

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ COVID-19

Το Kaimak Inn Resort λαμβάνοντας υπόψη τις οδηγίες του Υπουργείου Τουρισμού για την εφαρμογή νέων υγειονομικών πρωτοκόλλων σε τουριστικά καταλύματα της χώρας στο πλαίσιο αντιμετώπισης της νόσου COVID-19, προχωρά στην κατάρτιση υγειονομικού πρωτοκόλλου.

Το πρωτόκολλο περιλαμβάνει την ανάπτυξη ενός Σχεδίου Δράσης για την λήψη και εφαρμογή προληπτικών μέτρων για το σύνολο των εγκαταστάσεων του καταλύματος με στόχο την πρόληψη εμφάνισής και την αποτελεσματική διαχείριση ύποπτων κρουσμάτων για την αποφυγή επέκτασης στους φιλοξενούμενους και στο προσωπικό της επιχείρησης, σύμφωνα πάντα με τις ισχύουσες οδηγίες του ΕΟΔΥ καθώς και την ανάπτυξη ενός Σχεδίου για τη Διαχείριση Ύποπτου Κρούσματος εντός του καταλύματος.

Παρακάτω αναφέρονται αναλυτικά όλες οι ενέργειες που έχει λάβει το ξενοδοχείο για την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων.

Μέτρα ατομικής υγιεινής/ προσωπικό

Η Διοίκηση του ξενοδοχείου έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την εφαρμογή ορθών πρακτικών ατομικής υγιεινής (τόσο από τους εργαζόμενους, όσο και από τρίτους) στο χώρο εργασίας και επιβλέπει τη συνεχή εφαρμογή τους. Συγκεκριμένα:

- Έχει οριστεί συντονιστής ο οποίος έχει εκπαιδευτεί καταλλήλως και ο οποίος επιβλέπει την εφαρμογή του σχεδίου δράσης.
- Ο συντονιστής έχει εκπαιδεύσει το προσωπικό του ξενοδοχείου αναφορικά με την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων. Αναλυτικότερα το προσωπικό έχει εκπαιδευτεί στις ενότητες: α) Πηγές και τρόποι μετάδοσης του ιού, β) Διαδικασίες ενημέρωσης των αρμοδίων του καταλύματος και των ιδίων των πελατών, γ) Μεθόδους και επικοινωνιακή προσέγγιση των επισκεπτών, δ) Συμπεριφορά και ενέργειες σε περίπτωση ασθένειας από το προσωπικό, ε) Μεθόδους και πρακτικές καθαρισμών και απολύμανσης των εντοπισμένων σημείων με βάση την επικινδυνότητα και την πιθανότητα μετάδοσης της ασθένειας και στ) Τήρηση των βασικών μέτρων αποφυγής μετάδοσης του κορωνοϊού.

- Εφοδιάζει το προσωπικό με τα κατάλληλα Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) (μάσκες, ασπίδα προσώπου, γάντια, φιλέ προστασίας κ.λπ.), σύμφωνα με τις κατά περίπτωση ειδικές οδηγίες / κατευθύνσεις του ΕΟΔΥ, της Εθνικής Επιτροπής Προστασίας Δημόσιας Υγείας και αποφάσεις αρμοδίων φορέων.
- Επιβλέπει την επάρκεια των αποθεμάτων σε ΜΑΠ.
- Εκπαιδεύει σχετικά με τις απαιτούμενες ενέργειες των ίδιων των εργαζομένων σε περίπτωση εμφάνισης ύποπτων συμπτωμάτων, όπως είναι η άμεση ενημέρωση του υγειονομικού υπεύθυνου και της Διοίκησης για την πρόληψη της διασποράς του Covid-19 και η προβλεπόμενη απομόνωση.

Κάθε μέλος του προσωπικού του ξενοδοχείου συμμορφώνεται αυστηρά με τα βασικά προστατευτικά μέτρα κατά του Covid-19. Πέρα από τις ενέργειες που αναφέρονται παραπάνω οι εργαζόμενοι πρέπει να προχωρούν σε:

- Ενημέρωση υγειονομικού υπεύθυνου σε περίπτωση αδιαθεσίας ή συμπτωματολογίας συμβατής με λοίμωξη Covid-19 ή επαφής με πιθανό ή επιβεβαιωμένο κρούσμα και απομάκρυνση από το χώρο εργασίας.
- Παραμονή στο σπίτι σε περίπτωση αδιαθεσίας και ενημέρωση του υγειονομικού υπεύθυνου.
- Επαναφορά στο χώρο εργασίας μόνο εάν η εργαστηριακή εξέταση είναι αρνητική και μετά από 14 ημέρες μετά από στενή επαφή με επιβεβαιωμένο κρούσμα Covid-19.

Υπηρεσία υποδοχής

Το προσωπικό λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα υγιεινής φορώντας τα απαραίτητα Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ), κρατά αποστάσεις τουλάχιστον 1,5 μέτρου από τους πελάτες και ακολουθεί τους κανόνες υγιεινής. Στο χώρο υπάρχει συσκευή αντισηπτικού για χρήση από τον πελάτη καθώς και ειδικός εξοπλισμός (medical kit) για την περίπτωση εμφάνισης περιστατικού, όπως γάντια και μάσκες μιας χρήσης, αντισηπτικά, καθαριστικά μαντηλάκια, ποδιά, μακρυμάνικη ρόμπα, θερμόμετρο laser.

Διαδικασία Check In

- Η διαδικασία του check in πραγματοποιείται στην Reception του ξενοδοχείου όπου βρίσκονται μόνο τα άτομα του κάθε δωματίου με το αναγκαίο προσωπικό. Στο χώρο υπάρχει η απαραίτητη επιδαπέδια σήμανση για την τήρηση των αποστάσεων. Σε περίπτωση ταυτόχρονης άφιξης περισσότερων του ενός δωματίου, οι επόμενοι πελάτες περιμένουν στο Lobby – café bar του ξενοδοχείου όπου θα τους προσφερθεί δωρεάν καφές ή τσάι περιμένοντας την σειρά τους.
- Έχει προηγηθεί απολύμανση του σημείου της Reception όπου θα ακουμπήσει ο πελάτης να υπογράψει τα σχετικά έγγραφα για την διαμονή του καθώς και το

στυλό που θα του δοθεί να υπογράψει και η κάρτα κλειδί του δωματίου που θα παραλάβει. *Συνιστάται η ολοκλήρωση των διατυπώσεων πριν από την άφιξη, είτε διαδικτυακά είτε τηλεφωνικά.

- Στο προθάλαμο του ξενοδοχείου ή έξω από το ξενοδοχείο (αναλόγως τις καιρικές συνθήκες) το προσωπικό ψεκάζει με απολυμαντικό τις αποσκευές των πελατών.
- Το άριστα εκπαιδευμένο προσωπικό μας μπορεί κατόπιν ζήτησης του πελάτη να τον ενημερώσει σχετικά για την πολιτική του καταλύματος και τα μέτρα που έχει λάβει για την αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών καθώς και για τους παρόχους υγείας και φαρμακεία που βρίσκονται στην περιοχή.
- Υπάρχει η δυνατότητα παροχής Μέσων Ατομικής Προστασίας εφόσον και αν ζητηθούν από τον πελάτη

Διαδικασία Check Out

- Αποφυγή συνωστισμού στη Reception , παραμονή των επόμενων πελατών στο Lobby – café bar του ξενοδοχείου όπου θα τους προσφερθεί δωρεάν καφές ή τσάι περιμένοντας την σειρά τους .
- Συνιστάται ηλεκτρονική και ανέπαφη πληρωμή λογαριασμών μέσω χρέωσης πιστωτικής κάρτας κατόπιν επιβεβαίωσης του υπολοίπου από τον πελάτη.
- Ηλεκτρονική αποστολή αποδείξεων/τιμολογίων και αποχαιρετιστήριας επιστολής μέσω e-mail.
- Γίνεται απολύμανση των key cards και των POS μετά τη χρήση τους.

Στα πλαίσια εφαρμογής του υγειονομικού πρωτοκόλλου οι ώρες check-in και check-out έχουν τροποποιηθεί. Πιο συγκεκριμένα το check-out μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι τις 11:00 π.μ. και το 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 με τον ειδικό εξοπλισμό (ατμοκαθαριστή) και ακολουθείται επαρκής φυσικός αερισμός του χώρου. Επιπλέον εφόσον υπάρχει η δυνατότητα παρέχονται στους πελάτες δωμάτια τα οποία έχουν καθαριστεί και απολυμανθεί σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία και στα οποία είχε προηγηθεί η αναχώρηση των προηγούμενων πελατών το λιγότερο 24 ώρες πριν. Τέλος απαγορεύεται η είσοδος στα δωμάτια σε μη διαμένοντες στο κατάλυμα.

Αρχείο Καταλύματος και Βιβλίο Συμβάντων

- Για τους σκοπούς δράσεων προστασίας της δημόσιας υγείας, η διεύθυνση του καταλύματος τηρεί αρχείο των μελών προσωπικού και όλων των ατόμων που διέμειναν 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.
- Υπάρχει η προβλεπόμενη προσοχή και ασφάλεια στο Γενικό Κανονισμό περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και ενημερώνονται

όλοι οι επισκέπτες και το προσωπικό ότι τηρείται αρχείο για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας.

- Επίσης, υπάρχει καταγραφή και ενημέρωση του Βιβλίου Συμβάντων COVID-19 στην υποδοχή του ξενοδοχείου.

Υπηρεσίες ορόφου & δωματίων

Προτεραιότητα μας είναι να αισθανθείτε στο δωμάτιο που θα φιλοξενηθείτε την ίδια ασφάλεια που νιώθετε και στο σπίτι σας. Αναλυτικότερα:

- Το προσωπικό καθαριότητας χρησιμοποιεί τα απαραίτητα ΜΑΠ.
- Ο ενδεδειγμένος καθαρισμός και απολύμανση των δωματίων πραγματοποιείται σύμφωνα με την ειδική εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας “Μέτρα και απολύμανσης σε χώρους και επιφάνειες κατά την εξέλιξη της πανδημίας του SARS-CoV-2”. Αναλυτικότερα ο καθαρισμός και απολύμανση των δωματίων όπως επίσης και όλων των χώρων του ξενοδοχείου γίνεται με πιστοποιημένα καθαριστικά και απολυμαντικά κατά του covid 19. Επιπλέον όλες οι υφασμάτινες επιφάνειες (κουρτίνες , στρώματα , ανάκλιτρα, καναπέδες , χαλιά κ.τ.λ.) περνιούνται με ατμό από επαγγελματικό ατμοκαθαριστή της εταιρείας Karcher.
- Ο μη βασικός εξοπλισμός των δωματίων , όπως καλύμματα κρεβατιών , διακοσμητικά μαξιλάρια , κατάλογοι κ.τ.λ. , έχει αφαιρεθεί από τα δωμάτια.
- Τοποθετείται ειδικό κάλυμμα (zipper) μιας χρήσης στο χειριστήριο της τηλεόρασης μετά την απολύμανσή του
- Μη συχνός καθαρισμός δωματίου κατά τη διάρκεια της διαμονής για την αποφυγή επαφής προσωπικού καθαριότητας με πιθανό κρούσμα και περαιτέρω μετάδοση καθώς και κατάργηση της καθημερινής αλλαγής ιματισμού και πετσέτων παρά μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη.
- Τα κλινοσκεπάσματα και οι πετσέτες των δωματίων στέλνονται για καθαρισμό σε πιστοποιημένο καθαριστήριο που εφαρμόζει όλα τα απαραίτητα μέτρα.
- Άνοιγμα θυρών και παραθύρων για φυσικό αερισμό του χώρου καθημερινά.
- Σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους ενισχύονται οι υπηρεσίες υγιεινής και ειδικότερα σε αντικείμενα «υψηλού κινδύνου» (πόμολα, κουμπιά ανελκυστήρων) ενώ έχουν τοποθετηθεί συσκευές αντισηπτικών διαλυμάτων για την ξηρή αντισηψία των χεριών.
- Συνιστάται η αποφυγή των ανελκυστήρων , όσο είναι δυνατόν από τα άτομα που δεν έχουν κινητικές δυσκολίες . Όλα τα δωμάτια βρίσκονται στον 1^ο και 2^ο όροφο και μπορούν να προσεγγιστούν χωρίς τη χρήση των ανελκυστήρων. Παρ’ όλα αυτά οι ανελκυστήρες απολυμαίνονται αρκετές φορές κάθε ημέρα .
- Απολύμανση των κοινόχρηστων τουαλετών με χρήση απολυμαντικών συσκευών της εξειδικευμένης εταιρείας Hygiene Service.

Υπηρεσίες εστίασης

Απολαύστε τα γεύματα σας ή τον καφέ σας στους χώρους εστίασης του ξενοδοχείου μας, νιώθοντας σίγουροι για την ασφάλεια σας.

- Το προσωπικό λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα υγιεινής χεριών, κρατά αποστάσεις τουλάχιστον ενός μέτρου από τους πελάτες, συναδέλφους ή τρίτους και χρησιμοποιεί σωστά τον προστατευτικό εξοπλισμό.
- Εφαρμόζονται οι ελάχιστες απόστασεις μεταξύ των τραπεζιών σύμφωνα με την διάταξη των καθισμάτων ενώ ο μέγιστος αριθμός καθημένων ατόμων σε ένα τραπέζι ορίζεται στα 6 άτομα (το συγκεκριμένο όριο δεν υφίσταται σε περίπτωση οικογένειας).
- Το ωράριο λειτουργίας πρωινού και δείπνου, όποτε απαιτείται θα διευρύνεται για να εφαρμόζεται το διπλό seating. Η κράτηση τραπεζιού συνιστάται. Στα τραπέζια θα προηγούνται όσοι έχουν κάνει κράτηση.
- Το πρωινό ή το δείπνο θα σερβίρονται ανά τραπέζι σε μεγάλες πιατέλες για την αποφυγή του συνωστισμού στους μπουφέςδες.
- Τα μενού του εστιατορίου, του café-bar του ξενοδοχείου μας καθώς και του room service είναι διαθέσιμα σε ψηφιακή μορφή με τη χρήση QR code.
- Η υπηρεσία σερβιρίσματος στο δωμάτιο και η παράδοση των πιάτων γίνεται ανέπαφα.
- Επιλογή ανέπαφης πληρωμής διατίθεται στο café – bar και στο εστιατόριο του ξενοδοχείου μας
- Πραγματοποιούνται αυστηρές πρακτικές υγιεινής, καθαρισμού και απολύμανσης στον τομέα των τροφίμων (παραγωγή και υπηρεσίες) με την αυστηρή εφαρμογή των κανονισμών HACCP.

Υπηρεσίες ευεξίας/ψυχαγωγίας

- Εξυπηρέτηση πελατών αποκλειστικά με ραντεβού για τις θεραπείες μασάζ.
- Χρήση αντισηπτικού κατά την είσοδο καθώς και μέσω ατομικής προστασίας (γάντια, μάσκες) πελατών & προσωπικού.
- Βαθιά απολύμανση και φυσικός αερισμός του χώρου μασάζ μετά από κάθε χρήση υπηρεσίας για 30 λεπτά.
- Ηλεκτρονικός κατάλογος των θεραπειών σώματος μέσω της χρήσης QR code.
- Η χρήση λειτουργίας του εξωτερικού jacuzzi του ξενοδοχείου θα πραγματοποιηθεί βάσει των υγειονομικών πρωτοκόλλων.
- Το δωμάτιο απόδρασης (escape room) που λειτουργεί στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου εξυπηρετεί τους πελάτες αποκλειστικά με ραντεβού.

- Απαραίτητη η χρήση αντισηπτικού από τους πελάτες κατά την είσοδο και έξοδο από το χώρο. Διατίθενται γάντια και μάσκες προσώπου μίας χρήσης εφόσον ζητηθούν από τους πελάτες.
- Τα ραντεβού κλείνονται με 30 λεπτά διαφορά ώστε να πραγματοποιείται βαθιά απολύμανση του χώρου και καθαρισμός με ατμοκαθαριστή.