



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, caffè 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.**

### 3.4. RESTORANI/CAFFE

Ove mjere odnose se na pružatelje usluga prodaje hrane i pića (restorani, caffe barovi, čevabdžinice i sl.), način rada, postupke i principe koji će omogućiti 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,

#### 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
- 

### GOST – ULAZAK U OBJEKT

#### COVID-19 SAFE DESTINATION

- Obavezno postavljanje barijera za dezinfekciju obuće.
- Obavezna dezinfekcija ruku pri svakom ulasku u objekt. Osigurati da kupac ne može ući u objekt bez da ne izvrši dezinfekciju ruku. Angažirati djelatnika za kontrolu.
- Obavezno nošenje maski pri ulasku u objekt. Osigurati da kupac ne može ući u objekt bez zaštitne maske na licu. Angažirati djelatnika za kontrolu.

#### PREPORUKE 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
  - Postaviti dovoljne količine dezinfekcionih sredstava na ulaz u objekt i na druge površine ovisnosti od mogućnosti prostora, ZZJZ FBIH
-

---

## OSOBLJE

### COVID-19 SAFE DESTINATION

- Dezinfekcija površine i predmeta koju je klijent dodirivao.
- Osigurati minimalan kontakt osoblja koje radi u različitim smjenama,

### PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Nošenje zaštitnih maski kod djelatnika tijekom obavljanja posla. 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

### PREPORUKE ZZJZ FBIH

- Redovito čistiti prostorije sa standardnim deterdžentom dva puta dnevno i nakon prljanja, ZZJZ FBIH
  - Kontinuirano vršiti dezinfekciju horizontalnih površina, šteka, rukohvata i ograda, prekidača za svjetlo i sl. više puta na dan, ZZJZ FBIH
  - Provjetravanje prostorija tokom radnog vremena mehaničkom ili prirodnom ventilacijom, ZZJZ FBIH
-

## 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 udaljavanje 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
  - ✓ 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.