

## **Członkowie grupy roboczej ds. bezpieczeństwa „Bezpieczna Gościnność Usługowa”**

### **Dokument przygotował hotelarski zespół ekspercki w składzie:**

**Aleksandra Latek-Mastalerz** - Dyrektor Hotelu „Pałac i Folwark Łochów” (grupa ARCHE);

**Marek Łuczyński** - Prezes Zarządu Polskiej Izby Hotelarzy;

**Tomasz Kaleta** – Prezes Zarządu Malinowych Hotelu;

**Sebastian Hikała-Dobrzański** - niezależny konsultant ds. inwestycji hoteli i restauracji. Ekspert do spraw bezpieczeństwa i higieny w obiektach;

**Adam Latek** - niezależny konsultant hotelarski, działacz naukowy, wykładowca na uczelni wyższej VISTULA na kierunku: Hotelarstwo, ekspert ds. zarządzania kryzysowego w hotelarstwie.

**Karol Wagner** - członek Zarządu Tatrzańskiej Izby Gospodarczej.

**Zbigniew Kowalski** - Prezes Polskiej Akademii Gościnności, członek Zarządu Polskiej Izby Hotelarzy, Delegat Polski Europejskiej Rady ds. Gastronomii, Winiarstwa i Turystyki z nominacji Fundacji Europejskiej.

**Krzysztof Kowalski** - Inspektor Ochrony Danych Osobowych, członek Polskiej Izby Hotelarzy;

**Michał Borychowski** - Prezes Polskiego Stowarzyszenia Wynajmu Krótkoterminowego;

**Grzegorz Sokoliński** - Przewodniczący Lokalnej Organizacji Turystycznej w Szklarskiej Porębie, były Burmistrz Szklarskiej Poręby;

**Zbigniew Kubiela** – Wiceprzewodniczący Lokalnej Organizacji Turystycznej w Szklarskiej Porębie, niezależny konsultant hotelarski.

### **Dokument został poddany analizie medycznej przez:**

**Doktora Pawła Grzesiowskiego** - lekarza pediatrę, immunologa, doktora nauk medycznych, nauczyciela akademickiego w Centrum Medycznym Kształcenia Podyplomowego.

**Doktora Jacka Tulimowskiego** – lekarz ginekolog, wieloletni członek kapituły „Hotel Przyjazny Rodzinie”.

# „Bezpieczna Gościnność Usługowa”

## *Procedury sanitarne dla branży hotelarskiej*

Wypracowane w oparciu o dotychczasowe wytyczne Głównego Inspektora Sanitarnego przez zespół ekspertów złożony z: przedstawicieli Samorządów Gmin Górskich, właścicieli i dyrektorów hoteli, ekspertów medycznych, przy współpracy Polskiej Izby Hotelarzy.

Celem niniejszego opracowania jest uaktualnienie obowiązujących zasad bezpieczeństwa funkcjonowania branży hotelowej na potrzeby umożliwienia przyjmowania gości, nie tylko w podróży służbowej, w okresie postulowanego wydłużenia okresu ferii zimowych w 2021 roku do 10 tygodni.

### § 1. OBIEKT / GOŚCIE

1. W obiektach posiadających powyżej 10 jednostek noclegowych lub u operatorów obsługujących powyżej 10 jednostek noclegowych w lokalizacjach rozproszonych należy wyznaczyć koordynatora ds. przestrzegania reżimu sanitarnego (minimum jedna osoba wyznaczona w przedsiębiorstwie).
2. Przed meldunkiem gości przeprowadzona zostanie ocena zdrowia w oparciu o „Ankiety Kwalifikacyjną” (zał.1), której wzór ma być dostępny turystom w wersji „online” przed przyjazdem do obiektu. Gość musi mieć zapewnioną możliwość wcześniejszego zapoznania się z obowiązującymi procedurami sanitarnymi w obiekcie, w którym zamierza nocować. W przypadku braku kwalifikacji na podstawie wyników ankiety obiekt ma prawo odmówić zakwaterowania.
3. Na terenie Hotelu mogą przebywać tylko zameldowani goście hotelowi oraz obsługa obiektu.
4. Na terenie obiektu proponujemy mierzenie temperatury. W przypadku podwyższonej temperaturze powyżej 38 st. C istnieje możliwość odmowy zakwaterowania; Dodatkowo termometr dostępny w recepcji dla gości chcących kontrolnie przeprowadzić mierzenie temperatury w trakcie pobytu. Obowiązek nie dotyczy obiektów bezkontaktowej obsługi gości.
5. Umieszczenie na terenie hotelu/obektu/pensjonatu dozowników z płynem do dezynfekcji rąk dostępnych dla gości, a w szczególności przy wejściach na teren obiektu, w obszarze recepcji, przy wejściu do wind, punktów gastronomicznych oraz toaletach.
6. Rekomenduje się możliwość zakupu lub udostępniania bezpłatnych maseczek ochronnych na terenie obiektu.
7. Wywieszenie w pomieszczeniach sanitarnohigienicznych instrukcji dot. mycia rąk, zdejmowania i zakładania rękawiczek, zdejmowania i nakładania maseczki, a przy dozownikach z płynem do dezynfekcji –prawidłowej dezynfekcji rąk.
8. Zapewnienie sprzętu i środków oraz monitorowanie codziennych prac porządkowych realizowanych według przygotowanego i zatwierzonego planu higieny, ze szczególnym uwzględnieniem dezynfekowania powierzchni dotykowych - poręczy, klamek, włączników światła, uchwytów, poręczy krzeseł i powierzchni płaskich, w tym blatów w pomieszczeniach pracy i w pomieszczeniach do spożywania posiłków. W pomieszczeniach należy przestrzegać wymaganego dystansu przestrzennego między personelem a gośćmi (minimum 1,5 metra).
9. Wyznaczenie w recepcji stanowisk do obsługi gości. Przy jednym stanowisku może znajdować się jedna osoba/rodzina, w obiektach powyżej 10 jednostek noclegowych w miarę możliwości ruch odbywa się jednokierunkowo w ramach wyznaczonych szlaków komunikacyjnych.
10. W holu recepcyjnym wyznaczenie, co 1,5 m miejsca dla osób oczekujących.
11. Przed wejściem do hotelu/recepcji infografika DDM (Dystans, Dezynfekcja, Maseczka).

12. Na kontuarach recepcyjnych instalacja przezroczystych barier w postaci szyby/plexi. Dodatkowo pracownicy recepcji obsługujący gości - obligatoryjnie w maseczkach.
13. Blat recepcyjny, terminale płatnicze, karty klucze, długopisy, telefony dezynfekowane regularnie.
14. W ramach zaplecza recepcji przygotowane pojemniki na długopisy/karty/klucze zdezynfekowane i niezdezynfekowane. Po każdym zapełnieniu się pojemnika dezynfekcja długopisów używanych przez gości.
15. Ograniczenie do minimum przebywania w recepcji podczas załatwiania niezbędnych spraw. W razie możliwości kontakt telefoniczny, mailowy lub przez komunikatory społecznościowe.
16. Zachęcanie gości do rozliczeń bezgotówkowych. Rekomendowana dezynfekcja terminala lub zabezpieczenie terminala regularnie wymienianą folią.
17. W windach może przebywać jednorazowo maksimum 50% dopuszczalnej liczby osób wg wymogów technicznych windy. Obowiązuje bezwzględny nakaz noszenia maseczek w windzie.
18. Możliwość użytkowania sal konferencyjnych na zasadach opisanych aktualnymi przepisami prawa (zachowanie dystansu społecznego wynoszącego minimum 1,5 m odległości osoby od osoby).
19. Bieżące dezynfekowanie w odstępach kilkugodzinnych ogólnych toalet, wind, blatu recepcyjnego (po każdym gościu), klamek, poręczy, uchwytów, telefonów, klawiatury komputerów, urządzeń w pomieszczeniach socjalnych oraz innych często dotykanych powierzchni.
20. Stosowanie precyzyjnych, profesjonalnych dozowników ze środkami myjącymi.
21. Sprząatanie pokoi, oraz wymiany bielizny pościelowej powinno się odbywać jedynie na życzenie klienta.
22. Po każdym kliencie zaleca się gruntowne wywietrzenie pomieszczenia oraz rutynowe sprzątnięcie pokoju i dezynfekcję wszystkich powierzchni dotykowych (w tym oparcia krzesel), sprzętu (np. piloty TV) i łazienki. Po sprzątnięciu pomieszczenia – istnieje możliwość zastosowania ozonowania/zamgławiania/dekontaminacji z użyciem innych dedykowanych technologii.
23. Pokój można ponownie wynająć po zakończeniu dezynfekcji w okresie zgodnym z instrukcją urządzenia służącego do dekontaminacji, albo zaleceń producenta zastosowanych technologii lub w wypadku braku zastosowania takich metod, udostępnienie pokoju gościom wyznacza tylko czas zmiany doby hotelowej niezbędny do sprzątnięcia, wymiany pościeli i gruntownego przewietrzenia.
24. Personel sprzątający powinien być wyposażony w środki ochrony osobistej i przestrzegać używania jednorazowej maseczki, rękawiczek, a w razie potrzeby jednorazowego fartucha z długim rękawem. Pościel i ręczniki należy prać w temp. min 60<sup>o</sup> C z dodatkiem detergentu.
25. Możliwość korzystania z suszarek nadmuchowych oraz suszarek do włosów w łazienkach pokojowych po spełnieniu następujących warunków:
26. W miarę możliwości systematyczne wietrzenie wszystkich pomieszczeń hotelu/obiektu/pensjonatu.
27. Goście, na czas pobytu korzystają z usług gastronomicznych. Stolik przypisany jest do pokoju.
28. Posiłki i napoje serwowane są tylko przez personel.
29. Likwidacji podlega tradycyjna karta menu; - możliwość zastąpienia tradycyjnej karty menu na formę jednorazową.
30. Podczas spożywania posiłku w restauracji, jeśli zajdzie taka potrzeba, goście zostaną podzieleni na tury dla ograniczenia ilości osób jednocześnie przebywających w pomieszczeniu i zachowania bezpieczeństwa. Obsługa wyznacza godziny posiłków dla każdego pokoju, w takich grupach, aby uniknąć spotkania się wielu gości hotelowych w jednym czasie w restauracji.

31. Celem ograniczenia zjawiska gromadzenia się gości musi być zapewniony odstęp czasowy między turaми. W trakcie przerwy personel wykonuje pełną dezynfekcję pomieszczeń restauracji.
32. Przy konieczności podawania posiłków na wynos, goście otrzymają przygotowane posiłki do zabrania do pokoi. Personel ma zakaz wchodzenia do pokoju serwując posiłek. Obowiązek pozostania na korytarzu.
33. Obowiązuje zakaz konsumpcji przy barach. Obsługa tylko do stolika lub w formie room service.
34. Dezynfekcji podlegają również sprzęty hotelowe udostępniane gościom (np. rower, kajak, sanki itp.) po każdym użyciu.
35. W związku z zagrożeniem infekcją gości wirusem SARS-Cov-2, hotel/obiekt/pensjonat ma prawo do zawieszenia lub ograniczenia usług, które zwiększyłyby zagrożenie gości oraz personelu hotelu/obiektu/pensjonatu (np. dostarczanie bagaży do pokoi, itp.).
36. W obiektach powyżej 10 jednostek noclegowych wyznaczenie i przygotowanie (m.in. wyposażonego w środki ochrony indywidualnej i płyn dezynfekujący) stałego pomieszczenia lub pokoju (izolatorium), w którym będzie można czasowo odizolować osobę w przypadku stwierdzenia objawów chorobowych.
37. Przygotowanie i umieszczenie w określonym miejscu (łatwy dostęp) niezbędnych numerów telefonów do stacji sanitarno-epidemiologicznej, służb medycznych.
38. Poinformowanie wszystkich gości oraz potencjalnych klientów hotelu/obiektu/pensjonatu o procedurach bezpieczeństwa zastosowanych w związku z chorobą COVID-19 w danym obiekcie.
39. W przypadku nieprzestrzegania regulaminu przez gościa ośrodek ma prawo do wypowiedzenia świadczenia usług.

## **§ 2. STREFA REKREACJI**

1. Strefy spa i fitness w obiektach hotelowych pozostają otwarte dla Gości hotelowych według obowiązujących reżimów sanitarnych.
2. Baseny wewnętrzne pozostają otwarte dla Gości Hotelowych według obowiązujących reżimów sanitarnych.
3. Sauny o temperaturze powyżej 60 stopni czynne dla gości hotelowych według obowiązujących reżimów sanitarnych.
4. Oferta rekreacyjna wyłącznie na zewnątrz obiektu na świeżym powietrzu. Wszystkie usługi rekreacyjne i związane z działalnością podmiotu gospodarczego na otwartej przestrzeni - dozwolone z zachowaniem dystansu społecznego. Dozwolone korzystanie z jacuzzi, bani ruskiej, basenów termalnych zewnętrznych na otwartej powierzchni według obowiązujących reżimów sanitarnych.
5. Pełen zakaz zajęć dla dzieci z animatorem wewnątrz obiektu;
6. Zakaz organizacji jakichkolwiek grupowych animacji (więcej niż 2 osoby) dla Gości wewnątrz obiektu.

### § 3. PROCEDURY ZAPOBIEGAWCZE / PODEJRZENIE ZACHOROWANIA U GOŚCI

1. W przypadku stwierdzenia wyraźnych oznak choroby jak duszności i gorączka gość nie powinien zostać wpuszczony na teren obiektu. W przypadku stwierdzenia duszności lub gorączki gość powinien zostać poinstruowany o jak najszybszym zgłoszeniu się do najbliższego oddziału zakaźnego, celem konsultacji z lekarzem, poprzez udanie się tam transportem własnym lub powiadomienie 999 albo 112.
2. Jeśli gość mieszka w hotelu/ obiekcie/pensjonacie – czasowe odizolowanie go w dedykowanym pomieszczeniu, powiadomienie dyspozytora medycznego o podejrzeniu zakażenia i zgłoszenie incydentu do kierownictwa obiektu, co umożliwi obsłudze ustalenie obszaru, w którym poruszała się i przebywała osoba, przeprowadzenie rutynowego sprzątnięcia, zgodnie z procedurami obiektu oraz zdezynfekowanie powierzchni dotykowych (klamki, poręcze, uchwyty itp.).
3. Ustalenie listy pracowników oraz klientów (jeśli to możliwe) obecnych w tym samym czasie w części/częściach obiektu, w których przebywał klient i zalecenie stosowania się do wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego dostępnych na stronie [www.gov.pl/web/koronawirus/](http://www.gov.pl/web/koronawirus/) oraz [www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl) odnoszących się do osób, które miały kontakt z zakażonym.

### § 4 PRACOWNICY

1. Ustalenie zadań i procesów, które zwykle wymagają ścisłej interakcji i określenie sposobów ich modyfikacji, aby zwiększyć fizyczne odległości między pracownikami i zachować bezpieczeństwo pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (w zakładach pracy minimum 1,5 m).
2. Podzielenie zmian pracy w celu zwiększenia bezpieczeństwa pracowników przebywających w danym momencie na terenie hotelu/obiektu/pensjonatu, stosownie do możliwości.
3. Zmniejszenie liczby pracowników korzystających w tym samym czasie ze wspólnych obszarów np. stołówki pracowniczej, szatni itp. W pomieszczeniach tych zaleca się, aby liczba osób z nich korzystających umożliwiała zachowanie dystansu społecznego min. 1.5 m. Wyposażenie obsługi hotelu/obiektu/pensjonatu w środki ochrony indywidualnej, w tym maski lub dodatkowo przyłbice, rękawiczki oraz środki do dezynfekcji rąk, a także nieprzemakalne fartuchy z długim rękawem, do użycia w razie potrzeby.
4. Zalecenia dla pracowników:
  - Przed rozpoczęciem pracy, tuż po przyjeździe do pracy obowiązkowo należy umyć ręce ciepłą wodą z mydłem według przyjętej procedury.
  - Codzienne mierzenie temperatury oraz ocena stanu zdrowia.
  - W razie najmniejszych wątpliwości, co do stanu zdrowia pracownika obowiązuje nakaz pozostania w domu;
  - Nosić osłonę nosa i ust, ewentualnie dodatkowo przyłbicę oraz rękawice ochronne podczas wykonywania obowiązków.
  - Zachować bezpieczną odległość od rozmówcy i współpracowników (rekomendowane 1,5 metra).
  - Regularnie często i dokładnie myć ręce wodą z mydłem zgodnie z instrukcją znajdującą się przy umywalce i dezynfekować osuszone dłonie środkiem na bazie alkoholu (min. 60%).
  - Starać się nie dotykać dłońmi okolic twarzy, zwłaszcza ust, nosa i oczu.
  - Dołożyć wszelkich starań, aby stanowiska pracy były czyste i higieniczne, w trakcie i po zakończonym dniu pracy. Należy pamiętać o dezynfekcji powierzchni dotykowych jak słuchawka telefonu, klawiatura i myszka, włączniki światła czy biurka.

- Regularnie (kilka razy w ciągu dnia) czyścić powierzchnie wspólne, z którymi stykają się klienci, np. klamki drzwi wejściowych, poręcze, blaty, oparcia krzeseł.
  - Jeżeli istnieje taka możliwość należy unikać dojazdów do pracy środkami komunikacji publicznej. W komunikacji publicznej bezwzględnie stosować się do zaleceń obowiązujących reżimów sanitarnych.
5. Zapewnienie, w miarę możliwości, wietrzenia nieklimatyzowanych pomieszczeń.
  6. Ograniczenie do niezbędnego minimum spotkań i narad wewnętrznych; spotkania powinny być przeprowadzane przy otwartych oknach z zachowaniem rekomendowanych przez służby sanitarne odległości pomiędzy osobami (minimum 1,5 m); preferowany kontakt telefoniczny, mailowy oraz online.
  7. Ograniczenie korzystania przez pracowników z przestrzeni wspólnych, w tym:
    - wprowadzenie różnych godzin przerw,
    - zmniejszenie liczby pracowników korzystających ze wspólnych obszarów w danym czasie (np. przez rozłożenie przerw na posiłki).
  8. Jeśli to możliwe nie angażujemy w bezpośredni kontakt z klientem osób powyżej 60. r.ż. oraz przewlekle chorych.
  9. Obowiązek stosowania przez dostawców hotelu/obiektu/pensjonatu środków ochrony osobistej zgodnie z aktualnymi przepisami prawa.
  10. Przygotowanie procedury postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji podejrzenia zakażenia i skuteczne poinstruowanie pracowników.
  11. Celem ograniczenia kontaktów międzyludzkich zaleca się tam gdzie jest to możliwe, wykorzystywanie do komunikacji m. in. telefonów, poczty elektronicznej itp.

#### **§ 5. PROCEDURY ZAPOBIEGAWCZE / PODEJRZENIE ZACHOROWANIA U OBSŁUGI**

1. Obowiązek zapoznania personelu hotelu/obiektu/pensjonatu odnośnie wprowadzonego protokołu związanego z wirusem COVID 19 (przekazanie najważniejszych wytycznych i obowiązków w tym zakresie).
2. Pracownicy i obsługa hotelu/obiektu/pensjonatu powinni zostać poinstruowani, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów nie powinni przychodzić do pracy, powinni pozostać w domu i skontaktować się telefonicznie ze stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogorszenia się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować, że mogą być zakażeni koronawirusem.
3. Zaleca się bieżące śledzenie informacji Głównego Inspektora Sanitarnego i Ministra Zdrowia, dostępnych na stronach [www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl) lub [www.gov.pl/web/koronawirus](http://www.gov.pl/web/koronawirus), a także obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku wystąpienia u pracownika wykonującego swoje zadania na stanowisku pracy niepokojących objawów sugerujących zakażenie koronawirusem należy niezwłocznie odsunąć go od pracy i odebrać transportem indywidualnym do domu.
5. Pracownik powinien oczekiwać na transport w wyznaczonym pomieszczeniu, w którym jest możliwe czasowe odizolowanie go od innych osób.
6. Zaleca się ustalenie obszaru, w którym poruszał się i przebywał pracownik, przeprowadzenie rutynowego sprzątnięcia, zgodnie z procedurami zakładowymi oraz zdezynfekowanie powierzchni dotykowych (klamki, poręcze, uchwyty itp.).

7. Rekomenduje się stosowanie się do zaleceń państwowego powiatowego inspektora sanitarnego przy ustalaniu, czy należy wdrożyć dodatkowe procedury biorąc pod uwagę zaistniały przypadek.

#### **§ 6. DOSTAWCY**

1. Personel firm współpracujących, przy dostarczaniu towarów i usług obligatoryjnie wyposażony jest w maseczki, ew. dodatkowo przyłbice, rękawiczki jednorazowe i płyn dezynfekujący.
2. Każda ze współpracujących firm składa oświadczenie, iż proces produkcji oraz organizowanie dostaw i usług przebiega pod nadzorem i rygiem sanitarnym, zgodnym z przepisami prawa.
3. W częściach gastronomicznych obowiązują procedury dostaw według HACCP GMP/GHP, w częściach hotelowych należy wyznaczyć strefy komunikacji z dostawcami zewnętrznymi.

## ANKIETA KWALIFIKACYJNA

Imię i Nazwisko .....

PESEL..... Termin pobytu.....

Nr tel. do kontaktu, e-mail.....

**1. Czy w okresie ostatnich 14 dni miał(a) Pan(i) kontakt z osobą, u której potwierdzono zakażenie wirusem SARS CoV-2?**

- Tak  
 Nie

**2. Czy w okresie ostatnich 14 dni miał(a) Pan(i) kontakt z osobą, która przebywała w rejonach transmisji koronawirusa?**

- Tak  
 Nie

**4. Czy Pan(i), Pan(i) dziecko/podopieczny lub ktoś z Państwa domowników jest obecnie objęty nadzorem epidemiologicznym albo kwarantanną?**

- Tak  
 Nie

**5. Czy obecnie występują u Pana(i) lub któregoś z domowników objawy infekcji (gorączka, duszności, wysypka, bóle mięśni, bóle gardła, utrata węchu i smaku, inne, jakie?).**

- Tak  
 Nie

Inne. Proszę podać jakie .....

.....

**6. Czy obecnie lub ostatnich dwóch tygodniach występują, występowały w/w objawy u kogoś z domowników?**

- Tak  
 Nie

### INFORMACJA:

*Oświadczam, że powyższe dane są zgodne z prawdą i zdaje sobie sprawę, że zatajenie istotnych informacji związanych z koronawirusem naraża mnie na odpowiedzialność cywilną (odszkodowawczą), a w przypadku, gdy okaże się, że jestem chory - również na odpowiedzialność karną.*