

# Wytyczne

## dla funkcjonowania hoteli, pensjonatów w trakcie epidemii COVID-19

*Ministerstwo Rozwoju w konsultacji z GIS, 28.04.2020 r.*

### 1. Zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom (obsłudze):

- 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 minimum 2 m. Wyposażenie obsługi hotelu/obiektu/pensjonatu w środki ochrony indywidualnej w tym, maski lub przyłbice, rękawiczki oraz środki do dezynfekcji rąk, a także nieprzemakalne fartuchy z długim rękawem, do użycia w razie potrzeby;
- 4) zalecenia dla pracowników:
  - a) przed rozpoczęciem pracy, tuż po przyjściu do pracy obowiązkowo należy umyć ręce wodą z mydłem,
  - b) nosić osłonę nosa i ust, ewentualnie przyłbicę oraz rękawice ochronne podczas wykonywania obowiązków,
  - c) zachować bezpieczną odległość od rozmówcy i współpracowników (rekomendowane są 2 metry),
  - d) 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%),
  - e) podczas kaszlu i kichania zakryć usta i nos zgiętym łokciem lub chusteczką – jak najszybciej wyrzucić chusteczkę do zamkniętego kosza i umyć ręce,
  - f) starać się nie dotykać dłońmi okolic twarzy, zwłaszcza ust, nosa i oczu,
  - g) dołożyć wszelkich starań, aby stanowiska pracy były czyste i higieniczne, szczególnie po zakończonym dniu pracy. Należy pamiętać o dezynfekcji

powierzchni dotykowych jak słuchawka telefonu, klawiatura i myszka, włączniki światel czy biurka,

- h) regularnie (kilka razy w ciągu dnia) czyścić powierzchnie wspólne, z którymi stykają się klienci, np. klamki drzwi wejściowych, poręcze, blaty, oparcia krzesel,
  - i) unikać dojazdów do pracy środkami komunikacji publicznej, jeżeli istnieje taka możliwość;
- 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 2 m); preferowany kontakt telefoniczny oraz mailowy;
  - 7) ograniczenie korzystania przez pracowników z przestrzeni wspólnych, w tym:
    - a) wprowadzenie różnych godzin przerw,
    - b) zmniejszenie liczby pracowników korzystających ze wspólnych obszarów w danym czasie (np. przez rozłożenie przerw na posiłki);
  - 8) szczególną troskę o pracowników z grup bardziej narażonych na ryzyko epidemiczne – jeśli to możliwe nie angażowanie w bezpośredni kontakt z klientem osób powyżej 60 roku życia 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.

## **2. Zapewnienie bezpieczeństwa w obiekcie:**

- 1) umieszczenie w widocznym miejscu przed wejściem do hotelu i w recepcji informacji o maksymalnej liczbie klientów mogących jednocześnie przebywać w danej części obiektu;
- 2) umieszczenie na terenie hotelu/obiektu/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 przy wyjściu z toalet;
- 3) rekomenduje się zapewnienie możliwości zakupu maseczek ochronnych w recepcji;

- 4) wywieszenie w pomieszczeniach sanitarnohigienicznych instrukcji dot. mycia rąk, zdejmowania i zakładania rękawiczek, zdejmowania i zakładania maseczki, a przy dozownikach z płynem do dezynfekcji – instrukcji prawidłowej dezynfekcji rąk;
- 5) zapewnienie sprzętu i środków oraz monitorowanie codziennych prac porządkowych, ze szczególnym uwzględnieniem dezynfekowania powierzchni dotykowych - poręczy, klamek, włączników światła, uchwytów, poręczy krzesel i powierzchni płaskich, w tym blatów w pomieszczeniach pracy i w pomieszczeniach do spożywania posiłków należy przestrzegać wymaganego dystansu przestrzennego między personelem a gośćmi (minimum 2 metry);
- 6) ograniczenie do minimum czasu przebywania gościa przy recepcji;
- 7) ustalenie i kontrola maksymalnej liczby gości w hotelu/obiekcie/pensjonacie – na podstawie liczby dostępnych pokoi liczone jako liczba pokoi razy dwie osoby;
- 8) wyłączenie z użytkowania pomieszczeń takich jak: wspólne sale telewizyjne, pokoje/sale zabaw dla dzieci, baseny, sauny, dyskoteki oraz innych, w których mogą tworzyć się skupiska ludzi, do czasu wejścia w kolejną fazę odmrażania. Umożliwienie korzystania z ww. przestrzeni w sytuacji wynajęcia na wyłączność przez gości hotelu wspólnie zakwaterowanych;
- 9) możliwość użytkowania sal konferencyjnych na zasadach opisanych aktualnymi przepisami prawa (zachowanie dystansu społecznego wynoszącego minimum 2 m odległości osoby od osoby);
- 10)bezwzględny zakaz przebywania w hotelu/obiekcie/ pensjonacie osób tam niezakwaterowanych;
- 11)bieżące dezynfekowanie, nie rzadziej niż co godzinę, ogólnych toalet, wind, blatu recepcyjnego (po każdym gościu), klamek, poręczy, uchwytów, telefonów, klawiatury komputerów, urządzeń w pomieszczeniach socjalnych oraz innych, często dotykanych powierzchni;
- 12)precyzyjne dozowanie profesjonalnych środków myjących;
- 13)ograniczenie rutynowego sprzątania pokoi, które powinno się odbywać jedynie na życzenie klienta;
- 14)po każdym kliencie zaleca się rutynowe sprzątniecie pokoju i dezynfekcję wszystkich powierzchni dotykowych (w tym oparcia krzesel), sprzętu (np. piloty) i łazienki oraz gruntowne wywietrzenie pomieszczenia, albo po sprzątnięciu pomieszczenia - dokonanie ozonowania/ zamgławiania/ dekontaminacji z użyciem innych dedykowanych technologii;

- 15) pokój można ponownie wynająć po zakończeniu dezynfekcji w okresie zgodnym z instrukcją urządzenia służącego do dekontaminacji, alb zaleceń producenta zastosowanych technologii;
- 16) personel sprząający powinien być wyposażony i przestrzegać używania jednorazowej maseczki, rękawiczek, a w razie potrzeby jednorazowego fartucha z długim rękawem. Pościel i ręczniki należy prać w temp. min 60 °C z dodatkiem detergentu. Pranie dostarczać w reżimie sanitarnym;
- 17) zakaz używania hotelowych suszarek nadmuchowych w łazienkach pokojowych;
- 18) w miarę możliwości systematyczne wietrzenie wszystkich pomieszczeń hotelu/obiektu/pensjonatu bądź ozonowanie (lub dekontaminacja w innej dostępnej technologii) powierzchni wspólnych, w wyznaczonych zakresach czasowych;
- 19) funkcjonowanie restauracji hotelowych/obiektów/pensjonatów w reżimie sanitarnym. Możliwość serwowania posiłków tylko dla gości hotelu do pokoju;
- 20) dezynfekcja sprzętów hotelowych udostępnianych gościom (np. rower, kajak itp.) po każdym użyciu;
- 21) w związku z zagrożeniem wirusem COVID -19 hotel / obiekt / pensjonat ma prawo do zawieszenia lub ograniczenia usług, które zwiększałyby zagrożenie gości oraz personelu hotelu / obiektu / pensjonatu (np. dostarczanie bagaży do pokoi itp.);
- 22) wyznaczenie i przygotowanie (m.in. wyposażonego w środki ochrony indywidualnej i płyn dezynfekujący) pomieszczenia, lub pokoju, w którym będzie można czasowo odizolować osobę w przypadku stwierdzenia objawów chorobowych;
- 23) przygotowanie i umieszczenie w określonym miejscu (łatwy dostęp) potrzebnych numerów telefonów do stacji sanitarno-epidemiologicznej, służb medycznych;
- 24) poinformowanie wszystkich gości oraz potencjalnych klientów hotelu/obiektu/pensjonatu o procedurach bezpieczeństwa zastosowanych w związku z wirusem COVID-19 w danym obiekcie.

### **3. Procedury zapobiegawcze - podejrzenie zakażenia koronawirusem u pracownika (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 pogarszania się stanu zdrowia zadzwonić pod numer 112 i poinformować, że mogą być zakażeni korona wirusem;
- 3) zaleca się bieżące śledzenie informacji Głównego Inspektora Sanitarnego i Ministra Zdrowia, dostępnych na stronach [gis.gov.pl](https://gis.gov.pl) lub <https://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 odesłać transportem indywidualnym do domu. Należy wstrzymać przyjmowanie klientów, powiadomić właściwą miejscowo powiatową stację sanitarno-epidemiologiczną i stosować się ściśle do wydawanych instrukcji i poleceń;
  - 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.

#### **4. Procedury postępowania w przypadku podejrzenia u osoby (klienta) zakażenia koronawirusem:**

- 1) w przypadku stwierdzenia wyraźnych oznak choroby jak uporczywy kaszel, złe samopoczucie, trudności w oddychaniu, gość nie powinien zostać wpuszczony na teren obiektu. Powinien zostać poinstruowany o jak najszybszym zgłoszeniu się do najbliższego oddziału zakaźnego, celem konsultacji z lekarzem, poprzez udanie się tam transportem własnym lub powiadomienie na numer 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 [gov.pl/web/koronawirus/](https://www.gov.pl/web/koronawirus/) oraz gis.gov.pl odnoszących się do osób, które miały kontakt z zakażonym;

- 4) wstrzymanie przyjmowania gości, powiadomienie właściwej miejscowo powiatowej stacji sanitarno-epidemiologicznej i stosowanie się ściśle do wydawanych instrukcji i poleceń.