



Destinacija smo svi mi, a ključ uspjeha odgovornost svih dionika!!!

Turistička
Zajednica



INTERNI COVID-19 PROTOKOL

WINTER SAFE DESTINATION



Miroslav Matošević
Samer Dolovac

Travnik, 2020. godine



Destinacija smo svi mi, a ključ uspjeha odgovornost svih dionika!!!

1. INTERNI COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“

INTERNI COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“, je interni protokol na SBK/KSB koji služi sigurnijem odvijanju turističkih aktivnosti u destinacijama tijekom pandemije COVID-19 virusa za vrijeme zimske turističke sezone.

Obuhvaća niz aktivnosti kojima će se postići siguran boravak turista i posjetitelja u destinacijama i doprinijeti sprječavanju širenja zaraze u turističkom objektu, turističkom mjestu, turističkoj destinaciji i osigurava viši stupanj zdravstvene sigurnosti uposlenika i drugih dionika u funkciji turizma.

Sam sustav predviđa opsežan niz mjera koje se trebaju poduzeti u pogledu odvijanja turističkih aktivnosti u jednom turističkom mjestu tijekom zimske turističke sezone.

INTERNI COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“ je dobrovoljni protokol koji služi povećanju sigurnosti turista u destinaciji sa odgovarajućim marketinškim učincima (samo sigurna destinacija će imati svoje goste).

Podrazumijeva provođenja mjera u destinaciji izvan okvira zakonskih propisanih mjera, čime će se stvoriti uvjeti najsigurnije destinacije. Kreirane mjere obuhvaćaju:

- *Obavezne mjere propisane Zakonom i drugim odredbama mjerodavnih institucija vezane za COVID – 19,*
- *Dodatne-interne mjere propisane ovim Protokolom,*

Ovim INTERNIM COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“ obuhvaćeni su ključni dionici turističkih aktivnosti:

TURIZAM I UGOSTITELJSTVO:

- √ VERTIKALNI TRANSPORT,
- √ SMJEŠTAJ – objekti koji pružaju usluge smještaja (iznad 20 ležaja) /Hoteli, moteli, pansioni...
- √ SMJEŠTAJ – objekti koji pružaju usluge smještaja (ispod 20 ležaja) / privatni vikend objekti i apartmani,
- √ HRANA I PIĆE – objekti koji pružaju usluge prodaje hrane i pića (restorani, caffe barovi, ćevabdžinice...),
- √ PODUZEĆA:
 - SKI RENTAL I NAJAM DRUGE OPREME,
 - ŠKOLA SKIJANJA,

OSTALO:

- √ PRODAJA MJEŠOVITE ROBE – trgovine,
- √ SLOBODNI TRGOVCI,
- √ OSTALE SERVISNE USLUGE – usluge održavanja, popravka i sl.

2. POSTUPAK PROVOĐENJA INTERNOG COVID-19 „WINTER SAFE DESTINATION“

Postupak uključivanja pružatelja usluga u destinaciji:

Certifikat

1. Potpisivanje sporazuma poslovnog subjekta sa jedne i Turističke zajednice SBK/KSB o preuzimanju obaveze provođenja Internog COVID-19 Protokola „Winter safe destination“,
2. Dodjela Internog certifikata „Winter safe destination“ za kategoriju pružatelja usluga (hotel, restoran, vertikalni transport...) i popratnih materijala (obaveze iz Protokola, letci i sl.),

Evaluacija

3. Monitoring i evaluacija – tjedna provjera da li se subjekt pridržava svojih obaveza iz Internog COVID-19 Protokola. Evaluacija će se raditi:
 - ✓ Direktno, kontrola na licu mjesta,
 - ✓ Putem anketnih/kontrolnih listića koji će biti raspoloživi u objektu ali i na drugim lokacijama,
 - ✓ Mogućnost direktnih prigovora posjetitelja putem telefona, Vibera ili WhatsApp aplikacija. Brojevi telefona za prigovor nalaziti će se na dodijeljenom certifikatu koji mora biti istaknut u objektu na vidljivom mjestu.

Anketni/kontrolni listići će ostavljati u predviđene kutije na točno određenim lokacijama.

Oduzimanje certifikata

4. Nakon prigovora po bilo kojem osnovu na neispunjavanje uvjeta iz Internog Protokola COVID-19, pružatelj usluga će biti obaviješten sa rokom otklanjanja utvrđenih nedostataka. Ukoliko pružatelj usluga ne ukloni utvrđene nepravilnosti:
 - ✓ Oduzeti će mu se dodijeljeni Certifikat „Winter safe destination“,
 - ✓ Ukloniti će se poslovni subjekt/pojedinac sa službene stranice kao subjekt sa certifikatom,
 - ✓ Neće se preporučivati kao siguran pružatelj usluga u destinaciji.

Ocjene i nagrade

5. Dodjela statusa (ocjene) na kraju mjeseca npr. ovaj hotel u prethodnom periodu je ispunio sve uvjete i pridržavao se potpisanog sporazuma te se nagrađuju sa tri zlatne zvjezdice kao društveno odgovorno poduzeće/pojedinac koje iznimno brine o sigurnosti gostiju i uposlenih djelatnika.
6. Ova poduzeća biti će promovirana u smislu preporuke gostima u narednom periodu.
7. Poduzeće koje na kraju zimske turističke sezone bude u kontinuitetu ocijenjeno sa tri zlatne zvjezdice na kraju sezone dobiti će priznanje (diploma i naljepnica) kao društveno odgovorno poduzeće sa izvanrednim u zimskoj turističkoj sezoni

Ovi pružatelji usluga biti će istaknuti na web stranici Turističke zajednice SBK/KSB kao iznimno sigurni pružatelji usluga u destinaciji i biti će predmet preporuke gostima.

Ocjene će se kreirati na temelju broja utemeljenih prigovora i ispunjenih obaveza pružatelja usluga. Broj eventualno oboljelih u smještanom subjektu neće ulaziti u ocjenu nego će se ocjenjivati da li je pružatelj usluga postupao po datim uputama iz Internog COVID-19 Protokola „Winter safe destination“, kao i uputa za čišćenje površina i soba nakon odlaska oboljele osobe.

3. TURIZAM

3.1. SKIJAŠKI CENTAR – VERTIKALNI TRANSPORT

Ove mjere odnose se na pružatelje usluga vertikalnog transporta (poduzeća), način rada, postupke i principe koji će omogućiti skijaškim centrima da u tijeku zimske turističke sezone svoja poslovanja obavljaju sigurno u skladu sa zakonskim propisima, preporukama nadležnih organa (Zavoda za javno zdravstvo F BiH) te sa dodatnim mjerama propisanim internim Protokolom. Osim što imaju za cilj spriječiti širenje COVID -19 virusa imaju za cilj i ublažavanje zabrinutosti potrošača i udovoljiti njihovoj visokoj razini potreba u vrijeme epidemije.

U ukupnom smislu provođenjem Internog protokola povećava se marketinška percepcija i opći pozitivan dojam da se radi o uređenoj i sigurnoj destinaciji.

Destinacija smo svi mi, a ključ uspjeha odgovornost svih dionika!!!

OPĆE UREDBE (Obavezne mjere)

- Obavezno nošenje zaštitne maske u zatvorenom prostoru

DA

- Održavanje distance od 2 m

DA

Izuzetak: djeca mlađa od 6 godina, osobe koje imaju probleme sa disanjem, Osobe koje ne mogu skinuti masku bez pomoći druge osobe, sportaši na utakmicama, treninzima ili sportskim aktivnostima.

- ne više od 30 osoba u zatvorenom prostoru

DA

- ne više od 30 osoba na otvorenom prostoru

DA

Napomena: obavezna fizička distanca od 2 m, osim za osobe iz istog kućanstva

- **Zabrana kretanja od 23:00 do 05:00 izvan mjesta**

PREPORUKE ZA RAD / ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO

- Uposlenicima pružena informacija i edukacija vezana za prevenciju širenja COVID – 19,
 - √ Higijena ruku, respiratorna higijena,
 - √ Standardne mjere higijene i zaštite,
 - √ Mjere karakteristične za COVID – 19 (nošnje maske, distanca),
 - √ Mjere karakteristične za djelatnosti,
- Redovito vršiti nadzor i kontrolu nad provedbom ovih mjera,

INTERNE MJERE

Ova zimska sezona biti će drukčija. Molimo vas budite strpljivi i oprezni.

INTERNI SUSTAV SREDNJA BOSNA COVID-19 SAFE DESTINATION predstavlja plan sa pravilima i smjernicama za provođenje aktivnosti na zimskim turističkim centrima i skijalištima. Poslovna poduzeća i skijališta u cilju realizacije programa „samo siguran turizam će imati svoje goste“ trebaju se pridržavati predviđenih pravila i smjernica iz dokumenta jer „Destinacija su svi, a sinergija svih partnera ključna“.

OPĆI DIO

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Odrediti odgovornu osobu za kontrolu i provođenje zakonskih i internih mjera.
 - Osigurati dovoljne količine dezinfekcionih sredstava za potrebe kupaca i djelatnika.
 - Postoji protokol vezan za situacije u slučaju gostiju koji su zaraženi COVID – 19. Ako ne postoji, koristiti protokol koji je definiran INTERNI COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“
-

OSOBLJE

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Osigurati minimalan kontakt osoblja koje radi u različitim smjenama,
- Dnevno mjerenje temperature osoblja

PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Osoblje mora nositi zaštitnu masku na radnom mjestu, ZZJZ FBIH
 - Za osobe koje rade direktno na skijaškim liftovima, te na čišćenju i dezinfekciji preporučuje se upotreba rukavica. ZZJZ FBIH
 - Za ostalo osoblje i goste ne preporučuje se upotreba rukavica, nego se naglašava potreba za čestim pranjem ruku. ZZJZ FBIH
 - Često pranje ruku ili dezinfekcija ruku uposlenika. ZZJZ FBIH
 - Ako je moguće organizirati rad u dvije smjene, na način da između dvije smjene bude vremenski period u kome će se izvršiti čišćenje i dezinfekcija prostora, ZZJZ FBIH
-

ODRŽAVANJE

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Osoblje za održavanje prije samog održavanja i intervencija mora dezinficirati ruke i nositi zaštitnu masku,
 - Izbjegavati radove na skijalištu u prisustvu skijaša. U slučaju hitnih intervencija gdje su skijaši i gosti prisutni, zatražiti od istih nošenje zaštitne maske dok intervencija traje.
 - Nakon održavanja/intervencije sav potrošni materijal odložiti u plastičnu vrećicu i odložiti u otpad i površinu dodira dezinficirati.
 - Nakon održavanja i intervencije osoblje i skijaši koji su se zadesili u vremenu intervencije trebaju izvršiti dezinfekciju.
 - Alati i predmeti za rad moraju se dezinficirati prije i nakon upotrebe.
 - Svaki zaposlenik mora imati dezinfekcijski gel za osobnu upotrebu.
-

POSTUPANJE U SLUČAJU SUMNJE COVID - 19 MEĐU ZAPOSLENICIMA:

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Zaposlenik sa akutnim simptomima treba izbjegavati pristup objektima skijališta treba i ostati u izolaciji kući dok medicinske službe ili po protokolu Federalnog zavoda za javno zdravstvo ne ispuni uvjete za povratak na posao.
 - U slučaju da zaposlenik tijekom radnog vremena počne osjećati simptome karakteristične za COVID – 19 epidemiju potrebno je istog odvesti u izolirani prostor predviđen za te situacije ili istog uputiti u zdravstveni centar koji će poduzeti potrebne mjere za te situacije.
 - Postupiti dezinfekciji mjesta u kojemu je boravio uposlenik kao i površina i predmeta koje je doticao.
 - Osigurati to mjesto, predmete i površine od doticaja drugih osoba dok se ne izvrši dezinfekcija.
 - Obavezno nošenje kirurške maske i rukavica pri čišćenju prostora u kojima je boravila zaražena osoba. Izbjegavati dodirivanje lica i očiju tijekom čišćenja.
 - Držati prozore otvorenima da se prostor provjetrava i/ili uključiti ventilaciju,
 - Prostoriju i predmete u kojoj je osoba zaražena COVID -19 boravila očistiti neutralnim deterdžentom te nakon toga dezinficirati prostoriju.
 - Ponoviti proces čišćenja i dezinfekcije.
 - Otpad nastao iz čišćenja površina (rukavice, maske i sl.) odložiti u plastične vrećice.
 - Osoblje koje radi dezinfekciju treba skinuti rukavice i masku te ih stavite u plastičnu vrećicu, a zatim temeljito oprati ruke sapunom i vodom u trajanju od 20 sekundi te izvršiti dezinfekciju ruku. Nakon toga potrebno se istuširati i presvući.
 - Sav otpad nastao tijekom čišćenja treba odvojiti od ostalog otpada i odložiti ga što je prije moguće u kante gdje se i inače odlaže otpad.
-

SKI LIFTOVI

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Postaviti informativne grafičke panoe ispred SKI lifta koji obavještavaju skijaše o higijenskim i socijalnim mjerama udaljavanja koje trebaju poduzimati.
- Osigurati udaljenost 2 m između skijaša ili grupa obitelji na redovima za SKI lift sa mogućnošću postavljanja oznaka na površinama na kojima se stvaraju redovi (štapovi, boja na snijegu i sl.).
- Obavezno korištenje zaštitne maske prilikom čekanja u redovima na skijaški lift.
- Osoblje koje pomaže skijašima mora nositi zaštitnu masku i rukavice.
- Ukoliko se ne radi o članovima istog kućanstva, osigurati na skijaškom liftu - sjedešnica potrebnu distancu (zauzeti krajeve sjedala) između osoba koje se prevoze (četvorosjed – max 2 osobe, dvosjed max. 1 osoba).
- Obavezno nošenje rukavica i zaštitne maske pri korištenju liftova - sjedešnice.
- Ski liftovi – vučnice (sidro), nije dozvoljeno korištenje za dvije osobe ako nisu iz istog kućanstva.

PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Kontinuirano vršiti dezinfekciju horizontalnih površina, rukohvata i ograda i sl. više puta na dan, ZZJZ FBIH
-

VOZILA ZA ODRŽAVANJE STAZA

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Obavezno nošenje zaštitne maske ukoliko vozač nije sam u vozilu.
 - Redovito čistiti (nakon svake vožnje) sve površine koje se unutar i izvan kabine dodiruju često (volan, radio, mjenjač..., vrata, brave...).
-

PRODJNA MJESTA – SKI PASS

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Postaviti informativne grafičke panoe ispred poslovnog objekta ili staze za obuku koji obavještavaju skijaše o higijenskim i socijalnim mjerama udaljavanja koje trebaju poduzimati.
 - Blagajna mora imati odvojeni prostor od kupca/zaštitni zaslون koji se mora redovito dezinficirati.
 - Prodajno osoblje kao i kupac mora imati zaštitnu masku.
 - Prilikom kupovine skijaške karte, skijaš će biti obavješten (direktno ili putem grafičke obavijesti uz prodaju na vidljivom mjestu) o potrebi nošenja zaštitne maske i potrebnoj fizičkoj udaljenosti na SKI liftu.
 - Prostore sa najviše kontakata (blagajna, prostor pulta i sl) potrebno je redovito čistiti i dezinficirati.
 - Anketni/kontrolni list (numeriran) na vidljivom mjestu u/ili ispred prodajnog mjesta.
-