

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η υγεία και η ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού είναι πάντοτε πρωταρχική προτεραιότητα του Ξενοδοχείου μας. Το Ξενοδοχείο έχει εφαρμόσει, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελληνικής Κυβέρνησης για τη διαχείριση του Κορονοϊού, τις κατάλληλες διαδικασίες για τη διαφύλαξη της υγείας και ασφάλειας των πελατών και του προσωπικού του, ενόσω οι πελάτες διαμένουν στο Ξενοδοχείο. Επομένως, είναι απαραίτητο όλοι οι πελάτες και επισκέπτες που χρησιμοποιούν τις εγκαταστάσεις του Ξενοδοχείου να ακολουθούν αυστηρά τα μέτρα και τις οδηγίες που παρέχονται από το Ξενοδοχείο, για την πρόληψη της μόλυνσης και της μετάδοσης ιών στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

1. Μέτρα ατομικής υγιεινής και προστασίας

1. Κατά την παραμονή σας στο Ξενοδοχείο πρέπει να τηρείτε όλα τα σχετικά υγειονομικά μέτρα συμπεριλαμβανομένης της τήρησης των φυσικών αποστάσεων, της απολύμανσης των χεριών και της χρήσης μασκών προσώπου
2. Το προσωπικό έχει ενημερωθεί για τα τηρούμενα μέτρα ατομικής υγιεινής και παρέχεται καθημερινά εξοπλισμός για την ατομική προστασία του στους χώρους εργασίας (μίας χρήσης προστατευτική μάσκα ή προστατευτική παρωπίδα , γάντια μίας χρήσης, προστατευτικές ρόμπες μίας χρήσης)
3. Διανεμητής αντισηπτικού (σταθερά και μη) παρέχεται σε κάθε κοινόχρηστο χώρο και είναι διαθέσιμα προς όλους
4. Μέτρα και σημάνσεις για social distancing και προτροπή χρήσης μάσκας σε κοινόχρηστους χώρους .
5. Σήμανση για ορθή διαδικασία πλυσίματος των χεριών και χρήσης αντισηπτικού σε νιπτήρες και σταθερούς διανεμητές αντισηπτικού.
6. Προτροπή πελατών και προσωπικού για χρήση κλιμάκων και αποφυγή συνωστισμού στους ανελκυστήρες.
7. Αρχείο θερμομέτρησης προσωπικού.

2. Αρχείο ξενοδοχείου και Βιβλίο συμβάντων

1. Για την προστασία της δημόσιας υγείας η διεύθυνση του ξενοδοχείου τηρεί αρχείο των μελών προσωπικού και όλων των ατόμων που διέμεναν στο ξενοδοχείο (όνομα, εθνικότητα, ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, στοιχεία επικοινωνίας όπως διεύθυνση, τηλέφωνο, e mail), ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με τις στενές επαφές τυχόν κρούσματος COVID-19, που ενδέχεται να ταυτοποιηθεί εκ των υστέρων
2. Στο Royal Sun νοιαζόμαστε και ασφαλίζουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και ενημερώνουμε ότι το αρχείο κρατείται για λόγους Δημόσιας Υγείας.
3. Τέλος, υπάρχει βιβλίο συμβάντων στην Reception του ξενοδοχείου.

3. Προσωπικό

1. Οι εργαζόμενοι του ξενοδοχείου έχουν λάβει επιμόρφωση από την Ιατρική Σχολή του Πανεπιστημίου Κρήτης σε θέματα : προσωπικής υγιεινής και προστασίας, ενημέρωση για τον ιό και την εξάπλωσή του και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο.
2. Υπενθυμίζεται και τηρείται το συχνό πλύσιμο χεριών και απόσταση μεταξύ υπαλλήλων και προσωπικού.
3. Το ξενοδοχείο παρέχει προστατευτικό εξοπλισμο (ΜΑΠ) για την ασφάλεια του προσωπικού του .

4. Παροχή συχνών ενημερωτικών συνεδριών για την ενημερωμένη κατάσταση του ιού και νέες ανακοινώσεις.

5. Σε περίπτωση αδιαθεσίας ενημερώνουν τον υγειονομικό υπεύθυνο ώστε να απομακρυνθούν από τον χώρο εργασίας . Συνιστάται να παραμείνουν στο σπίτι . Η επαναφορά τους στον εργασιακό χώρο γίνεται μόνο έπειτα από 14 ημέρες ή έπειτα από αρνητικό τεστ στον ιό.

4. Υποδοχή

1. Θερμομέτρηση αφίξεων και τήρηση καθημερινού αρχείου πελατών και υπαλλήλων κατά την άφιξή τους στον χώρο του ξενοδοχείου.

2. Χρήση προστατευτικού υαλοπίνακα-plexiglass , διαμόρφωση χώρου και επίπλων με επιδαπέδια σήμανση για τήρηση αποστάσεων και χρήση προστατευτικών μασκών κατά τη διάρκεια του check-in .

3. Πλήρης ενημέρωση πελατών κατά τη διαδικασία του check in και ενημερωτικό φυλλάδιο αναρτημένο σε όλους τους χώρους.

4. Παροχή προστατευτικής μάσκας μίας χρήσης σε ενοίκους κατά τη διαδικασία check in όταν οι ίδιοι δεν κατέχουν.

5. Σταθερός διανεμητής αντισηπτικού σε όλες τις εισόδους του ξενοδοχείου.

6. Δυνατότητα **web check in**

7. Διεύρυνση διάρκειας check-in και check-out μεταξύ των διαμονών. Check-out μέχρι τις 11:00 π.μ. και check-in από τις 15:00 μ.μ. Με τη χρονική διάρκεια που μεσολαβεί μεταξύ κάθε check-in και check-out διασφαλίζεται ότι μεταξύ διαφορετικών πελατών το δωμάτιο καθαρίζεται, απολυμαίνεται επιμελώς και ακολουθείται επαρκής φυσικός αερισμός του χώρου.

8. Απαγορεύεται η είσοδος εξωτερικών επισκεπτών στα δωμάτια των ενοίκων . Η υπηρεσία του Housekeeping προσαρμόζεται έπειτα από αίτημα του πελάτη που το αποφασίζει κατά την διάρκεια του check in.

9. Υπογραφή σχετικού εγγράφου με όλα τα παραπάνω , όπου ο πελάτης αναγνωρίζει ότι έλαβε γνώση για τα μέτρα πρόληψης και το πρωτόκολλο του καταλύματος και ότι θα τηρούνται από τον ίδιο και την επιχείρηση για την διασφάλιση της Δημόσιας Υγείας.

5. Housekeeping

1. Η υπηρεσία καθαρισμού χρησιμοποιεί των κατάλληλο εξοπλισμό όπως προστατευτική μάσκα, ρόμπα μίας χρήσης και προστατευτικά γάντια.

2. Μετά την αφαίρεση των ΜΑΠ είναι απαραίτητο το καλό πλύσιμο των χεριών με νερό και σαπούνι και η απόρριψή τους κλειστό κάδο.

3. Γίνεται καθαρισμός και απολύμανση όλων των σκληρών επιφανειών, των πατωμάτων, των καρεκλών, των πόμολων κ.λπ. με πανάκια/υφάσματα μίας χρήσης ή χαρτί καθαρισμού και σφουγγαρίστρες με αποσπώμενες κεφαλές και στη συνέχεια με ατμοκαθαριστή στους 70oC.

4. Τα δωμάτια αερίζονται με φυσικό τρόπο πριν την άφιξη των επισκεπτών για τουλάχιστον 3 ώρες.

5. Σύμφωνα με την νομοθεσία , τα δωμάτια καθαρίζονται κάθε 3 ημέρες.

6. Σύμφωνα με την νομοθεσία καταργείται η καθημερινή αλλαγή ιματισμού και πετσετών . Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει καθαρές πετσέτες κατόπιν αιτήματός του στη Reception.

7. Για την καθαριότητα και απολύμανση στην περίπτωση εμφάνισης κρούσματος: όλες οι επιφάνειες που έχουν πιθανώς μολυνθεί και όλα τα αντικείμενα που είναι μολυσμένα με σωματικά υγρά, πλένονται και απολυμαίνονται σύμφωνα με τις παραπάνω οδηγίες, το προσωπικό καθαριότητας χρησιμοποιεί απλή χειρουργική μάσκα, γάντια και αδιάβροχη ρόμπα μίας χρήσης, για όσο διάστημα εργάζεται, δεν αγγίζει με τα χέρια το πρόσωπο, δεν καπνίζει, δεν

τρώει, μετά την αφαίρεση του προστατευτικού εξοπλισμού φροντίζει για τη σωστή απόρριψή του και το σχολαστικό πλύσιμο των χεριών με νερό και σαπούνι.

8. Σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους ενισχύονται οι υπηρεσίες υγιεινής και ειδικότερα σε αντικείμενα «υψηλού κινδύνου».

9. Απομακρύνονται κοινόχρηστα αντικειμένων πολλαπλής χρήσης από τα δωμάτια.

10. Τοποθετείται ειδικό κάλυμμα (zipper) μιας χρήσης στα χειριστήρια της τηλεόρασης, και του κλιματιστικού και τηλέφωνα μετά την απολύμανσή τους.

11. Οι υφασμάτινες επιφάνειες καθαρίζονται με συσκευή ατμού (θερμοκρασία > 70°).

12. Τοποθετούνται αντισηπτικά υγρών σε κάθε δωμάτιο για χρήση εντός του δωματίου.

6. Κουζίνα/ εστιατόριο

1. Τήρηση κανόνων HACCP και ISO 22000 από το προσωπικό κουζίνας.

2. Παραλαβή προμηθειών από συγκεκριμένο χώρο και μόνο από το προσωπικό του ξενοδοχείου.

3. Parking προμηθευτών και παραλαβή μόνο με χρήση ΜΑΠ.

4. Απαγορεύεται η είσοδος εξωτερικών στον χώρο της κουζίνας.

5. Τήρηση αποστάσεων μεταξύ των υπαλλήλων κουζίνας.

6. Διατίθεται και η δυνατότητα παραγγελιών ανέπαφα μέσω QR code.

7. Ο πρωινός μπουφές σερβίρεται 07:30-10:30. Το σερβίρισμα (μπουφέ, καφέ, χυμό κλπ.) πραγματοποιείται μόνο από το προσωπικό το οποίο φέρει τα ενδεδειγμένα ΜΑΠ.

8. Διατίθεται σταθερός διανεμητής αντισηπτικού σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους.

9. Η υπηρεσία σερβιρίσματος στο δωμάτιο και η παράδοση των πιάτων γίνεται ανέπαφα με τη χρήση ΜΑΠ.

10. Ορίζονται τα έξι (6) άτομα ως ο μέγιστος αριθμός καθήμενων ατόμων σε ένα τραπέζι.

11. Δεν υφίσταται όριο σε περίπτωση οικογένειας με ανήλικα τέκνα.

12. Εφαρμόζονται οι ελάχιστες αποστάσεις μεταξύ των τραπεζιών σύμφωνα με την διάταξη των καθισμάτων.

7. Γυμναστήριο

8. Πισίνα

1. Αποστάσεις μεταξύ των καθισμάτων και ξαπλώστρων με βάση τα εγκεκριμένα μέτρα.

2. Η πισίνα χρησιμοποιείται μόνο από τους ενοίκους του ξενοδοχείου.

3. Προτείνουμε ζεστό ντους πριν και μετά τη χρήση της πισίνας.

4. Χλωρίωση*

5. Παρέχονται συσκευασμένες πετσέτες με εγγύηση 10 ευρώ ανά πετσέτα που επιστρέφονται μετά τη χρήση της πετσέτας. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για τους ενοίκους και χρήστες της πισίνας όπου μετά τη χρήση οι πετσέτες επιστρέφονται για πλύσιμο και απολύμανση.

9. Κοινόχρηστοι χώροι

1. Φυσικός αερισμός κοινόχρηστων χώρων.

2. Σταθεροί και μη διανεμητές σε κοινόχρηστους χώρους, τουαλέτες και εξωτερικούς χώρους.

3. Παροτρύνουμε τους επισκέπτες και τους υπαλλήλους του ξενοδοχείου να αποφεύγουν την χρήση ανελκυστήρων.

4. Σήμανση για μέτρα προσωπικής υγιεινής και social distancing.

5. Ανακατάταξη χώρων και επίπλων για την τήρηση αποστάσεων.

6. Επιδαπέδια σήμανση για την τήρηση αποστάσεων.

7. Συχνός και σχολαστικός καθαρισμός και απολύμανση όλων των επιφανειών.

10. Σχέδιο δράσης ύποπτου κρούσματος

1. Ο υγειονομικός υπεύθυνος του ξενοδοχείου επικοινωνεί με τον συνεργαζόμενο γιατρό του ξενοδοχείου ο οποίος είναι διαθέσιμος 24 ώρες. Ο γιατρός καλείται για προσωπικό ιατρικό ραντεβού με τον ασθενή με χρηματική επιβάρυνση του ενοίκου. . Εφόσον κριθεί απαραίτητο, γίνεται COVID-19 test και αν βγει θετικό ενημερώνεται άμεσα ο ΕΟΔΥ για δήλωση του κρούσματος και παρέχονται οδηγίες αντιμετώπισής του.
2. Συνιστάται στο ύποπτο κρούσμα ο ένοικος να παραμείνει στο δωμάτιό του με την πόρτα του δωματίου κλειστή.
3. Σε ασθενή, που εμφανίζει συμπτώματα λοίμωξης αναπνευστικού (βήχα, φτέρνισμα, καταρροή), χορηγούνται άμεσα απλή χειρουργική μάσκα και χαρτομάντηλα.
4. Αν υπάρχει συνοδός του ασθενούς, που επιθυμεί να μείνει κοντά του για να τον φροντίζει , συνιστάται να παραμείνει και ο ίδιος σε απομόνωση μέχρι νεωτέρας.
5. Αποφεύγεται η είσοδος στο δωμάτιο του ασθενούς, αν δεν υπάρχει σημαντικός λόγος.
6. Ο χρησιμοποιημένος προστατευτικός εξοπλισμός απορρίπτεται σε σκεπαστό κάδο απορριμμάτων και δεν ξαναχρησιμοποιείται.
7. Μετά την απόρριψη του προστατευτικού εξοπλισμού ακολουθεί πλύσιμο χεριών.
8. Η Διοίκηση λαμβάνει μέριμνα, ώστε να υπάρχει άμεσα προσβάσιμο στο προσωπικό του ξενοδοχείου επαρκές αναλώσιμο υλικό για την πρόληψη των λοιμώξεων: σαπούνη και νερό ή αλκοολούχο διάλυμα καθαρισμού χεριών, χαρτομάντιλα, απλές χειρουργικές μάσκες, γάντια μιας χρήσης, θερμομέτρα, σακούλες απορριμμάτων, υγρά καθαρισμού επιφανειών.
9. Εάν ο ασθενής εμφανίζει σοβαρά συμπτώματα μεταφέρεται απευθείας σε ιατρική μονάδα με ασθενοφόρο.
 11. Εάν ένας εργαζόμενος πληροί τα κριτήρια του ορισμού κρούσματος COVID-19, εφαρμόζονται τα παρακάτω:
 1. Ο υγειονομικός υπεύθυνος του ξενοδοχείου επικοινωνεί άμεσα με τον ΕΟΔΥ για δήλωση του ύποπτου κρούσματος και οδηγίες αντιμετώπισής του.
 2. Συνιστάται στο ύποπτο κρούσμα να παραμείνει σε κατοίκων απομόνωση μέχρι νεωτέρας.
 3. Σε ασθενή, που εμφανίζει συμπτώματα λοίμωξης αναπνευστικού (βήχα, φτέρνισμα, καταρροή), χορηγούνται άμεσα απλή χειρουργική μάσκα και χαρτομάντηλα.
 4. Γίνεται έρευνα για πιθανή έκθεση άλλων εργαζομένων ή πελατών και ζητείται να ακολουθήσουν τις οδηγίες του ΕΟΔΥ.
 5. Γίνεται απολύμανση όλων των επιφανειών με έμφαση στους χώρους εργασίας και στον εξοπλισμό που χρησιμοποίησε το πιθανού κρούσμα.