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

U Zagrebu 10. svibnja 2020.

Preporuke za rad turističkih agencija tijekom epidemije koronavirusa (COVID-19)

Sukladno reaktivaciji određenih aktivnosti temeljem Odluke o prilagodbi mjera za organizaciju djelatnosti turističkih agencija preporučuje se postupanje sukladno sljedećim preporukama.

1. Poslovnice turističkih agencija

1.1. Ulazni i radni prostor

- **Vidljive obavijesti.** Za sve zaposlenike i stranke koji ulaze u poslovnicu, prije ili neposredno nakon ulaska, na vidljivom je mjestu potrebno postaviti obavijest o obvezi pridržavanja općih higijenskih mjera i mjera fizičke udaljenosti.
- **Dezinfekcija ruku.** Na ulazu u poslovnicu, kao i na pultovima, strankama treba biti dostupan dozator s dezinfekcijskim sredstvom na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugim sredstvom dokazanog virucidnog djelovanja za ruke, uz istaknutu obavijest o obvezi dezinfekcije ruku pri ulasku.
- **Prozračivanje.** Sve je prostorije potrebno učestalo prozračivati. Korištenje klimatizacijskih uređaja i grijanja treba izbjegavati.
- **Čišćenje i održavanje.** Površine koje se često dodiruju kao što su POS terminali, blagajne, računala, kvake, rukohvati i druge površine koje stranke češće dodiruju, potrebno je učestalo čistiti i dezinficirati.
- **Sanitarni čvorovi.** Potrebno je osigurati učestalije čišćenje, dezinficiranje i prozračivanje sanitarnih čvorova. Strankama koje koriste toalet u poslovnici potrebno je omogućiti odgovarajuću higijenu i dezinfekciju ruku.

1.2. Zaštita djelatnika i stranaka

- **Nadzor nad zdravstvenim stanjem zaposlenika svakodnevnim mjerenjem temperature.** Prije dolaska na posao svi će zaposlenici izmjeriti temperaturu kod kuće u jutarnjim satima te neće doći na posao ako je viša od 37,2 ^{o}C i/ili ako imaju respiratorne tegobe. Kod povišene temperature i/ili respiratornih tegoba s povišenom temperaturom ili bez nje, zaposlenici će se telefonski javiti poslodavcu i nadležnom liječniku obiteljske medicine te neće dolaziti na posao dok se ne utvrdi razlog respiratornih smetnji i/ili povišene temperature.

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

- **Broj zaposlenika.** U poslovnici treba biti najmanji mogući broj zaposlenika u isto vrijeme. Ako je moguće, rad je potrebno organizirati u dvije smjene na način da između prve i druge smjene bude vremenski razmak u trajanju od pola sata koji će se iskoristiti za čišćenje i dezinfekciju prostora i radnih površina.
- **Broj stranaka**. U poslovnici je potrebno ograničiti broj stranaka. Nakon što u objekt uđe dozvoljeni broj stranaka, daljnji ulasci mogući su tek po izlasku jedne od stranaka i to na način da na jednu stranku koja izađe jedna smije ući.
- **Fizički razmak**. Ako je moguće, potrebno je osigurati prostornu udaljenost *radnih mjesta* zaposlenika od 1,5 m, a ako nije moguće, potrebno je osigurati korištenje maski za lice. Ako je moguće, osigurati prostornu udaljenost od 1,5 m *između zaposlenika i stranke* prilikom međusobne komunikacije.
- **Zaštitna oprema.** Osoblje treba prilikom interakcije sa strankom koristiti maske za lice koja prekriva nos i usta te im treba biti na raspolaganju dezinfekcijsko sredstvo kojim će redovito dezinficirati ruke. Maske za lice i dezinfekcijska sredstva za zaposlenike dužan je osigurati poslodavac.
- **Beskontaktno plaćanje.** Omogućiti i savjetovati strankama beskontaktno plaćanje karticama. POS terminal i pisač savjetuje se približiti strankama kako bi se održala fizička udaljenost djelatnika i stranke tijekom unosa PIN-a i izdavanja računa. POS terminale i pisače nakon svake transakcije potrebno je prebrisati dezinfekcijskim sredstvom.

2. Prijevoz putnika u organizaciji turističke agencije

Preporuke se odnose na provedbu mjera prilikom izleta putnika u organizaciji turističkih agencija tijekom epidemije koronavirusa radi zaštite posade i putnika uz popunjenost vozila s poštovanjem fizičkog razmaka od 1,5 m.

2.1. Prijevoz putnika autobusima, osobnim vozilima ili kombijima

- **Vidljive obavijesti.** Na ulasku u prijevozno sredstvo potrebno je postaviti obavijest o obvezi pridržavanja fizičkog razmaka (svako drugo sjedalo treba ostati slobodno, na način da putnici sjede dijagonalno jedan iza drugoga – cik-cak), nošenja maski za lice i dezinfekcije ruku. Agencija je dužna upozoriti putnike prije polaska na put da su dužni osigurati vlastite maske, rukavice i dezinficijense, ali i osigurati im iste ako ih nisu ponijeli. Agencija je dužna osigurati maske za lice i rukavice svojim djelatnicima.
- **Higijena ruku.** Kad god je moguće, za vrijeme putovanja potrebno je prati ruke sapunom i vodom u trajanju od 20 sekundi, a kada to nije moguće, koristiti dezinfekcijska sredstva koja sadrže 70 % alkohola ili drugog sredstva dokazanog virucidnog djelovanja za ruke. Ruke je potrebno oprati prije ulaska u vozilo, nakon izlaska iz vozila, nakon postupaka čišćenja vozila ili kad su ruke vidno uprljane, te u svim ostalim preporučenim situacijama (poslije toaleta,

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

prije jela, prije i nakon dodirivanja lica i sl.). Na ulazu u vozilo na raspolaganju mora biti dezinfekcijsko sredstvo, a pri ulazu u autobus potrebna je dezinfekcija ruku (osoblje i putnici).

- **Higijena vozačkog mjesta.** Održavajte čistoću kabine vozačkog mjesta i svoju radnu okolinu – kabinu tako da se svakodnevno, preporučeno nekoliko puta dnevno, prebrišu površine sa sredstvom za dezinfekciju površina. Osobito prebrišite površine koje se često dodiruju rukama kao što su kvake na vratima, volan, radna ploča i sl.
- **Vožnja s maskom.** Ako vozaču nošenje maske ne ometa sigurnu vožnju, preporučljivo je da nosi masku tijekom vožnje. Masku za lice treba redovito mijenjati, a obvezno uvijek kada postane vlažna i mokra. Prije i nakon skidanja maske ruke treba oprati toplom vodom i sapunom ili ih dezinficirati. Iskorištene jednokratne maske odlažu se u vreće za smeće koje su smještene u kante s poklopcem.
- **Higijena i klima uređaji, uređaji za grijanje i ventilaciju.** Unutrašnjost prijevoznog sredstva potrebno je redovno čistiti i dezinficirati nakon svake vožnje, pri čemu je posebnu pozornost potrebno obratiti na naslone za glavu i ruke putnika, rukohvate na vratima te prozorska stakla. Putnički je prostor potrebno redovito prozračivati prilikom stajanja na stajalištima. Korištenje klimatizacijskih uređaja i grijanja potrebno je izbjegavati. Općenita preporuka za zatvorene prostore je prozračivanje otvaranjem prozora, a manje korištenjem ventilacijskih sustava. Pri korištenju ventilacijskih sustava posvetiti posebnu pažnju praćenju stanja filtera i održavanju pravilnog stanja brzina zamjene zraka u zatvorenom prostoru. Treba provjeriti pravilno funkcioniranje opreme za ventilaciju i izmjenu zraka. Preporuča se ventilacija povećanim postotkom vanjskog zraka koji cirkulira u sustav te način rada bez recirkulacije kako bi se poticale promjene zraka koje smanjuju koncentraciju potencijalno zaraznih čestica.
- **Kontakt s putnicima.** Potrebno je održavati fizički razmak od 1,5 m u svakodnevnom društvenom kontaktu s putnicima i drugim osobama. Ako vozači stavljaju prtljagu u prtljažni prostor, potrebno je poslije toga dezinficirati ruke.

2.2. Izleti putnika turističkim brodovima

- **Vidljive obavijesti.** Potrebno je postaviti obavijest o obvezi pridržavanja fizičkog razmaka, nošenja maski za lice u zatvorenom prostoru turističkog broda i dezinfekcije ruku prilikom ukrcaja. Agencija je dužna upozoriti putnike prije polaska na put da su dužni osigurati vlastite maske za lice, rukavice i dezinficijense, ali i putnicima osigurati iste ako ih nisu ponijeli. Agencija je dužna osigurati maske za lice i rukavice svojim zaposlenicima.
- **Higijena ruku.** Kad god je moguće, za vrijeme putovanja potrebno je prati ruke sapunom i vodom u trajanju od 20 sekundi, a kada to nije moguće, koristiti dezinfekcijska sredstva koja sadrže 70 % alkohola ili drugog sredstva dokazanog virucidnog djelovanja za ruke. Ruke je potrebno oprati prije ulaska u brod, nakon izlaska iz broda, nakon postupaka čišćenja broda ili kad su ruke vidljivo uprljane, te u ostalim preporučenim situacijama (poslije toaleta, prije jela, prije i nakon dodirivanja lica i sl.). Dezinfekcijsko sredstvo mora biti na raspolaganju na ulazu u brod, a pri ukrcaju na brod potrebna je dezinfekcija ruku (osoblje i putnici).

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

- **Higijena i klima uređaji, uređaji za grijanje i ventilaciju.** Unutrašnjost prijevoznog sredstva potrebno je redovno čistiti i dezinficirati nakon svake vožnje, pri čemu je posebnu pozornost potrebno obratiti na naslone za glavu i ruke putnika, rukohvate na vratima te prozorska stakla. Putnički je prostor potrebno redovito prozračivati prilikom stajanja na stajalištima. Korištenje klimatizacijskih uređaja i grijanja potrebno je izbjegavati. Općenita preporuka za zatvorene prostore je prozračivanje otvaranjem prozora, a manje korištenjem ventilacijskih sustava. Pri korištenju ventilacijskih sustava posvetiti posebnu pažnju praćenju stanja filtera i održavanju pravilnog stanja brzina zamjene zraka u zatvorenom prostoru. Treba provjeriti pravilno funkcioniranje opreme za ventilaciju i izmjenu zraka. Preporuča se ventilacija povećanim postotkom vanjskog zraka koji cirkulira u sustav te način rada bez recirkulacije kako bi se poticale promjene zraka koje smanjuju koncentraciju potencijalno zaraznih čestica.
- **Kontakt s putnicima.** Potrebno je održavati odgovarajući fizički razmak od 1,5 m u svakodnevnom društvenom kontaktu s putnicima i drugim osobama. Ako vozači stavljaju prtljagu u prtljažni prostor, potrebno je poslije toga dezinficirati ruke.

3. Voditelji putovanja i turistički vodiči

- **Nadzor nad zdravstvenim stanjem svakodnevnim mjerenjem temperature.** Prije početka rada svi će zaposlenici izmjeriti temperaturu u jutarnjim satima te neće početi raditi ako im je viša od 37,2 ^{o}C i/ili imaju respiratorne tegobe. Kod povišene temperature i/ili respiratornih tegoba s povišenom temperaturom ili bez nje, zaposlenici će se telefonski javiti poslodavcu i nadležnom liječniku obiteljske medicine i neće početi raditi dok se ne utvrdi razlog respiratornih smetnji i/ili povišene temperature.
- **Kontakt sa strankama.** U interakciji s putnicima i drugim zaposlenicima potrebno je održavati odgovarajući fizički razmak od 1,5 m te koristiti masku za lice koja prekriva nos i usta. Voditeljima putovanja/vodičima na raspolaganju treba biti dezinfekcijsko sredstvo kojim će redovito dezinficirati ruke.
- **Održavanje audiooopreme.** Voditelj putovanja/vodič odgovoran je za prikupljanje, čišćenje i dezinfekciju bežičnih audiosetova prije i nakon svakog korištenja.