



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

www.hzjz.hr

V Zagrebu 10. maja 2020

Priporočila za delovanje turističnih agencij v času epidemije koronavirusa (COVID-19)

Skladno z reaktivacijo določenih aktivnosti na podlagi Odločitve o prilagoditvi ukrepov pri organizaciji dejavnosti turističnih organizacij se priporoča delovanje, skladno z naslednjimi priporočili.

1. Poslovalnice turističnih agencij

1.1. Vhod in delovni prostor

- **Vidna obvestila.** Za vse zaposlene in stranke, ki vstopajo v poslovalnico, mora biti pred ali neposredno po vstopu na vidnem mestu obešeno obvestilo glede obveznega upoštevanja splošnih higienskih ukrepov in ukrepov v povezavi s fizično distanco.
- **Dezinfekcija rok.** Ob vstopu v poslovalnico in na pultih mora biti strankam na razpolago dozornik z dezinfekcijskim sredstvom na osnovi alkohola, in sicer v koncentraciji, ki ni manjša od 70 %, ali drugim sredstvom, ki ima dokazano virucidno delovanje za roke, pri čemer mora biti vidno izpostavljeno obvestilo, ki sporoča, da je dezinfekcija rok pri vstopu v objekt obvezna.
- **Prezračevanje.** Vse prostore je treba redno prezračevati. Uporabi klimatskih in ogrevalnih naprav se je treba izogibati.
- **Čiščenje in vzdrževanje.** Površine, ki se jih pogosto dotika, kot so POS-terminali, blagajne, računalniki, kljuke, držala in druge površine, ki se jih stranke pogosto dotikajo, je treba redno čistiti in dezinficirati.
- **Sanitarni vozli.** Zagotoviti je treba pogostejše čiščenje, dezinficiranje in prezračevanje sanitarnih vozlov. Strankam, ki uporabljajo stranišče v poslovalnici, je treba omogočiti ustrezno higieno in dezinfekcijo rok.

1.2 Zaščita zaposlenih in strank

- **Nadzor nad zdravstvenim stanjem zaposlenih z vsakodnevnim merjenjem temperature.** Pred prihodom v službo si bodo vsi zaposleni izmerili temperaturo doma v jutranjih urah in ne bodo prišli v službo, če bo ta višja od 37,2 °C in/ali če bodo imeli respiratorne težave. Pri zvišani temperaturi in/ali respiratornih težavah z zvišano temperaturo ali brez nje bodo zaposleni po telefonu sporočili delodajalcu in obvestili osebnega zdravnika, ne bodo pa prišli v službo, dokler ne bo ugotovljen vzrok za respiratorne težave in/ali



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

www.hzjz.hr

zvišano temperaturo.

- **Število zaposlenih.** V poslovnici mora biti istočasno čim manjše število zaposlenih. Če je možno, je treba delo organizirati v dveh izmenah, tako da je med prvo in drugo izmeno polurni časovni razmik, ki se bo izkoristil za čiščenje in dezinfekcijo prostorov in delovnih površin.
- **Število strank.** V poslovalnici je treba omejiti število strank. Potem ko v objekt vstopi dovoljeno število strank, so nadaljnji vstopi možni šele, ko ena od strank zapusti prostor, in sicer na način, da ko ena stranka izstopi, lahko druga vstopi.
- **Fizična razdalja.** Če je možno, je treba zagotoviti prostorsko oddaljenost *delovnih mest* zaposlenih, in sicer 1,5 m. Če to ni možno, pa je treba zagotoviti uporabo mask za obraz. Če je možno, je treba zagotoviti prostorsko razdaljo 1,5 m *med zaposlenim in stranko* v času medsebojne komunikacije.
- **Zaščitna oprema.** Zaposleni morajo imeti v času stika s stranko na obrazu zaščitno masko za obraz, ki jim prekriva nos in usta, na razpolago morajo imeti tudi dezinfekcijsko sredstvo, s katerim si bodo redno dezinficirali roke. Maske za obraz in dezinfekcijska sredstva za zaposlene je dolžan zagotoviti delodajalec.
- **Brezstično plačevanje.** Strankam je treba omogočiti in jim svetovati, da plačujejo brezstično s karticami. POS-terminal in tiskalnik je najbolje približati strankam, da bi se ohranilo fizično razdaljo med zaposlenim in stranko med vnosom PIN-kode in izdajo računa. POS-terminale in tiskalnike je treba po vsaki transakciji očistiti z dezinfekcijskim sredstvom.

2. Prevoz potnikov v organizaciji turistične agencije

Priporočila se nanašajo na upoštevanje ukrepov med izleti potnikov v organizaciji turističnih agencij v času epidemije koronavirusa zaradi zaščite osebja in potnikov ob zasedenosti vozila ob upoštevanju fizične razdalje 1,5 m.

2.1. Prevoz potnikov z avtobusi, osebnimi vozili ali kombiji

- **Vidna obvestila.** Ob vstopu v prevozno sredstvo je treba namestiti obvestilo v zvezi z upoštevanjem fizične razdalje (vsak drugi sedež mora ostati prost, tako da potniki sedijo diagonalno drug za drugim – cik-cak), obveznim nošenjem mask za obraz in dezinfekcijo rok. Agencija je potnike še pred odhodom na potovanje dolžna opozoriti, da so si dolžni zagotoviti lastne maske, rokavice in dezinfekcijska sredstva, vendar jim mora ta tudi zagotoviti, če jih niso vzeli s seboj. Agencija je dolžna zagotoviti maske za obraz in rokavice za vse svoje zaposlene.

Higiena rok. Kadarkoli je v času potovanja možno, je treba roke oprati z milom in vodo v trajanju 20 sekund, ko pa to ni možno, je treba uporabiti dezinfekcijska sredstva, ki vsebujejo 70 % alkohola ali drugega sredstva, ki ima dokazano viruidno delovanje na roke. Roke je treba oprati pred vstopom v vozilo, po izstopu iz vozila, po postopku čiščenja vozila ali ko so roke vidno umazane ter v vseh drugih priporočenih situacijah (po uporabi stranišča, pred jedjo, pred



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

www.hzjz.hr

in po dotikanu obraza ipd.). Ob vstopu v vozilo mora biti na razpolago dezinfekcijsko sredstvo, pri vstopu v avtobus pa je potrebna dezinfekcija rok (osebje in potniki).

- **Higijena voznikovega mesta.** Vzdržujte čistočo kabine voznikovega mesta in svoje delovno okolje – kabino – tako, da se vsak dan skladno s priporočili površine večkrat dnevno pobriše s sredstvom za dezinfekcijo površin. Posebej je treba pobrisati površine, ki se jih pogosto dotika z rokami, ko so kljuko na vratih, volan, delovna plošča ipd.
- **Vožnja z masko.** Če voznika nošenje maske ne ovira pri varni vožnji, je priporočljivo, da jo nosi med vožnjo. Masko za obraz je treba redno menjati, obvezno pa tedaj, ko postane vlažna in mokra. Pred in po snetju maske je treba roke oprati s toplo vodo in milom ali jih dezinficirati. Že uporabljene maske za enkratno uporabo se odlagajo v vreče za smeti, ki so nameščene v smetnjakih s pokrovom.
- **Higijena in klimatske naprave, ogrevalne naprave in naprave za ventilacijo.** Notranjost prevoznega sredstva je treba redno čistiti in dezinficirati po vsaki vožnji, pri čemer je treba posebno pozornost nameniti naslonjalom za glavo in roke potnikov, držalom na vratih in okenskim steklom. Uporabi klimatskih naprav in ogrevalnih naprav se je treba izogibati. Splošno priporočilo za zaprte prostore je prezračevanje z odpiranjem oken, manj pa z uporabo ventilacijskih sistemov. Pri uporabi ventilacijskih sistemov je treba posebno pozornost nameniti spremljanju stanja filtra in ohranjanju ustreznega stanja hitrosti zamenjave zraka v zaprtem prostoru. Preveriti je treba, ali oprema za ventilacijo in izmenjavo zraka pravilno deluje. Priporočena je ventilacija z zvišanim deležem zunanjega zraka, ki kroži znotraj sistema, ter način delovanja brez recirkulacije, da bi se spodbudilo zamenjavo zraka, ki zmanjša koncentracijo potencialno okuženih delcev.
- **Kontakt s potniki.** Ohranjati je treba fizično razdaljo 1,5 m v komunikacijskem stiku s potniki in drugimi osebami.
Če dajo vozniki prtljago v prtljažnik, morajo po tem dezinficirati roke.

2.2. Izleti potnikov s turističnimi ladjami

- **Vidna obvestila.** Postaviti je treba obvestilo o nujnosti ohranjanja fizične razdalje, nošenju mask za obraz v zaprtem prostoru turistične ladje in dezinfekciji rok med vkrcavanjem. Agencija je dolžna potnike opozoriti pred odhodom na potovanje, da so si dolžni priskrbeti lastne maske za obraz, rokavice in dezinfekcijska sredstva, vendar jim morajo vse to tudi oni zagotoviti, če jih potniki niso vzeli s seboj. Agencija je dolžna zagotoviti maske za obraz in rokavice za svoje zaposlene.
- **Higijena rok.** Kadarkoli je možno, je treba med potovanjem roke oprati z milom in vodo, in sicer v trajanju 20 sekund, ko pa to ni možno, je treba uporabljati dezinfekcijska sredstva, ki vsebujejo 70 % alkohola ali drugega sredstva, ki ima potrjeno virucidno delovanje na roke. Roke je treba oprati pred vkrcanjem na ladjo, po izkrcanju z ladje, po postopkih čiščenja ladje ali ko so roke vidno umazane, pa tudi v ostalih priporočenih situacijah (po uporabi stranišča, pred jedjo, pred in po dotikanju obraza ipd.). Dezinfekcijsko sredstvo mora biti na razpolago ob vstopanju na ladjo, pa tudi pri izstopanju je potrebna dezinfekcija rok (osebje in potniki).

- **Higijena in klimatske naprave, ogrevalne naprave in ventilacijske naprave.** Notranjost prevoznega sredstva je treba redno čistiti in dezinficirati po vsaki vožnji, pri čemer je treba posebno pozornost nameniti naslonjalom za glavo in roke potnikov, držala na vratih ter okenska stekla. Potniški prostor je treba redno prezračevati, ko se vozilo ustavi na postajališčih. Uporabi klimatskih in ogrevalnih naprav se je treba izogibati. Splošno velja priporočilo za zaprte prostore, da se jih prezračuje z odpiranjem oken, manj pa z uporabo ventilacijskih sistemov. Pri uporabi ventilacijskih sistemov je treba posebno pozornost nameniti spremljanju stanja filtra in ohranjanju pravilnega stanja hitrosti zamenjave zraka v zaprtem prostoru. Preveriti je treba, ali oprema za ventilacijo in izmenjavo zraka ustrezno deluje. Priporočena je ventilacija s povečanim deležem zunanjega zraka, ki cirkulira v sistem, ter način delovanja brez recirkulcije, da bi se spodbudilo spremembo zraka, s tem pa zmanjšalo koncentracijo potencialno okuženih delcev.
- **Kontakt s potniki.**

Vzdrževati je treba ustrezno fizično razdaljo 1,5 m pri vsakodnevnom stiku s potniki in drugimi osebami. Če dajo vozniki prtljago v prtljažnik, morajo nato dezinficirati roke.

3. Vodje potovanj in turistični vodniki

- **Nadzor zdravstvenega stanja z vsakodnevним merjenjem temperature.** Pred začetkom si bodo vsi zaposleni izmerili temperaturo v jutranjih urah in ne bodo začeli delati, če bo ta višja od 37,2 °C in/ali če bodo imeli respiratorne težave. Pri zvišani temperaturi in/ali respiratornih težavah z zvišano temperaturo ali brez nje bodo zaposleni delodajalca in osebnega zdravnika po telefonu obvestili in ne bodo začeli z delom, dokler se ne bo ugotovilo vzroka za respiratorne težave in/ali zvišano temperaturo.
- **Kontakt s strankami.** Med interakcijo s potniki in drugimi zaposlenimi je treba ohranjati ustrezno fizično razdaljo – 1,5 m – ter uporabljati maske za obraz, ki prekrivajo nos in usta. Vodjam potovanj/vodnikom mora biti na razpolago dezinfekcijsko sredstvo, s katerim si bodo redno razkuževali roke.
- **Vzdrževanje avdio opreme.** Vodja potovanja/vodnik je odgovoren za pridobivanje, čiščenje in dezinfekcijo avdio setov pred in po vsaki uporabi.