a oblačite Vaše stvari iz kese. Iz garderobe izlazite držeći propisanu socijalnu distancu od kolega i ne zaustavljajući se usput. Ormarić ostavljate otključanim kako bi se dezinfikovao na dnevnom nivou.

Ukoliko je zaposleni dobio sobu u hotelu na korišćenje i prenoćište, u obavezi je da preuzme i uputstvo za Kućni red zaposlenog kao i da ga dobro prouči i pridržava se istog. Ukoliko se ne bude pridržavao gubi pravo na korišćenje sobe. Prilikom svakog izlaska iz sobe za vreme rada i van radnog vremena potrebno je da nosi zaštitnu opremu (masku i rukavice), odnosno da se ponaša u skladu sa svim navedenim pravilima ovog dokumenta.

## 2. Pravilo upotrebe zaštitne opreme

### **Upotreba zaštitne maske:**

Zaštitna maska služi da spreči direktno udisanje infektivnog sadržaja. Maska se može koristiti samo dok ne postane vlažna. Ukoliko se maska za jednokratnu upotrebu skine sa lica, više se ne sme vraćati na lice i ponovo koristiti. Izuzetak predstavlja platnena maska koja se nakon skidanja sa lica naknadno može prati i prokuvati na 95 stepeni. Istu je potrebno i ispeglati, čime se uništava prisustvo virusa.

Nepravilno je masku odlagati na radnu površinu, stavljati da visi oko vrata, držati je po džepovima i slično. Pre upotrebe maske, potrebno je oprati i dezinfikovati ruke.

Zaštitna maska se stavlja na lice tako da prekriva nos, usta i vilični deo lica (bradu). U zavisnosti od vrste zaštitne maske, ista se vezuje na potiljku i vratu ili se fiksira putem elastičnih traka njihovim stavljanjem iza ušiju.

Zaštitna maska mora dobro da prijanja na lice i ne sme biti labava jer to može dovesti do propuštanja infektivnog sadržaja, odnosno virusa. Naročito je bitno da zaštitna maska bude anatomski prilagođena obliku lica zaposlenog i fiksirana u korenu nosa.

### **Upotreba zaštitnih rukavica:**

Zaštitne rukavice imaju funkciju da zaštite zaposlenog od direktnog kontakta sa zaraženim, odnosno infektivnim površinama koje se mogu pojaviti u mestu rada. Kao i kod zaštitne maske, važna je njihova pravilna upotreba. U suprotnom, prenos infekcije sa zaražene površine se ne može sprečiti. Da bi zaštitne rukavice imale svoju zaštitnu funkciju, neophodno je pridržavati se sledećih pravila:

- pre početka upotrebe zaštitnih rukavica ruke se moraju oprati sapunom i dezinfikovati,
- nokti na rukama moraju biti kratko isečeni,
- zabranjeno je da ispod rukavica nosimo satove, prstenje, narukvice ili drugi nakit,
- čiste i neupotrebljavane rukavice potrebno je navući na ruke,
  
- rukavicama se prenosi infekcija i dužni smo da peremo ruke i sa rukavicama na sebi sredstvom za dezinfekciju posle svakog kontakta sa korisnikom usluga, novcem i slično,
- što je moguće ređe rukama dodirujemo potencijalne izvore infekcije, već kvake na vratima, svetlosne prekidače i druge površine opšte namene dodirujemo isključivo laktom, nadlanicom ili na drugi bezbedan način,
- pre skidanja upotrebljenih zaštitnih rukavica, neophodno je ruke dezinfikovati 70% alkoholom,
- dezinfikovane rukavice se posle upotrebe skidaju tako što se jednom rukom sa unutrašnje strane rukavica svuče tako da njena unutrašnja strana bude prevrnutka ka spolja, čime eventualni infektivni deo rukavice ostaje unutra. Skinutu rukavicu staviti u šaku na kojoj se još uvek nalazi zaštitna rukavica. Zatim se drugom rukom, koja je sada bez rukavice, takođe sa unutrašnje strane, rukavica svuče na isti način, i to tako što se ista prevuče preko već skinute rukavice, čime se napravi "paket" od dve rukavice. Upotrebljene rukavice se odlažu u posebnu kantu za otpatke,
- zaštitna maska se skida nakon skidanja rukavica, a zatim se i ona odlaže u posebnu kantu za otpad,

- nakon skidanja opreme za ličnu zaštitu na radu, zaposleni je dužan da opere i dezinfikuje ruke.

#### **NAPOMENA:**

- Na posao se dolazi uredan, okupan, čiste kose i uredne frizure. Ukoliko nije tako zaposleni će se upućivati na kupanje po dolasku na posao.
- Ukoliko je potrebno, tj. ukoliko se zaposleni isprlja tokom rada ili oznoji, obavezno tuširanje.
- U toku rada ne smemo nositi satove, prstenje, narukvice ili drugi nakit.
- Obavezno je vezivanje kose.
- Najvažnija je higijena ruku, što podrazumeva češće pranje ruku, sapunom i vodom, najmanje 20 sekundi, a obavezno nakon korišćenja toaleta, pre pripreme, služenja ili konzumiranja hrane, nakon kašljanja, kijanja i korišćenja maramica za nos, kontakta sa površinama koje se često dodiruju, pre stavljanja i nakon skidanja rukavica, nakon kontakta sa gostima ili korisnicima usluga i dr. Nakon pranja, dezinfikovati ruke (preporučuju se dezinficijensi na bazi 70 odsto alkohola).
- Obavezno nošenje lične zaštitne opreme svih zaposlenih tokom radnog procesa (maske, radne uniforme i po potrebi rukavice).
- Izbegavati dodirivanje očiju, usta i nosa.
- Potrebno je dobro osušiti ruke pre stavljanja rukavica. Voda u rukavicama može da izazove drugi vid problema.
- Praćenje sopstvenog zdravstvenog stanja je neophodno kao i prijavljivanje u slučaju pojave simptoma respiratorne ili crevne bolesti i povišene telesne temperature, uz obavezu telefonskog javljanja pretpostavljenom, i obaveznog nedolaska na posao i daljeg postupanja u skladu sa zvaničnim preporukama.
- Redovno provetravajte prostore za goste i zaposlene.
- Ne koristiti veštačku ventilaciju zatvorenog centralizovanog tipa, kao i klimatizaciju sa split sistemom (sistem u kome vazduh cirkuliše unutar prostorije prolaskom kroz unutrašnju jedinicu klima uređaja bez razmene istog sa spoljnim svežim vazduhom).
- Mole se zaposleni da nose svoje flašice za vodu koje mogu dopuniti na predviđenim mestima u hotelu.
- Prilikom komunikacije sa gostom držati rastojanje od 1 - 2 m (socijalna distanca se prilagođava zdravstvenoj situaciji shodno preporuci Ministarstva zdravlja), bez ikakvog fizičkog kontakta. Ukoliko gost krene da vas pozdravi rukovanjem, diskretno se izmaknite korak unazad, i recite gostu da zbog njegove sigurnosti niste u mogućnosti da odgovorite rukovanjem.

- Ukoliko vas na poslu poseti, rođak ili prijatelj pravila su ista što se rastojanja i kontakta tiče.
- Ukoliko se koriste rukavice koje nisu za jednokratnu upotrebu, redovno ih dezinfikovati gelom, pri svakoj promeni radne jedinice i takođe ih prati sapunom pre skidanja sa ruku.

### 3. Protokol u slučaju da se u hotelu pojavi osoba obolela od pojavi COVID-19

Osoblje zaposleno u restoranskoj kuhinji treba da obavesti menadžment ili recepciju u slučaju bilo kakvih sumnjivih slučajeva, uključujući eventualno bolesne goste ili zaposlene. Ovakvi gosti moraju da budu tretirani u potpunoj diskreciji.

### 4. Kako postupati sa zaraženim u hotelima i ostalim smeštajnim kapacitetima

#### Opšte preporuke

Ukoliko gost ili osoblje ima simptome akutne respiratorne infekcije, trebalo bi odmah da se umanjuje kontakt lica sa svim gostima i osobljem. Trebalo bi slediti proceduru prema akcionom planu za slučaj kada gost ima simptome koji pokazuju da je u pitanju COVID-19.

- Odvojiti bolesne od ostalih osoba za najmanje 2 m (6 FT).
- Ako situacija dozvoljava i bolesno lice ne bude prevezeno u bolnicu, menadžment će razmotriti relevantne mere da se bolesno lice tretira na adekvatan način. To može uključivati potrebu za posebnim članom osoblja, koje je obučeno za zbrinjavanje osoba zaraženih COVID-19.
- Ako je moguće, odvojiti jedno kupatilo za korišćenje samo od strane bolesne osobe.
- Zatražite od zaraženog da nosi medicinsku masku i da upražnjava mere kada kašlje i kija. Ako oboleli ne može da nosi masku, dajte im maramice da pokriju usta i odmah ih izbacite u kesu za smeće obeleženu za tu vrstu otpada, zapečatite je i bacite u kontejner namenjen za tu vrstu otpada; operite ruke sapunom i vodom ili alkoholom.
- U slučaju da bolesna osoba ne može da nosi masku, treba izbegavati direktan kontakt sa bolesnim osobama osim ako ne nosite najmanje jednokratnu odeću, rukavice, masku i zaštitu očiju.
- Kada pristupate bolesnom gostu ili osoblju koje dolazi iz zaražene oblasti koja ispoljavaju simptome kao što su groznica, uporan kašalj ili teško disanje, uvek

koristi dodatnu zaštitnu opremu (koja je obezbeđena u univerzalnom programu za opreza), uključujući masku, zaštitu očiju, rukavice i ogrtač.

- Pažljivo uklonite otpad da biste izbegli kontaminaciju. Skinite rukavice i mantil, operite ruke; zatim uklonite masku i zaštitu očiju, i ponovo operite ruke sapunom i vodom ili alkoholom.
- Pravilno rashodujete rukavice i druge artikle za jednokratnu upotrebu koje su imali kontakt sa telesnim tečnostima obolelog u kese za Bio hazard otpad ili u obezbeđenoj plastičnoj kesi koja se smatra Bio hazard otpadom.

#### 4.1. Slučaj zaraženog osoblja

Ako član osoblja ispoljava simptome respiratorne infekcije, mora odmah da prestane sa radom i da traži medicinsku pomoć. Osoblje treba da ostane izolovano u prigodnim prostorijama dok se ne obavi kontakt sa lekarom.

Radniku koji ispoljava simptome bi trebalo dati masku za jednokratnu upotrebu koju bi trebalo da nosi kada su prisutna druga lica ili kada moraju da izađu.

Osoblju koje izveštava od kuće da ima simptome treba savetovati da ostanu kod kuće i traže medicinsku pomoć.

Osoblje koje izveštava od kuće da im je dijagnostikovano COVID-19 treba da prati instrukcije dobijene od doktora, uključujući i preporuku o samoizolaciji kod kuće dok simptomi potpuno ne nestanu (Napomena: za COVID-19 pacijenta kojima blagi oblik bolesti do potpunog izlječenja treba da prođe oko mesec dana).

#### 4.2. Slučaj zaraženog gosta

ko je lice gost u smeštaju, dalji boravak bolesne osobe u okruženju se ne preporučuje. Ta osoba mora da bude izolovana u privremenoj prostoriji do intervencije lokalnih zdravstvenih organa i ne sme deliti sobu sa drugim gostima. Posetiocima ne bi trebalo dozvoliti da uđu u prostoriju u kojoj gost boravi. U zavisnosti od dostupnosti soba, osobe u pratnji, ako postoje, treba premestiti u drugu sobu.

#### 4.3. Evakuacija

##### ***Učešće osoblja u evakuaciji zaraženih osoba***

- Da bi se smanjio rizik od zaraze gostiju ili članova osoblja, bolesni gosti treba da napuste hotel po uputstvima rukovodstva i lokalne zdravstvene uprave. Sumnjivi



gosti će se procenjivati i ako ispune definiciju oboljenja, oni će biti prebačeni u naznačeni zdravstveni objekat.

- Treba kontaktirati moguće kontakte bolesnog gosta u skladu sa uputstvima lokalne javne zdravstvene službe. Lokalni zdravstveni organ trebalo bi brzo da dostavi rezultate pregleda ili testa kako bi se mogli preduzeti dalji koraci.
- Osoblje koje je uključeno u transport sumnjivog gosta treba da primeni praksu sprečavanja infekcije i kontrole u skladu sa smernicama. Treba redovno da peru ruke i nose medicinsku masku, zaštitu očiju, rukavice i ogrtač prilikom evakuacije osumnjičenog gosta.
- Ako se transportuje više od jednog sumnjivog, svi učesnici treba da primene maksimalne mere bezbednosti i zaštite zdravlja od infekcije.
- Vozač ambulansnih kola treba da bude odvojen od učesnika transporta. Nikakva zaštita nije potrebna ako postoji fizička podela između vozača i osumnjičenog gosta. Ako je moguće, vozač ne bi trebalo da učestvuje u utovaru pacijenta u ambulantu. Ako pomaže u utovaru osumnjičenog COVID-19 pacijenta, vozač treba da nosi zaštitnu opremu, uključujući masku, rukavice, odeću i zaštitu očiju.
- Transportno vozilo treba da se očisti i dezinfikuje sa posebnom pažnjom na oblasti sa kojima je osumnjičeni imao kontakt. Čišćenje treba obaviti redovnim sredstvima u domaćinstvu za dezinfekciju koja sadrži 0,5% varikine. Nakon što sredstvo deluje na površinu najmanje 1 minut, tretirane površine treba isprati vodom. Kao alternativa varikini, transportna vozila mogu koristiti i sredstva za dezinfekciju prema uputstvima proizvođača.
- Uprava hotela treba da obezbedi čišćenje i dezinfekciju prostorije gde je boravila bolesna osoba u skladu sa akcionim planom, prateći protokole čišćenja i dezinfekcije .
- Ako ne postoji druga opcija, osim da bolesni gost sa blagim simptomima boravi u hotelu, treba razmotriti samoizolaciju u hotelskoj ambulanti ili sobi određenoj za tu namenu. Poseta lekara bi trebalo da se sprovode kad god je to moguće, izbegavajući potrebu da pacijent ode u lekarsku ordinaciju.
- Gost za koga se sumnja da je zaražen COVID-19 trebalo bi da ostane u posebnoj prostoriji, osim u slučaju dece ili osoba koje zahtevaju posebnu negu.
- Bolesna osoba ne bi trebalo da prima posetioce, ili ako to urade, posete treba da budu ograničene na ono što je strogo neophodno.
- Gost bi trebalo da prima hranu u prostoriji.
- Bolesne osobe ne smeju da dele kupatilo sa drugim licima, a ni ne treba da dele peškire, pokrivače ili bilo koju vrstu odeće sa svojim negovateljima.
- Negovatelji moraju da poštuju striktno mere predostrožnosti, uključujući nošenje zaštitne opreme, kad god se približe ili imaju direktan kontakt sa bolesnom osobom.

- Trebalo bi obezbediti posebnu prostoriju kako bi se omogućilo pravilno oblačenje zaštitne opreme i, u odvojenoj oblasti, rashod korišćenih ili kontaminiranih sredstava.
- Doktor zadužen za slučaj treba da informiše rođake i osobe u pratnji u vezi sa merama kontrole zaraze koje treba da poštuju.
- Samo bi jedna osoba trebalo da bude zadužena za brigu o bolesnom čoveku.
- Trudnice ili druge osobe sa visokim rizikom od razvoja teškog oblika bolesti koju je uzrokovao COVID-19 ne bi trebalo da rade kao negovatelji.
- Treba da prate simptome, pogotovo groznicu i kašalj, kao i da se obrate lekaru u slučaju pojave istih.
- Odeća bolesnog pacijenta, kao i posteljina sobe koju zauzima, treba da se pere uobičajenim postupkom. Kao mera predostrožnosti, te predmete treba uskladištiti i transportovati u zapečaćenim kesama.

## II. SEKTOR RECEPCIJA – OSNOVNI PROTOKOL

### 1. Informacije i komunikacije

Da u svakom trenutku budemo dovoljno informisani da bi mogli informaciju da prenesemo gostima koji se raspituju o **proceduri** u smislu **preventivnih mera koje su uvedene** ili o drugim uslugama koje gosti mogu zahtevati (na primer, medicinske i apotekarske usluge koje su dostupne). Takođe bi trebalo da budemo u mogućnosti da savetujemo goste sa respiratornim simptomima da ostanu u svojim prostorijama dok ne budu pregledani da se odmah informiše uprava.

Osoblje recepcije se mora upoznati sa merama postupanja sa osobama zaraženim covid-19 virusom u hotelu, predstavljenim u nastavku dokumenta.

Trebalo bi da budu dostupne zvanične i ažurne informacije u vezi sa putovanjima u zemlje i iz zemalja ili u oblasti u kojima se širi COVID-19.

Recepcija bi trebalo da stavi sebi na raspolaganje telefonske brojeve zdravstvenih organa, medicinskih centara, javnih i privatnih bolnica, kao i centara za pomoć svaki put kada postoji mogućnost da gost može da bude bolestan.

### 2. Neophodna medicinska oprema na recepciji

Recepcija treba da ima medicinski komplet koja obuhvata sledeće stavke:

- Gel za dezinfekciju/antibakterijske maramice za svoje potrebe i za potrebe gostiju odvojeno
- Maske
- Rukavice
- Vizir
- Kesu za medicinsko sanitarni otpad
- Kutiju za prvu pomoć

### 3. Mere socijalnog distanciranja, higijena ruku i respiratornih organa

Mere socijalnog distanciranja, zajedno sa čestom higijenom ruku i respiratornih organa, su glavne mere za sprečavanje prenosa COVID-19. Iako je verovatno da su gosti već upoznati sa tim merama, treba ih podsetiti kao vid gostoprimstva.

- Socijalno distanciranje uključuje uzdržavanje od grljenja, ljubljenja ili rukovanja sa gostima, kao i među osobljem. Ona uključuje održavanje udaljenosti od najmanje 1 m-2m i izbegavanje svakoga ko kašlje ili kija.
- Higijena ruku znači redovno i temeljno čišćenje ruku sa maramicom natopljenom alkoholom ili pranje sapunima i vodom. Takođe izbegavajte dodirivanje očiju, nosa i usta. Dezinfekcija je neophodna nakon razmene novca, kreditnih kartica i sl. sa gostima.
- Respiratorna etiketa znači pokrivanje usta i nosa sa savijenim laktom ili maramom dok kašljete ili kijate. Upotrebljena maramica treba odmah da bude odložena u sanitetski otpad sa poklopcem.

#### 4. Praćenje gostiju koji su možda bolesni

Prilikom praćenja propisa o zaštiti ličnih podataka i pravu na privatnost, preporučljivo je pratiti potencijalno bolesne goste. Te informacije će pomoći gostima putem odgovarajućih saveta, olakšavanja ranog otkrivanja i brzog upravljanja osumnjičenim slučajevima.

U recepciji se ove informacije moraju tretirati uz diskreciju, ostavljajući upravi i medicinskom osoblju da procene situaciju i donose odgovarajuće odluke.

#### 5. Protokol rezervacija, Check in – Check out

##### 5.1. Ulazak u hotel i rezervacija

- Svi posetioци koji dođu u hotel - telesna temperatura svih gostiju, posetilaca i osoblja meriće se na ulazu u hotel i pitaće se o simptomima ili bliskom kontaktu sa pacijentom iz Korone. Gosti sa groznicom većom od 37,2 °C ili gosta, koji je odgovorio da na pitanja o simptomima ili u vezi bliskog kontakta sa pacijentom iz Korone, ne sme se ući u kompleks. Svakom posetiocu koji uđe u hotel biće obezbeđen komplet koji sadrži rukavice i masku za lice onima koji nisu opremljeni pre ulaska u kompleks.
- Obavezno je instalirati transparentne perspektivne particije na sve recepcione stolove kako biste sprečili kontakt između osoblja za prijem i gostiju. Uz to, od

hotela se zahteva da obeleže mesta stajanja udaljena dva metra za one koji čekaju u redu.

- Signalizacija će biti postavljena na ulazu u hotel, u kojoj su detaljno opisane osnovne smernice koje posetioци moraju da poštuju. Smernice o pravilima socijalne distancije i higijene u hotelu treba da budu dostupne u skladu sa smernicama koje su u to vreme tražile javnost. Ove smernice, kao i informativni video snimci, biće emitovani u najvećoj mogućoj meri na veb lokaciji hotela / hotelskog lanca, i trebalo bi ih naglasiti tokom procesa naručivanja (na primer, rezači će morati da potvrde da su pročitali smernice pre nego što krenete napred svojim naredbom). U obrascu za potvrdu narudžbe, to treba napomenuti da gost mora stići u hotel nakon što se proverí da nema temperaturu.
- Otvoreno serviranje hrane i pića treba izbegavati i ne treba ih nuditi na recepciji i u javnim prostorima (na primer, bokali za vodu ili hladnjaci za vodu, grickalice, slatkiši, itd.).
- Ograničenja broja ljudi koji su dozvoljeni u liftovima u skladu sa propisima o ograničavajućim aktivnostima.
- Pružiti gostu što više informacija preduzetim od strane osoblja hotela povodom pandemije.
- O proceduri kroz koju prolazi pri ulasku u hotel (dezo-barijera na ulazu, dezinfekcija ruku, propisano rastojanje, zaštitna oprema tokom kretanja kroz hotel).
- Napomenuti mu da je potrebno da sa sobom ponese masku za lice i rukavice, ili da se istim snabde u hotelskom marketu.
- Da će obroci biti servirani kroz klasičan vid serviranja sa unapred uspostavljenim menijem, kao i da će svaka soba imati određen termin za obroke kao i sto u restoranu koji koriste.
- Uputiti gosta da da informaciju o svojim eventualnim alergijama na hranu, ili ukoliko je upitanju grupa, onda zamoliti organizatore da skupe informacije od svojih putnika na istu temu.
- Da prijem u hotel neće biti moguć za one osobe koji imaju temperaturu, respiratorne probleme, ili bilo koji drugi vid jasnog lošeg zdravstvenog stanja.
- Da plaćanje aranžmana, ukoliko je moguće, u celosti bude avansno ili da plaćanje izvrši beskontaktnom karticom.

## 5.2. Check in

- Postaviti natpis na podu ili recepciji gde se vrši check in, uz postavljen pleksiglas.
- Ukoliko je recepcioner prva osoba, sa kojom gost stupa u kontakt od zaposlenih, pri svom dolasku u hotel, recepcioner je u obavezi da izmeri temperaturu gostu i proveriti da li gost ima sve elemente zaštitne opreme
- Prilikom dolaska gosta podsetimo gosta na sve informacije koje smo mu dali prilikom rezervacije
- Uz karticu predajemo gostu i restoran karticu sa informacijama o terminu za obrok njegove sobe, kao i za broj stola rezervisan za njega
- Obavestimo ga da će mini bar biti dopunjen **na njegov zahtev**, kao i dostavljen dodatni pokrivač ili jastuk ukoliko je potrebno.
- Informisati ga da se dnevno osvežavanje sobe radi na zahtev gosta i da je potrebno okačiti znak „**Molimo sredite sobu**” na kvaku sa spoljne strane vrata ukoliko želi isto, zbog smanjenja opasnosti od zaraze.
- Prilikom preuzimanja dokumenta od gosta, dezinfikovati ruke i pre i posle korišćenja istog. Odmah učitati dokument i vratiti gostu, a ukoliko ima potrebe za zadržavanje istog, dokument stavljamo u zaštitnu kesu, zatvorimo je, dezinfikujemo kesu, pa stavljamo u folder.
- Prilikom predaje kartice za sobu, obavestiti gosta da istu nosi sa sobom i ne ostavlja je na recepciji, kao i da se izgubljena kartica plaća.
- Ukoliko se vrši prijem grupe, kartice predati njihovom predstavniku.
- Obavestiti gosta da karticu za restoran pokazuje konobaru prilikom obroka.
- Uputiti da prilikom kretanja kroz objekat mora da nosi zaštitnu masku, osim kada sedi za stolom.
- Uputiti gosta da higijenski otpad - upotrebljene maske, rukavice i drugi otpad, odlaže u kantama određenim i obeleženim za tu namenu.
- Uputiti gosta na mere socijalnog distanciranja, higijenu ruku i respiratornih organa pomenutih ranije u dokumentu
- Trenutno je u izradi Meni sa QR kodom. To bi značilo da će gost uz pomoć svog telefona i kamere moći se informiše hotelskim uslugama, kao i o meniju. Pre puštanja istog u rad bićete informisani i obučeni za korišćenje istog.

## 5.3. Check out

- Postaviti natpis na podu ili recepciji gde se vrši check out, uz postavljen pleksiglas.
- Karticu gost vraća tek po odlasku iz hotela.
- Kartica se vraća u specijalnu kutiju, namenjenu za ostavljanje korišćenih kartica, koje se iz te kutije dezinfikuju pre dalje upotrebe od strane recepcionera.

- Dezinfikovati ruke i pre i posle naplaćivanja računa gostu, bez obzira da li se naplata vrši kešom ili karticom.
- Ukoliko gost plaća karticom, nakon toga dezinfikovati terminal za kartice.
- Račun predati gostu u koverti, ukoliko ne želi da mu se šalje na adresu elektronske pošte.

#### **NAPOMENE:**

- Preporučivati beskontaktno plaćanje.
- Dezinfekcija pulta posle klijenata.
- Predočiti gostu da mu račun može biti poslat na adresu elektronske pošte skeniran.
- Znati da je u sobe ostavljena informacija da osvežavanje sobe domaćinstvo radi na zahtev gosta, tako što će okačiti znak MOLIMO SREDITE SOBU NA KVAKU SA SPOLJNE STRANE VRATA, zbog smanjenja opasnosti od zaraze.
- Znati da su u sobe postavljene informacije da se na zahtev gosta postavlja Mini bar.
- Znati da su u sobe postavljene informacije da se na zahtev gosta donosi dodatni pokrivač ili jastuk.
- Redovno provetravanje prostorija.
- Ne koristiti veštačku ventilaciju zatvorenog centralizovanog tipa, kao i klimatizaciju sa split sistemom (sistem u kome vazduh cirkuliše unutar prostorije prolaskom kroz unutrašnju jedinicu klima uređaja bez razmene istog sa spoljnim svežim vazduhom).
- Ukoliko je zaposlenom data soba za korišćenje, dati mu na potpis Kućni red za zaposlene, i pozvati sobaricu da ga sprovede do sobe i da mu dodatne informacije ukoliko ima nejasnoća

### III. SEKTOR HRANE I PIĆA

---

#### 1. Informacije i komunikacija

Da u svakom trenutku budemo dovoljno informisani da bi mogli informaciju da prenesemo gostima koji se raspituju o **proceduri** u smislu **preventivnih mera koje su uvedene** ili o drugim uslugama koje gosti mogu zahtevati (na primer, medicinske i apotekarske usluge koje su dostupne). Takođe bi trebalo da budemo u mogućnosti da savetujemo goste sa respiratornim simptomima da ostanu u svojim prostorijama dok ne budu pregledani da se odmah informiše uprava.

Goste treba podsetiti prilikom ulaska i izlaska iz restorana, doručka ili trpezarije da dezinficiraju ruke dezinfekcionim gelom, po mogućnosti smeštenim na ulazu u te objekte.

Osoblje sektora hrane i pića se mora upoznati sa merama postupanje sa osobama zaraženim covid-19 virusom u hotelu, predstavljenim u nastavku dokumenta.

#### 2. Mere socijalnog distanciranja, higijena ruku i respiratornih organa

Mere socijalnog distanciranja, zajedno sa čestom higijenom ruku i respiratornih organa, su glavne mere za sprečavanje prenosa COVID-19. Iako je verovatno da su gosti već upoznati sa tim merama, treba ih podsetiti kao vid gostoprimstva.

- Goste treba podsetiti prilikom ulaska i izlaska iz restorana, doručka ili trpezarije da dezinficiraju ruke dezinfekcionim gelom, po mogućnosti smeštenim na ulazu u te objekte
- Socijalno distanciranje uključuje uzdržavanje od grljenja, ljubljenja, ili rukovanja sa gostima, kao i među osobljem. Ona uključuje održavanje udaljenosti od najmanje 1 m – 2m (socijalna distanca se prilagođava zdravstvenoj situaciji shodno preporuci Ministarstva zdravlja) i izbegavanje svakoga ko kašlje ili kija.
- Stolovi moraju biti raspoređeni na takav način da osiguravaju održavanje barem jednog metra razdvajanja između gostiju, s izuzetkom ljudi (porodice) koji prema važećim odredbama ne podležu međuljudskom distanciranju. Ovaj poslednji aspekt pripada individualnoj odgovornosti. To rastojanje može se smanjiti samo pribegavanjem fizičkim barijerama između različitih tablica pogodnih za sprečavanje zagađenja kapljicama.



- Higijena ruku znači redovno i temeljno čišćenje ruku sa maramicom natopljenom alkoholom ili pranje sapunima i vodom. Takođe izbegavajte dodirivanje očiju, nosa i usta.
- Respiratorna etiketa znači pokrivanje usta i nosa sa savijenim laktom ili maramom dok kašljete ili kijate. Upotrebljena maramica treba odmah da bude odložena u sanitetski otpad sa poklopcem.

### 3. Osnovni protokol u radu sa hranom

#### 3.1. Higijena

Uraditi generalno čišćenje kuhinje po protokolu za otvaranje i nakon toga izvršiti dezinfekciju.

- Radne površine se dezinfikuju sa pumpicom i sredstvom za brzu dezinfekciju na bazi alkohola.
- Podne površine, vrata i sl. pumpom, ručnom leđnom, napunjenom sredstvom za dezinfekciju na bazi 70% alkohola dezinfikuju se prskanjem.

Higijena prostora, posuđa, hrane, uniforme i nas samih održavati po procedurama i uputstvima HACCAP standarda, kao i sa preporučenim sredstvima za dezinfekciju na bazi 70% alkohola u trenutnoj situaciji. Iz istih izdvajamo i podvlačimo:

Prostorija za obradu životnih namirnica i pripremu hrane mora da se redovno čisti, pere i dezinfikuje, a otpaci moraju više puta u toku smene odstranjivati na higijenski način. Postupak ručnog čišćenja i dezinfekcije se izvodi u 5 koraka:

1. **Korak:** Mehaničko odstranjivanje grube nečistoće sa površina pomoću četki, metli, lopatica i sl. Očišćenja nečistoća se mora sakupiti kao otpad, ne sme se puštati u kanalizacioni sistem.
2. **Korak:** Pranje predviđenim sredstvom za pranje u cilju odstranjivanja "zapečene" nečistoće i mikroorganizama. Na površine se nanosi voda sa sredstvom za čišćenje pomoću predviđenog pribora.
3. **Korak:** Ispiranje suspenzije sredstva za čišćenje(pranje) sa rastopljenim nečistoćama i bakterijama pomoću mlaza vode. Ispiranje se vrši hladnom ili mlakom vodom pod normalnim pritiskom, sem u slučajevima gde je neophodna topla voda i voda pod pritiskom. Ukoliko se posle pranja neće vršiti dezinfekcija površina, radi sprečavanja razvoja mikroorganizama vodu sa površine treba odstraniti - sušenjem ili ocedivanjem.

4. **Korak:** Dezinfekcija. Samo prethodno očišćenja površina se sme dezinfikovati odgovarajućim sredstvom prema proizvođačkom uputstvu.
5. **Korak:** Ispiranje sredstva za dezinfekciju mlazom vode, kako sredstvo ne bi slučajno došlo u dodir sa hranom. (Alkoholna sredstva za brzu dezinfekciju se ne ispiraju)

Zaposleni u kuhinji restorana su dužni da koriste papirne peškire (ubruse) sa jednokratnu upotrebu pri pripremi i posluživanju jela.

Mokre, upotrebijene trakaste metle briska stavljati u za to određen poseban kontejner i nositi u perionicu na kraju svake smene. Ova mera služi za sprečavanje razvoja gljivica i zagađenje štetočinama.

Zaposleni na pripremi jela u kuhinji restorana dužni su da koriste odgovarajući i zdravstveno bezbedan metod za probanje jela da bi se obezbedilo da ne dođe do kontaminacije.

Zaposleni na pripremi jela dužni su da za probanje jela koriste metod dve kašike:

1. Jednom kašikom koja mora biti čista izvadi se sadržaj iz posude gde se sprema jelo.
2. Prebaciti uzorak hrane u drugu, takođe čistu kašiku, na mestu koje je udaljeno od mesta gde se hrana sprema.
3. Probati jelo.
4. Upotrebijene kašike ne smeju se upotrebljavati ponovo.
5. Koristiti čiste i dezinfikovane kašike za probanje.
6. Uvek koristiti dve kašike da bi se osiguralo da se proizvod neće kontaminirati.

### 3.2. Prijem i upravljanje hranom

Vozači koji dostavljaju namirnice u ne bi trebalo da napuštaju vozila tokom isporuke. Vozači treba da budu snabdeveni sa dezinfekcionim sredstvima zasnovanim na alkoholu 70%, i papirnim maramicama. Vozači treba da koriste dezinficijens pre nego što predaju dokumente o isporuci. Ukoliko nemaju dezinfekciono sredstvo naša je obaveza da dezinfikujemo dokumente o isporuci pre prijema. Ukoliko vozač radi isporuku neophodno je da pri izlasku iz dostavnog vozila prođe osnovnu dezinfekciju/ obuće i ruku/ sredstvima na bazi alkohola.

Ukoliko osoblje zaposleno u kuhinji, učestvuje u prijemu i dezinfekciji robe, obavezno je da se presvuče u odelo namenjeno za posao prijema robe, pri čemu kuhinjsku uniformu odlaže na čiviluk ispred svog ormarića. Posle prijema robe, potrebno je da se radnik okupa, pa vrati u kuhinjsku uniformu.

Za transport i skladištenje unutar objekta, pripremiti PVC kutije, paletar/kolica, tako što se operu i dezinfikuju sa alkoholom.

Robu koju smo primili, istovaramo ispred kombija, na rasprostrtu providnu foliju. Tom prilikom obavezno je korišćenje maske i jednokratnih zaštitnih rukavica. Robu sa ambalažom dezinfikovati sa dezinfekcionim sredstvom na bazi alkohola, zatim izvaditi iz transportnog pakovanja i prebaciti u našu PVC ambalažu. Transportno pakovanje odmah odložiti u đubre. Robu u PVC ambalaži prebaciti na paletar/kolica i pravilno uskladištiti.

Obezbediti pravilno čišćenje i pranje voća i povrća rastvorom sode bikarbone u vodi (1L vode na 10g sode bikarbone).

### 3.3. Organizacija rada

Dodatne informacije za rad:

- Na početku smene **dezinfikovati radne površine** u svim delovima kuhinje (centralnom delu kuhinje, poslastičari, i mesari). Isti proces ponavljati minimalno svakih sat vremena.
- Uniforma na početku smene, treba da bude čista i uredna. Ukoliko dođe do prljanja ili slično, obavezno je presvući.
- Prilikom pripreme hrane potrebno je pridržavati se uobičajenih principa dobre higijenske prakse, i u pripremi, i u manipulaciji hranom, sa ciljem smanjenja uvek prisutnih rizika za sve bolesti prenosive hranom.
- Razdvojiti radna mesta, i napraviti organizaciju rada tako da postoje dve strane linije za preradu hrane, ali da se radnici ne suočavaju jedan drugome tokom procesa proizvodnje, ili da distanca se kreće od 1m-2m. (socijalna distanca se prilagođava zdravstvenoj situaciji shodno preporuci Ministarstva zdravlja)
- Očistiti i dezinfikovati pribor posle svake upotrebe.
- Formirati jelovnike na bazi klasičnog posluživanja. Potrebno je da svake srede postavimo iste na ulaz u, i izlaz iz restorana. Jelovnike formirati sa korišćenjem što manje sirovih proizvoda, a što više kuvanih.
- Po završetku smene dezinfikovati mesta gde se odlaže posuđe.
- **Za pranje posuđa** trebalo bi koristiti uobičajene procedure. Svo posuđe, čaše i ostalo treba da se pere i dezinfikuju u mašini za pranje, uključujući i predmete koji nisu korišćeni, a koji bi mogli da budu u kontaktu sa rukama gostiju ili osoblja. Proveriti da li je temperatura podešena na mašini za pranje odgovarajuća.
- **Redovno čistiti mašinu za pranje suđa**

- Ako je iz bilo kog razloga potrebno **ručno pranje**, treba pratiti uobičajene korake (pranje, dezinfekcija, ispiranje), vodeći računa o maksimalnom nivou mera predostrožnosti. Sušenje se vrši korišćenjem papirnih peškira.
- Posuđe se **vadi iz mašine** i odlaže na mesto, isključivo, sa prethodno opranim i dezinfikovanim rukama.
- Proveravati ispravnost i **dopunu sredstva** za dezinfekciju u kuhinji.
- **Informisati** se na dnevnoj bazi preko recepcije da li postoji gost sa eventualnom prijavljenom **alergijom**.
- Redovno provetranje je obavezno.
- Voditi računa o higijeni i zdravstvenom stanju konobara prilikom preuzimanja hrane.
- Nakit na prstima i rukama se ne sme nositi tokom rada u kuhinji.
- Svi zaposleni su upoznati sa minimalnim sanitarnim zahtevima i uslovima za zaštitu hrane.
- Koristiti isključivo kante za smeće sa poklopcem i nožnim otvaranjem.
- Proveravati da li je površina za sečenje mesa u dobrom stanju, bez neravnina, kao i oprana i dezinfikovana posle svake upotrebe
- Trenutno je u izradi Meni sa QR CODE-om. To bi značilo da će gost uz pomoć svog telefona i kamere moći se informiše hotelskim uslugama, kao i o meniju. Pre puštanja istog u rad bićete informisani i obučeni za korišćenje istog.

#### 3.4. Protokol sa gostima u restoranu i Lobi baru

Pre početka rada:

1. Za dezinfekciju se koriste sredstva na bazi alkohola 70% ili sredstva na bazi istog.
2. Dezinfikovati šank i radne površine. Isti proces ponavljati minimalno svakih sat vremena.
3. Dezinfikovati mesta gde se odlaže posuđe, pribor i salvete.
4. Meni sa hranom i pićem, plastificiran postavljamo ispod stakla na stolovima u baru, i plastificiran lepimo na zid u bašti. Preporučuje se Meni sa QR CODE-om.
5. Poveravati ispravnost i dopunu sredstava za dezinfekciju na ulazu i u bar i na šanku.
6. Proverava se raspored stolica, tj. da li su na dva metra udaljenosti (2 veća koraka)
7. Skloniti sa pulta keksiće, šećer, slamčice, salvete, tacne i sve ostale elemente namenjene usluživanju gosta i pronađite za njih adekvatno mesto dalje od čestog kontakta.

8. Šećer, med i keks u kesicama staviti u plastičnu kutiju (prethodno opranu i dezinfikovanu) sa poklopcem. Osim kada se ne vade isti, kutiju držati zatvorenom i dezinfikovati je svaka 2 sata.
9. Salвете za kafu i obične staviti u plastičnu kutiju (prethodno opranu i dezinfikovanu) sa poklopcem. Osim kada se ne vade isti, kutiju držati zatvorenom i dezinfikovati je svaka 2 sata.
10. Slamčice staviti u plastičnu kutiju (prethodno opranu i dezinfikovanu) sa poklopcem. Osim kada se ne vade isti, kutiju držati zatvorenom i s dezinfikovati je svaka 2 sata.
11. Trebalo bi koristiti uobičajene procedure. Sve posuđe, čaše i ostalo treba da se pere i dezinfikuje u mašini za pranje , uključujući i predmete koji nisu korišćeni, a koji bi mogli da budu u kontaktu sa rukama gostiju ili osoblja.
12. Ako je iz bilo kog razloga potrebno ručno pranje, treba pratiti uobičajene korake (pranje, dezinfekcija, ispiranje), vodeći računa o maksimalnom nivou mera predostrožnosti. Sušenje se vrši korišćenjem papirnih peškira.
13. Posuđe se vadi iz mašine i odlaže na mesto, isključivo, sa prethodno opranim i dezinfikovanim rukama.
14. Koristi se kanta za smeće, sa poklopcem i nožicom, i prska se dezinfekcionim sredstvom na pola sata.
15. Odrediti mesto na baru na kojem se odlaže prljavo posuđe po završetku usluge, kao i ono na kojem se izbacuje čisto. Ta dva mesta trebaju da budu udaljena podložna čestoj dezinfekciji.
16. Piće koje je u staklenoj ambalaži služiti sa slamčicom, osim ako gost insistira na čaši.
17. Trenutno je u izradi Meni sa QR CODE-om. To bi značilo da će gost uz pomoć svog telefona i kamere moći se informiše hotelskim uslugama, kao i o meniju. Pre puštanja istog u rad bićete informisani i obučeni za korišćenje istog.
18. Redovno provetravanje obavezno.
19. Ne koristiti veštačku ventilaciju zatvorenog centralizovanog tipa, kao i klimatizaciju sa split sistemom (sistem u kome vazduh cirkuliše unutar prostorije prolaskom kroz unutrašnju jedinicu klima uređaja bez razmene istog sa spoljnim svežim vazduhom).
20. Zaposleni koji dočekuje gosta na ulazu u bar proverava da li gost ima zaštitnu masku na licu i informiše ga da može istu da skine samo kada sedi.
21. Takođe, podsetite gosta da dezinfikuje ruke na ulazu i na izlasku iz bara.
22. Uputimo gosta da na lokaciju menija
23. Započnite ciklus usluživanja.
24. Po završetku, odnosimo prljavo posuđe na poslužavnik na baru, pa dezinfikujemo poslužavnik.
25. Sa bara sklanjamo pribor direktno u mašinu za sudove, a ruke dezinfikujemo pre vađenja istih iz mašine.

26. Dezinfikovati ruke i pre i posle naplaćivanja računa gostu, bez obzira da li se naplata vrši kešom ili karticom.
27. Posle svake upotrebe POS terminala za plaćanje karticom isti dezinfikovati tako što na čistu i suhu krpu stavimo sredstvo pa obrišemo POS terminal.
28. Gostu predložite plaćanje preko sobe kako bi se smanjio kontakt Vas i novca.
29. Ukoliko se gost posluži direktno na baru, barmen treba da opere i dezinfikuje ruke posle svakog gosta.

### **Uređivanje restorana**

- Svakoj porodici ili onima koji borave zajedno u istoj sobi biće dodeljena poseban sto
- Stolovi su raspoređeni tako da udaljenost jednog od naslona jedne stolice do naslona druge stolice bude veća od 1 m i da se gosti međusobno gledaju sa udaljenosti od najmanje 1 m ( prilagođava se zdravstvenoj situaciji shodno preporuci Ministarstva zdravlja)

### **Posluživanje hrane**

Gostima hotela neće biti dozvoljeno da uzimaju prehrambene proizvode sa bifea za posluživanje. Osoblje restorana poslužiće hranu do tanjira svakog gosta u ličnoj usluzi direktno za stolom i služeći je osobljem na štandovima, osiguravajući potrebnu udaljenost. Na svakom štandu za hranu održavaće se udaljenost od dva metra između gostiju.

### **Osoblje**

Osoblje često pere ruke sapunom, uključujući na početku i na kraju smene, tokom kočenja i tokom obavljanja poslova čišćenja. Osoblje će održavati ličnu higijenu pod budnim nadzorom rukovodioca trpeze. Osoblje trpezarije, uključujući osoblje na blagajni, redovno će raditi u trpezariji sa rukavicama za jednokratnu upotrebu i maskama za lice.

## Čišćenje restorana

- Sto koji će se očistiti podvrgnuti će se temeljnom postupku čišćenja i dezinfekcije. Drugi gost će biti smešten tek nakon završetka takvog postupka
- Stolice, stolovi i bilo koje drugo osetljivo mesto biće očišćeno u skladu sa hotelskim procedurama
- Sav alat koji se koristi pere se u mašinama za pranje sudova. Pre prihvatanja sledeće grupe gostiju, posuđe će se promeniti u čisto posuđe koje se pere u mašini za pranje sudova.
- Na kraju obroka očistiće se sav alat i pribor za jelo, a trpezarija će se temeljno očistiti u skladu sa hotelskim procedurama
- Kuhinjsko osoblje radiće odvojeno od uslužnog osoblja i izbegavaće kontakt sa gostima hotela
- Sistem za ventilaciju i isparavanje - pregled ispravnog funkcionisanja sistema ventilacije i isparavanja, kao i aktivnosti održavanja i čišćenja, vršiće se pre svakog obroka
- Smeće će se često odlagati u centralni rezervoar
- Zatvaranje kuhinje na kraju svakog radnog dana - svi prehrambeni proizvodi biće zatvoreni i pokriveni. Posuđe se pere u mašinama za pranje sudova na temperaturi od 70 ° C, prema preporukama Ministarstva zdravlja.

### 3.5. Kuhinje

Kuhinje će se otvoriti nakon čišćenja i dezinfekcije celog kompleksa trpezarije u skladu sa smernicama Ministarstva zdravlja. Kuhinjsko osoblje biće obavezno da pod pažljivim nadzorom pažljivo održava ličnu higijenu. Osoblje trpezarije će raditi sa jednokratnim maskama za lice i rukavicama, uključujući osoblje na blagajni. U trpezariji neće biti dozvoljene gužve ili velika okupljanja.

### Proširenje radnog vremena u restoranu

Trajanje trpeze će se proširiti kako bi se omogućilo efikasnije distanciranje od životne sredine. U slučajevima kada gosti zahtevaju da ručaju u trpezariji, svaki gost će biti u trpezariji je određen vremenski okvir na način koji će u bilo kojem trenutku kontrolisati količinu gostiju u trpezariji. Podela vremena vršiće se pojedinačno u svakom hotelu, u skladu sa kapacitetom trpezarije.

## Otvaranje dodatnih restoranskih kapaciteta

Uložiće se napor da se dodatne površine u hotelima, poput konferencijskih sala ili vanjskih prostora, transformišu u blagovaonice.

## Posluživanje hrane u hotelima

Hotel će gostima ponuditi dve mogućnosti:

### Prehrana u hotelskim sobama

Ova opcija će se nuditi korišćenjem usluga u sobi sa i proširenim i raznolikim menijem. Hrana će biti obezbeđena u priboru za jednokratnu upotrebu upakovan u plastičnu ambalažu. Zaposleni u hotelu pružiće vam pribor za posluživanje, po mogućnosti jednokratni pribor za jelo, koji će biti odložen nakon završetka obroka. Prehrambene namirnice biće prekrivene plastičnim poklopcima ili plastičnom folijom. Prljavi stoni pribor odvojiće se od kolica koja brišu čisti posuđe ili hranu koja će se poslužiti.

### Prehrana u restoranu

- Otvaranje trpezarije za ručavanje na licu mesta podleže odredbama propisa. U slučaju sukoba između ovih odredbi i odredbi navedenih u propisima, prevladavaju odredbe propisa.
- Osoblje će biti zaduženo da obezbedi da broj obroka bude u skladu sa unapred dogovorenim spiskom za taj sat, i da će upravljati i nadgledati ulazak u trpezariju. Takođe će osigurati održavanje udaljenosti od dva metra između svih ljudi koji su prisutni u trpezariji.
- Član osoblja smešten na ulazu u blagovaonicu osiguraće upotrebu Alko gela u objektu, a gosti će morati dezinficirati ruke na ulazu i izlasku iz trpezarije.



## IV. SEKTOR DOMAĆINSTVA – OSNOVNI PROTOKOL

---

Potrebno je otvoriti i voditi evidenciju o važnim akcijama i merama koje su sprovedene i zapisati ih u dovoljno detalja (npr. uključujući datum i vreme kada je korišćen dezinficijens, koji, ko ga je koristio, gde, itd).

### 1. Održavanje higijene zajedničkih prostorija

#### 1.1. Liftovi

- Osigurajte da se sigurnosna uputstva, uključujući broj dozvoljenih gostiju odjednom, nalaze unutar lifta i lako se vide;
- Izvinite se zbog kašnjenja i neprijatnosti uzrokovanih gostima zbog novih sigurnosnih normi
- Pod lifta mora imati oznake sa uputama kako se gosti ne bi okretali jedni prema drugima i održavali odgovarajuću društvenu udaljenost
- Osigurajte da dugmad lifta redovno dezinfikuju saradnici domaćinstva
- Sačuvajte pod i ostale površine liftova kojima se može dodirnuti sanitarno
- Ugradite dozere za dezinfekciju ruku u liftove

#### 1.2. Toaleti

- Više puta u toku dana (minimalno na svakih **30 minuta** rada), sprovesti **čišćenje i dezinfekciju** sanitarnih prostorija, podova i svih površina sa kojima se dolazi u kontakt.
- Sredstva koja se koriste za čišćenje sanitarija u toaletu su abrazivni cif, i klif - (abrazivni cif za čišćenje WC šolja i lavaboa i klif za kamenac) i multi el 10 – žuti za podne pločice. Prilikom ribanja podnih pločica koristimo kolica za ribanje (nikako rukom cediti krpu).
- Kada se vrši dezinfekcija alkoholom ili sredstvom na bazi alkohola treba izbegavati korišćenje krpe za brisanje posle toga gde god je moguće (osim na mestima kao što su dugmići u liftu, daljinskom, materijalima koji ne trpe alkohol). Znači, prvo se očisti sredstvima pa se dezinfikuje.

## NAPOMENE

- Ispred ulaznih vrata u sanitarne prostorije postaviti dozer sa dezinfekcionim sredstvom.
- Kontrolisati: ulazak posetilaca u sanitarne prostorije - ulazak dozvoljen samo po jednoj osobi. Prilikom ulaska, osoba mora imati masku. Dezinfekciju ruku gost mora da uradi i na ulasku i na izlasku iz toaleta.
- U sanitarnim prostorijama moraju biti na raspolaganju tečni sapun, topla voda i jednokratni papirni ubrusi za ruke ili aparat za sušenje ruku, kao i dozer sa dezinfekcionim sredstvom za ruke na bazi 70% alkohola.

### 1.3. Ostale zajedničke prostorije

- Treba obratiti posebnu pažnju kada je u pitanju čišćenje i dezinfekcija u zajedničkim oblastima (sale, hodnici, liftovi, itd.) kao opšte preventivne mere tokom cele COVID-19 epidemije. Treba obratiti posebnu pažnju na predmete koji se često dodiruju kao što su regulatori, vrata lifta, ručni tasteri, prekidači, itd. Hodnike, lift i pod, kao i sale koje se koriste datog dana brisati na sat vremena dezinfekcionim sredstvom.
- Pojačati higijenske mere u celom objektu. Pranje obavljati sredstvima koja se redovno koriste uz češću primenu mera dezinfekcije prostora, površina i predmeta, posebno onih koji se često dodiruju (kvake, pultovi, ručke ormarića, sudopere, stolovi, stolice, prekidači za svetlo, slavine, ključevi i sl.). Povremeno obaviti i dezinfekciju pristupnih prilaza objektu. Sto i stolice nakon odlaska gosta obavezno dezinfikovati.
- Jednom dnevno dezinfikovati sve ormariće personala, one otključane i unutra

## NAPOMENE

- Pri korišćenju **dezinfekcionih sredstava** voditi računa o pravilnoj primeni u skladu sa **uputstvom proizvođača** vezano za namenu, koncentraciju, način primene i neophodno kontaktno vreme. Strogo voditi računa da dezinfekciono sredstvo **ne dođe u kontakt sa hranom**.
- Obezbediti obeležena mesta za higijensko odlaganje otpada upotrebljenih maski, rukavica i drugog otpada, u objektu i bašti, na sledećim lokacijama: Ispred hotela, ispred recepcije, ispred svakog šanka, ispred svakog toaleta za goste i zaposlene, na ekonomskom ulazu, na sportskim terenima, proveriti da li još negde.. U kanti mora da bude kesa, a kanta sa pedalom za nožno otvaranje. Otpad se sakuplja u odgovarajuće kese koje se dalje tretiraju u skladu sa procedurom za upravljanje uz propisane mere zaštite.

- Kесе za smeće iz kanti za higijensko odlaganje otpada upotrebljenih maski, rukavica i drugog otpada, menjaju se isključivo uz korišćenje maski i rukavica. Pre promene kese, kanta se prvo isprska spolja dezinfekcionim sredstvom, pa se tek onda otvori nogom. Kada se izvadi iz kante, zaveže sena vrhu i baca se direktno u veliku kesu za smeće, koja se odmah po završetku promene kesa odlaže u kontejner za smeće.
- Postaviti dozere za gel za dezinfekciju ispred svih toaleta, za zaposlene i goste, na svim ulazima u objekat, na recepciji i svim barovima, u kancelarijama svih šefova
- Kontrolisati ispravnost i dopunjavati dezinfekciona sredstva postavljena za goste i zaposlene
- Dopunjavati dezo-barijere u dogovoru sa šefom
- Redovno provetravanje prostora za zaposlene i goste.

## 2. Održavanje higijene soba

### **Generalno sređivanje:**

Napomena - Menja se sistem rada za određene usluge.

- U sobe postavljati plastificirane informacije da osvežavanje sobe domaćinstvo radi na zahtev gosta, tako što će okačiti znak MOLIMO SREDITE SOBU NA KVAKU SA SPOLJNE STRANE VRATA, zbog smanjenja opasnosti od zaraze. Sređivanje se vrši u terminu od 10h do 12h.
- Sobaricama treba da bude određene iste sobe za rad
- Zadužiti sobarice sa onoliko krpa koliko ima soba za čišćenje taj dan, tako da menja krpu za svaku sobu.
- Na zahtev gosta Mini bar
- Na zahtev gosta dodatni pokrivač ili jastuk
- Daljinski se pakuje u kesu radi lakše dezinfekcije

### **Sredstva koja se koriste za sređivanje soba:**

U kupatilu Cif u spreju i abrazivni Cif, Klif za kamenac ,deterdžent za pranje čaša, sredstva za prašinu plavi Mer, i sredstvo za laminat Maxx Magic 2(Eko lab), za dezinfekciju alkohol 70% i sredstva na bazi alkohola. Kada se vrši dezinfekcija alkoholom ili sredstvom na bazi alkohola treba izbegavati korišćenje krpe za brisanje posle toga gde god je moguće (osim

na mestima kao što su dugmići u liftu, daljinskom, materijalima koji ne trpe alkohol). Znači, prvo se očisti sredstvima pa se dezinfikuje.

#### **Procedura:**

- Dezinfikovati ruke (rukavice) gelom pre ulaska u svaku sobu, kao i pri svakom povratku u istu sobu koja se radi (po izbacivanju smeća i iznošenja prljave posteljine), kao o posle izlaska iz svake sobe
- Spremiti kesu za smeće namenjenu za otpad iz kanti, kao i vreće za prljav veš.
- Pri ulaska u sobu dezinfikovati bravu na ulaznim vratima, alkoholom ili sredstvom na bazi alkohola, sa spoljne i unutrašnje strane, kante za smeće, isprskati ručicu prozora i otvoriti prozor da se provetri.
- Staviti rukavice za čišćenje kupatila.
- Odnosimo prljave peškire u vreće za prljav veš.
- Isprazniti kantu za smeće u kupatilu i sobi (sa sve kesom). Otpad baci direktno a kesu namenjenu za isti. Dezinfikovati ruke po prethodnom uputstvu, pa namestiti ciste kese
- Operemo čaše (koristimo poseban sunđer za njih) ispoliramo i stavimo u dezinfekcione kese.
- Sredstvom za sanitariju isprskamo WC šolju, tuš kabinu, očistimo lavabo oribamo sunđerom sve nakvašene površine I onda istuširamo kupatilo toplom vodom pa ostavimo da se prosuši.
- Kad se malo prosuši ispoliramo sve površine u kupatilu.
- Operemo ruke sa rukavicama, dezinfikujemo ih.
- Dezinfikujemo površine u kupatilu sa alkoholom ili sredstvom na bazi alkohola
- Skinemo rukavice za kupatilo i odložimo ispred sobe, na radna kolica. Dezinfikujemo ruke pa stavimo higijenske rukavice.
- Skidamo posteljinu I odložimo je u vreće za prljav veš.
- Izvuci sve noćne stočice na sredinu sobe, povući krevete očistiti iza njih lajsne i preribati pod.
- Usisavamo sobu.
- Uzglavlje i stolice očistiti sa sredstvom za prašinu (mer - plavi). Posle čišćenja dezinfikovati.
- Iz noćnih stočića izvuci fioke, pa ih prebrisati sa sredstvom za prašinu pa dezinfikovati.
- Fioke izvuci i očistiti pa dezinfikovati.
- Frižider oribati sunđerom i cifom pa dezinfikovati.
- Očistiti radijatore i cevi od radijatora.

- Pomeriti radni sto i pult i očistiti podne lajsne, preribati pod iza stola, obrisati prašinu i vratiti sto i pult na mesto. Dezinfikovati radni sto.
- Proveriti da li su sva dokumenta i daljinski sa adekvatnom folijskom zaštitom. Ukoliko jesu obrisati i dezinfikovati je. Ukoliko nisu, dokumenta baciti i prijaviti da se formiraju nova, a daljinski dezinfikovati pa dati majstorima da ih upakuju adekvatno.
- Brišemo prašinu sa svih površina u sobi (noćni stočić, tv, zidne lampe, lampe nad krevetom, ogledalo, slike, utičnice iznad stola ,kao i sve prekidače, obrisati ulazna vrata sa spoljne i unutrašnje strane, kao i štok od vrata).
- Namestimo na krevete čistu posteljinu, dodamo peškire u kupatila i hotelsku kozmetiku.
- Zatvorimo prozor i mopom sa dezinfekcionim sredstvom prođemo pod.
- Na kraju rada, sve krpe za rad za višekratnu upotrebu odlažemo u vreću namenjenu za tu upotrebu i odnosimo u vešeraj na pranje.

## 2.1. Osvežavanje soba

### Sredstva za svakodnevno čišćenje soba

- Sredstvo za svakodnevno čišćenje sanitarija Maxx into c-2 (Eko lab), za prašinu plavi Mer, za dezinfekciju alkohol 70% i sredstva na bazi alkohola, za pod maxx-magic-2

Procedura dnevnog čišćenja sobe se ne razlikuje od generalnog čišćenja sobe, osim što kod čišćenja kupatila koristimo sredstvo za svakodnevno čišćenje sanitarija i nameštanje kreveta (bez zamene posteljine.).

Trenutno je u izradi Meni sa QR kodom. To bi značilo da će gost uz pomoć svog telefona i kamere moći se informiše hotelskim uslugama, kao i o meniju. Pre puštanja istog u rad bićete informisani i obučeni za korišćenje istog.

## 2.2. Sobe zaposlenih

- Ukoliko postoje zaposleni kojima je na korišćenje dodeljena soba za prenoćište, zadužiti zaposlene sa sredstvima za održavanje higijene sobe (mop, krpa, sunđer..), kao i sredstvo za dezinfekciju.
- Uputiti ga da mora svakodnevno da vrši dezinfekciju sobe i kupatila, kao i da higijenu sobe održava na izuzetnom nivou.
- Osim pribora za koji je zadužen, ne sme da donosi u sobu drugi hotelski inventar. Ukoliko ima potrebe za dodatnim inventarom ili sredstvima, možete ga zadužiti za ista.
- Odrediti dan za promenu posteljine i informisati zaposlene da tog jutra uvežu svoju posteljinu u čaršav i ostave na početku hodnika za personal. Set sa čistom posteljinom u higijenskim kesama predati zaposlenom.
- Proveru higijene soba, kupatila, frižidera vršiti 1 nedeljno, isti dan kada se menja posteljina. Tada i usisati sobu zaposlenog.

## 3. Rad u vešeraju

Vešeraj je zadužen za higijenu sledeće vrste veša:

- posteljine i peškira,
- uniforma zaposlenih i zaštitnih maski,
- krpe za održavanje higijene
- trakastih krpa za brisanje poda.

Kao radnik vešeraja u obavezi smo da tretiramo sve elemente prljavog veša kao potencijalni izvor zaraze, i izuzetno vodimo računa o:

- zaštititi sebe tokom rada
- načinu tretiranja prljavog veša.

Radni dan delimo na dve vrste posla:

- upravljanje čistim vešom
- upravljanje prljavim vešom

S obzirom na gore navedene elemente plan našeg rada mora da prati i pridržava se sledećeg uputstva:

### **Odrediti pozicije veša i protokol upravljanja**

- Odrediti i obeležiti prostoriju za prljav veš, koja nije ista kao ona gde su mašine za pranje ili čist veš.
- Odrediti i obeležiti prostoriju za čist veš.
- Te dve prostorije moraju biti udaljene jedna od druge.
- U prostoriji za prljav veš, obeležiti gde se odlaže koji veš, u zavisnosti od 4 vrste gore izložene, tako da nemaju kontakt međusobno.
- Na tom mestu postavljamo 2 kante koje punimo sa vodom i dezinfekcionim sredstvom, gde prva služi za odlaganje prljavih krpa za održavanje higijene, a druga za odlaganje prljavih trakastih krpa za brisanje poda.
- Vodu i dezinfekciono sredstvo menjamo po svakom pranju krpa iz kante.
- Sve četiri vrste veša peremo u razdvojenim ciklusima.
- Prljav veš prenosimo u mašinu bez dodirivanja ili spuštanja na putu do mašine.
- Uniforma i zaštitne maske i rukavice se moraju menjati u zavisnosti da li radimo sa čistim ili prljavim vešom.
- Svaki put, prilikom promene uniforme i rukavica, obavezno operemo i sterilizujemo ruke.
- Oprani veš prenosimo u prostoriju za čist veš (u drugoj uniformi) i nastavljamo tretiranje uobičajenim protokolom.
- Prostoriju gde stoji prljav veš dezinfikovati na minimum pola sata, prskajući pumpicom i alkoholnim sredstvom.
- Uniforme se peru na kraju druge smeni i u trećoj smeni. Posle pranja i peglanja ostavljaju se na ofingeru okačene u (prethodno dezinfikovani) ormarić zaposlenog.

## V. PROCEDURE I MERE ZAŠTITA POVERENE SEKTORU OBEZBEĐENJA HOTELA

### 1. Dolazak u hotel

#### Radnici obezbeđenja

Procedura je objašnjena u prvom delu dokumenta koja važi za sve osoblje Hotela „xxxx“, i pored redovnih aktivnosti, posebno obraćamo pažnju na sledeće stavke:

#### Ostalo osoblje hotela

- Radnici obezbeđenja dočekuju osoblje, prate i kontrolišu ispravnost procedure dezinfekcije i zaštite pri dolasku,
- reaguju na neispravnosti sa pravom da osoblje koje krši procedure udalji iz hotela i o tome izvesti nadređene,
- osoblju hotela dodeljuje zaštitnu opremu i po potrebi podseća na pravilno korišćenje iste, i
- pri predaji zaštitne opreme osoblje je dužno da popuni i potpiše evidencioni list koji je dobilo od radnika obezbeđenja.

#### Gosti hotela

- Po početku smene informišemo se o broju dolazaka i broju gostiju u hotelu, kao i broj zaposlenih koji koristi sobe za smeštaj u objektu,
- goste dočekujemo pre ulasku u hotel ne ugrožavajući dozvoljenu distancu između gosta i osoblja hotela,
- gostima dajemo zaštitnu opremu ukoliko nemaju i informišemo gde mogu da nabave dodatnu opremu,
- obavezno merimo temperaturu gostiju,
- informišemo goste o merama zaštite i upućujemo na pozicije za dezinfekciju, i
- ukoliko gost ima prateći prtljag, prtljag se dodatno dezinfikuje, a ukoliko prtljag ima točkiće on mora da prođe i kroz dezo-barijeru.

### 2. Nadzor

Primarni cilj obezbeđenje hotela XXXXXX je zaštita imovine, lica i poslovanja. Uzimajući u obzir specifičnost situacije i bezbednosne rizike kojima su, kako osoblje tako i gosti izloženi, obezbeđenje hotela „XXXXXXXX“ se određuje kao osoba odgovorna za nadzor, i to podrazumeva da:



- Pratimo ispravno primenjivanje svih donešenih procedura kod osoblja i gostiju,
- ukoliko primetimo nedostatak u planu, u dogovoru sa nadređenim dopunjavamo procedure,
- proveravamo da li su sve istaknute informacije na vidnim mestima i da li su ispravno okačeni,
- proveriti ispravnost aparata za dezinfekciju i dopuniti sredstva po potrebi, i
- posebnu pažnju obratiti na higijenu, vidnoj prljavštini, potencijalnim izvorima prljavštine, kao i kontroli ispravnosti i potrebi za pražnjenjem pepeljara i kanti za otpad.

### 3. Aktivnosti u hotelu

Pre puštanja objekta u rad potrebno je detaljno proveriti vodovodni sistem, kao i ispustiti vodu iz cevi kroz sve slavine u hotelu dok voda ne poprimi svoje uobičajene osobine zbog dugog nekorišćenja iste. U slučaju da je voda izmenjenih karakteristika nakon detaljnog ispiranja, potrebno je obratiti se korisničkom centru JKP „Javnom komunalnom preduzeću XXXXX“ ili Zavodu za javno zdravlje.

- Dužnost svakog radnika je da kontroliše i ukaže na nepravilnosti pri radu i nepoštovanju procedura.
- Prilikom redovnih aktivnosti obilaska objekta, posebnu pažnju obratiti na higijenu, vidnu prljavštinu, potencijalne izvore prljavštine, kao i kontrola ispravnosti i potrebi za pražnjenjem piksli i kanti za otpad.
- Svakodnevna dezinfekcija alata i sredstava koja se koriste u radu.
- Pri intervencijama i otklanjanju kvarova obavezna dezinfekcija radnog prostora pre i posle intervencije gde se kvar desio poštujući sve donete mere zaštite na radu.
- Alat koji se upotrebi prilikom intervencije, obavezno se dezinfikuje pre vraćanja na mesto odakle je i prvobitno uzet.

Prilikom intervencije u sobama gostiju:

- Obavezna je dezinfekcija ruku, kvaka i površine na kojima se ta intervencija vrši,
- dezinfikuje se površina rada u skladu sa površinom na kojoj se vrši sanacija, i pre i posle intervencije,
- dezinfekcija se radi i pri svakom izlasku i povratku iz sobe,
- izbegava se svaki fizički kontakt sa svim objektima u sobi koji nisu deo intervencije, i

- posle završene intervencije obaveštava se sobarica da izvrši dnevno čišćenje sobe sa dezinfekcijom.
- Prilikom pružanja pomoći ostalim sektorima, ili učestvovanju u fizičkim radovima, obavezno promeniti uniformu.
- Redovna provetranja radnih prostorija kao i dezinfekcija istih – minimum na 1h (jedan sat).
- prilikom pružanja pomoći ostalim sektorima, ili učestvovanju u fizičkim radovima, obavezno promeniti uniformu,
- redovna provetranja radnih prostorija kao i dezinfekcija istih – minimum na 1h (jedan sat), i
- u noćnoj smeni detaljno prskanje, dezinfikovanje, podova svih javnih površina u hotelu, vrata i kvake, sa leđnom pumpom za prskanje i sredstvom za dezinfekciju na bazi 70% alkohola.

#### 4. Aktivnosti u hotelu

##### **Prevoz službenim vozilima**

- Maksimalni broj putnika 2 (dva) – Vozač + putnik,
- raspored sedenja – putnik se vozi na zadnjem sedištu na suprotnoj strani od vozača,
- pre ulaska u vozilo obavezna dezinfekcija obuće i ruku,
- obavezna zaštitna oprema u vozilu – rukavice i maska,
- razgovor u vozilu svesti na minimum,
- pri izlasku iz vozila – obavezna dezinfekcija površina i kvaka vozila,
- obavezno pranje i dezinfekcija kompletnog auta na svaka 3 (tri) dana,
- izlazak ulazak u hotel,
- prilikom svakog izlaska i ulaska u hotel obavezno korišćenje dezo-barijere na propisan način i sredstva za dezinfekciju ruku, i
- u noćnoj smeni detaljno prskanje prilaza hotela, sa leđnom pumpom za prskanje i sredstvom za dezinfekciju na bazi 70% alkohola.

## VI. SEKTOR NABAVKE – PROTOKOL U RADU SA ROBOM

---

### 1. Higijena

Uraditi generalno čišćenje magacina po protokolu za otvaranje i nakon toga izvršiti dezinfekciju.

- Radne površine se dezinfikuju sa pumpicom i sredstvom za dezinfekciju,
- podne površine, vrata i sl. pumpom, ručnom leđenom, napunjeno sredstvom za dezinfekciju na bazi 70% alkohola dezinfikuju prskanjem.

Higijena prostora, hrane, uniforme i nas samih održavati po procedurama i uputstvima HACCAP standarda, kao i sa preporučenim sredstvima za dezinfekciju na bazi 70% alkohola u trenutnoj situaciji.

Na početku i na kraju smene sprovoditi dezinfekciju prostora za ulaz namernica i robe, kao i posle svakog unosa robe u magacin, pa i posle boravka u magacinu zaposlenih iz drugih sektora.

### 2. Prijem i rukovođenje hranom

Vozači koji dostavljaju namirnice ne bi trebalo da napuštaju vozila tokom isporuke. Vozači treba da budu snabdeveni sa dezinfekcionim sredstvima zasnovanim na alkoholu 70%, i papirnim maramicama. Vozači treba da koriste dezinficijens pre nego što predaju dokumente o isporuci. Ukoliko nemaju dezinfekciono sredstvo naša je obaveza da dezinfikujemo dokumente o isporuci pre prijema. Ukoliko vozač radi isporuku neophodno je da pri izlasku iz dostavnog vozila prođe osnovnu dezinfekciju /obuće i ruku/ sredstvima na bazi alkohola.

Za transport i skladištenje unutar objekta, pripremiti PVC kutije, paletar/kolica, tako što se operu i dezinfikuju sa alkoholom.

Robu koji smo primili, istovaramo ispred kombija, na rasprostretu providnu foliju. Tom prilikom obavezno korišćenje maske i jednokratnih zaštitnih rukavica. Robu sa ambalažom dezinfikovati sa dezinfekcionim sredstvom na bazi alkohola, zatim izvaditi iz transportnog pakovanja i prebaciti u našu PVC ambalažu. Transportno pakovanje odmah odložiti u đubre. Robu u PVC ambalaži prebaciti na paletar/kolica i pravilno skladištiti.

#### Dodatne informacije za rad

- Na početku smene dezinfikovati sto za rad. Isti proces ponavljati učestalo u toku dana,
- prati i dezinfikovati ruke u skladu sa navedenim preporukama u prvom delu dokumenta, a obavezno isti proces ponavljati prilikom svake isporuke robe ili obavljanja distribucije robe drugim sektorima u hotelu, kao i bilo kog drugog vida manevrisanja robom u magacinu,
- uniforma na početku smene, treba da bude čista i uredna. Ukoliko dođe do prljanja ili slično, obavezno je presvući,
- uniforma za prijem robe ne sme biti ista kao ona za rad u magacinu,
- očistiti i dezinfikovati alat za prijem i distribuciju robe posle svake upotrebe,
- trebovati za svoj sektor sredstvo za dezinfekciju ruku koje će biti postavljeno na ulazna vrata magacina, i
- pri svakom povratku u magacina obavezno je dezinfikovati ruke.

## VII. HOTELSKI BAZENI I OPREMA ZA KUPANJE

---

### 1. Preventivne mere

Pre otvaranja, bazeni će proći procedure obrade vodenih sistema koji će uključivati sistem filtracije i dezinfekcije i sistem upravljanja. Bazanima se može upravljati sve dok postoji dovoljna upotreba hlora i kontroliše se broj kupača, a posebna pažnja i u skladu sa uputstvima Ministarstva zdravlja.

Otvaranje bazena biće podložno propisima. U slučaju sukoba između ovih odredbi i odredbi navedenih u propisima, prevladavaju odredbe propisa.

#### Principi rada bazena u hotelima

- Registracija i kontrola gosta koji ulazi u bazen i distribucija ličnih peškira
- Član hotelskog osoblja odgovoran je da ograniči ulaz gostiju na sledeći način:

##### Bazen koji se koristi samo za plivanje

Na plivačkoj stazi neće biti dozvoljeno više od dva plivača.

##### Bazen koji se koristi i za zadovoljstvo

preporučuje se da jedan gost boravi na svakih 6 kvadratnih metara u celoj površini bazena.

Alternativno, bazen se može podeliti u "kapsule" pomoću pregrada, tako da će ukupni broj kupača u bazenu biti veći od odnosa jednog gosta na 6 kvadratnih metara.

Treba pojasniti da se područje bazena može podeliti na dva dela, tako da se jedan deo bazena koristi za plivanje, a drugi deo za zadovoljstvo, pod gore navedenim uslovima u ovom odeljku.

- Gost će biti registrovan prema broju sobe u kojoj svaki gost boravi. (Pod uslovom odobrenja Ministarstva pravde).
- Svaki gost će dobiti lični peškir. Peškiri će biti samo za ličnu upotrebu. Peškiri se ne mogu prebacivati s jednog na drugog gosta i zabranjeno je dolazak do bazena drugim peškirom.
- Kada gost napusti područje bazena, lični peškir biće smešten u namensku kolica koja će se često čistiti.

## Proširenje sati aktivnosti bazena

- Radno vreme bazena će se proširiti, a preporučuje se da bazeni budu otvoreni najmanje od 7 do 19 sati da bi se smanjio broj gostiju koji borave u bazenu u bilo kojem trenutku.
- Spasioci i osoblje biće na bazenu tokom svih operativnih sati kako bi nadgledali broj gostiju.
- Povećana dezinfekcija i čišćenje u kompleksu bazena i vode.
- Štandovi za dezinfekciju i Alko-Gel biće postavljeni na ulazu u bazen.
- Svi koji borave u bazenu biće obavezni da nose maske, osim onih koji plivaju u vodi.

## 2. Ograničavanje broja kupaca koji plivaju u vodi

Broj ljudi koji plivaju u vodi je gore naveden. Ulazak u vodu u bazenu može biti moguć samo sa dve određene lokacije oko bazena (korišćenjem merdevina koje se spuštaju u vodu).

### Signalizacija na ulazu i u bazenskom kompleksu

Na ulazu u bazen biće postavljen znak koji će sadržavati objašnjenja za kupce. Znak treba da sadrži sledeći sadržaj:

- Svi gosti moraju da nose masku.
- Gosti se moraju držati na udaljenosti između kreveta za sunčanje i stolica tako da mesta za sedenje u kompleksu otvorenog bazena održavaju najmanje 2 metra između gostiju, isključujući nuklearnu porodicu i parove, kojima će biti dozvoljeno da sede zajedno bez ikakve udaljenosti među njima.
- Strogo je zabranjeno da se vodene igre održavaju u bazenu i u vodi. Kuglice, dušeci i naduvavanja u vodu nije dozvoljeno.
- Zabranjeno je unositi bilo kakve namirnice u bazenu, osim hladnih pića.
- Lični peškir se ne može preneti od jednog gosta do drugog.
- Ograničavanje igranja pored bazena i u vodi - osoblje hotela će se pobrinuti da se na bazenu ne unose predmeti za igru ili madraci.

### Jedenje i piće u bazenu

- Svi objekti za piće i hladnjake vode u bazenu biće zatvoreni.
- Moguće je kupiti samo napitke i hranu upakovanu.
- Gostima će biti dozvoljeno da dođu do bazena sa upakovanom hranom.

### 3. Zdravstveni blok

- Spa centrima će biti omogućeno da rade u skladu sa odredbama propisa o nemedicinskim fizikalnim tretmanima, uključujući i lekove alternativnim lekovima.
- Preporučuje se da gost popuni poseban zdravstveni upitnik za proveru temperature i drugih simptoma relevantnih za Koronu. Pored toga, telesna temperatura će se meriti na početku lečenja.
- Čekaonice treba da budu prostrane, a vreme dolaska pacijenta treba nadgledati.
- Terapeuti i osoblje koristiće masku i ogrtač / pregaču za jednokratnu upotrebu. Ruke će se često dezinfikovati pre, tokom i nakon tretmana.
- Za vreme lečenja, terapeut koristi rukavice, u skladu sa propisima, i menja ih između svakog klijenta.
- Prostor za tretman treba pažljivo očistiti i dezinfikovati, uključujući krevete za tretman, između tretmana i na početku i na kraju svakog radnog dana. Pored toga, svi predmeti koji se koriste za tretman biće pravilno oprani u mašini za pranje veša, a otpad i smeće će se često odlagati.
- Terapeut takođe koristi masku za oči pored maske.
- Alat za jednokratnu upotrebu dezinfikuje se pomoću sterilizatora između tretmana, kao što je uobičajeno.
- Upotreba suve opreme za saunu je dozvoljena.
- Upotreba đakuzija i mokre saune nije dozvoljena.

Odgovorno lice kompanije/objekta

---

## Reference

---

1. Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 ([https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125)).
2. Water, sanitation, hygiene and waste management for COVID-19: Interim guidance. <https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19>.
3. Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>).
4. Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 ([https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19))).
5. Institut za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović Batut" Preporuke za hotele. <http://www.batut.org.rs/download/aktuelno/Ciscenje%20prostora.pdf>
6. Institut za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović Batut" Preporuke za bazene i spa centre.
7. ECDC. Heating, ventilation and air-conditioning systems in the context of COVID-19. 22 June 2020. <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Ventilation-in-the-context-of-COVID-19.pdf>
8. Vincent Chi-Chung Cheng, Shuk-Ching Wong, Vivien Wai-Man Chuang, Simon Yung-Chun So, Jonathan Hon-Kwan Chen, Siddharth Sridhar, Kelvin Kai-Wang To, Jasper Fuk-Woo Chan, Ivan Fan-Ngai Hung, Pak-Leung Ho, Kwok-Yung Yuen. The role of community-wide wearing of face mask for control of coronavirus disease 2019 (COVID-19) epidemic due to SARS-CoV-2. *J Infect*. 2020 Jul;81(1):107-114. doi: 10.1016/j.jinf.2020.04.024. Epub 2020 Apr 23.
9. COVID-19 Emergency Response Key Places Protection and Disinfection Technology Team, Chinese Center for Disease Control and Prevention. Technologies and requirements of protection and disinfection in key places during COVID-19 outbreak. *Zhonghua Yu Fang Yi Xue Za Zhi*. 2020 Apr 6;54(4):340-341. doi: 10.3760/cma.j.cn112150-20200217-00131.
10. G Correia, L Rodrigues, M Gameiro da Silva, T Gonçalves. Airborne route and bad use of ventilation systems as non-negligible factors in SARS-CoV-2 transmission. *Med Hypotheses*. 2020 Aug;141:109781. doi: 10.1016/j.mehy.2020.109781. Epub 2020 Apr 25.
11. Andreas Hoefler, Despina Pampaka, Eva Rivas Wagner, Araceli Alemán Herrera, Eduardo García-Ramos Alonso, Noemí López-Perea, Rosa Cano Portero, Laura Herrera-León, Silvia Herrera-León, Domingo Núñez Gallo. Management of a COVID-19 outbreak in a hotel in Tenerife, Spain. *Case Reports Int J Infect Dis*. 2020 Jul;96:384-386. doi: 10.1016/j.ijid.2020.05.047. Epub 2020 May 17.
12. COVID-19 Emergency Response Key Places Protection and Disinfection Technology Team, Chinese Center for Disease Control and Prevention. Health protection guideline of hotels reconstructed as isolation places for close contacts during COVID-19 outbreak. *Guideline Zhonghua Yu Fang Yi Xue Za Zhi*. 2020 Apr 6;54(4):351-353. doi: 10.3760/cma.j.cn112150-20200217-00124.
13. European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC). Risk assessment: Outbreak of acute respiratory syndrome associated with a novel coronavirus, Wuhan, China; first update 2020 [updated 22 January 2020]. Available from: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/risk-assessment-outbreak-acute-respiratory-syndrome-associated-novel-coronavirus>.
14. European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC). Facts about severe acute respiratory syndrome (SARS) Stockholm 2018 [14 January 2020]. Available from: <https://www.ecdc.europa.eu/en/severe-acute-respiratory-syndrome/facts>.