



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

www.hzjz.hr

Hrvatski zavod za javno zdravstvo
Zagreb, 11. maj 2020

Priporočila za delovanje hotelov in najemodajalcev v času epidemije COVID-19

Skladno z reaktivacijo določenih aktivnosti se na podlagi Odločitve o prilagoditvi ukrepov pri organizaciji hotelske in najemodajalske dejavnosti priporoča ravnanje, skladno z naslednjimi priporočili.

1. Splošna pravila in pogoji za hotelske prostore

- **Fizična razdalja.** V času bivanja v hotelu morajo gosti spoštovati ukrep fizične razdalje 1,5 metra v odnosu z drugimi gosti, izjema so člani iste družine ali skupine.
- **Dezinfekcija.** Ob vhodu v hotelske prostore (predvorje, recepcija, športno-rekreacijske vsebine, pulti za opravljanje plačevanja) ter v delovnem prostoru za zaposlene je nujno na dosego rok postaviti dozirnik z dezinfekcijskim sredstvom (na osnovi alkohola v koncentraciji, ki ni manjša od 70 %, ali drugo sredstvo, primerno za uporabo na koži z dokazanim virucidnim delovanjem).
- **Vidna obvestila in informiranje gostov.** Na vhodu v hotelske prostore je na vidno mesto nujno izpostaviti informacije o higienskih postopkih ali informacije o smernicah o ustreznem obnašanju in ukrepih zaščite v prostore, kjer bivajo gosti, ali pa te informacije dati gostom v času prijave ali dati informativni letak v vsako namestitveno enoto. V slednji je dostopna telefonska številka odgovorne osebe v hotelu, ki naprej obvešča zdravstvene ustanove v primeru suma na COVID-19.
- **Maksimalno število oseb v prostorih.** Spoštovati je treba pravilo maksimalnega dovoljenega števila oseb v določenih prostorih, skladno z opredeljenimi kriteriji fizične razdalje 1,5 metra glede na drugi goste, izjema so člani iste družine ali skupine.
- **Papirnate brisače in material za enkratno uporabo.** Nujno je zagotoviti zadostno količino papirnatih brisač in ostalega materiala za enkratno uporabo, sredstev in opreme za čiščenje, pranje ter dezinfekcijo.
- **Odlaganje smeti.** V vseh javnih prostorih znotraj hotela je priporočeno postaviti smetnjake za odpadke z ustreznimi pokrovi.



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

www.hzjz.hr

- **Zaščitna oprema.** Nujno je zagotoviti zadostno količino zaščitnih mask in rokavic za zaposlene, ki vstopajo v namestitvene enote gostov (npr. vzdrževalci, čistilke ipd.).

- **Upoštevati vse splošne in higienske ukrepe.** Navodila za čiščenje in dezinfekcijo so dostopna na naslednjih povezavah: Zdrave osebe, ki niso obbolele s COVID-19:
- [https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Ciscenje-i-dezinfekcija-prostorije-bez-oboljelih-od-COVID-19-](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Ciscenje-i-dezinfekcija-prostorije-bez-oboljelih-od-COVID-19-2.4.2020.pdf)

2. 4. 2020.pdf. Osebe, za katere obstaja sum, da so obbolele, ali jim je potrjena okužba s COVID-19: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Ciscenje-i-dezinfekcija-prostora-u-kojima-je-boravila-osoba-pod-sumnjom-COVID-19-2.4.2020..pdf>. Ostali splošni ukrepi preprečitve širjenja bolezni COVID-19 so na voljo na: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Dodatne-upute-za-pojedince-kolektive-i-poslodavce.pdf>

2. Recepcija, preddverje in ostali javni prostori

- **Prezračevanje.** Vse prostore je treba redno prezračevati.
- **Higiena recepcije.** Dezinfekcija površin recepcije mora potekati redno (npr. vsako uro), prostor za sprejem in odjavo gostov (površine, ki so v stiku z ljudmi) pa je treba dezinficirati z večjo frekvenco od ostalih površin recepcije.
- **Fizična oddaljenost na recepciji.** Zagotoviti je treba zadostno razdaljo med osebjem na recepciji in gostom, prav tako tudi med samimi zaposlenimi. Nadalje je treba skrajšati trajanje prijave/odjave na največ 15 minut (kar je opredelitev »tesnega stika«) ali pa – če to ni možno – je treba na recepciji namestiti pregrade (od pleksi stekla ali podobnega materiala, ki omogoča potrebno sanitarno razdaljo). Maksimalno število oseb v prostoru recepcije se regulira in omejuje skladno z ukrepi fizične razdalje med ljudmi – najmanj 1,5 metra. Za spoštovanje ukrepov fizične razdalje je treba zagotoviti dovolj prostora na recepciji.

Informiranje gostov in zaposlenih. Osebe recepcije mora biti v zadostni meri informirano o bolezni COVID-19, da bi lahko neovirano izpolnjevalo predpisane naloge in preprečilo morebitno širjenje okužbe znotraj ustanove. Moralo bi tudi informirati goste, ki jih zanimajo politika hotela v smislu izvedbe preventivnih ukrepov ali drugih storitev, ki bi jih lahko gosti zahtevali (npr. zdravstvene in farmacevtske storitve, dostopne na tem področju ali v samem objektu, številke telefonov dežurnih zdravstvenih ustanov, nujnih zdravstvenih služb itd.).

Uporaba tehnologije. Spodbujanje opravljanja check-in prek spleta/booking in prijava od doma (možnost je tudi najdba tehnične možnosti za neposredno prijavo gosta na eVisitor), brezstično plačevanje, plačevanje prek predračuna, lastno skeniranje dokumenta ipd. (tam, kjer je to možno).

- **Check-out.** Gostom je treba svetovati, da svojo odjavo vnaprej napovejo, da bi se lahko račune pripravilo pravočasno in s tem izognilo nepotrebnemu zadrževanju na recepciji.
- **Menjalnice in bankomati.** Kjer je možno, je treba dati prednost menjavi in dvigu denarja na

bankomatih, ki se nahajajo na zunanjem delu/izven recepcije. Bankomati se nahajajo v javnih prostorih, kjer se nahaja dozirnik s sredstvom za dezinfekcijo rok.

- **Dvigala.** Pred in v dvigalu je treba prilepiti varnostna navodila, vključno z maksimalnim številom gostov, ki je naenkrat dovoljeno. Dvigala se nahajajo v javnih prostorih, kjer so dostopni dozirniki z dezinfekcijskim sredstvom, izjema v smislu največjega dovoljenega števila uporabnikov v enem dvigalu pa velja, če so uporabniki del družine ali delijo skupno namestitveno enoto.
- **Higiena sanitarnih vozlov.** Čiščenje je treba okrepiti – dezinfekcijo in prezračevanje javnih sanitarnih prostorov je treba opravljati vsaki dve uri (po potrebi tudi pogostejše), prav tako je treba povečati število zaposlenih, ki bodo zadolženi za čiščenje v vsakem sanitarnem vozlu. Istočasno je treba omejiti uporabo sanitarnega vozla glede na velikost in predpisane sanitarne pogoje oz. priporočila.
- **Poslovni centri/konferenčni prostori.** Po uporabi je obvezna dezinfekcija miz in vse opreme. Upoštevanje fizične razdalje 1,5 metra med posameznimi skupinami gostov.
- **Otroške vsebine.** Zagotoviti delovanje, kot je predpisano za delovanje otroških vrtcev in igrišč v mestih. Priporočila so dostopna na spletnih straneh HZJZ.
- **Dostopnost opreme.** Po potrebi se bo gostom zagotovilo dostopne termometre in zaščitne maske ter rokavice (če bodo za to zaprosili).

3. Prostori za strežbo hrane in pijače ter trgovine

- **Trgovine in gostinski objekti v hotelu morajo delati v skladu z odločitvami štaba civilne zaštite in obstoječimi priporočili za te dejavnosti izven hotela.** Navodila za delovanje trgovin so dostopna na povezavi: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke-za-sprečavanje-infekcije-u-trgovinama-koje-započinju-s-radom-u-okviru-postupnog-ublažavanja-restrikcija-vezanih-za-COVID-19.pdf>. Navodila za gostinske objekte so dostopna na strani HZJZ: <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/koronavirus-najnovije-preporuke/>

4. Namestitvene enote

- **Pogostost čiščenja namestitvenih enot.** Čiščenje in zamenjavo posteljnine ter brisač se bo opravljalo skladno z obstoječimi standardi, ob čemer je treba goste informirati, da se lahko, če želijo, režim čiščenja in zamenjave posteljnine drugače uredi oziroma prilagodi njihovim zahtevam (npr. da se samo pri prihodu/odhodu čisti sobo in zamenja brisače in posteljnino

ter da se prekliče princip zamenjave brisač in posteljnine ter čiščenja za čas bivanja gostov).

- **Čiščenje površin in sanitarnega vozla.** Vse površine, ki so prišle v stik z gostom (nočna omarica, miza, stol, mizica za kavo, celotno pohištvo, vsebine, telefon, daljinski upravljalnik itd.), je treba očistiti s primernim detergentom in dezinfekcijskim sredstvom. Čiščenju vseh površin kopalnice je treba posvetiti posebno pozornost pri izmenjavi gostov.
- **Posteljnina in brisače.** Uporabljeno posteljnino (posteljnina in brisače v kopalnici) je treba hraniti v zaprtem zaboju, ločene od vozička s čisto posteljnino; umazno in čisto posteljnino je treba ločevati in ne sme priti v stik.
- **Informiranje gostov.** Zagotoviti je treba, da so informacije/navodila o novih procedurah za čiščenje sob in zamenjavo posteljnine jasno vidne in dostopne gostom.

5. Priporočila za osebje hotela

- **Splošni zaščitni ukrepi.** Izogibati se je treba tesnemu stiku z osebami, ki kažejo simptome zvišane temperature, kašlja in/ali oteženega dihanja. Izogibati se je treba dotikanju obraza, ust, nosa in oči. Med kašljanjem ali kihanjem si je treba prekriti usta in nos s komolcem ali papirnatim robčkom, ki ga je treba nato odvreči v smeti in si oprati roke. Redno si je treba umivati roke z milom in vodo ali uporabljati dezinfekcijsko sredstvo na osnovi alkohola ali drugega sredstva, primerne za kožo z virucidnim delovanjem in skladno z navodili proizvajalca.
- **Maksimalna zaščita kupcev in osebja hotela.** Če je možno, je treba vgraditi zaščitno pregrado na mestu strežbe in na blagajni, ki bo fizično ločila blagajnika in kupca. Treba je spodbujati brezstično plačanje s kreditnimi karticami. Med bivanjem v prostorih hotela morajo gosti upoševati razdaljo 1,5 m pri stiku z drugimi gosti, izjema so le člani iste družine ali neke skupine.
- **Dnevno merjenje telesne temperature zaposlenih.** Osebje si mora v jutranjih urah pred prihodom v službo izmeriti telesno temperaturo. Če je ta višja od 37,2 °C ali če se oseba počuti bolno ali ima kakršne koli znake bolezni (nanaša se na simptome in znake bolezni, ne le na bolezen dihalnih poti), je treba nadrejeni osebi to sporočiti in ostati doma. Vsi bolni zaposleni morajo ostati doma in poklicati osebne zdravnika ter ne hoditi v zdravstveno ustanovo, razen če jim tako ne svetuje zdravnik.
- **Dvoizmensko delo.** Če je možno, organizirati delo tako, da bo med prvo in drugo izmeno najmanj ena ura premora, ki se ga bo izkoristilo za čiščenje in dezinfekcijo površin med rutinskim čiščenjem. Površine se dezinficirajo z brisanjem z dezinfekcijskim sredstvom na osnovi alkohola v koncentraciji, ne manjši od 70 %, ali drugega sredstva, primerne za uporabo na koži z dokazanim virucidnim delovanjem, skladno z navodili proizvajalca.
- **Informiranost osebja.** Pred začetkom dela/odprtja je treba vse zaposlene seznaniti z veljavnimi ukrepi.

6. Tehnična služba in vzdrževanje

- **Uporaba vode in kloriranja.** Vzdrževanje higienskih pogojev bazenske vode (voda za kopanje) in zagotavljanje nemotenega dela naprave za pripravo vode se izvaja na običajen način. V zvezi z vodo bazena je možno uporabiti maksimalne dovoljene koncentracije klora.
- **Oprema za pranje tekstila in pomivanje posod.** Preveriti je treba, ali oprema za pomivanje posod in pranje perila ustrezno deluje, zlasti delovne temperature, pa tudi ustrezno dozo kemikalij za čiščenje in dezinfekcijo.
- **Klimatske, ogrevalne in ventilacijske naprave (HVAC).** Posebno pozornost je treba nameniti spremljanju stanja filtra in ohranjanju pravega stanja hitrosti zamenjave zraka v zaprtem prostoru. Preveriti je treba, ali oprema za ventilacijo, izmenjavo zraka in razvlaževanje



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

www.hzjz.hr

pokritih

bazenov.

Priporočena je močnejša ventilacija hotelskih prostorov, npr. s povečanjem števila ventilacijskih naprav, višjim deležem zunanjega zraka, ki cirkulira v sistemu.

- **Dozirniki in ostale naprave za dezinfekcijska sredstva.** Redno je treba preverjati, da bi se zagotovilo pravilno delovanje naprave za milo in dezinfekcijska sredstva. Sušilci za roke so odsvetovani, bolje jih je zamenjati z enkratnimi papirnati brisačkami za brisanje rok. Pokvarjene dele je treba hitro popraviti ali zamenjati.

7. Bazeni, plaže in športno-rekreacijske ter ostale storitvene dejavnosti

- **Bazeni in plaže.** Ločiti je treba ležalnike, da se zagotovi fizično oddaljenost glede na druge goste, izjame so člani iste družine ali skupine. Osebe hotela mora obvezno dezinficirati ležalnike večkrat na dan, vsak dan pa po tem, ko določen gost več ne uporablja ležalnika, drugi gost pa ga želi uporabiti.
- **Rekreativni šport.** V prostorih, predvidenih za rekreativni šport v zaprtem, veljajo navodila "Priporočila za treninge in športno-rekreativne aktivnosti v zaprtih športnih objektih v času epidemije COVID-19", objavljena na spletnih straneh HZJZ.
- **Kozmetične storitve.** Navodila so dostopna na povezavi:
<https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Kozmeticari-finalno.pdf>
- **Maserske storitve.** Navodila so dostopna na povezavi:
<https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Fizioterapeuti-i-maseri.pdf>
- **Wellness in savne.** Omejiti je treba število oseb, zlasti v zaprtih objektih (npr. wellness) in prostorih, skladno z razpoložljivim prostorom. Priporočeno je zaustaviti delovanje vlažnih savn, medtem ko suhe savne, kot je npr. finska, lahko še naprej delujejo. Pogosteje je treba prezračevati, čistiti in dezinficirati vse površine v predprostorih in sanitarnih vozlih.

8. Sprejem drugih sodelavcev in nenajavljenih gostov

- **Sodelavci.** Prihod drugih oseb (npr. mojstrov, kurirja, dostavljalca) je treba organizirati tako, da se pred prihodom te osebe po telefonu najavijo in si izmerijo temperaturo. Če je ta višja od 37,2 °C v jutranjih urah, če se oseba počuti bolno ali kaže katere koli znake bolezni (nanaša



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

www.hzjz.hr

se na vse simptome in znake bolesti, ne samo na bolesti dihal), mora to sporočiti nadrejeni osobi in ostati doma, dokler se po telefonu ne pogovori s splošnim zdravnikom.

