



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.

3.2. SMJEŠTAJNI OBJEKTI – 20 I VIŠE POSTELJA

Ove mjere odnose se na pružatelje usluga smještaja (hoteli i drugi smještaj), način rada, postupke i principe koji će omogućiti smještajnim poduzećima 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 ovim 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 UGOSTITELJSKIH OBJEKATA U KONTEKSTU COVID-19 / 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

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 koristiti protokol koji je definiran Internim COVID-19 SAFE DESTINATION Protokolom.

PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Osigurati da se ne stvaraju gužve, te da se jasna uputstva o ograničenjima i mjerama postave na sve u vidljiva mjesta, ZZJZ FBIH
 - Postaviti jasna uputstva o ograničenjima i mjerama postave na sve u vidljiva mjesta,
-

GOST – ULAZAK U OBJEKT

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Obavezna dezinfekcija ruku pri svakom ulasku u objekt. Osigurati da kupac ne može ući u objekt bez da ne izvrši dezinfekciju ruku.
- Obavezno nošenje maski pri ulasku u objekt. Osigurati da kupac ne može ući u objekt bez zaštitne maske na licu.
- Prilikom prvog dolaska gostiju poželjno je sredstvom za dezinfekciju dezinficirati njihovu prtljagu (koferi) sa vanjske strane,
- Angažirati djelatnika na ulazu u hotel koji će kontrolirati:
 - ✓ nošenje zaštitne maske,
 - ✓ da se pri svakom ulasku dezinficiraju ruke,
 - ✓ mjerenje tjelesne temperature,

PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Na ulazima u hotel postaviti dezo-barijere za dezinfekciju obuće i održavati ih redovno, ZZJZ FBIH
 - Gosti moraju nositi masku prilikom kretanja, (ulazak, izlazak, odlazak u toalet, plaćanje, preuzimanje narudžbe) a iz praktičnih razloga maske ne moraju nositi dok sjede za stolovima, ZZJZ FBIH
 - Svo vrijeme boravka u zajedničkim prostorima mora se održavati fizička udaljenost od 1-2m između osoba.
 - Postaviti dovoljne količine dezinfekcionih sredstava na ulaz u objekt i na druge površine ovisnosti od mogućnosti prostora, ZZJZ FBIH,
 - Postaviti jasna uputstva o ograničenjima i mjerama postave na sve u vidljiva mjesta,
-

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 pripremanju hrane, 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
 - Uposlenike koji razviju simptome kao što su kašalj, povišena tjelesna temperatura, bol u grlu, uputiti da ne dolaze na posao nego da se obrate svom liječniku, ZZJZ FBIH
-

HIGIJENA I DEZINFEKCIJA

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Redovito čistiti prostorije sa standardnim deterdžentom dva puta dnevno i nakon prljanja, ZZJZ FBIH
 - Kontinuirano vršiti dezinfekciju horizontalnih površina, šteda, rukohvata i ograda, prekidača za svjetlo i sl. više puta na dan, ZZJZ FBIH
 - Provjetravanja prostorija tokom radnog vremena mehaničkom ili prirodnom ventilacijom, ZZJZ FBIH
 - Svu posteljinu i rublje prati na 60-90°C sa standardnim deterdžentom za pranje, ZZJZ FBIH
-

TOALETI

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Osigurati da u svim toaletima uvijek ima sapuna i papirnatih ubrusa, ZZJZ FBIH
 - Redovito i kontinuirano čišćenje i dezinfekcija toaleta,
-

RECEPCIJA, PREDVORJE I OSTALI JAVNI PROSTORI

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Redovito prozračivanje prostora recepcije,
- Redovita dezinfekcija ključeva, kartica, olovki, zvono za prijem i sl. nakon upotrebe pri prijavi/odjavi gostiju,
- Dezinfekcija površine recepcije u redovitim razmacima (npr. svaki sat i nakon prijave gosta na recepciji),
- Smanjiti duljinu prijave/odjave recepcije na 15 minuta (definicija bliskog kontakta),
- U prostoru recepcije osigurati razmak osoba za prijavu/odjavu na 2 m.
- Informiranje gostiju o pravilima (ZZJZ FBiH) i politici hotela vezano za COVID – 19. Dostavljanje paketa informativnih sredstava na recepciji ili direktno u sobi.
- Označiti u dizalu max. broj osoba koji se mogu koristiti dizalom ako nisu osobe iz istog kućanstva,

PREPORUKE ZZJZ FBiH

- Preporučuje se da na recepciji budu dostupni edukativni materijali o COVID-19 i prevenciji, u vidu plakata, letaka na lokalnom i na engleskom jeziku, ZZJZ FBiH
-

SOBE / SMJEŠTAJNE JEDINICE

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Opća dezinfekcija sobe i toaleta nakon odlaska gostiju (pod, tv, daljinski, krevet, toalet i sve druge površine),
 - Osigurati upotrebu potrošnog materijala za jednokratnu upotrebu (šampon, sapun, kapica za tuširanje...)
-

RESTORAN/CAFFE

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Postavljene oznake COVID -19 i higijenskih protokola na vidnom mjestu u skladu sa Zakonom,
- Postaviti oznake sa zemaljskim oznakama koji ukazuju na socijalno udaljevanje u prostoru mogućih gužvi (šank, toalet...),
- Onemogućiti boravak više gostiju od predviđenog broja u skladu sa površinom prostora ili distance od 2 m (*osim za osobe iz istog kućanstva*).
- Dezinfekcija stolova nakon odlaska gosta (pored površine stola i: posude za dodatke – sol, biber, kečap, šećer, senf, kečap, začini, ulje, jelovnik, cjenik... i sl).

PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Ako je moguće koristiti začine i priloge sa jednokratnom upotrebom (sol, šećer, namazi i sl),
 - Ukloniti aparate koji služe za zajedničko korištenje gostiju: čaj, kava, aparati za napitke ili osigurati dijeljenje od strane uposlenika, ZZJZ FBIH
 - Udaljenost između stolova najmanje 2 metra od ivice do ivice stola. ZZJZ FBIH
 - Udaljenost osoba koje sjede za istim stolom najmanje 1m, ZZJZ FBIH
 - Ukoliko se ne može osigurati udaljenost od dva metra između stolova, udaljenost može biti manja, ali u tom prostoru ne može biti postavljena stolica. ZZJZ FBIH
 - Ne dozvoliti stajanje za šankovima, ZZJZ FBIH
 - Ne preporučuje se bilo kakav vid samousluživanja sa zajedničkih stolova (salate, escajg, začini, ulje, kečap, šećer, sol, biber...). ZZJZ FBIH
-

VIDLJIVE OBAVIJESTI I INFORMIRANJE GOSTIJU

COVID-19 SAFE DESTINATION

- U objektu istaknuti na vidno mjesto sve potrebne naljepnice i drugi promotivni materijal koje će biti definirane Internim COVID-19 SAFE DESTINATION Protokolom:
 - ✓ Turistička brošura ili letak dostavljena od TZ SBK/KSB – interni sustav FREE COVID – 19 SAFE DESTINATION sa svim uputama,
 - ✓ Letak - informacije o COVID - 19 i higijenske mjere opreza i prakse kao i pravila koja moraju slijediti gosti,
 - ✓ Plakat - ovaj objekt je prihvatio korištenje internog sustava COVID 19 koji podrazumijeva da se u ovom objektu pored Zakonom propisanih mjera zaštite od COVID – 19 poduzimaju i dodatne mjere propisane Internim FREE COVID-19 SAFE DESTINATION PROTOKOLOM.
 - ✚ Ukoliko primijetite da se u ovom objektu ne pridržavaju navedenih mjera iz Protokola pozovite broj: +387 62 751 888, Viber, i Whatsap.
 - ✚ Broj telefona odgovorne osobe hotela vezano za COVID- 19.
 - ✓ Naljepnica – u ovom objektu istovremeno ne može boraviti više od 5 osoba,
 - ✓ Naljepnica – važni telefoni ili to kombinirati sa plakatom
 - ✓ Plakat sa mjerama koje se moraju poduzeti u tom objektu za zadovoljenje internog sustava kvalitete (može i u kombinaciji sa plakatom gore)
 - ✓ Pisani letak , ukoliko se osjete simptomi – koraci.
 - ✓ Anketni/kontrolni list (numeriran) na vidljivom mjestu u objektu.

PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Jasno istaknuti obavijest o ograničenjima i procedurama prilikom ulaska na ulazu u objekt, ZZJZ FBIH,
-

BAZEN

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Održavanje propisane razina klora za zatvorene bazene.
 - Osigurati odvajanje ležaljki u skladu sa propisanom distancom od 2 m ukoliko se ne radi o osobama iz istog kućanstva,
 - Nakon odlaska gostiju izvršiti propisanu dezinfekciju ležaljki i drugih predmeta koji su bili u dodiru sa gostima,
 - Prilikom boravka u bazenu osigurati broj osoba koji koriste bazen u skladu sa propisanom fizičkom distancom,
-

ČIŠĆENJE I DEZINFEKCIJA PROSTORA BEZ OBOLJELIH OD COVID-19

COVID-19 SAFE DESTINATION

- Obavezna upotreba maske i rukavica pri čišćenju sobe i drugih prostora u kojoj su boravili gosti,
 - Određeni vremenski period držati otvorene prozore sobe radi provjetravanja,
 - Sobu očistiti neutralnim deterdžentom te nakon toga dezinficirati sobu,
 - Ukloniti posteljinu, jastučnice, deke i druge tkanine te ih oprati. Za pranje koristiti perilicu rublja (program na temperaturi od minimalno 60 °C) i deterdžent za pranje rublja.
 - 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 što je prije moguće odložiti u kante za otpad.
-

ČIŠĆENJE I DEZINFEKCIJA PROSTORA U KOJIMA JE BORAVILA OSOBA ZARAŽENA COVID-19

COVID-19 SAFE DESTINATION

- 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,
- Sobu očistiti neutralnim deterdžentom te nakon toga dezinficirati sobu,
- Ukloniti posteljinu, jastučnice, deke i druge tkanine te ih operite. Za pranje koristiti perilicu rublja (program na temperaturi od minimalno 60 °C i višim) i deterdžent za pranje rublja. Ako nije moguće tkaninu prati na visokim temperaturama, treba koristiti proizvode za dekontaminaciju tkanina.
- 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.
- Sav otpad nastao tijekom čišćenja treba što je prije moguće odložiti u kante za otpad.