

### Ghid de pandemie în HORECA

Pentru că nu există încă niște norme în România și deja am primit întrebări de la mai mulți hotelieri, am făcut acest ghid care poate fi folosit ca îndrumare la redeschiderea unităților. El este pur informativ și poate necesita pași suplimentari sau protocoale care se supun reglementărilor autorităților din România. Sursa informațiilor este în parte din experiența mea de 16 ani în industrie și ce am citit și învățat din procedurile Ecolab/Marriott Intl.

Atunci când redeschidem o unitate trebuie să avem în vedere niște **direcții principale**:

- Proceduri stricte și clare pentru angajați referitoare la spălătul pe mâini, purtarea echipamentului, distanță socială
- Monitorizarea temperaturii atât pentru angajați cât și pentru oaspeți
- Echipament de protecție pentru angajați, dar și la recepție, la dispoziția oaspeților dacă este cazul: măști, mănuși, șervețele dezinfectante
- Dezinfectarea cheilor și a altor echipamente folosite la comun cu produs adecvat sau lumina ultravioletă
- Dispozitive cu gel dezinfectant pentru mâini în toate zonele cu trafic mare (intrare, recepție, lifturi, restaurant, săli de conferințe)
- Proceduri de curățenie adaptate
- Încercat pe cât posibil în spații publice și restaurante ca mobila să fie aranjată astfel încât să se păstreze distanțarea socială (1.5 – 2 m); dacă este cazul se poate pune semnalizare vizuală cu sticker pe podea la fel că în marile magazine, iar la recepție se poate merge până la a face separare prin geam sau plexi; crearea de fluxuri separate
- Semnalistică specifică la intrare pentru oaspeți privind distanțarea socială și training tuturor angajaților
- O atenție deosebită trebuie acordată produselor de dezinfecție folosite, respectarea indicațiilor de utilizare ca timp și suprafețe
- Digitalizare dacă este posibilă: check-in online, comenzi restaurant de pe telefonul mobil, etc.

Coronavirusul se poate transmite prin angajați sau oaspeți, oameni care strănută, tușesc și vorbesc sau prin atingerea oamenilor infectați și a suprafețelor contaminate.

De aceea este nevoie de o atenție foarte mare asupra igienei personale și a dezinfecției mediului în care ne desfășurăm activitatea.

Informațiile de la Direcția de Sănătate Publică vizează indicații standard care recomandă: spălătul frecvent și corect al mâinilor, iar în lipsă folosirea gelului dezinfectant; distanțare socială față de persoanele care prezintă simptome; folosirea echipamentelor de protecție precum mănuși și mască; dezinfectarea suprafețelor cu produse avizate.

La redeschiderea unităților trebuie alocat timp pentru curățenie și dezinfecție, cu precădere a zonelor care prezintă un risc crescut de transmitere a coronavirusului.

Care sunt acestea?

Redau mai jos o listă cu exemple care se poate completa și personaliza pentru fiecare locație.

### **Restaurant/Zone Publice**

- Clanțe și mânere de uși
- Mese, scaune (inclusiv cotiere)
- Casierie/Recepție
- Stand de Hostess/Concierge/Belldesk
- Telefoane/ Touchscreen/ Tastaturi
- Telecomenzi
- Aparate de cafea și sucuri
- Meniuri și facturiere
- Balustrade
- Butoane de lift
- Calculatoare, imprimante, imprimante fiscale, POS
- Întrerupătoare, butoane de panică
- Cărucioare de bagaje
- Mese și accesorii (solnița, pipernița, etc.)

### **Camere de hotel**

- Clanța de ușa
- Zăvor de siguranță și vizor
- Mese, scaune și lămpi
- Huse și mânere de mobilier
- Întrerupătoare și termostate
- Telefon și telecomandă
- Ceas deșteptător sau alarmă
- Minibar, meniuri și broșuri
- Coș de gunoi

- Fier de călcat, suport de bagaje, uscător de par

### **Toalete/Băi**

- Clanța de ușă
- Robinete, mânere de toaletă și pisoar, para si bateria de duș
- Capace de toalete
- Zăvor sau dispozitiv de blocat ușă
- Dispozitiv de hârtie igienică, pungi igienice etc
- Coș de gunoi
- Blaturi
- Dispenser de săpun și hârtie prosop
- Stație de schimbat copiii

### **Bucătărie /Spații comune angajați**

- Mânerele și clanțele tuturor echipamentelor din bucătărie
- Butoanele de operare pentru toate echipamentele
- Dispensere
- Mânere pentru frigidere și congelatoare
- Robinete
- Coșuri de gunoi
- Calculatoare și tastaturi
- Telefoane
- Unelte și echipamente pentru curățenie

Siguranța angajaților este foarte importantă și de aceea este și mai importantă comunicarea și informarea lor permanentă.

Toți angajații trebuie monitorizați în privința sănătății, trebuie informați și educați despre simptomele COVID-19, despre igienă personală, eticheta tușitului și a strănutului, distanțarea socială. De asemenea trebuie să aibă la dispoziție permanent măști, săpun de mâini, șervețele dezinfectante sau gel dezinfectant.

Trebuie să fie informați și educați periodic despre produse și indicațiile folosirii lor.

Afișe cu igiena corectă a mâinilor și frecvența acestora trebuie dispuse în spațiile destinate angajaților.

Pornim la redeschiderea unităților cu gândul la siguranța și securitatea oaspeților și angajaților și că facem absolut tot ce putem pentru acest lucru. Este noua ordine în desfășurarea tuturor operațiunilor din industria HORECA.

Pentru acest lucru trebuie avut în vedere alegerea produselor pe care le folosim, uneltele și metodele, timpul, frecvența și eficiența.

Frecvența procedurilor de curățenie și dezinfecție trebuie să țină seama de gradul de risc al infectării cu noul coronavirus, traficul și încărcarea unei zone, tipul de produs și de suprafață.

### **Instrucțiuni generale de curățenie și dezinfecție**

- Dacă este necesar se pune semnul de Podea Umedă pentru atenționare
- Se înlătura resturile, gunoaiile și se eliberează zona pentru curățenie
- Se golește coșurile de gunoi, iar pungile se sigilează cu atenție pentru a evita împrăștierea, se curăță și dezinfectează coșul de gunoi
- Se curăță și se dezinfectează toate suprafețele, cu atenție la zonele cu risc înalt menționate pentru fiecare zonă în parte. Trebuie respectate toate indicațiile de pe produsul folosit, mai ales ca timp
- Se curăță și dezinfectează toate geamurile și ferestrele
- Acolo unde este cazul se refacă stocul de gel dezinfectant, șervețele și parfum ambiental
- Se aspiră sau se dă cu mopul folosind produsul specific fiecărei suprafețe (parchet, gresie, marmură, ec.)
- Se inspectează la final calitatea curățeniei efectuate

O atenție deosebită trebuie acordată suprafețelor care au contact direct cu mâncarea și băutura, atât la preparare cât și la servire. Trebuie folosiți igienizanți pentru contact alimentar. Dacă se face dezinfecție în prealabil, suprafața se clătește cu apă curată, iar apoi se igienizează cu produs special pentru contact alimentar. (suprafețe de preparare a băuturii și mâncării, ustensile și unelte folosite, pahare, farfurii, tacâmuri, picurătoare de băuturi, stații de băutură și cafea, etc).

### **Camera de hotel**

Pașii de curățare a camerei se respectă ca în procedura standard, cu atenție deosebită la suprafețele cu risc înalt de contaminare menționate mai sus.

- ✓ Se verifică toată camera de posibile deteriorări, scurgeri, pete sau mirosuri, se scoate vesela folosită dacă există, gunoiul și prosoapele folosite.
- ✓ Se aplică soluțiile adecvate pentru fiecare suprafață din baie: cadă sau duș; chiuvetă, robinete și blat; toaletă interior - exterior, capac și mânerul de tras apă.

Produsul este lăsat să acționeze conform indicațiilor și se continuă curățenia în cameră.

- ✓ Se scoate lenjeria de pat cu agitație minimă, se verifică salteaua și somiera de ploșnițe, se șterge praful de pe tăblia de pat cu dezinfectant multiscop și, folosind mănuși curate, se îmbracă patul cu lenjeria nouă folosind la sfârșit o rola pentru scame sau par.
- ✓ Urmează curățenia în baie în ordinea: cadă/duș; paravan duș/oglinzi; chiuvetă/robinete/blat; toaletă; se înlocuiesc prosoapele și la sfârșit se curăță și dezinfectează podeaua
- ✓ În cameră se finalizează curățenia prin dezinfectarea tuturor suprafețelor (birou, noptiere, televizor, telecomandă, suport de bagaje, mânere, întrerupătoare, vizor, etc), se aspiră sau se dă cu mopul și se pulverizează odorizant de cameră dacă este cazul, inclusiv pe mochetă și perdele.

Contaminarea încrucișată este un factor de risc major atunci când se face curățenie atât în camere cât și în restul spațiilor. Dacă se folosesc mănuși, ele trebuie schimbate între proceduri. (ex: după ce ai făcut curățenie în baie și trebuie să faci patul cu lenjeria curată)

Sper că v-a fost de folos și spor în toate!

Cu gândul că vom putea cândva să renunțăm la bariera invizibilă a spațiului dintre noi,

Cristina