

Svjetska zdravstvena organizacija
Operativna pitanja za upravljanje COVID-19 u sektoru smještajnih kapaciteta

Privremena uputstva 30. april 2020. godine

Osnovne informacije

U nekoliko zemalja se pokazalo da prenošenje COVID-19 sa jedne osobe na drugu može biti usporeno ili zaustavljeno. Ovaj dokument je pripremljen na osnovu trenutno dostupnih dokaza o prenošenju bolesti koronavirus 2019 (COVID-19) (prenošenje sa čovjeka na čovjeka prevashodno respiratornim kapljicama sa ili u direktnom kontaktu sa zaraženom osobom), a izrađen je sa ciljem da osigura da smještajni sektor može da zaštiti zdravlje svojih zaposlenih i klijenata.

Ova uputstva treba koristiti u kombinaciji sa ažuriranim informacijama sa sajta WHO COVID-19.

Dokument se odnosi na objekte kolektivnog turističkog smještaja kao što su hoteli i slični objekti, smještajni kapaciteti za odmor i kraći boravak kao i kampovi. Pružaoci usluga privatnog turističkog smještaja pozvani su da u najvećoj mogućoj mjeri prate privremena uputstva. Pored toga, dokument će pomoći svim organima koji su povezani sa javnim zdravstvom da adekvatno odgovore na situaciju u vezi sa javnim zdravljem u hotelima i turističkim smještajnim objektima, uključujući Međunarodni zdravstveni pravilnik („MZP” ili „Propisi”), Nacionalnu kontakt tačku, lokalne organe u oblasti zdravstva, lokalni, pokrajinski i nacionalni sistem zdravstvenog nadzora i reagovanja.

Ovdje predložene mjere potrebno je da budu preispitane i prilagođene lokalnom kontekstu od strane Odbora koji je u okviru smještajnog objekta nadležan za zdravlje i bezbjednost na radnom mjestu, službenika i službi za prevenciju i zdravstvenih konsultanata ili drugih relevantnih aktera koji su odgovorni za pitanja vezana za zdravlje unutar objekta, uključujući administraciju i turistička udruženja.

Prenošenje COVID-19

Prema trenutnim dokazima, virus COVID-19 se prenosi među ljudima putem respiratornih kapljica (posebno prilikom kašljanja). Direktni kontakt sa zaraženom osobom ili indirektni kontakt (dodirivanje površine ili predmeta koji je kontaminiran respiratornim sekrecijama), a zatim dodirivanje sopstvenih usta, nosa ili oči je drugi način prenošenja. Iako se kod većine zaraženih razvijaju blagi simptomi, starije osobe i/ili osobe sa drugim medicinskim stanjima mogu imati teška oboljenja zbog čega im može biti potrebna brza hospitalizacija. Mjere prevencije uključuju redovnu i detaljnu higijenu ruku, socijalnu distancu, izbjegavanje dodirivanja oči, nosa i usta i dobru higijenu disajnih puteva. Na javnim površinama, čišćenje i dezinfekcija predmeta i površina koje se često dodiruju mogu pomoći u smanjenju rizika od infekcije.

Specifičnosti sektora turističkog smještaja

Hoteli i turistički smještajni objekti nisu podložniji zarazi od ostalih javnih ustanova koje posjećuje veliki broj ljudi koji komuniciraju kako međusobno tako i sa zaposlenima.

Ipak, to su mjesta gdje gosti privremeno borave zajedno i gdje je visok stepen interakcije gostiju i radnika. Upravo su za ove objekte specifični sledeći aspekti - smještaj gostiju zajedno sa pratećim uslugama (hrana i piće, čišćenje, organizacija aktivnosti itd.) - i interakcija (između gostiju, između osoblja i osoblja sa gostima), koji zahtijevaju posebnu pažnju.

Svaki zaposleni mora se strogo pridržavati osnovnih zaštitnih mjera protiv COVID-19 koje preporučuje Svjetska zdravstvena organizacija, kao što su higijena ruku, fizičko distanciranje, izbjegavanje dodirivanja oči, nosa i usta, praktikovanje respiratorne higijene i poštovanje savjeta da ostanu kod kuće i potraže ljekarsku pomoć ukoliko imaju simptome koji su u skladu sa bolešću.

Uprava

Uprava objekta trebalo bi da zauzme odgovoran stav prema suočavanju sa prijetnjom po zdravlje od COVID-19.

1. Akcioni plan

Uprava, u konsultaciji sa lokalnim organom zdravstvene zaštite, hotelijerskom, restoranskom, ugostiteljskom i turističkom upravom i turističkim udruženjima, treba da utvrdi akcioni plan prilagođen situaciji i sprovede ga u skladu sa preporukama lokalnih i državnih organa za javno zdravlje sa ciljem sprečavanja pojave slučajeva, efikasnog upravljanja slučajevima i ublažavanja uticaja među klijentima i osobljem, uključujući čišćenje i dezinfekciju prostorija u kojima borave oboljele osobe. Plan, koji može da obuhvati rad na daljinu, trebalo bi da bude ažuriran po potrebi kao rezultat novih uputstava, procedura ili propisa koje su izdali nadležni organi.

2. Mobilizacija resursa

Uprava treba da obezbijedi dovoljno ljudskih i ekonomskih resursa kako bi se osiguralo brzo i efikasno sprovođenje akcionog plana. Akcioni plan treba takođe da obuhvati i nabavku opreme i procedura, razvijene u saradnji sa lokalnim zdravstvenim organima, u cilju upravljanja sumnjivim slučajevima i njihovim mogućim kontaktima.

3. Nadzor

Sprovođenje akcionog plana i efikasnost preduzetih mjera treba često ocjenjivati kako bi se utvrdila usklađenost, identifikovali i ispravili nedostaci, a plan prilagodio praktičnom iskustvu. Krizni tim koji uključuje članove svakog relevantnog odjeljenja može pružiti podršku rukovodstvu u sprovođenju akcionog plana i blagovremenom prepoznavanju potrebnih prilagođavanja. Neophodno je biti oprezan na svaki neuobičajen porast izostanaka radnika, posebno zbog akutnih respiratornih infekcija, vjerovatno izazvanih virusom COVID-19.

4. Dnevnik aktivnosti

Preporučuje se vođenje dnevnika važnih sprovedenih aktivnosti i mjera i njihovo detaljno evidentiranje (npr. uključujući datum i vrijeme korišćenja dezinfekcionog sredstva, ko, gdje je koristio, itd.). Ovaj dnevnik se može koristiti za unapređenje sprovedenih aktivnosti.

5. Komunikacija

Treba održavati komunikaciju između uprave i osoblja, kao i između menadžera različitih odjeljenja, kako bi se unaprijed definisala informaciona politika za goste, kao i brzo pružile i dobile informacije o incidentima koji mogu nastati u objektu i kako bi se znala situacija u svakom trenutku. Davanje uputstava zaposlenima o tome kako oni treba da saopšte akcioni plan gostima i drugim zainteresovanim stranama može da obezbijedi doslednost usklađivanja. Kratki dokumenti ili informativni posterii mogu pojačati ključne poruke kod gostiju i zaposlenih, uključujući promociju pranja ruku (najmanje 20 sekundi, svi djelovi ruke), respiratornu higijenu i respiratornu etikeciju prilikom kašljanja. Zvanične brošure o osnovnoj higijenskoj praksi i COVID-19 na različitim jezicima mogu biti korisni informativni alati.

6. Obuka i informisanje

Uprava treba da informiše sve zaposlene o mjerama koje će biti usvojene i mjerama koje mogu zaštititi njihovo zdravlje i zdravlje drugih, uključujući preporuku da ostanu kod kuće i potraže ljekarsku pomoć ako imaju respiratorne simptome, kao što su kašalj ili nedostatak daha. Uprava treba da organizuje informativne obuke koje bi trebalo da obuhvate sve osnovne zaštitne mjere protiv COVID-19 i znake i simptome bolesti. Obuka može trebati i za posebne procedure.

Recepcija i konsijerž

1. Informacije i komunikacija

Zaposleni na recepciji treba da budu dobro informisani o virusu COVID-19 kako bi bezbjedno mogli da obavljaju dodijeljene zadatke i spriječe moguće širenje COVID-19 u okviru objekta. Oni treba da budu u stanju da informišu goste koji se raspitju o politici objekta u pogledu uspostavljenih preventivnih mjera ili drugih usluga koje gosti mogu zahtijevati (na primjer, medicinske i apotekarske usluge dostupne na tom području ili u samom objektu). Oni bi takođe trebalo da savjetuju goste sa respiratornim simptomima da ostanu u svojim sobama dok ih ljekar ne posjeti - rukovodstvo treba to odmah da organizuje - kao i da pruže osnovne higijenske preporuke kada se to od njih zatraži.

Zaposleni na recepciji, ako je moguće, ne bi trebalo da budu starije ili osobe sa zdravstvenim problemima.

Zaposleni na recepciji moraju preduzeti sve neophodne mjere predostrožnosti, uključujući fizičko distanciranje.

Zvanične, najnovije informacije treba da budu dostupne o putovanju u i iz zemalja ili sa područja u kojima se širi COVID-19. Zaposleni na recepciji treba da budu upoznati sa politikom popunjenosti smještajnih kapaciteta za praćenje osoba u slučaju sumnje na COVID-19. Najnovija definicija sumnjivog slučaja COVID-19 može se naći na sajtu Svjetske zdravstvene organizacije.

Recepcija treba da ima odmah dostupne telefonske brojeve zdravstvenih organa, medicinskih centara, javnih i privatnih bolnica i pomoćnih centara za korišćenje kad god postoji mogućnost da gost može biti bolestan.

2. Neophodna oprema i medicinski probor na recepciji

Iako se upotreba maski ne preporučuje javnosti kao preventivna mjera, već samo onima koji imaju simptome virusa COVID-19 ili onima koji se brinu o njima, recepcija treba da ima medicinski pribor, koji sadrži sledeće:

- Antibakterijska dezinfekciona sredstva/maramice za površinsko čišćenje.
- Maske za lice/oči (odvojene ili kombinovane, štitičnik za lice, naočare). Imajte na umu da se maske za jednokratnu upotrebu mogu koristiti samo jednom (pogledajte Savjet o upotrebi maske).
- Rukavice (za jednokratnu upotrebu)
- Zaštitna kecelja (za jednokratnu upotrebu)
- Ogrič dugih rukava
- Biorazgradiva jednokratna vreća za otpad.

3. Mjere socijalnog distanciranja, čišćenje ruku i respiratorna higijena

Mjere socijalne distance, zajedno sa čestim održavanjem higijene ruku i respiratornom etikecijom glavne su mjere za sprečavanje prenošenja virusa COVID-19. Iako je vjerovatno da su gosti već upoznati sa ovim mjerama, treba ih podsjetiti kao znak gostoprimstva.

- Socijalno distanciranje uključuje suzdržavanje od zagrljaja, ljubljenja ili rukovanja sa gostima, kao i među osobljem. To uključuje održavanje distance od najmanje 1 m (3 ft) i izbjegavanje svih koji kašlju ili kijaju.
- Higijena ruku podrazumijeva redovno i temeljno čišćenje ruku alkoholom ili pranje sapunom i vodom. Takođe izbjegavajte dodirivanje očiju, nosa i usta. Dezinfekcija ruku je obavezna nakon razmjene predmeta (novca, kreditnih kartica) sa gostima.
- Respiratorna etikecija podrazumijeva pokrivanje usta i nosa savijenim laktom ili maramicom prilikom kašljanja ili kijanja. Korišćenu maramicu treba odmah odložiti u kantu sa poklopcem.

4. Nadgledanje gostiju koji su možda bolesni

Poštujući propise u vezi sa zaštitom ličnih podataka i prava na privatnost, preporučljivo je nadgledati potencijalno bolesne goste u objektu. Zaposleni na recepciji treba da zabilježe sve relevantne incidente za koje saznaju, kao što su zahtjevi za posjete ljekaru. Ove informacije pomoći će gostima putem odgovarajućih savjeta, olakšavajući rano otkrivanje i brzo reagovanje u saradnji sa lokalnim organima zdravstvene zaštite. Zaposleni na recepciji dužni su upravljati ovim informacijama sa diskrecijom, prepuštajući upravi i medicinskim službama da procijene situaciju i donesu odgovarajuće odluke.

Tehničke i usluge održavanja

1. Dezinfekcija vodom

Neophodno je održavati koncentraciju dezinfekcionog sredstva u vodi za upotrebu i u bazenima ili spa centrima u granicama preporučenim u skladu sa međunarodnim normama i standardima, poželjno u gornjim granicama skale.

2. Oprema za pranje suđa i veša

Potrebno je provjeriti pravilno funkcioniranje opreme za pranje suđa i veša, posebno radnu temperaturu, kao i ispravnu dozu hemijskih sredstava za čišćenje i dezinfekciju.

3. Klimatizacija

Iako se COVID-19 ne prenosi vazduhom, već sa osobe na osobu putem malih kapljica iz nosa ili usta kada zaražena osoba kašlje ili izdiše, trebalo bi posvetiti pažnju, kao i u normalnim okolnostima, praćenju stanja filtera i održavanju odgovarajućeg nivoa promjene vazduha u zatvorenom prostoru. Treba provjeriti pravilno funkcionisanje ventilacije, promjenu vazduha i opremu za odvlaživanje na zatvorenim bazenima.

4. Dispenseri

Treba redovno vršiti provjere kako bi se osiguralo pravilno funkcionisanje dozera za sapun i za dezinfekciona sredstva, sušača za ruke, dispenser maramica za jednokratnu upotrebu i drugih sličnih uređaja. Neispravne jedinice treba brzo popraviti ili zamijeniti. Akcioni plan hotela treba da obuhvati instaliranje dispenser za gel za dezinfekciju u različitim prostorijama hotela, uključujući javne toalete, koje koriste gosti i zaposleni i druga područja od interesa (npr. ulaz u trpezariju, restorane i barove).

Restorani, trpezarije i barovi

1. Informacije i komunikacija

Zaposleni u restoranima, trpezarijama i barovima trebalo bi da vode strogo računa o ličnoj higijeni (učestalo i redovno pranje ruku, higijena kašljanja).

Goste treba podsjetiti da prilikom ulaska i izlaska iz restorana ili trpezarije dezinfikuju ruke gelom za dezinfekciju, koji bi bilo poželjno da se nalazi na ulazu u te objekte.

2. Snek-barovi (švedski sto) i automati za piće

Poželjno je da gosti u snek-barovima izbjegavaju rukovanje hranom. Kada je potrebno, češće mijenjati hvataljke i kutlače, uvijek ostavljajući ove predmete u posebnim posudama.

Očistite i dezinfikujte površine snek-bara nakon svake usluge. Automate za kafu, sokove i drugo, naročito djelove koji su više u dodiru sa rukama korisnika, treba očistiti i dezinfikovati minimum nakon svake usluge, a po potrebi i češće.

3. Pranje posuđa, escajga i stolnjaka

Treba koristiti uobičajene procedure. Svo posuđe, escajg i staklariju treba oprati i dezinfikovati u mašini za pranje

posuđa, uključujući predmete koji nisu korišćeni, jer su mogli biti u kontaktu sa rukama gostiju ili zaposlenih. Ukoliko je iz bilo kojeg razloga potrebno ručno pranje, treba slijediti uobičajene korake (pranje, dezinfekcija, ispiranje), uz maksimalan nivo mjera predostrožnosti. Sušenje treba obaviti upotrebom papirnih ubrusa za jednokratnu upotrebu. Isto tako, stolnjake i salвете treba oprati na uobičajen način.

4. Postavljanje stola

Kad god je to moguće, preporučuje se prisustvo maksimalno 4 osobe na 10 kvadratnih metara. Stolovi treba da budu raspoređeni tako da udaljenost od naslona jedne stolice do naslona druge stolice bude veća od 1 m i da se gosti međusobno gledaju sa udaljenosti od najmanje 1 m.

Prostorije za dječiju zabavu

Iako trenutni dokazi ukazuju na to da se kod većine djece javljaju manje ozbiljni respiratorni simptomi COVID-19, postoje izvještaji o djeci zaraženoj COVID-19, kod kojih se razvio teži oblik ili kritično stanje bolesti, a neka djeca su umrla. Osobe odgovorne za djecu treba da budu na oprezu kada su u pitanju bilo kakvi znaci respiratornih oboljenja i da odmah obavijeste roditelje djeteta kao i upravu o takvim okolnostima. U zavisnosti od lokalnog konteksta, uključujući broj djece i uputstva državnih zdravstvenih organa, trebalo bi razmotriti zatvaranje prostorija za dječiju zabavu. U svakom slučaju, u ovim objektima treba primijeniti posebne protokole za čišćenje i dezinfekciju.

Čišćenje i održavanje objekta

1. Čišćenje i dezinfekcija

Čak i ako u objektu nema slučajeva COVID-19, preporučuje se da higijenske usluge budu unaprijeđene. Posebnu pažnju treba posvetiti primjeni mjera za čišćenje i dezinfekciju u zajedničkim prostorijama (toaleti, hodnici, liftovi, itd.) kao opšte preventivne mjere tokom čitave epidemije COVID-19. Posebnu pažnju treba posvetiti predmetima koji se često dodiruju, kao što su ručke, dugmići lifta, rukohvati, prekidači, kvake i sl. Osoblje za održavanje higijene trebalo bi da dobije instrukcije o tome.

Kao dio akcionog plana u sektoru turističkog smještaja za COVID-19, trebalo bi da postoji poseban plan čišćenja i dezinfekcije u situacijama u kojima u objektu borave bolesni gosti ili zaposleni ili im je uspostavljena dijagnoza COVID-19 u roku od nekoliko dana nakon napuštanja objekta. Pismene preporuke za pojačano čišćenje i dezinfekciju treba da opisuju poboljšane operativne procedure za čišćenje, upravljanje čvrstim otpadom i nošenje lične zaštitne opreme (LZO). Za sobe ili određene prostorije izložene slučajevima COVID-19 trebalo bi sprovesti sledeće:

- Sve površine koje su zaprljane respiratornim izlučevinama ili drugim tjelesnim tečnostima bolesne (ih) osobe, na primjer, toalet, lavaboi za pranje ruku i kade, treba očistiti običnim sredstvom za dezinfekciju domaćinstva koji sadrži 0,1% natrijum-hipohlorita (što je ekvivalentno 1000 ppm). Površine treba isprati čistom vodom posle 10 minuta kontakta sa hlorom. Površine treba isprati čistom vodom nakon dovoljno vremena za kontakt sa hlorom.
- Uslužnom osoblju može biti potrebna dodatna obuka za pripremu, rukovanje, primjenu i skladištenje ovih proizvoda, uglavnom izbjeljivača, koji mogu biti u većoj koncentraciji od uobičajene. Osoblje za čišćenje treba da zna kako osigurati da se izbjeljivač ne dezintegriše i kako ga isprati nakon 10 minuta.
- Ako upotreba izbjeljivača nije prikladna, npr. telefon, oprema za daljinsko upravljanje, rukohvati, dugmići u liftu itd., tada se može koristiti alkohol 70%.
- Kad god je to moguće, koristite samo sredstva za čišćenje za jednokratnu upotrebu. Odbacite svu opremu za čišćenje napravljenu od krpa i upijajućih materijala, npr. džogeri i materijali za čišćenje. Po potrebi, dezinfikujte pravilno neporozne materijale za čišćenje sa 0,5% rastvorom natrijum-hipohlorida ili prema uputstvima proizvođača prije upotrebe u drugim prostorijama.
- Tekstil, posteljinu i odjeću treba stavljati u posebne, obilježene kese za veš i pažljivo rukovati sa njima da se spriječi podizanje prašine, što može dovesti do kontaminacije okolnih površina ili ljudi. Potrebno je dati instrukcije za njihovo pranje u ciklusima na visokoj temperaturi (70°C ili više) sa uobičajenim deterdžentima. Svi iskorišćeni predmeti moraju se tretirati na odgovarajući način kako bi se umanjio rizik od potencijalnog prenošenja. Predmete za jednokratnu upotrebu (peškire za ruke, rukavice, maske, maramice) treba staviti u kantu sa poklopcem i odložiti u skladu sa akcionim planom hotela i nacionalnim propisima za upravljanje otpadom.
- Uopšteno, javne površine kuda je zaraženi slučaj prošao ili je proveo minimalno vrijeme (hodnici) ne moraju biti posebno očišćene i dezinfikovane.
- Osoblje zaduženo za čišćenje treba da bude obučeno i za upotrebu LZO i higijenu ruku odmah nakon uklanjanja LZO i kada se završe radovi čišćenja i dezinfekcije.
- Sve sobe i zajedničke prostore treba svakodnevno provjetravati.

2. Nadzor bolesnih gostiju

Osoblje za održavanje i čišćenje treba da obavijesti upravu ili recepciju o svim bitnim situacijama, uključujući eventualno bolesne goste u njihovim sobama. Sve ove informacije moraju se tretirati uz diskreciju.

3. Dostupnost materijala

Osoblje za čišćenje treba obučiti o upotrebi i obezbjediti im opremu za ličnu zaštitu kako je navedeno:

- Rukavice

- Jednokratni ogrtači
- Zatvorena obuća
- Ako sprovedu procedure koje proizvode prskanje (npr. za vrijeme pranja površina), dodajte štitičnik za zaštitu lica i nepropusnu keclju.

Takođe bi trebalo da imaju pristup dovoljnoj količini dezinfekcijskih sredstava i ostalih zaliha.

4. Opcioni programi održavanja objekta

Svi programi kod kojih se gosti mogu dobrovoljno odreći usluga čišćenja treba da budu obustavljeni u službi maksimalnog zdravlja i sigurnosti hotelskog osoblja i gostiju.

Postupanje u slučaju prisustva COVID-19 u hotelima i turističkim smještajnim objektima

1. Opšte preporuke

Ukoliko gost ili zaposleni imaju simptome akutne respiratorne infekcije, treba odmah preduzeti napore da se smanji kontakt oboljele osobe sa svim gostima i zaposlenima u objektu. Zaposleni na recepciji ili drugo hotelsko osoblje treba da se pridržavaju postupaka iz akcionog plana za situaciju kada gost ima znakove i simptome koji ukazuju na COVID-19.

- Odvojite bolesnu osobu od ostalih osoba najmanje 2 m (6 stopa).
- Ako situacija zahtijeva, a bolesna osoba nije prebačena u medicinsku ustanovu, Uprava će razmotriti odgovarajuće mjere za zbrinjavanje bolesne osobe na adekvatan način. Ovo bi moglo uključivati potrebu za potencijalnim imenovanjem jednog člana osoblja koji je dovoljno obučan za prevenciju i kontrolu infekcije, kao i definisanje politike i mjera za zaposlene ukoliko dobiju simptome nakon pružanja usluge bolesnoj osobi.
- Ako je moguće, označite jedno kupatilo koje će koristiti samo bolesna osoba.
- Zahtijevajte od oboljele osobe da nosi medicinsku masku i sprovodi respiratornu higijenu prilikom kašljanja i kihanja. Ukoliko oboljeli ne može da podnese medicinsku masku, obezbijedite joj maramice kojim će prekriti usta i maramicu odmah baciti u biorazgradivu vreću za odlaganje otpada. Ako ne postoji biorazgradiva vreća za odlaganje otpada, stavite je u netaknutu plastičnu kesicu, zapečatite je i smatrajte je biološkim otpadom; operite ruke sapunom i vodom ili ih protrljajte alkoholom.
- U slučaju da oboljela osoba ne može nositi masku, treba izbjegavati direktan kontakt sa tom osobom, osim ako ne nosi barem jednokratni ogrtač, rukavice, masku i zaštitu na očima.
- Kada ste u prisustvu oboljelog gosta ili zaposlenog koji dolazi iz pogođenog područja, a koji ima groznicu, uporni kašalj ili otežano disanje, uvijek koristite dodatnu zaštitnu opremu (univerzalna oprema za mjere predostrožnosti), uključujući masku, zaštitu za oči, rukavice i ogrtač.
- Pažljivo uklonite LZO da ne biste zarazili sebe. Skinite prvo rukavice i ogrtač, sprovedite higijenu ruku; zatim uklonite masku i zaštitu za oči i odmah operite ruke sapunom i vodom ili sredstvom na bazi alkohola.
- Pravilno odložite rukavice i druge predmete za jednokratnu upotrebu koji su bili u dodiru sa tjelesnim tečnostima bolesne osobe u kesu za odlaganje biološkog otpada ili u zaštićenu plastičnu kesu, koja će se smatrati „biološkim“ otpadom.

2. Slučaj zaraženog radnika

Ako zaposleni prijavi respiratorne simptome, mora odmah prestati sa radom i potražiti medicinsku pomoć. Osoblje treba da ostane izolovano u odgovarajućoj prostoriji dok se ne obavijeste medicinske službe. Radnik sa simptomima treba da bude opremljen maramicama za jednokratnu upotrebu i maskom koju treba da nosi kada su druge osobe prisutne ili kada treba da uđu u zajedničke prostorije. Zaposlenog koji od kuće javi da ima respiratorne simptome treba savjetovati da ostane kod kuće i potraži ljekarsku pomoć.

Zaposleni koji od kuće javi da mu je dijagnostikovano COVID-19 treba da se pridržava uputstava koje su dobili od ljekara, uključujući preporuku za samoizolaciju dok simptomi potpuno ne nestanu (Napomena: da bi pacijent sa COVID-19 prošao kroz blaži oblik bolesti i potpuno se oporavio potrebno je oko mjesec dana).

3. Slučaj zaraženog gosta

Ako je zaražena osoba gost turističkog objekta, ne preporučuje se nastavak boravka bolesne osobe u objektu.

Osoba se može privremeno izolovati u sobi do intervencije lokalnih zdravstvenih organa i pod uslovom da se soba ne dijeli sa drugim gostima. Posjetiocima nije dozvoljeno da uđu u prostoriju u kojoj je zaraženi gost.

U zavisnosti od raspoloživosti prostorija, osobe koje su u pratnji, ako ih ima, treba premjestiti u drugu prostoriju.

Mjere za upravljanje kontaktima mogu se pronaći u privremenim uputstvima SZO o kućnoj njezi pacijenata sa COVID-19 koji ima blage simptome bolesti i date su smjernice za upravljanje kontaktima.

Zaposleni u hotelskom i turističkom objektu koji učestvuju u evakuaciji sumnjivog slučaja:

- Kako bi se rizik od prenošenja zaraze na druge goste ili zaposlene sveo na minimum, simptomatski gosti treba da napuste hotel u skladu sa uputstvima uprave objekta i organa lokalne zdravstvene zaštite. Procijenite se stanje simptomatskog gosta i ako odgovara definiciji sumnjivog slučaja, biće prebačen u određenu zdravstvenu ustanovu.
- Upravljanje mogućim kontaktima oboljelog gosta treba da se odvija u skladu sa uputstvima organa lokalne zdravstvene zaštite. Lokalni zdravstveni organ treba brzo da informiše regionalni ili nacionalni zdravstveni organ o

rezultatima pregleda i da li se moraju preduzeti dalje mjere.

- Zaposleni, koji su uključeni u prevoz sumnjivih slučajeva treba da primjenjuju prakse prevencije i kontrole infekcije prema uputstvima SZO. Oni bi trebalo rutinski da sprovedu higijenu ruku i nose medicinsku masku, zaštitu za oči, rukavice i ogrtač prilikom prevoza pacijenata za koje se sumnja da su zaraženi COVID-19 radi transporta u vozilu hitne pomoći. Oni treba da operu ruke prije stavljanja i nakon uklanjanja lične zaštitne opreme.
- Ako se prevozi više od jednog sumnjivog slučaja, zaposleni i zdravstveno osoblje treba da promijene svoju LZO između svakog pacijenta kako bi se izbjegla moguća unakrsna zaraza između sumnjivih, ali ne i potvrđenih slučajeva COVID-19. Oni bi trebalo da odlože upotrijebljenu LZO na odgovarajući način u kante sa poklopcem u skladu sa akcionim planom hotela i nacionalnim propisima za zarazni otpad.
- Vozač hitne pomoći treba da bude odvojen od slučajeva. Nije potrebna zaštita ako postoji strogo fizičko razdvajanje između vozača i slučaja na koji se sumnja. Ako je moguće, vozač ne bi trebalo da bude uključen prilikom uvođenja pacijenta u kola hitne pomoći. Ako pomaže prilikom unošenja pacijenta za kojeg se sumnja da je zaražen COVID-19, vozač treba da nosi LZO, uključujući masku, rukavice, ogrtač i zaštitu za oči.
- Hitna pomoć ili transportna vozila treba očistiti i dezinfikovati, sa posebnom pažnjom na područja koja su u kontaktu sa sumnjivim slučajem. Čišćenje treba obaviti običnim dezinfekcionim rastvorom koji sadrži 0,5% natrijum hipohlorita (tj. ekvivalent 5.000 ppm hlora ili 1 dio izbjeljivača koji sadrži 5% natrijum hipohlorita na 9 dio količine vode). Nakon što je izbjeljivač ostavljen u kontakt sa površinom najmanje 1 minut, može se isprati čistom vodom. Kao alternativa izbjeljivaču, vozila hitne pomoći mogu koristiti bolničke dezinfekcione proizvode prema smjernicama proizvođača.
- Uprava hotela trebalo bi da obezbijedi pristup službama za čišćenje i dezinfekciju sobe u kojoj se nalazila bolesna osoba u skladu sa akcionim planom, poštujući protokole za čišćenje i dezinfekciju sobe u kojoj je boravio zaraženi. U slučaju da to nije moguće, dežurnom higijeničaru treba dati instrukcije da očisti i dezinfikuje prostoriju u kojoj boravi bolesna osoba, poštujući protokole o čišćenju i dezinfekciji prostorija u kojoj je boravio zaraženi i poštujući mjere lične zaštite.

Ako ne postoje druge mogućnosti osim zadržavanja bolesnog gosta za kojeg se sumnja da ima COVID-19, sa blagim simptomima, trebalo bi razmotriti samoizolaciju u sobi. Posjete ljekara trebalo bi vršiti u sobi bolesne osobe kad god je to moguće, izbjegavajući potrebu da pacijent ide u ljekarsku ordinaciju.

Bolesni gost za koga se sumnja da ima COVID-19 trebalo bi da ostane u posebnoj sobi, osim u slučaju djece ili osoba kojima su potrebni njegovatelji. Bolesna osoba ne bi trebalo da prima posjetioce, ili ako ih ima, posjete treba da budu ograničene na ono što je strogo potrebno. Gost treba da dobije hranu u sobi. Bolesne osobe ne treba da dijele kupatilo sa drugim osobama, niti peškire, prekrivače ili bilo koju vrstu odjeće sa njegovateljima. Njegovatelji moraju da usvoje stroge mjere predostrožnosti, uključujući nošenje LZO, kad god se približe ili imaju direktan kontakt sa bolesnom osobom. Prostorija bi trebalo da bude organizovana tako da se omoguću pravilno oblačenje LZO i poseban prostor za odlaganje korišćene/kontaminirane LZO.

Ljekar koji je zadužen za zaraženu osobu treba da rođacima i osobama koje su pratnji dostavi informacije u vezi sa mjerama za kontrolu infekcije koje bi trebalo da usvoje.

Samo jedna osoba treba da bude zadužena za brigu o bolesnoj osobi. Trudnice ili druge osobe sa visokim rizikom za razvoj teške bolesti izazvane COVID-19 ne bi trebalo da budu njegovatelji.

Njegovatelji bi trebalo samostalno da nadgledaju pojavu simptoma, posebno groznice i kašlja, i dobiju ljekarsku pomoć ako se takvi simptomi pojave. Odjeća bolesnog pacijenta, kao i posteljina u prostoriji u kojoj boravi, treba da se peru po uobičajenim procedurama. Kao mjera predostrožnosti, te predmete treba odlagati i prevoziti u zatvorenim kesama.

Napomena: Uprava hotelskog i turističkog objekta nema ovlaštenja da primorava bolesne goste da privremeno ostanu u svojoj sobi ili da spriječi da primaju posjete drugih gostiju.

4. Identifikovanje i upravljanje kontaktima

Identifikovanje kontakata treba da započne odmah nakon što je u objektu identifikovan sumnjivi slučaj. Svjetska zdravstvena organizacija definiše kontakt kao osobu koja je dva dana prije i 14 dana nakon pojave simptoma potencijalnog ili potvrđenog slučaja bila izložena:

- kontakt licem u lice sa potencijalnim ili potvrđenim slučajem na bliže od 1 metra udaljenosti i na duže od 15 minuta;
- direktan fizički kontakt sa potencijalnim ili potvrđenim slučajem;
- neposredna njega pacijenta sa potencijalnom ili potvrđenom bolešću COVID-19 bez upotrebe odgovarajuće lične zaštitne opreme; ILI
- druge situacije na koje ukazuju lokalne procjene rizika.

U kontekstu hotelskog i turističkog objekta, kontaktom se mogu smatrati:

- saputnici ili osobe koje pružaju njegu koji su imali bliski kontakt sa sumnjivim slučajem;
- zaposleni koji je određen za brigu o bolesnim osobama i ostali članovi koji su možda bili u bliskom kontaktu sa bolesnim osobama ili prostorijama koje oni koriste (npr. kupatilo) ili njihovim uobičajenim predmetima (npr. korišćena posteljina i odjeća).

Ako ozbiljnost simptoma ili brojna kretanja slučaja ukazuju na opsežniju izloženost u objektu, potrebno je uraditi detaljniju procjenu zajedno sa lokalnim zdravstvenim organima.

SZO preporučuje da svi kontakti pacijenata sa COVID-19 budu u karantinu tokom 14 dana od trenutka kada su

bili izloženi pacijentu. Ako kontakt razvije simptome, kontakt treba da nosi medicinsku masku, treba da se smatra sumnjivim slučajem i tretira kao takav.

Za ostale goste i osoblje koji ne ispunjavaju definiciju kontakta može se smatrati da imaju nizak rizik izloženosti i može im se savjetovati primjena mjera predostrožnosti. Ove mjere predostrožnosti mogu se izmijeniti i prilagoditi procjenama rizika, koje vrše javni zdravstveni organi.

5. Gosti koji nisu zaraženi

Gosti koji nisu pogođeni su osobe za koje se smatra da su imali nizak nivo izloženosti. Treba im pružiti informacije o bolesti, njenom prenošenju i preventivnim mjerama. Od njih treba tražiti da samostalno prate simptome COVID-19, uključujući temperaturu, kašalj ili otežano disanje tokom 14 dana od dana odlaska potvrđenog slučaja iz objekta. Ukoliko u roku od 14 dana razviju simptome koji ukazuju na COVID-19, trebalo bi ih zamoliti da se odmah samoizoluju i kontaktiraju lokalne zdravstvene organe.

6. Dobavljači roba i usluga

Dobavljači roba i pružaoci usluga trebalo bi da prate sigurne sisteme rada i da imaju uspostavljene sisteme za sprečavanje širenja COVID-19.

Reference

1. Prevencija i kontrola infekcije tokom pružanja zdravstvene zaštite kod sumnje na COVID-19: privremena uputstva. Ženeva: Svjetska zdravstvena organizacija; 2020. ([https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected20200125)).
2. Voda, sanitarna zaštita, higijena i upravljanje otpadom za vrijeme COVID-19: privremena uputstva <https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19>.
3. Globalni nadzor COVID-19 izazvan virusnom infekcijom COVID-19: privremena uputstva. Ženeva: Svjetska zdravstvena organizacija; 2020. (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>).
4. Razmatranja karantina za pojedince u kontekstu suzbijanja korona virusa (COVID-19): privremena uputstva. Ženeva: Svjetska zdravstvena organizacija; 2020. ([https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19))).

Zahvalnica

Svjetska zdravstvena organizacija zahvaljuje se Svjetskoj turističkoj organizaciji (UNWTO) i njenom Odjeljenju za održivi razvoj turizma, posebno dr. Dirku Glaeseru, gđi Virđžiniji Fernandez-Trapa i gospođi Korduli Vohlmuther, Međunarodnoj uniji udruženja za prehrambenu industriju, poljoprivredu, hotelijerstvo, restoranstvo, ugostiteljstvo, duvan i srodnim radničkim asocijacijama za njihov doprinos i pomoć pri izradi dokumenta, kao i dr. Sebastianu Krespiju, direktoru Biolinea, Španija, koji je autor prethodnih uputstava iz ove oblasti i koji je ljubazno obezbijedio informacije za potrebe pripreme ovog dokumenta.