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. svibnja 2020.**

# Preporuke za rad hotela i iznajmljivača tijekom epidemije COVID-19

Sukladno reaktivaciji određenih aktivnosti temeljem Odluke o prilagodbi mjera, za organizaciju hotelske i iznajmljivačke djelatnosti preporučuje se postupanje sukladno sljedećim preporukama.

## 1. Opća pravila i uvjeti za hotelske prostore

- **Fizička udaljenost.** Tijekom boravka u hotelu posjetitelji se moraju pridržavati mjere fizičke udaljenosti od 1,5 metra u odnosu na druge posjetitelje izuzev ako se radi o članovima iste obitelji ili skupine.
- **Dezinficijens.** Na ulazima hotelskih prostora (predvorje, recepcija, sportsko-rekreacijski sadržaji, pultovi za obavljanje plaćanja usluga) te u radnom prostoru zaposlenika nužno je na raspolaganje postavljanje dozatora s dezinfekcijskim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70 % ili drugog sredstva prikladnog za korištenje na koži s deklariranim virucidnim djelovanjem).
- **Vidljive obavijesti i informiranje gostiju.** Na ulazima hotelskih prostora na vidljivom je mjestu, nužno postaviti informacije o higijenskim postupcima ili postaviti informacije sa smjernicama o pravilnom ponašanju i mjerama zaštite u prostore gdje borave gosti, ili te informacije dati gostima prilikom prijave ili staviti informativni letak u smještajnu jedinicu. U smještajnoj jedinici dostupan je broj telefona odgovorne osobe u hotelu koja dalje preuzima kontakt prema zdravstvenim ustanovama u slučaju sumnje na COVID-19.
- **Maksimalan broj osoba u prostorima.** Poštovati pravila maksimalnog broja dozvoljenih osoba u određenim prostorima sukladno definiranim kriterijima fizičke udaljenosti od 1,5 metra u odnosu na druge posjetitelje izuzev ako se radi o članovima iste obitelji ili skupine.
- **Papirnati ručnici i jednokratni materijal.** Nužno je osigurati dostatnu količinu papirnatih ručnika i ostalih jednokratnih materijala, sredstava i opreme za čišćenje, pranje i dezinfekciju.
- **Odlaganje otpada.** U svim javnim prostorijama unutar hotela preporuča se postavljanje kante za otpatke s odgovarajućim poklopcima.
- **Zaštitna oprema.** Nužno je osigurati dostatnu količinu zaštitnih maski i rukavica za zaposlenike koji ulaze u smještajne jedinice gosta (npr. djelatnici održavanja, spremačice i sl.).
- **Pridržavati se svih općih i higijenskih mjera.** Upute za čišćenje i dezinfekciju dostupne su na sljedećim poveznicama: Bez oboljelih od COVID-19: https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Ciscenje-i-dezinfekcija-prostorije-bez-oboljelih-od-COVID-19-

HZJZ
HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO
Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T: +385 1 4863 222
F: +385 1 4863 366
www.hzjz.hr

2.4.2020..pdf. Osobe pod sumnjom ili oboljele od 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. Ostale opće mjere prevencije širenja bolesti COVID-19 dostupne su na: https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Dodatne-upute-za-pojedince-kolektive-i-poslodavce.pdf

## 2. Recepcija, predvorje i ostali javni prostori

- **Prozračivanje.** Redovito prozračivati sve prostore.
- **Higijena recepcije.** Dezinfekcija površina recepcije u redovnim razmacima (npr. svakih sat vremena), a prostor prijema i odjave gostiju (dodirne površine) dezinficirati većom frekvencijom od ostalih površina rececpcije.
- **Fizička udaljenost na recepciji.** Osigurati dovoljan razmak između osoblja na recepciji i gosta te djelatnika međusobno, smanjiti duljinu trajanja prijave/odjave ispod 15 minuta (što je definicija bliskog kontakta) ili ako to nije moguće postaviti pregrade (od pleksiglasa ili sličnog materijala koji osigurava potrebnu sanitarnu udaljenost). Regulira se i ograničava maksimalni broj osoba u prostoru recepcije sukladno mjerama fizičke udaljenosti 1, 5 metar.
- **Informiranje gostiju i djelatnika.** Osoblje recepcije treba biti dovoljno informirano o COVID-19 kako bi mogli bez problema izvršavati dodijeljene zadatke i spriječiti moguće širenje COVID-19 unutar ustanove. Morali bi biti u mogućnosti informirati goste koji se raspituju o politici hotela u pogledu provedbe preventivnih mjera ili drugih usluga koje gosti mogu zahtijevati (na primjer, medicinske i ljekarničke usluge dostupne na tom području ili u samom objektu, brojevi telefona dežurnih epidemiologa i sl.).
- **Primjena tehnologije.** Potenciranje obavljanja check-ina online/booking i prijava od kuće (opcija je pronalaženje tehničke mogućnosti direktne prijave gosta na e-visitor), beskontaktnog plaćanja, plaćanja predračunom, samo-skeniranja dokumenata i sl. (gdje je primjenjivo i moguće).
- **Check-out.** Savjetovati goste da najave svoje check-out planove unaprijed kako bi se računi mogli pripremiti na vrijeme i izbjeglo zadržavanje na recepciji.
- **Mjenjački poslovi i bankomati.** Preferirati gdje je moguće mijenjanje i podizanje novaca na bankomatima koji su postavljeni na vanjskom dijelu/izvan recepcije. Bankomati se nalaze u javnim prostorima koji su pokriveni dozator sa dezinficijensima.
- **Dizala.** Postaviti sigurnosne upute, uključujući maksimalan broj gostiju koji je odjednom dozvoljen, ispred i unutar dizala. Dizala se nalaze u javnim prostorima koji su pokriveni dispenzerima sa dezificijensima, a odmak od max.broja korisnika pojedinog dizala napraviti ako su korisnici dio obitelji ili dijele zajedničku smještajnu jedinicu.
- **Uvjeti održavanje higijene sanitarnih čvorova.** Pojačano čišćenje, dezinfekcija i prozračivanje javnih sanitarnih prostora svaka dva sata (a po potrebi i češće), pojačati broj zaposlenika za

HZJZ
HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO
Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T: +385 1 4863 222
F: +385 1 4863 366
www.hzjz.hr

dnevna čišćenja u svakom sanitarnom čvoru. Ograničiti istovremeno korištenje sanitarnog čvora sukladno veličini i propisanim sanitarnim uvjetima.

- **Business centri/konferencijski prostori.** Obavezna dezinfekcija stolova i sve opreme nakon korištenja. Poštivanje fizičke udaljenosti od 1,5 metra između pojedinih skupina gostiju.
- **Dječji sadržaji.** Osigurati rad na način kako je propisan rad dječjih vrtića i igrališta u gradovima. Preporuke dostupne na mrežnim stranicama HZJZ-a.
- **Dostupnost opreme.** U slučaju potrebe osigurati gostima dostupne termometre te zaštitne maske i rukavice (na upit).

## 3. Prostori za usluživanje hrane i pića i trgovački sadržaji

- **Trgovine i ugostiteljski objekti u hotelu trebaju raditi u skladu sa odlukama Stožera civilne zaštite i postojećim preporukama za te djelatnosti izvan hotela.** Upute za rad trgovina dostupne su na poveznici: 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. Upute za ugostiteljske objekte dostupne su na mrežnoj stranici HZJZ-a: https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/koronavirus-najnovije-preporuke/

## 4. Smještajne jedinice

- **Frekvencija čišćenja smještajnih jedinica.** Čišćenje te zamjena posteljine i ručnika obavljati će se sukladno postojećim standardima, uz informiranje gostiju da se ukoliko žele režim čišćenja i zamjene posteljina i ručnika može i drugačije urediti, odnosno prilagoditi zahtjevima gosta (npr. da se samo prilikom dolaska/odlaska čisti soba i mijenjaju ručnici i posteljina te da se ukinute princip zamjene ručnika i posteljina te čišćenja za vrijeme boravka gostiju).
- **Čišćenje površina i sanitarnog čvora.** Sve površine koje su došle u kontakt s gostom (noćni ormarić, stol, stolica, stolić za kavu, bilo koji namještaj, sadržaji, telefon, daljinski upravljač itd.) moraju se očistiti prikladnim deterdžentom i dezinfekcijskim sredstvom. Čišćenje svih površina kupaonice mora se posvetiti posebna pozornost prilikom smjene gostiju.
- **Posteljina i ručnici.** Korištena posteljina (posteljina i ručnici u kupaonici) mora se čuvati u zatvorenom spremniku odvojenom od kolica s čistom posteljinom; prljava i čista posteljina uvijek se mora odvajati i ne smije doći u kontakt.
- **Informiranje gostiju.** Osigurati da su informacije/upute o novima procedurama za čišćenje soba i zamjena posteljine jasno vidljive i dostupne gostima.

HZJZ
HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO
Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T: +385 1 4863 222
F: +385 1 4863 366
www.hzjz.hr

## 5. Preporuke za osoblje hotela

- **Opće zaštitne mjere.** Izbjegavati bliski kontakt s osobama koje pokazuju simptome povišene temperature, kašlja i/ili otežanog disanja. Izbjegavati dodirivanje lica, usta, nosa i očiju, rukovanje i bliski razgovor te održavati socijalnu distancu. Prilikom kašljanja ili kihanja, pokriti usta i nos laktom ili papirnatom maramicom koju odmah treba baciti u smeće i oprati ruke. Redovito prati ruke sapunom i vodom/ili koristiti dezinficijens na bazi alkohola ili drugog sredstva prikladnog za kožu s virucidnim djelovanjem prema uputama proizvođača.
- **Maksimalna zaštita kupaca i osoblja hotela.** Ako je moguće ugraditi zaštitnu pregradu na mjestu posluživanja i na blagajni, koja će fizički odvojiti blagajnika od kupca. Treba poticati beskontaktno plaćanje kreditnim karticama. Tijekom boravka u prostorima hotela posjetitelji se moraju pridržavati mjere fizičke udaljenosti od 1,5 metra u odnosu na druge posjetitelje izuzev ako se radi o članovima iste obitelji ili skupine.
- **Dnevno mjerenje tjelesne temperature.** Osoblje treba prije dolaska u jutarnju smjenu izmjeriti tjelesnu temperaturu. Ako je tjelesna temperatura viša od 37,2 °C u jutarnjim satima, ako se osoba osjeća bolesno ili ima bilo koje znakove bolesti (odnosi se na sve simptome i znakove bolesti, ne samo na bolesti dišnih puteva), treba se javiti nadređenom i ne dolaziti na posao dok se telefonski ne javi nadležnom obiteljskom liječniku.
- **Dvosmjenski rad.** Ako je moguće, organizirati rad dvokratno, na način da između prve i druge smjene bude barem sat vremena razmaka, koji će se iskoristiti za čišćenje i dezinfekciju površina tijekom rutinskog čišćenja. Površine se dezinficiraju prebrisavanjem dezinficijensom na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70 % ili drugog sredstva prikladnog za korištenje na koži s deklariranim virucidnim djelovanjem prema uputama proizvođača.
- **Informiranost osoblja.** Prije početka rada / otvaranja educirati osoblje o svim mjerama koje se provode.

## 6. Tehnička služba i održavanje

- **Korištenje vode i kloriranja**. Održavanje higijenskih uvjeta bazenske vode (vode za kupanje) te osiguravanje neometanog rada uređaja za pripremu vode provodi se na uobičajen način. Vezano uz bazenske vode moguća je primjena maksimalnih dozvoljenih koncentracija klora.
- **Oprema za pranje tekstila i pranje posuđa.** Potrebno je provjeriti pravilno funkcioniranje opreme za pranje posuđa i rublja, posebno radne temperature, kao i ispravnu dozu kemikalija za čišćenje i dezinfekciju.
- **Klima uređaji, uređaji za grijanje i ventilaciju (HVAC).** Posvetiti posebnu pažnju praćenju stanja filtera i održavanju pravilnog stanja brzina zamjene zraka u zatvorenom prostoru. Treba provjeriti pravilno funkcioniranje opreme za ventilaciju, izmjenu zraka i odvlaživanje

HZJZ
HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO
Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T: +385 1 4863 222
F: +385 1 4863 366
www.hzjz.hr

natkrivenih bazena. Preporuča se pojačana ventilacija hotelskih prostora npr. povećanjem broja ventilacija, povećanjem postotka vanjskog zraka koji cirkulira u sustav.

- **Dozatori i ostali uređaji za dezinfekcijska sredstva.** Treba provoditi redovite provjere kako bi se osiguralo pravilno funkcioniranje uređaja za sapun i dezinfekcijska sredstva. Sušače za ruke preporuča se staviti van funkcije te ih zamijeniti jednokratnim papirnatim ručnicima za brisanje ruku. Neispravne jedinice treba brzo popraviti ili zamijeniti.

## 7. Bazeni, plaže i sportsko – rekreacijske i ostale uslužne djelatnosti

- **Bazeni i plaže.** Odvojiti ležaljke na način da se osigura fizička udaljenost od u odnosu na druge posjetitelje izuzev ako se radi o članovima iste obitelji ili skupine. Osoblje hotela obavezno treba dezinficirati ležaljke nekoliko puta dnevno, a svakako nakon što određeni gost više ne koristi ležaljku te je drugi gost želi koristiti.
- **Rekreativni sport.** U prostorima predviđenim za rekreativni sport u zatvorenom primjenjuju se upute „Preporuka za treninge i športsko-rekreativne aktivnosti u zatvorenim športskim objektima tijekom epidemije COVID-19“ objavljene na mrežnim stranicama HZJZ-a.
- **Kozmetičke usluge.** Upute dostupne na poveznici: https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Kozmeticari-finalno.pdf
- **Maserske usluge.** Upute dostupne na poveznici: https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Fizioterapeuti-i-maseri.pdf
- **Wellness i saune.** Ograničiti broj osoba, posebice u zatvorenim objektima (npr. wellness) i prostorima, u skladu s raspoloživim prostorom. Preporuča se van funkcije staviti sve vlažne saune. Suhe saune, primjerice finska sauna, mogu nastaviti s radom. Učestalije prozračivati, čistiti i dezinficirati sve površine u predprostorima i sanitarne čvorove.

## 8. Primanje suradnih djelatnika i nenajavljenih gostiju

- **Suradni djelatnici.** Dolazak drugih osoba (npr. majstora, kurira, dostavljača) treba organizirati na način da se prije dolaska te osobe telefonski najave i izmjere temperaturu. Ako je tjelesna temperatura viša od 37,2 °C u jutarnjim satima, ako se osoba osjeća bolesno ili ima bilo koje znakove bolesti (odnosi se na sve simptome i znakove bolesti, ne samo na bolesti dišnih puteva), treba se javiti nadređenom i ne dolaziti u hotel dok se telefonski ne javi nadležnom obiteljskom liječniku.