

Masuri protectie impotriva COVID

Regulament intern in contextul Covid-19

Sanatatea oaspetilor si membrilor echipei noastre va fi mereu principala prioritate .

Am luat toate măsurile necesare pentru a ne asigura că oaspeții noștri vor avea o ședere sigură și plăcută.

Angajamentul nostru este de a asigura servicii de calitate si experiente de neuitat, la cele mai înalte standarde ale ospitalității si de maxima siguranta.

Personalul nostru a primit informații clare privind indicațiile oferite de autoritățile locale de sănătate (INSP – Institutul Național de Sănătate Publică, DSV – Direcția Sanitar-Veterinară, DSP – Direcția de Sănătate Publică).

Tratam cu maxima seriozitate si responsabilitate situatia actuala, astfel am implementat urmatoarele masuri de preventie :

1. Echipele hotelurilor noastre au fost informate în detaliu cu privire la măsurile de pregătire și prevenire esențiale și primesc instrucțiuni și protocoale de operare îmbunătățite în permanență.
2. Frecvența de curățare a spatiilor comune se va efectua la un interval de 30 minute, suprafetele fiind dezinfectate dupa fiecare oaspete (inclusiv holuri, lifturi, mânere de ușă, recepția și sălile de conferințe/întâlniri , toalete publice etc.), dezinfectarea se va efectua cu produse profesionale.
- 3.Vom intensifica igienizarea camerelor pentru oaspeți (mobilier, lenjerie etc) utilizând și aici dezinfectanți profesionali. Acordam o atentie deosebita curateniei care se efectueaza in camere inainte de sosirea fiecarui nou oaspete. Menajul zilnic se realizeaza numai cu aprobare, la cerere.
- 4.Vom continua să ajustăm serviciile de alimentație în conformitate cu recomandările autorităților locale privind siguranța alimentară.
5. Toate produsele care in hotel si in blocul alimentar sunt atent verificate si dezinfectate.
- 6.Room-service disponibil pentru servirea meselor in camera. Meniul este disponibil in Camere/Apartamente si la Receptie.
7. Check-in online (oaspetele primește automat invitație la check-in online prin intermediul e-mailului) precum si pentru plata online -pentru a limita interacțiunea fizică prin plăți contactless și online.
- 8.Evaluam zilnic starea de sanatate a angajatilor si vom lua imediat masurile necesare , la primele semne de imbolnavire. Am pus la dispozitia intregului personal termometre pentru a se lua temperatura la inceperea si terminarea programului de lucru, aceasta fiind notata intrun registru de monitorizare.
- 9.Toti oaspetii sunt incurajati sa foloseasca dezinfectantii la intrarea in restaurant si in spatiile comune pusi la dispozitie gratuit.

10. Obligatorivitatea tuturor oaspeților de a completa formulare, prin care declară pe propria răspundere că au o stare de sănătate bună și că nu au călătorit în zonele afectate de COVID-19 în ultimele 14 zile (declarația se transmite și pe adresa de e-mail).

11. Amplasarea de covoare dezinfectante la intrările principale și dispozitive cu dezinfectant în spațiile comune.

12. Panou de protecție la recepția hotelului pentru protejarea atât a personalului cât și al clienților împotriva răspândirii virusului.

13. Locațiile din portofoliu au încheiat un contract pentru igienizare profesională cu firma Up Hill, folosind echipamente și produse ce respectă în totalitate standardele și detin toate certificările necesare.

14. Cheile de acces în camera sunt dezinfectate și introduse într-un plic sigilat.

15. Politica de anulare și flexibilitatea rezervărilor - ne angajăm să oferim politici de rezervare flexibile, având în vedere aceste circumstanțe unice, astfel conform politici de rezervare selectate clientul poate să anuleze gratuit cu până la 5 zile înaintea sosirii.

16. Vom elimina din camera și zonele publice revistele, pliantele, hartiile și alte materiale printate.

Măsurile suplimentare includ instructajul personalului pentru consolidarea regulilor și practicilor de igienă personală bună, furnizarea de măști și mănuși medicale pentru personal și oaspeți.

Ședințele zilnice se desfășoară pentru revizuirea situației; suntem în continuă comunicare cu personalul și oaspeții pentru a-i ține la curent și pentru a-i sfătui cu privire la măsurile adecvate de luat.

Urmărim în permanentă recomandările și instrucțiunile autorităților locale de sănătate, pentru a oferi cele mai bune servicii posibile, protejând în același timp siguranța oaspeților și echipei noastre.

Rămânem vigilenți și vom colabora strâns cu autoritățile pentru sănătatea și siguranța tuturor părților interesate.

Fiecare angajat va respecta cu strictețe măsuri de bază pentru prevenirea infecției COVID-19 precum: igiena corectă a mâinilor, distanțare socială, evitarea atingerii zonei ochilor, gurii, nasului și respectarea recomandării de a rămâne acasă la primele simptome de boală, respectând informarea angajatorului și a medicului de familie.

Recepție și concierge

Informații și comunicare

Personalul de la recepție este suficient de informat despre COVID-19, astfel încât își poate îndeplini în mod sigur sarcinile atribuite și preveni posibilă răspândire a COVID-19 în cadrul unității. Aceștia pot informa oaspeții care întreabă cu privire la politica unității în ceea ce privește măsurile preventive stabilite sau alte servicii pe care oaspeții le pot solicita (de exemplu, serviciile medicale și de farmacie disponibile în zonă sau la sediul propriu-zis). De asemenea, aceștia sunt în măsură să sfătuiască oaspeții cu simptome specifice să rămână în camerele lor până când sunt văzuți de un medic, precum și să ofere recomandări de igienă de bază atunci când sunt solicitați. Dacă este posibil, personalul de la recepție nu trebuie să fie mai în vârstă sau să prezinte boli cronice. Personalul de la recepție va lua toate măsurile de precauție necesare, inclusiv distanțare.

Biroul de recepție va avea la îndemână numerele de telefon ale autorităților de sănătate, centrelor medicale, spitalelor publice și private și centrelor de asistență pentru utilizare ori de câte ori există posibilitatea ca un oaspete să fie bolnav.

Măsurile de distanțare socială, împreună cu igiena frecventă a mâinilor și eticheta respiratorie, sunt principalele măsuri pentru prevenirea transmiterii COVID-19. Deși este posibil ca dumneavoastră să fiți deja familiarizați cu aceste măsuri, noi ținem să vă amintim aceste aspecte, ca o formă de ospitalitate.

Distanțarea socială include abținerea de la îmbrățișare, sărutare sau strângerea mâinilor atât cu oaspeții, cât și cu personalul. Aceasta implică menținerea unei distanțe de cel puțin 1 m și evitarea oricărei persoane care tușește sau strănută.

Igiena mâinilor înseamnă curățarea regulată și completă a mâinilor prin frecarea acestora cu o soluție pe bază de alcool sau spălarea acestora cu apă și săpun. De asemenea, evitați să atingeți ochii, nasul și gura. Dezinfectarea mâinilor este indicată după schimbul de obiecte (bani, cărți de credit) cu oaspeții.

Eticheta respiratorie înseamnă acoperirea gurii și a nasului cu cotul îndoit sau servetele atunci când tușești sau strănuți. Servetele folosite trebuie aruncate imediat într-o coș cu un capac.

Se vor efectua controale periodice pentru a asigura funcționarea corectă a distribuitorilor de săpun și soluții dezinfectante, uscătoare de mâini, distribuitori de țesuturi de unică folosință și alte dispozitive similare. Unitățile defecte vor fi reparate sau înlocuite rapid. Planul de acțiune al hotelului include instalarea de dispozitive pentru distribuirea gelului dezinfectant în diferitele zone ale hotelului, inclusiv toaletele publice utilizate de oaspeți și personal, precum și alte zone de interes.

Curățenie și menaj

Curățenie și dezinfectare

Chiar și în absența cazurilor COVID-19 în unitate, se recomandă îmbunătățirea serviciilor de igienă. Se va acorda o atenție specială aplicării măsurilor de curățare și dezinfectare în zonele comune (toalete, coridoare, ascensoare etc.) ca măsură preventivă generală în timpul întregii epidemii de COVID-19. O atenție deosebită va fi acordată obiectelor care sunt atinse frecvent, cum ar fi mânerele, butoanele liftului, balustrade, întrerupătoare, butoane, etc.

Personalul de la curățenie este instruit în consecință.

Personalul de serviciu este instruit suplimentar în ceea ce privește pregătirea, manipularea, aplicarea și depozitarea produselor dezinfectante, în mare parte înălbitor, care poate fi la o concentrație mai mare decât în mod obișnuit.

Telefonul, echipamentele de control de la distanță, clanțe de uși, butoane de lift, sunt dezinfectate cu o soluție cu 70% alcool.

Atunci când este posibil, se vor utiliza doar materiale de curățare de unică folosință. Materialele de curățare neabsorbante vor fi curățate conform instrucțiunilor producătorului înainte de a le utiliza în alte încăperi.

Lenjeria se va spăla în cicluri fierbinți (70° C sau mai mult) cu detergentii obișnuiți. Toate articolele utilizate vor fi gestionate corespunzător pentru a diminua riscul de transmitere potențială. Articolele de unică folosință

(prosoape de mână, mănuși, măști, servetele) trebuie plasate într-un recipient cu capac și aruncate conform planului de acțiune al hotelului și reglementărilor naționale pentru gestionarea deșeurilor.

Luam în calcul, cu aprobarea prealabilă a oaspetilor, să facem curățenia și dezinfectarea camerelor doar la check-in și check-out, iar lenjeria și menajul se vor efectua doar la cerere.

Echipajele de curățenie sunt instruite cu privire la utilizarea echipamentelor de unică folosință și igiena mâinilor imediat după îndepărtarea echipamentelor la finalizarea lucrărilor de curățare și dezinfectare.

Toate camerele și zonele comune sunt ventilate zilnic.

Obligații ale oaspetilor și regulament de conduită în contextual Covid-19

Au obligația să respecte permanent, întocmai și pe deplin regulile de igienă personală și măsurile de protecție, indiferent de momentul din zi, oriunde în incinta locației.

Să ia nota și să accepte regulile precizate încă de la confirmarea rezervării, privind seria de proceduri impuse tuturor clienților în incinta locației, privind interacțiunea cu angajații, dar și cu ceilalți oaspeți.

Să accepte că, încă de la sosirea la hotel, trebuie să se supună regulilor instituite privind accesul, controlul temperaturii și completarea corectă a fișei de anunțare a sosirii

Să accepte că în incinta să poarte mască în toate spațiile publice și să folosească dezinfectantul pentru mâini.

Să accepte faptul că anumite servicii dedicate tuturor oaspetilor ar putea fi asigurate numai în serie, la interval orare diferite, pentru a se putea asigura distanțarea socială necesară în toate spațiile publice.

Să accepte faptul că noile proceduri de lucru împun reducerea semnificativă a interacțiunii cu angajații, aceasta nefiind o lipsă de interes din partea noastră.

Să respecte distanța de siguranță în raport cu angajații și ceilalți oaspeți (minim 1.5 m)

Să se spele regulat pe mâini cu apă și săpun și să utilizeze produsele dezinfectante.

Să nu își atingă nasul, gura și ochii cu mâinile nedezinfectate.

Să nu strănute sau să tusească neprotejat.

Pentru orice plată se recomandă utilizarea cardului de credit.

Urmărim în permanentă recomandările și instrucțiunile autorităților locale de sănătate, pentru a oferi cele mai bune servicii posibile, protejând în același timp siguranța oaspetilor și echipei noastre.

Rămânem vigilenți și vom colabora strâns cu autoritățile pentru sănătatea și siguranța tuturor părților interesate.

Vă mulțumim pentru înțelegere și pentru sprijinul pe care ni-l acordați respectând normele specificate în acest regulament !

Conducerea