

A Nemzetközi Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization) ajánlásai a szállodaipar részére a koronavírus járvánnyal kapcsolatban

A szállodák, s egyéb kereskedelmi szálláshelyek a koronavírus járvány szempontjából nem veszélyesebbek, mint más közforgalmi területek. Ugyanakkor ezekben naponta nagy számú bel- és külföldi vendég fordul meg a világ minden részéről, akik igénybe veszik a kínált szolgáltatásokat, fizikailag közeli kapcsolatba kerülnek a kiszolgáló személyzettel, a többi vendéggel, ezért nagy figyelmet kell fordítani azokra a szempontokra és megelőző intézkedésekre – a kéz higiénijára, a szemek, a száj, az orr érintésének elkerülésére, a biztonságos fizikai távolságtartásra, a nyilvános területeken a gyakori fertőtlenítésre stb. – melyek révén megelőzhető a Koronavírus fertőzés terjedése. Ezzel a céllal készítette el a Nemzetközi Egészségügyi Világszervezet (WHO) ajánlásait a szállodák üzemeltetése során fontosnak tartott szempontokra, az alábbiak szerint:

MANAGEMENT TEAM

A szállodák vezetésének felelős magatartást kell tanúsítania a járvány megelőzésében.

1. Akcióterv

A szállodák vezetésének feladata, hogy a szakmai és egészségügyi szervezetekkel, hatóságokkal együttműködve akciótervet készítsenek a járvány megelőzését szolgáló üzemelésre, takarításra, fertőtlenítésre, a hotelben esetleg előforduló fertőzésekkel kapcsolatos teendőkre.

2. Erőforrások biztosítása

Az akcióterven foglaltak teljesítéséhez biztosítani kell a szükséges humán és anyagi erőforrásokat.

3. Ellenőrzés

Az akciótervben foglaltak teljesítését folyamatosan ellenőrizni kell, szükség esetén magát az akciótervet is módosítani, kiegészíteni szükséges az események, a közegészségügyi, állami intézkedéseknek megfelelően. Ehhez ajánlatos felállítani egy, a szálloda részlegvezetőiből álló Munkacsoportot. Ennek egyebek mellett figyelemmel kell kísérnie, hogy a szálloda munkavállalói között nem emelkedik-e az átlagnál nagyobb mértékben a légzési rendellenességekkel kapcsolatos megbetegedések száma.

4. Az intézkedések nyilvántartása

A koronavírus fertőzéssel kapcsolatos intézkedésekről, munkákról nyilvántartást kell vezetni. Pl. egyes területeken ki, mikor végzett fertőtlenítést.

5. Kommunikáció

Folyamatosan tájékoztatni kell a szálloda munkatársait a koronavírussal kapcsolatos feladatokról, teendőkről, a tőlük elvárt viselkedésről. A fő üzenetek közvetítésére javasolt posztereket használni, melyeket a személyzet mellett a vendégek is könnyebben meg tudnak érteni. Pl. kézmosás alkalmanként 20 mp-ig, fertőzés megelőzésére javasolt légzési, köhögési etikett. Azt is javasolják, hogy a személyzet kapja meg azok nevét, telefonszámát, akiket a járvánnyal kapcsolatos események során tájékoztatni kell.

6. Oktatás, tájékoztatás

A személyzet részére oktatást kell szervezni, illetve folyamatosan tájékoztatást kell nyújtani a járvány megelőzését szolgáló intézkedésekről, illetve magának a járványnak a szimptomáiról (légzési nehézségek, láz, köhögés).

RECEPCIÓ, PORTA

1. Tájékoztatás

A recepció, porta munkatársai napi kapcsolatba kerülnek a vendégekkel, ezért fontos, hogy tájékozottak legyenek a koronavírus járvány megelőzését szolgáló szállodán belüli intézkedésekről, hogy válaszolni tudjanak a vendégek kérdéseire, beleértve a hotel közelében levő egészségügyi szolgáltatókat, patikákat. Ki kell oktatni az itt dolgozókat, hogy kérjék meg a légzési nehézségeket mutató, vagy arra panaszkodó vendégeket, hogy addig maradjanak a szobájukban, amíg orvos meg nem vizsgálta őket. Ilyen esetekben azonnal értesíteniük kell a szálloda vezetését.

Arra is figyelni kell – amennyiben ez lehetséges – hogy a recepción, portán dolgozók ne az idősebb korosztályból kerüljenek ki.

Az itt dolgozóknak ismerniük kell a szálloda üzletpolitikáját arra az esetre, ha egy vendég megbetegedik, akkor a vele utazó személy/személyek orvosi intézkedésig hol tartózkodhatnak.

A recepción, portán rendelkezésre kell állnia természetesen a közeli állami és magán kórházak, egészségügyi szolgáltatók elérhetőségeinek.

2. A recepción szükséges egészségügyi eszközök

Bár a maszk viselése általában nem ajánlott nyilvános helyeken a koronavírus fertőzöttet kivéve, mégis azt javasoljuk, hogy a recepción, portákon álljon rendelkezésre úgynevezett orvosi kit, ami a következőket tartalmazza:

- Vírusölő hatású fertőtlenítő és ezekhez törülköző
- Arcot, szájat fedő maszk. Felhívjuk a figyelmet, hogy az eldobható maszkokat csak egyszer lehet használni.
- Eldobható kesztyűk
- Egyszer használatos védő kötény
- Hosszú ujjú, testet takaró köpeny
- Veszélyes hulladék tárolására szolgáló műanyag zsák

3. Fizikai távolságtartás, kéztisztítás, légzési higiénia

A koronavírus fertőzések megelőzése szempontjából meghatározó a gyakori kézmosás, fizikai távolságtartás és az ún. légzési etikett betartása. Ezekkel kapcsolatban a következőket kell tudni:

A fizikai távolságtartás azt jelenti, hogy kerülni kell a kézfogást, ölelkezést úgy a személyzetnél, mint a vendégekkel való találkozáskor. Továbbá azt jelenti, hogy lehetőleg min. 1 m távolságot kell tartani más személyektől és el kell kerülni a köhögő, tüsszentő embereket.

A kéz higiénia gyakori kézmosást jelent alkohol alapú kéztisztítóval, vagy szappannal és meleg vízzel. Emellett kerülni kell a száj, az orr, a szem kézzel történő érintését. Kézmosás javasolt pénz, hitelkártya érintése, illetve vendégtől történő tárgyak átvétele után is.

A légzési etikett azt jelenti, hogy köhögésnél, tüsszentésnél arcunkat, orrunkat behajlított könyökünkkel vagy papírzsebkendővel takarjuk el, majd azt azonnal dobjuk fedeles hulladékartóba.

4. Figyeljük a vendégeket, hogy betegek-e.

A GDPR szerint kísérik figyelemmel a vendégeket, hogy tapasztaljuk-e a koronavírus fertőzés szimptomáit. Jegyezzük fel, ha a vendég orvoshoz kíván menni segítségünkkel. Ha fertőzésre utaló jelet tapasztalnak, értesíteni kell a szálloda vezetőségét, hogy az intézkedjen.

MŰSZAK, KARBANTARTÁS

1. Vízfertőtlenítés

Úgy a fogyasztásra szolgáló, mint a medencék vízének fertőtlenítésénél figyelni kell az előírtak szerinti koncentrációjú fertőtlenítő adagolására, mégpedig inkább a felső határérték közelében.

2. Mosogatás, mosás

Rendszeresen ellenőrizni kell, hogy a mosogatógép és a mosoda berendezéseinek használt víz megfelelő hőmérsékletű legyen, jól legyen beállítva a mosogató, illetve a mosógép mosó- és fertőtlenítőszer adagolója.

3. Léghőszívás

Bár a koronavírus fertőzés nem levegővel terjed, hanem a fertőzött személyről annak köhögése, tüsszentése, kilégzése által a szájából, orrából levegőbe kerülő váladék által, mégis figyelni kell arra, hogy a léghőszívó berendezés működése megfelelő legyen. Ez a légszűrők megfelelő beállítását és légcseréjét jelenti.

4. Adagolók

Rendszeresen ellenőrizni kell, hogy a szálloda különböző területein elhelyezett szappan, fertőtlenítőszer, papír kéztörölő adagolók kifogástalanul működjenek. A hibás egységeket azonnal ki kell cserélni.

A szálloda akciótervében ki kell térni a fertőtlenítőszer adagolók elhelyezésére úgy a vendég, mint a személyzeti mosdókban, az éttermek, bárók, egyéb vendéglátó üzletek bejáratánál.

ÉTTERMEK, REGGELIZŐ, BÁR

1. Tájékoztatás, kommunikáció

A vendéglátó üzletekben dolgozó munkatársak személyi higiéniájára (rendszeres kézmosás, köhögési etikett stb.) különösen nagy figyelmet kell fordítani. A vendégek figyelmét fel kell hívni, hogy az étterembe való belépés előtt és után – úgy reggelinél, mint ebédnél, vacsoránál – használják a bejáratnál elhelyezett kézfertőtlenítőt.

2. Étel büfé, italadagoló gépek

Az étel büfénél lehetőleg el kell kerülni, hogy a vendégek magukat szolgálják ki. A büféasztalra kihelyezett meleg és hideg ételeket kisebb mennyiségben kell kirakni, de a tálakat gyakrabban kell utántölteni. A büfé asztalokat, azok felületét úgy a reggeli, mint az ebéd, vacsora után fertőtleníteni kell.

A kávégépeket, italadagolókat, azokon a vendégek által kézzel érintett nyomógombokat is rendszeresen fertőtleníteni kell.

3. Edények, étkezészetek, poharak mosogatása, éttermi textíliák mosása

A szokásos eljárást kell követni, azaz a porcelán tányérokat, üveg poharakat mosogatógéppel kell mosogatni, majd fertőtleníteni, beleértve a nem használtakat is, mivel azokat úgy a szálloda munkatársai, mint a vendégek is megérintették.

Ha történetesen elkerülhetetlen a kézi mosogatás, akkor is fertőtlenítésre, öblítésre van szükség a mosogatás után. Az ezt követő „szárításra” eldobható papír törölközőt kell használni. Az éttermi abroszok, szalvéták mosásánál is elkerülhetetlen a fertőtlenítés, majd a vasalás.

4. Asztalok beállítása

Ahol csak lehetséges, ajánlott, hogy 10 m²-en max. 4 vendéget ültessenek le. Az asztalokat úgy kell beállítani, hogy az egymással háttal ülő vendégek székének támlái között 1 méternél nagyobb, az egymással szemben ülő vendégek között legalább 1 m távolság legyen.

GYERMEKFOGLALKOZTATÓ

Bár a Koronavírus járvány a tapasztalatok szerint a gyerekekre kevésbé veszélyes, de ismertek olyan esetek, mikor gyerekek fertőződtek meg, lettek annak áldozatai. Emiatt a gyermekek felügyeletét ellátó munkatársakat ki kell oktatni, hogy figyeljék a gyerekeket, s azonnal jelezzék úgy a szülőknek, mint a szálloda vezetőségének, ha azoknál légzési nehézségeket tapasztalnak.

A helyi egészségügyi hatóságok rendelkezései szerint kell eljárni, de attól eltérően – főleg, ha nagy számú gyermek van a vendégek között – megfontolás tárgyát képezheti a gyermek foglalkoztató átmeneti zárva tartása.

TAKARÍTÁS, HOUSEKEEPING

1. Takarítás és fertőtlenítés

Akkor is ajánlott a takarítási tevékenység megerősítése, ha a szállodában nem fordult elő koronavírus fertőzés. Ennek keretében főleg a közösségi terek – mosdók, szálloda hall, folyosók, liftek - takarítására kell kiemelt figyelmet fordítani. Ugyanez vonatkozik azokra a tárgyakra, melyeket gyakran érintenek kézzel, pl. korlátok, liftek nyomógombjai., kapcsolók, kilincsek stb.

A szálloda akciótervében külön ki kell térni, hogy milyen takarítást, fertőtlenítést végeznek, ha koronavírus fertőzés fordult elő a vendégek vagy a munkavállalók között. Ezt írásban kell rögzíteni azt is beleértve, hogy milyen tisztító és fertőtlenítő szert, védőruhát használnak.

A vendégszobák és egyéb területek takarításánál a következőkre kell figyelni:

- Minden olyan felületet, amelyre a fertőzött személy váladéka került, legyen az a mosdó, a kézmosó kagylója, a fürdőszoba stb. – a szokásos háztartási fertőtlenítővel - amely 0,1% Hypo tartalmú – kell átmosni. Ezt 10 percig a lemosott felületen kell hagyni, majd tiszta vízzel kell leöblíteni.
- A takarítást végző személyzetet ki kell oktatni a fertőtlenítőszerre, pl. fehérítő használatára, kezelésére.
- Bizonyos helyeken – telefon, távirányító, ajtókilincsek, liftek nyomógombja nem lehet fehérítőt használni. Ezeknél csak 70% alkoholtartalmú fertőtlenítő alkalmazható.
- Ahol csak lehetséges, használjanak egyszer használatos törölkendőket.

- A takarításnál használt textilanyagokat, ruhákat külön mosodai zsákban kell gyűjteni, s óvatosan kezelni, hogy abból hulladék, por ne kerüljön ki, ami embereket megfertőzhet. Ezeket a takarításnál használt anyagokat 70°C fokos, vagy ennél melegebb vízben kell kimosni a szokásos mosószereket használva.
- Külön zsákba kell gyűjteni a takarításnál használt eldobható kesztyűket, kéztörlőket, maszkokat.
- Azokat a közösségi területeket, melyeken a fertőzött személy csupán átment, kevés időt töltött, nem szükséges külön takarítani, fertőtleníteni.
- A takarító személyzetet ki kell oktatni a védőfelszerelések használatára, azok eltávolítása után az azonnali kézmosásra, fertőtlenítésre.
- Az összes vendégszobát, közösségi teret, naponta szellőztetni szükséges.

2. Beteg vendégek figyelése

Fel kell készíteni a Housekeeping munkatársait, hogy azonnal jelezzék a vezetésnek, ha koronavírus megbetegedés jeleit vélik felfedezni vendégeken. Az ilyen információt bizalmasan kell kezelni.

3. Takarításhoz szükséges anyagok

A takarító személyzetet ki kell oktatni a védőfelszerelések használatára. Ez a következőkre vonatkozik:

- Kesztyűk
- Eldobható köpeny
- Zárt cipők
- Vízálló kötény, arcvédő maszk – melyeket fröcsköléssel járó felmosásnál javasolt használni

4. Opcionális

Minden takarítási tevékenységet ideiglenesen javasolt felfüggeszteni azokon a területeken, melyeken vendégek, dolgozók megfordulnak egészségük védelmében.

TEENDŐK SZÁLLODÁKBAN KORONAVÍRUS FERTŐZÉSEK ELŐFORDULÁSA ESETÉN

1. Általános ajánlások

Ha egy vendégnél vagy a személyzet közül valakinél légzési problémák mutatkoznak intézkedni ki, hogy elkülönítésre kerüljön, minél kevesebb emberrel lépjen kapcsolatba. A szálloda munkatársainak ilyen esetekben a hotel akciótervében leírtak szerint kell eljárniuk.

- A fertőzés jeleit mutató személyt legalább 2 m távolságra kell elkülöníteni másoktól.
- Amennyiben a koronavírus szimptomáit mutató személyt nem lehet azonnal kórházba szállítani, a szállodában belül kell megoldani ellátását. Ilyen esetben a hotel egyik – erre felkészített munkatársát – kell kijelölni az érintett ellátásával.
- Lehetőség szerint 1 fürdőszobát ki kell jelölni a fertőzött személy kizárólagos használatára.
- Meg kell kérni az érintettet maszk viselésére, illetve a köhögési, tüsszentési „etikett” betartására. Ha az illető nem képes maszk viselésére, arcát papírzsebkendővel kell eltakarnia, melyeket elkülönített veszélyes hulladék tárolására szolgáló tartóban kell tárolni.
- Ha maszk viselésére nem képes, a minimálisra kell csökkenteni a közvetlen kapcsolatot, hacsak az ellátásával megbízott munkatárs eldobható védő köpenyt, kesztyűt, maszkot, szemvédőt nem visel.

- A koronavírus fertőzés jeleit – légzési nehézségek, láz, köhögés – mutató személyeket ellátó munkatársaknak mindig viselniük kell a fenti védőfelszereléseket.
- Nagy gondossággal kell eljárni a védőruhák eltávolításakor, nehogy önfertőzés történjen. Először a kesztyűt és a védőköpenyt kell eltávolítani. Ezután kezet kell mosni és fertőtleníteni. Ezt követheti a maszk, a szemvédő eltávolítása, majd ismét kézmosás, fertőtlenítés szükséges.
- A fertőzött személlyel kontaktusba került minden ruhát, eszközt azonnal veszélyes hulladékok tárolására szolgáló műanyag zsákba kell helyezni, s biológiailag veszélyes hulladékként kezelni.

2. Teendők munkatárs fertőzése esetén

Ha a szálloda egyik munkatársánál mutatkoznak a koronavírus fertőzés jelei, azonnal ki kell vonni a munkavégzésből, el kell különíteni, értesíteni kell az egészségügyi hatóságot. El kell látni papír törülközővel, maszkkal, amit viselnie kell mások jelenlétében.

A szállodát otthonról légzési nehézségeiről tájékoztató munkatársának azt kell javasolni, hogy azonnal forduljon orvoshoz. Ha már arról tájékoztatja a hotelt, hogy koronavírus fertőzést állapítottak meg nála, akkor azt lehet javasolni, hogy orvosának instrukciói szerint maradjon otthoni karanténban, amíg teljesen meg nem gyógyul. A koronavírus megbetegedésből – enyhébb esetben – kb. egy hónap alatt lehet kigyógyulni.

3. Teendők szállodavendég fertőzése esetén

Ha szállodavendégnél mutatkoznak a fertőzés jelei, nem ajánlott, hogy tovább a hotelben tartózkodjon. Szükség esetén elkülönítve, átmenetileg, az egészségügyi hatóság intézkedéséig maradhat egy vendégszobában, de ott más nem tartózkodhat. Ebben a szobában látogatókat sem fogadhat. A vele tartózkodó személyeket – családtagjait stb. - külön szobában kell elhelyezni a szálloda foglaltságának függvényében.

A hotelben koronavírus fertőzés jeleit mutató vendég ellátásával kapcsolatban a következők javasoltak:

- A fertőzés terjedésének megakadályozása érdekében az a kívánatos, ha az érintett vendég a szálloda vezetésének és a helyi egészségügyi hatóság instrukciói szerint azonnal elhagyja a hotelt. A fertőzés gyanúja esetén azonnali orvosi vizsgálat szükséges. Ha ez megállapítja a koronavírus megbetegedést, kórházba kell szállítani a vendéget.
- A helyi egészségügyi hatóság instrukciói szerint fel kell mérni, hogy a fertőzött vendégnek kikkel volt személyes találkozója. A felmérés eredményeiről értesítik a területi, országos egészségügyi hatóságokat, melyek megteszik a szükséges intézkedéseket.
- A fertőzött vendég szállításában a hotel részéről segítséget nyújtó munkatársaknak a fentiekben leírtak (védőfelszerelések, fertőtlenítés) szerint kell eljárniuk.
- Ha több fertőzött vendég kórházba szállítását kell elvégezni, az abban résztvevő munkatársaknak minden vendég után cserélniük kell védőfelszerelésüket, ruhájukat, melyeket a fent leírtak szerint veszélyes hulladék tárolására szolgáló műanyag zsákban kell elhelyezniük, s a továbbiakban az országos szabályozás szerint kell azt kezelniük.
- A fertőzött személyeket kórházba szállító autó vezetője nem kerülhet kapcsolatba velük. Ha az utastér fizikailag el van választva a vezetőtől, akkor nem kell védőruhát viselnie. A sofőr lehetőleg ne vegyen részt a fertőzött vendégek csomagjainak mozgatásában sem. Ha ez elkerülhetetlen, akkor a sofőrnek is kell viselnie a védőfelszerelést, ruhát.

- A fertőzött vendégeket szállító autót is minden fuvar után alaposan tisztítani, fertőtleníteni kell. Fertőtlenítésre a háztartásokban ismert 0,5% tartalmú Hypo-ot kell használni. Azt legalább egy percig fertőtleníteni kívánt felületen kell hagyni, ezt követően vízzel kell leöblíteni.
- A fertőzött vendég által használt szobát az akciótervben foglaltak szerint kell takarítani, fertőtleníteni.
- Ha elkerülhetetlen, hogy egy koronavírus fertőzött vendég a szállodában tovább tartózkodjon, azt szobájában, elkülönítve lehet engedélyezni. Látogatókat nem fogadhat. A szobájában étkezhet, kizárólag ő használhatja a szobához tartozó fürdőszobát, törülközőit, ruháit stb. nem oszthatja meg kíséreeivel. A vendéget kezelő orvos a szobájában látogathatja. El kell kerülni, hogy a fertőzött menjen az orvoshoz. A vendég kíséreeit, hozzátartozóit orvosa tájékoztathatja állapotáról. A fertőzött vendég ellátására egy személyt javasolt kijelölni, akit meg kell kérni, hogy figyeljen magára, hogy nem mutatkoznak nála is a koronavírus fertőzés jelei.

Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy a szálloda nem jogosult arra, hogy a beteg vendéget a szobában való tartózkodásra kötelezze, vagy megakadályozza abban, hogy látogatókat fogadjon.

4. Kapcsolatok megállapítása, kezelése

Amint a fertőzés megállapításra került, lehetőleg azonnal meg kell kezdeni a fertőzöttel kapcsolatba került személyek feltárását.

A WHO a következők szerint definiálja, hogy mit ért a „kapcsolatba került” alatt:

Az elmúlt 2 – 14 nap során azon személyekről van szó

- melyekkel szemtől szemben történő, 1 méteren belüli, 15 percnél hosszabb idejű találkozásra került sor
- melyekkel közvetlen fizikai kapcsolatfelvétel történt vagy az valószínűsíthető
- a fertőzött ellátását végző személy, aki nem használta a megfelelő védőfelszerelést, ruhát.

Mindez szálloda esetében a vendéggel rokoni, baráti kapcsolatban levő, annak gondozásában részt vevő személyeket is jelenti. Továbbá a szálloda által, a fertőzött vendég ellátására kijelölt munkatársakat is.

A WHO azt javasolja, hogy az utolsó 14 napban a fertőzött személlyel kapcsolatba kerülő minden személy 14 napot töltsön karanténban.

5. Fertőzést nem szenvedett vendégek

A fertőzött vendéggel egy szállodában lakó, de a fertőzés szimptomáit nem mutató vendégek alacsony kockázatúaknak tekinthetők a járvány tovább terjesztése szempontjából. Őket tájékoztatni kell a koronavírus fertőzés veszélyeiről, terjedésének módjairól, megelőzésének lehetőségeiről. Azt ajánlott javasolni ezeknek a vendégeknek, hogy a szállodából való távozásukat követő 14 napig figyeljék, hogy magukon tapasztalják-e a fertőzés tüneteit. Ha igen, vonuljanak karanténba, de egyúttal vegyék fel a kapcsolatot orvossal is.

6. Beszállítók, külső szolgáltatók

A szállodával szerződéses kapcsolatban levő áruszállítókra, külső szolgáltatókra a koronavírus fertőzés megelőzésére javasolt, a szállodákkal azonos intézkedések vonatkoznak.