



AQUA PARADISE
R E S O R T

COVID – 19, ОПЕРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ AQUA PARADISE RESORT, СЕЗОН 2020

СЪДЪРЖАНИЕ

- ОБЩ ПРЕГЛЕД, ЗДРАВНИ И ХИГИЕННИ ПРЕПОРЪКИ.....	3
- ОБЩИ ХИГИЕННИ МЕРКИ ЗА СЛУЖИТЕЛИ, ДОПЪЛНИТЕЛНИ МЕРКИ.....	4
- ХОТЕЛСКО ДОМАКИНСТВО, ПРОТОКОЛ ЗА ПОЧИСТВАНЕ И ХОГИЕНА.....	5
- (ХОТЕЛСКО ДОМАКИНСТВО) ПРОЦЕДУРИ ЗА ПОЧИСТВАНЕ НА ОБЩИ ЧАСТИ, ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ОБЩИТЕ ХИМИЧНИ ДЕЗИНФЕКТАНТИ, РЕЦЕПЦИЯ И ВРЪЗКА С ГОСТИ	6
- (РЕЦЕПЦИЯ И ВРЪЗКА С ГОСТИ) ОБЩИ ПРЕДПИСАНИЯ.....	7
- ТЕХНИЧЕСКИ ОТДЕЛ, БАРОВЕ И РЕСТОРАНТИ.....	8
- „ПОДПОМОГНАТ БЮФЕТ“.....	9
- ОТДЕЛ „ОХРАНА“, ОБЩИ ПРЕДПИСАНИЯ ЗА ПРОСТРАНСТВОТА ЗА ЗАБАВЛЕНИЕ.....	10
- ДОБРИ ПРАКТИКИ.....	11

ОБЩ ПРЕГЛЕД

През декември 2019 г. в град Ухан (Китай) се появиха няколко случая на пневмония, регистрирани на пазара на едро за морски дарове, риба и животни.

На 1/7/2020 г. китайските власти идентифицират нов вирус от семейство Coronaviridae (коронавирус), който по-късно е кръстен SARS-CoV-2, като причина за епидемията. Този вирус е отговорен за различни клинични респираторни прояви при хора, обхванати под термина COVID-19, вариращи от прояви, подобни на обикновената настинка до тежка пневмония.

След тези събития вирусът бързо се разпространи в целия свят, което доведе до обявяването му за пандемия на 03/11/2020 от Световната здравна организация. В резултат на пандемията от коронавирус и необичайната здравна обстановка в много от страните по света, се предприеха специални мерки като почистване на улиците, мерки за справяне с извънредната ситуация, включително и почистване и дезинфекция на домове за възрастни хора и на места, където могат да се съберат много хора (супермаркети, аптеки, ...).

Тези мерки са насочени към премахване или намаляване на възможното вирусно разпространение. За тази цел е написан настоящият документ за почистване и дезинфекция, който може да бъде преразгледан с развитието на научно-техническата информация и здравната ситуация.

ЗДРАВНИ И ХИГИЕННИ ПРЕПОРЪКИ

ОТГОВОРНОСТИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Служителите на Aqua Paradise Resort са в основата на ефективна хигиенна здравна програма. Правилната хигиена и честото миене на ръцете със сапун са жизненоважни, за да помогнат в борбата с разпространението на вируса. Всички служители са инструктирани да мият ръцете си или да използват дезинфектант, когато мивка не е налична, на всеки 60 минути (за 20 секунди) и след някоя от следните дейности: използване на тоалетната, кихане, докосване на лицето, издухване на носа и др. почистване, метене, измиване, пушене, хранене, пиене, влизане и напускане на игралната зала, излизане за почивка и преди или след започване на смяна.

ОБУЧЕНИЕ ЗА COVID - 19

Всички служители ще получат обучение по COVID-19 протоколи за почистване и хигиена. Подходящи ЛПС ще се носят от всички служители въз основа на тяхната роля и отговорности и в съответствие с държавните или местните разпоредби и насоки. Обучението за правилно използване и изхвърляне на всички ЛПС ще бъде задължително. На всеки служител, който влезе в комплекса, ще бъде предоставена маска и ще се изисква да носи тази маска, докато е на територията на комплекса. Ръкавиците ще бъдат предоставени на служителите, чиито отговорности изискват от тях, както е определено от медицински експерти, включително хотелско домакинството и служителите в обществената зона и служителите по сигурността в пряк контакт с гостите.

ОБЩИ ХИГИЕННИ МЕРКИ ЗА СЛУЖИТЕЛИ

1. Често измиване на ръцете: поне преди хранене, след кихане, кашляне или издухване на носа, след използване на банята, преди хранене, след докосване или почистване на повърхности, които може да са замърсени и след използване на оборудване като машини, компютри, материали и т.н.
2. Избягвайте да докосвате очите си, носа и устата с ръце, тъй като това улеснява предаването на бактерии
3. Когато кашляте или кихате, покрийте устата и носа си с огънат лакът
4. Използвайте салфетки за еднократна употреба
5. Опитайте се да спазвате минимално превантивно разстояние, когато е възможно
6. Проверка на температурата при пристигането ежедневно на целия персонал
7. Докладвайте незабавно на прекия си ръководител в случай на някакъв симптом

ДОПЪЛНИТЕЛНИ МЕРКИ

Всички служители, работещи в близост до гостите, ще използват стандартна клинична маска и латексови ръкавици по всяко време, като: хотелско домакинство, кухня, барове и ресторанти, рецепция и връзки с гости, анимационен екип, спасители, охранители и поддръжка (други служители по индивидуална преценка).

Всички служители ще бъдат посъветвани да си направят медицински преглед преди да започнат работа.

Допълнителна информация ще бъде показана на всички информационни табла около хотела, включително и излъчване на обща информация и хигиенни процедури, свързани с COVID – 19, на информационната система по стаите.

Антибактериални гел-дозатори ще бъдат монтирани на главния вход на хотела, входа на трите ресторанта, зоната за игри (боулинг, аркадна зала и билиард и дартс) и фитнес залата.

Минимално пространство за разделяне на шезлонги от 2 метра (от всеки два шезлонга и един чадър).

Капацитетът на местата ще бъде намален в ресторантите, лоби пространството и терасата (ще се опитаме да разширим зоната за сядане), караоке и боулинг, терасата на анимационния бар и амфитеатъра според минималното превантивно разстояние.

Анимационните игри и изпълнения ще бъдат разработени в съответствие с минималните стандарти за безопасност от COVID - 19.

Достъпът ще бъде ограничен до максимален брой гости в ресторантите, магазините (10 гости), закрития басейн (40 -50 гости), аркадната зала (10-15 гости), фитнес (5-7 гости) и боулинга (до две работещи писти по едно и също време, максимум 30-40 гости, включително боулинг игри, бар и караоке).



Стаите трябва да бъдат незаети за минимум 24 часа. Между новите резервации озонаторът ще пречиства въздуха минимум 10-15 минути (според големината на помещението). Гостите ще могат да ползват транспортни услуги само при използване на маска и ръкавици. Автобусът ще бъде дезинфекциран след всеки курс. (всички дръжки и повърхности ще бъдат дезинфекцирани).

ХОТЕЛСКО ДОМАКИНСТВО

В съответствие със стандартните процедури за почистване ще се разработи допълнителна дезинфекция практика на критични места и повърхности с голям поток от гости, като:

-Заети стаи.

-Тоалетни в общите площи * (стандартно почистване плюс дезинфекция на всички дръжки и дозатори, рамки на врати и врати, кранове и повърхности като цяло)

-Основни входове и изходни* (вход на хотела, входове към блокове, достъп до крила и различни съоръжения като: аркадна зала, закрита детска площадка, детски клуб, закрит басейн, конферентна зала, барове и ресторанти, магазини и кабинети на лекари, фитнес, Спа и др.)

-Общото почистване на пода * ще се извършва с натриев хипохлорит при 200 ppm (антибактериален разтвор, 0,1% натриев хипохлорит, 62-71% етанол и 0,5% водороден пероксид)

* приложимо за всички помещения в комплекса.

ПРОТОКОЛ ЗА ПОЧИСТВАНЕ И ХИГИЕНА

а) Количките и оборудването, трябва да се дезинфекцират в началото и в края на всяка смяна

б) Спалното бельо за гости ще бъде опаковано в пликове за еднократна употреба

в) Протекторите за възглавници за гости трябва да се сменят ежедневно

г) Всички вещи, съхранявани на рафтовете в съблекалните на хотелското домакинство, се поставят в торби и не се излагат на открито, когато не се използват

д) Стаите за почивка ще се дезинфекцират най-малко веднъж на всеки четири часа

е) Телефоните, които са без надзор, трябва да бъдат премахнати

ПОЧИСТВАНЕ НА СТАИТЕ

ВСИЧКИ ЛЕГЛА, САНИТАРНИ ПОМЕЩЕНИЯ, ЗАВЕСИ, ПРОЗОРЦИ, МЕБЕЛИ И СТОЛОВЕ ЩЕ БЪДАТ ПОЧИСТВАНИ СПРЯМО ХИГИЕННИТЕ ИЗИСКВАНИЯ И НОРМИ ЗА БОРБА С РАЗПРОСТРАНЕНИЕТО НА КОВИД - 19

ПОЧИСТВАНЕ В ОБЩИТЕ ЧАСТИ

Общите части в хотелите са места, където през повечето време има поток от хора; следователно, те се нуждаят от повече внимание от хората, отговорни за почистването. Почистването и хигиенизирането ще бъде интензивно, като в тези зони са включени обществени тоалетни, коридори, стълбища, чакални, офиси, асансьори, лоби и други прилежащи зони. Когато почиствате на места, където подът е мокър, се препоръчва да поставите привличащо вниманието преносима табела „Ходете с повишено внимание, мокър под“, което предупреждава хората за опасност от подхлъзване.

ПОЧИСТВАНЕ В ОБЩИТЕ ЧАСТИ

Общите части в хотелите са места, където през повечето време има поток от хора; следователно, те се нуждаят от повече внимание от хората, отговорни за почистването. Почистването и хигиенизирането ще бъде интензивно, като в тези зони са включени обществени тоалетни, коридори, стълбища, чакални, офиси, асансьори, лоби и други прилежащи зони. Когато почиствате на места, където подът е мокър, се препоръчва да поставите привличащо вниманието преносима табела „Ходете с повишено внимание, мокър под“, което предупреждава хората за опасност от подхлъзване.

ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ХИМИЧНИТЕ ДЕЗИНФЕКТАНТИ

Алкохол от 60 до 90%, дезинфекция на декорации, компютри, други прибори и повърхности.

Хлорни и хлорирани съединения 100 до 5000 ppm, дезинфекция на високо ниво, дезинфекция на повърхности, пране и пречистване на отпадни води.

Формалдехиди 10 и 37%, дезинфекция на високо ниво, стерилизация.

Глутаралдехид 2%, дезинфекция на високо ниво, стерилизация.

Водороден пероксид 3 - 25%, дезинфекция на декорации, компютри, други съдове и повърхности. Стерилизация Йодофори 30 - 50 ppm, дезинфекция на декорации, компютри, други съдове и повърхности.

Употреба и концентрация на натриев хипохлорит в различни области.

Concentration in parts per million (ppm)	Use	Wash time or exposure (minutes)
200	Rooms and administrative areas. Walls, bathrooms, decoration, work tables...	30
500	Common areas, floors, walls, bathrooms...	30

ХЛОР И ХЛОРНИ СЪЕДИНЕНИЯ

Натриев хипохлорит при 500 ppm



Натриев хипохлорит при 200 ppm



РЕЦЕПЦИЯ И ВРЪЗКИ С ГОСТИ

ПРОТОКОЛ ЗА ПОЧИСТВАНЕ И ХИГИЕНА

- Почиствайте всички допирни точки на гостите след всяка транзакция, включително устройства за кредитни карти, химикалки и регистрационни плотове
- Ключовете в стаята трябва да се дезинфекцират преди да се приберат
- Офиси, кол центрове, бюра да бъдат дълбоко почистени и дезинфекцирани при на всяка смяна

ОБЩИ ПРЕДПИСАНИЯ

Служител от охраната ще поздравява всеки посетител на комплекса. Посетителите ще бъдат подложени на проверка (проверка на температурата) и ще бъдат помолени да използват средства за дезинфекция на ръцете и да носят маска (която ще бъде осигурена от комплекса). Подходящи табели също ще бъдат поставени на видно място, очертаващи правилното използване на маската и текущите практики за физическо дистанциране, използвани в целия комплекс.

Това ще е обичайната практика, с основни изключения по време на процеса на регистрация и напускане на гостите.

- Служителите използват отделни работни места и различно оборудване. Максимум двама служители ще работят на едно работно място.
- В никакъв случай повече от 2 гости (по време на настаняване или други) няма да бъдат обслужвани едновременно на бюрото за рецепция или връзката с гостите.
- Когато пристигат повече гости, те ще могат да влизат в хотела от по три „стаи“ (три различни резервации и не повече от 10 души), две резервации ще бъдат обслужвани на рецепцията, а третата ще бъде регистрирана с таблет в обособена зона във фойето (през нощта потокът от гости в общите части не е голям, следователно пристигащите гости може да изчакат вътре, спазвайки необходимото стандартното превантивно разстояние).
- На гостите трябва да се предоставят дезинфектиращи мокри кърпички, за да почистят багажа си преди да влязат в стаята.
- Списък на гости, които се водят „рискови“, в зависимост от възрастта или здравословното състояние ще бъде предоставен на екипа за връзки с гости с цел ежедневна комуникация с тях.

За процеса на напускане, гостите с допълнителни начисления ще бъдат насърчавани да заплатят вечерта преди заминаването си, а в случай при напускане на повече стаи отделът за връзки с гости ще подпомага дейността на рецепцията като събира всички часовници (аквапарк) и карти за стаите и кърпите.

Работното място да се почиства и дезинфектира често, като се избягва да има прекомерно много предмети. Важно е също така да има наличен дезинфекционен гел или разтвор, ако няма санитарно помещение наблизо.

След размяна на предмети между клиент-служител (кредитна карта, банкноти, химикалки ...) необходима е дезинфекция, дори ако се работи с ръкавици.

Рецепция трябва да имат телефонни номера за спешни случаи, за да поискат помощ или здравна информация за всеки клиент, който може да е болен. Освен това на клиента трябва да му бъде препоръчано да остане в стаята до медицинското посещение и да му бъде предоставена хирургическа маска, която трябва да носи всеки път, когато някой влезе в стаята.



ТЕХНИЧЕСКИ ОТДЕЛ

ПРОТОКОЛ ЗА ПОЧИСТВАНЕ И ХИГИЕНА

Колички, телефони, инструменти и друго оборудване трябва да се дезинфекцира в началото и в края на всяка смяна.

СПЕЦИФИЧНИ УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА (Съобразени със съответните стандарти)

Климатична система: Препоръчва се да се поддържа климатикът да работи при температура на околната среда от 23-26 градуса, като се гарантира достатъчно проветряване на помещението. Ще бъдат въведени допълнителни проверки и почистване на филтрите.

Всеки път, когато гост напусне, филтрите в стаята ще бъдат почистени и дезинфекцирани.

- Басейни** - Оптимално ниво 1,5 CL
- Нормални нива - 1,0 CL
- нива на pH (което не засяга вируса) 7,4 Ph

БАРОВЕ И РЕСТОРАНТИ

ПРОТОКОЛ ЗА ПОЧИСТВАНЕ И ХИГИЕНА

- а) Работните места, сервизни колички, станции за напитки, парапети и табли трябва да бъдат дезинфекцирани поне веднъж на час. Мениджър трябва да води регистър.
- б) POS терминалите да бъдат разположени на едно работно място, където е възможно и дезинфекцирани всеки път, когато гост го ползва или преди и след всяка смяна.
- в) Маси, бар плотове, табуретки и столове трябва да се хигиенизират след всяка употреба
- г) Подправките трябва да се сервират в пакетчета за еднократна употреба (или за еднократна употреба, или да се измиват след всяка употреба)
- д) Проверявайте и дезинфекцирайте всяко друго оборудване или канцеларски материали, които са в контакт с гости.
- е) Менютата да бъдат за еднократна употреба
- ж) Използвайте еднократни или почистващи се сетове, които могат да бъдат машинно измити и дезинфекцирани след всяка употреба
- з) Дезинфекцирайте след всяка употреба тави (всички видове) и стойки за табла
- и) Контейнери за съхранение трябва да се дезинфекцират преди и след всяка употреба
- й) Станциите за приготвяне на храна да се дезинфекцират поне веднъж на час
- к) Кухните да се почистват дълбоко и дезинфекцират поне веднъж на ден
- л) Избягване/намаляване на употребата на оборудването от повече от един служител

ОБЩ ПРЕГЛЕД

Превръщането на традиционния бюфет в "подпомогнат" бюфет е решението, което е най – приспособимо към създалата се ситуацията.

Повечето от предложенията, направени от професионалистите и експертите, включват увеличаване на персонала, увеличение на оперативните разходи и разходите за стоки. Това увеличение на разходите, свързани с обслужването на бюфет, съчетано с пониския капацитет на стаите, е за да се гарантира минималното превантивно разстояние, но ще намали драстично рентабилността на тази услуга.

„ПОДПОМОГНАТ БЮФЕТ“

Предложената мярка с най-голямо въздействие е превръщането в подпомогнат бюфет, като се използват прозрачни екрани по целия бюфет, които отговарят на действащите разпоредби. Храната ще се сервира от служителите на бюфета. Достъпни от клиента ще бъдат индивидуално порционирани и покрити порции.

а) Единична доза или покрита еднократна доза (студена/топла кухня)

Еднократните дози вече присъстват в много бюфети, особено за десерти, салати и други студени храни. Препоръчително е в такава презентация да бъдат и ястията от топла кухня. Ще е необходимо да се разработят по - достъпни материали и по-здрави от порцелан, които задържат топлината до повече от 80 °, за да може да се сервира гореща храна в отделни чинии или отделни порции.

б) Подобряване на персонализираното шоу готвене

Препоръчително е да се измени show cooking и да се сервира в чинията на гостите на станциите, където това позволява – месо и риба, паста, паеля и др.

с) Ограничителна стойки с лента ще бъдат подредени в ресторанта и баровете(подобни на тези, поставени по летищата) с информация за спазване на минимално разстояние от 1,5м и посочване на вход и изход

д) Вход

За разлика от бактерията, която може да се възпроизвежда, вирусът се предава чрез вектор (в този случай от човек на човек), заразявайки отвън. Ето защо експертите са съгласни, че те трябва да бъдат крайни мерките, предприети на входа, като:

- Поставяне на информационни табели
- Контрол за почистване с дезинфекциращи гелове за ръце
- Възможно използване на арки за разпръскване на деинфектант

е) Ресторант

Местата в ресторантите ще бъдат намалени, за да се осигури 2 метра пространство между всяка маса (не повече от четирима клиенти на 10 квадратни метра, маси с капацитет над 6 души трябва да бъдат заменени за по-малки), по време на високи нива на заетост ще работят и двата тематични ресторанта, когато е необходимо, за да осигурят плавното протичане на работа (закуска, обяд или вечеря).

Ограничителни стойки с ленти ще бъдат поставени около бюфетите и станциите за напитки

-Приближено количество места в ресторантите според новото разпределение:

Основен ресторант: 150 - 200 вътре, 80 - 100 тераса

Италиански ресторант: 50 - 60 вътре, 10 - 20 тераса

Средиземноморски ресторант: 50 - 60 души вътре, 50 - 60 тераса

- Смени могат да се прилагат според търсенето.

От друга страна, всички съдове, прибори за хранене и стъклени съдове трябва да се мият и дезинфекцират в съдомиялна машина на минимум 80 градуса, включително тези, които не са били използвани, но са били в контакт с клиентите. Прибори за еднократна употреба могат да се дават на гостите, при поискване.

Като цяло се препоръчва използването на покривки за еднократна употреба и прибори за еднократна употреба.

И накрая, често използваните машини като кафе машини трябва да се дезинфекцират няколко пъти на ден. Всяка маса и стол могат да бъдат дезинфекцирани след всяка употреба с разтвор на натриев хипохлорит 200 ppm.

Ще се проведе допълнителна информационна кампания, за да се насърчат гостите да използват кошчетата за боклук.

ОТДЕЛ „ОХРАНА“

Отделът по сигурност ще има водеща роля през сезона, заедно със стандартните процедури ще бъдат приложени допълнителни мерки, като например:

- Целият персонал ще бъде оборудван с ЛПС (поне маска и ръкавици).
- Те ще отговарят за проверката на температурата на персонала при пристигането им на охранителния пункт в близост до бариерата, и ще водят отчет. Всеки служител с температура няма да бъде допускан до работното си място. Съответният ръководител на отдела трябва да бъде уведомен за ситуацията.
- Всички посетители (не гости на хотела): доставчици, служители на външни компании, служители на институции и други също ще трябва им бъде мерена температурата на бариерата (всички трябва да получат бадж за посетители).
- Всички пристигащи гости ще бъдат проверявани (мерене на температура) при пристигането си на входа на фойето, в случай, че някой гост има температура, трябва да бъде придружен до определената зона за изолация, здравните органи трябва да бъдат информирани. Дежурният мениджър в хотела трябва да бъде незабавно информиран.
- По време на големи пристигания, не повече от 3 резервации наведнъж ще бъдат разрешени да влязат във фойето, останалите ще чакат навън (пристигащи от 01:00 до 07:00 часа ще бъде разрешено да влязат във фойето и ще се напомня да спазват необходимата дистанция).
- 24 часа във входа на фойето ще има служител, който ще насърчава всички, които влизат да дезинфекцират ръцете си.

ОБЩИ ПРЕДПИСАНИЯ ЗА ПРОСТРАНСТВОТА ЗА ЗАБАВЛЕНИЕ

- а) Всеки гост преди да влезе в зоната за забавление да използва средства за дезинфекция, разположени близо до входа.
- б) Гостът трябва да поддържа минимално необходимото разстояние, докато чака на опашка, когато използва машината за жетони или резервира игра за боулинг.
- в) Дезинфекцирайте оборудването след всяка употреба или транзакция.
- г) Дезинфекцирайте всички билиардни стикове, дартс и ракети за тенис на маса след всяка употреба.

Боулинг

- а) Работните места да бъдат дезинфекцирани на всеки час
- б) Не повече от 2 писти ще функционират
- в) След всяка игра всички топки, маси и столове да бъдат дезинфекцирани
- г) Служителят в боулинга да попълва чек-лист на дезинфекция на всяка писта

Аркадна зала

а) Игрални автомати (бутони, седалки, стъклени повърхности, предмети за игра) и машина за жетони трябва да се дезинфекцират веднъж на 2 часа от 10:00 - 18:00 и веднъж на час от 18:00 - 23:00. б) Етажните отговорници по почистване да попълват чек-лист за дезинфекция. в) Жетоните трябва да се дезинфекцират ежедневно. г) Гостите, които чакат да играят на определена игра трябва да поддържат минимално необходимото разстояние.

ДОБРИ ПРАКТИКИ

1. Носете ръкавиците правилно

Неправилната употреба на ръкавици разпространява бактерии. Освен това екипите за почистване трябва да мият ръцете си след сваляне на ръкавиците

2. Фокусирайте се върху контактните повърхности

Мениджърът на хотела трябва да насочи персонала да се съсредоточи върху най- контактните повърхности. Те включват легла, перила, дръжки, телефони и дистанционни управления в стаите на гостите. Тъй като повече хора са се докоснали до тези области, има по-голяма вероятност от опасни бактерии.

3. Започнете почистването от чистите към мръсните зони

Една от най-големите грешки в съвременното почистване е започването от най-мръсните места, обикновено тоалетната и преминаването към по-чисти части на сградата. Вероятността за разпространение на бактерии е голяма, когато от баня или кухня, се премине към почистване на по-чистите места.

4. Изхвърляйте отпадъците безопасно

Знанието как и къде да се изхвърля отпадъка трябва да се счита за толкова важно, колкото и системата за почистване. Независимо дали имате замърсено бельо, замърсени течности или други, уверете се, че потокът остава "чист" по време на отстраняването. Почистването без докосване прави изхвърлянето отпадъци по-лесно от всякога.

5. Минимизирайте химическото съдържание

Абразивните химикали могат да раздразнят носните канали на гостите и да навредят на кожата на почистващите работници на хотела.

6. Не носете ръкавици, когато ползвате компютър и / или приспособления, които се ползват от повече хора. Ръкавиците, които може да използвате, може да са замърсени и най-малкото, което искате, е да разпространите бактериите върху други служители на хотела.