

## Σκοπός του Σχεδίου Δράσης

- Ο προσδιορισμός του σχεδίου δράσης και των ενεργειών της επιχείρησης σε περίπτωση κρίσης (διαχείριση πιθανού κρούσματος) με σκοπό την πρόληψη εμφάνισης και αποτελεσματική διαχείριση των ύποπτων κρουσμάτων για τον περιορισμό της επέκτασης στο προσωπικό και τους ενοίκους.
- Ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων και των ευθυνών για το προσωπικό που εμπλέκεται στον χειρισμό της κρίσης.
- Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων και της υποδομής για τη διασφάλιση της επιτυχούς διαχείρισης των κρίσεων.
- Η ανασκόπηση των αποτελεσμάτων διαχείρισης αντίστοιχων κρίσεων και η συνεχής βελτίωση του συστήματος διαχείρισης κρίσεων σύμφωνα με τις εξελίξεις.



# BELLE HÉLÈNE HOTEL

## ΜΕΘΟΔΟΣ

- Η Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων επιλέχθηκε βάσει των γνώσεων αλλά και των αρμοδιοτήτων που έχει στην οργάνωση και διοίκηση της Εταιρείας και είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης αλλά και τη διαχείριση ύποπτου κρούσματος.
- Ο Συντονιστής - επικεφαλής της Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων ορίζεται από την Διοίκηση και διαθέτει πλήρη αρμοδιότητα για την ενεργοποίηση των διεργασιών διαχείρισης κρίσεων.
- Το Σχέδιο Διαχείρισης Ύποπτου Κρούσματος αποτελεί ένα σύνολο γενικών κατευθύνσεων και διαδικασιών, που ορίζονται από τον ΕΟΔΥ, τα οποία χρησιμοποιούνται ως γνώμονας για την αποτελεσματική διαχείριση ενός ύποπτου κρούσματος με σκοπό τον περιορισμό της επέκτασης στο προσωπικό και τους ενοίκους. Ως υπεύθυνος διαχείρισης Ύποπτου κρούσματος ορίζεται ο Συντονιστής του σχεδίου δράσης. Εάν ένας επισκέπτης πληροί τα κριτήρια του ορισμού κρούσματος COVID-19, εφαρμόζονται τα παρακάτω:
- Εάν το περιστατικό παρατηρηθεί από υπεύθυνο τμήματος ή άλλο μέλος του προσωπικού ενημερώνεται άμεσα ο Συντονιστής του σχεδίου δράσης.
- Ο Συντονιστής του σχεδίου δράσης του ξενοδοχείου επικοινωνεί ΑΜΕΣΑ με τον ΕΟΔΥ στα τηλέφωνα 210-5212054 ή τον ειδικό τετραψήφιο αριθμό 1135 (όλο το 24ωρο), για δήλωση του ύποπτου κρούσματος και οδηγίες αντιμετώπισής του.
- Συνιστάται στον ασθενή να παραμείνει στο δωμάτιό του με την πόρτα του δωματίου κλειστή, να σιτίζεται στο δωμάτιο και να μην κυκλοφορεί στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου.
- Σε ασθενή, που εμφανίζει συμπτώματα λοίμωξης αναπνευστικού (βήχα, φτέρνισμα, καταρροή), χορηγούνται άμεσα απλή χειρουργική μάσκα και χαρτομάντηλα.
- Αν υπάρχει συνοδός του ασθενούς, που επιθυμεί να μείνει κοντά του για να τον φροντίζει (π.χ. σύζυγος), πρέπει να χορηγηθεί στο συνοδό απλή χειρουργική μάσκα και να του συστηθεί να πλένει τα χέρια του, κάθε φορά που έρχεται σε επαφή με εκκρίσεις του ασθενή (π.χ. σάλιο) και οπωσδήποτε πριν ο συνοδός αγγίξει το πρόσωπό του ή φάει ή πιει.
- Αποφεύγεται η είσοδος από το προσωπικό στο δωμάτιο του ασθενούς, αν δεν υπάρχει σημαντικός λόγος. Αν παρουσιαστεί ανάγκη, ένα μέλος προσωπικού του ξενοδοχείου συνιστάται να ασχολείται κατά αποκλειστικότητα με τυχόν ύποπτο κρούσμα. Με αυτόν τον τρόπο ελαττώνεται ο αριθμός των μελών προσωπικού, που εκτίθενται στο λοιμώδη παράγοντα.
- Ο χρησιμοποιημένος προστατευτικός εξοπλισμός (απλή χειρουργική μάσκα, γάντια) πρέπει να απορρίπτεται σε κάδο και σε καμία περίπτωση να μην ξαναχρησιμοποιείται.
- Μετά την απόρριψη του προστατευτικού εξοπλισμού πρέπει τα χέρια να πλένονται καλά με νερό και σαπούνι. Τονίζεται ότι η χρήση γαντιών δεν υποκαθιστά το πλύσιμο των χεριών, το οποίο και αποτελεί σημαντικότερο μέσο πρόληψης. Λαμβάνεται κατάλληλη μέριμνα, ώστε να υπάρχει άμεσα προσβάσιμο στο ξενοδοχείο επαρκές αναλώσιμο υλικό για την πρόληψη των λοιμώξεων.



<https://www.facebook.com/HotelBelleHelene/>



Hotel Belle Helene [www.bellehelene.gr](http://www.bellehelene.gr)

### Καθαριότητα και απολύμανση δωματίου ασθενούς

- Απαιτείται καλός καθαρισμός των επιφανειών, που αγγίζει συχνά ο ασθενής, όπως πόμολα, επιφάνειες της τουαλέτας κ.λπ., ιδίως αν οι επιφάνειες είναι λερωμένες με βιολογικά υγρά.
- Το προσωπικό καθαριότητας συνιστάται να χρησιμοποιεί απλή χειρουργική μάσκα, γάντια και αδιάβροχη ρόμπα μιας χρήσης. Για όσο χρόνο εργάζεται, το προσωπικό καθαριότητας δεν πρέπει να αγγίζει με τα χέρια του το στόμα, τη μύτη ή τα μάτια του, να καπνίζει ή να τρώει.
- Μετά την αφαίρεση των γαντιών είναι απαραίτητο το καλό πλύσιμο των χεριών με νερό και σαπούνι. Τονίζεται ότι η χρήση γαντιών δεν υποκαθιστά το πλύσιμο των χεριών, το οποίο και αποτελεί το σημαντικότερο μέσο πρόληψης.
- Οι υφασμάτινες επιφάνειες (πχ ταπετσαρίες επίπλων) πρέπει να καθαρίζονται με συσκευή ατμού (θερμοκρασία > 70°).

---

---

### Προσωπικό καταλύματος

Το σύνολο των εργαζομένων του καταλύματος έχει ενημερωθεί για τα πρωτόκολλα υγιεινής και διαχείρισης κρουσμάτων COVID-19 που αφορούν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του

### Οδηγίες προς εργαζομένους

Αν παρουσιάσετε συμπτώματα σχετικά με την ασθένεια:

1. Μένετε σπίτι και επικοινωνείτε με το γιατρό σας. Επίσης, ειδοποιείτε το ξενοδοχείο μέσω του Συντονιστή του σχεδίου δράσης.
2. Δεν προσέρχεστε για εργασία παρά μόνον εάν προβείτε σε εργαστηριακή εξέταση και το αποτέλεσμα της είναι αρνητικό.
3. Εάν ανήκετε σε ευπαθή ομάδα, όπως αυτές ορίζονται από τον ΕΟΔΥ (ηλικιωμένα άτομα καθώς και άτομα οποιασδήποτε ηλικίας με χρόνια υποκείμενα νοσήματα π.χ. χρόνια αναπνευστικά νοσήματα, κακοήθειες κτλ), θα πρέπει να το δηλώσετε στο Συντονιστή του σχεδίου δράσης.
4. Συνιστάται να θερμομετρίεστε κάθε πρωί στο πλαίσιο ατομικής ευθύνης και εάν παρατηρήσετε αυξημένη θερμοκρασία (37,5 °C ή περισσότερο) ενημερώνετε τον Υπεύθυνο του σχεδίου δράσης.



# BH BELLE HÉLÈNE HOTEL

## Υπηρεσία υποδοχής

Ο χώρος της υποδοχής του ξενοδοχείου έχει διαμορφωθεί κατάλληλα ώστε να πληροί όλες τις απαιτήσεις όπως αυτές ορίζονται στα υγειονομικά πρωτόκολλα που διέπουν τη λειτουργία του. Πιο συγκεκριμένα:

- Έχει τοποθετηθεί αυτόματη συσκευή αντισηψίας χεριών στην είσοδο με σκοπό την απολύμανση των χεριών των επισκεπτών κατά την άφιξη, η οποία πληροί τις Νομοθετικές απαιτήσεις και συνοδεύεται από τις κατάλληλες εγκρίσεις.
- Έχει τοποθετηθεί κατάλληλη επιδαπέδια σήμανση, ορίζοντας την απόσταση μεταξύ των πελατών στα δυο (2) μέτρα.
- Έχουν τοποθετηθεί κατάλληλες σημάνσεις σε εμφανή σημεία υπενθυμίζοντας την τήρηση των αποστάσεων ασφαλείας.
- Το ξενοδοχείο παρέχει ενημέρωση σε εμφανή σημεία της υποδοχής και των κοινόχρηστων χώρων όλες τις απαραίτητες υγειονομικές οδηγίες.
- Τα έπιπλα του ενιαίου χώρου υποδοχής έχουν διαμορφωθεί κατάλληλα διασφαλίζοντας την απόσταση ασφαλείας μεταξύ πελατών.
- Σε εμφανές σημείο της υποδοχής υπάρχει καλάθι με κατάλληλη σήμανση στο οποίο τοποθετούνται οι κάρτες - κλειδιά των δωματίων από τους πελάτες με σκοπό την απολύμανσή τους.
- Υπάρχει διαθέσιμο (medical kit) το οποίο περιλαμβάνει: γάντια και μάσκες μιας χρήσης, αντισηπτικό, καθαριστικά μαντηλάκια, ποδιά, μακρυμάνικη ρόμπα, θερμόμετρο laser.

## Οι επιφάνειες της υποδοχής απολυμαίνονται τακτικά σύμφωνα με το πρόγραμμα που τηρεί η επιχείρηση

Η Διοίκηση του ξενοδοχείου έχοντας ως στόχο την αποφυγή συνωστισμού κατά το check in/check out και την τήρηση των μέτρων ασφαλείας έχει προβεί σε ηλεκτρονικό check in/check out ώστε οι πελάτες να μη χρειάζεται να συναλλαχθούν με το προσωπικό της υποδοχής.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαρισμού – απολύμανσης παρέχεται αντισηπτικό στους πελάτες κατά τη χρήση.

Επίσης, το κενό μεταξύ check out και check in έχει διευρυνθεί με σκοπό τον κατάλληλο αερισμό και λεπτομερή καθαρισμό των δωματίων στην εναλλαγή επισκεπτών.

## Οι νέες ώρες είναι check in από τις 3:00 μμ και check out από τις 11:00 πμ.

Το ξενοδοχείο στην πλειοψηφία των περιπτώσεων δέχεται ηλεκτρονικές πληρωμές δαπανών διαμονής. Τα αποδεικτικά (αποδείξεις, τιμολόγια) δύναται να αποστέλλονται και ηλεκτρονικά στους πελάτες, εφόσον το επιθυμούν.



<https://www.facebook.com/HotelBelleHelene/>



Hotel Belle Helene [www.bellehelene.gr](http://www.bellehelene.gr)

# BH BELLE HÉLÈNE HOTEL

Το προσωπικό της υποδοχής του ξενοδοχείου έχει εκπαιδευτεί  
και τηρεί τους Κανόνες Υγιεινής αλλά και χρήσης των ΜΑΠ  
που απαιτούνται στη θέση εργασίας τους

Είναι σε θέση να αναγνωρίζει συμπτώματα πελατών που σχετίζονται με τον COVID-19 με σκοπό να ενημερώσει το Συντονιστή δράσης.

Ανά πάσα στιγμή το προσωπικό είναι σε θέση να παρέχει ενημέρωση στους επισκέπτες για την πολιτική του καταλύματος και τα μέτρα που έχουν ληφθεί για την αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών, κάτι που έχει αναρτηθεί και στην ιστοσελίδα του καταλύματος.

Επίσης, δύναται να διατεθεί στους επισκέπτες κατάλογος με τηλέφωνα και σχετικές πληροφορίες για παρόχους υγείας, νοσοκομεία και φαρμακεία στην περιοχή αλλά και Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ).

*we are here to help you!*



<https://www.facebook.com/HotelBelleHelene/>



Hotel Belle Helene [www.bellehelene.gr](http://www.bellehelene.gr)

# BH BELLE HÉLÈNE HOTEL

## Υπηρεσίες ορόφου

(καθαριότητα, απολύμανση, housekeeping), δωματίων και κοινόχρηστων χώρων

Το ξενοδοχείο εφαρμόζει πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης ορόφων, δωματίων και κοινόχρηστων χώρων σύμφωνα με τις οδηγίες των επίσημων Φορέων και τις απαιτήσεις κατά περίπτωση. Παρέχει στο προσωπικό όλα τα απαραίτητα Μέσα Ατομικής Προστασίας αλλά και επαρκή εξοπλισμό με σκοπό την ορθή εφαρμογή των διαδικασιών. Γενικά εφαρμόζεται συστηματικός και σωστός καθαρισμός με τη συνήθη διαδικασία (χρήση απορρυπαντικού παράγοντα, νερό και μηχανική τριβή) και η απολύμανση των επιφανειών και αντικειμένων. Έμφαση δίνεται σε σημεία υψηλού κινδύνου (λαβές πόρτας, διακόπτες, κουμπιά ανελκυστήρα κλπ) τα οποία καθαρίζονται και απολυμαίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στον τρόπο καθαριότητας και απολύμανσης, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης του ενδεικνυόμενου, κατά περίπτωση, εξοπλισμού ατομικής προστασίας, τα είδη/κατηγορίες και τις ποσότητες καθαριστικών και απολυμαντικών που χρησιμοποιούνται ανάλογα με το σημείο καθαρισμού και το απαιτούμενο επίπεδο απολύμανσης. Επίσης, το προσωπικό είναι σε θέση να αναγνωρίζει συμπτώματα πελατών που σχετίζονται με τον COVID-19 με σκοπό να ενημερώσει το Συντονιστή δράσης.

## Δωμάτια

Μεταξύ της εναλλαγής των επισκεπτών που διαμένουν στο ξενοδοχείο πραγματοποιείται λεπτομερής καθαρισμός και απολύμανση με έμφαση σε δύσκολα σημεία και επαρκής αερισμός του δωματίου. Η αλλαγή του ιματισμού πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος του πελάτη. Κατά την αναχώρηση πελάτη και πριν την άφιξη νέου, το ξενοδοχείο πραγματοποιεί λεπτομερή καθαρισμό και απολύμανση χρησιμοποιώντας επιπρόσθετα κατάλληλο εξοπλισμό τον οποίο έχει προμηθευτεί (ατμοκαθαριστή). Όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου διαθέτουν αντισηπτικά με σκοπό τη χρήση από τους διαμένοντες σε αυτά.

## Διαχείριση λινών

Το ξενοδοχείο διαχειρίζεται μέρος των λινών (πετσέτες, υφάσματα) ενώ τα σεντόνια και λοιπά σκεπάσματα πλένονται από εξωτερικό συνεργάτη ο οποίος πληροί τις Νομοθετικές και Κανονιστικές απαιτήσεις. Όλα τα ακάθαρτα λινά τοποθετούνται κατά τη συλλογή τους σε σάκους ή σακούλες.

**Στη συνέχεια ανάλογα με το είδος των λινών ακολουθούνται οι εξής διαδικασίες:**

Πετσέτες και λοιπά υφάσματα που πλένονται εντός καταλύματος: Αφού συλλεχθούν, μεταφέρονται από προσωπικό που χρησιμοποιεί ΜΑΠ (ειδικής ποδιάς μιας χρήσης πάνω από τη στολή, γαντιών και μάσκας) στο χώρο των πλυντηρίων, όπου τοποθετούνται στα πλυντήρια.

Πλένονται υποχρεωτικά σε υψηλές θερμοκρασίες  $\theta \geq 70^{\circ}\text{C}$  με κατάλληλα καθαριστικά διασφαλίζοντας υψηλά επίπεδα υγιεινής.

Στο χώρο αποθήκευσης των λινών τηρούνται σωστές συνθήκες υγιεινής διασφαλίζοντας ότι τα λινά μέχρι τη χρήση τους είναι καθαρά.



<https://www.facebook.com/HotelBelleHelene/>



Hotel Belle Helene [www.bellehelene.gr](http://www.bellehelene.gr)

# BH BELLE HÉLÈNE HOTEL

## Εστίαση

Το ξενοδοχείο εφαρμόζει Πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με το διεθνές Πρότυπο ISO 22000:2005 διασφαλίζοντας υψηλά επίπεδα υγιεινής και ασφάλειας. Ο καθαρισμός και η απολύμανση των χώρων και του εξοπλισμού στις εγκαταστάσεις αποθήκευσης και επεξεργασίας τροφίμων και ποτών πραγματοποιούνται με κατάλληλα σκευάσματα και στις προβλεπόμενες συχνότητες.

Το προσωπικό έχοντας λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση διατηρεί υψηλά επίπεδα υγιεινής.

*traditional - delicious & safe!*

# BH BELLE HÉLÈNE HOTEL

## Νερό Ύδρευση

Το νερό που χρησιμοποιείται στο σύνολο των εγκαταστάσεων ύδρευσης του ξενοδοχείου πληροί τις προδιαγραφές του πόσιμου. Το ξενοδοχείο εφαρμόζει το σχέδιο 15 σημείων ελέγχου και πρόληψης της Νόσου των Λεγεωνάριων. Επιπρόσθετα και με στόχο την επαλήθευση της καταλληλότητας του νερού χρήσης, το ξενοδοχείο πραγματοποιεί ελέγχου σε διαπιστευμένο εργαστήριο.

## Δίκτυο αποχέτευσης

Τα λύματα συλλέγονται σε ανοξείδωτα κανάλια συλλογής, καλυμμένα με ανοξείδωτες σχάρες και από εκεί με δίκτυο σωληνώσεων οδηγούνται προς την επεξεργασία που διαθέτει η ξενοδοχειακή μονάδα. Η επίσκεψη και ο καθαρισμός του δικτύου γίνεται από σωληνοστόμια, ακροστόμια και τάπες καθαρισμού δαπέδου.

## Κολυμβητικές δεξαμενές

Οι κολυμβητικές δεξαμενές του ξενοδοχείου λειτουργούν σύμφωνα με τους Υγειονομικούς Κανονισμούς και χλωριώνονται. Κατά τη διάρκεια λειτουργίας των κολυμβητικών δεξαμενών πραγματοποιείται μέτρηση και καταγραφή του υπολειμματικού χλωρίου και του pH κάθε 4 και κάθε 8 ώρες αντίστοιχα. Ο καθαρισμός και η απολύμανση των εγκαταστάσεων που συντελούν τις κολυμβητικές δεξαμενές αποτυπώνονται στο πρόγραμμα καθαρισμού – απολύμανσης και καταγράφονται στο αντίστοιχο έντυπο. Οι καταωνιστήρες (ντους) που εξυπηρετούν τις κολυμβητικές δεξαμενές χρησιμοποιούνται με τρόπο από τους κολυμβητές σύμφωνα με τις επίσημες οδηγίες. Ο περιβάλλον χώρος των κολυμβητικών δεξαμενών έχει διαμορφωθεί κατάλληλα ώστε να τηρούνται όλες οι αποστάσεις ασφαλείας. Επίσης, οι ξαπλώστρες και τα υπόλοιπα καθίσματα είναι σε αριθμό αντίστοιχα με το μέγιστο επιτρεπόμενο αριθμό λουόμενων που μπορούν να βρίσκονται εντός της πισίνας ώστε να διασφαλιστεί η τήρηση των μέτρων ασφαλείας. Τα αντικείμενα με τα οποία έρχεται σε επαφή ο πελάτης απολυμαίνονται μετά από κάθε εναλλαγή.

Feel Safe!



<https://www.facebook.com/HotelBelleHelene/>



Hotel Belle Helene [www.bellehelene.gr](http://www.bellehelene.gr)



# BH BELLE HÉLÈNE HOTEL

## Κλιματισμός και αερισμός χώρων

Οδηγίες για τεχνικούς, συντηρητές και λοιπό προσωπικό. Επισημαίνεται ότι θα πρέπει να ακολουθούνται τα παρακάτω:

- Αύξηση της παροχής του νωπού αέρα σε όλες τις κεντρικές κλιματιστικές μονάδες (ΚΚΜ).
- Πλήρης αποφυγή της ανακυκλοφορίας του αέρα.
- Συνεχής λειτουργία των ΚΚΜ (24/7) ακόμη κι αν δεν λειτουργεί το τμήμα το οποίο τροφοδοτούν (για λόγους αποφυγής πολλαπλασιασμού μικροοργανισμών).
- Στις ΚΚΜ με περιστροφικούς εναλλάκτες αέρα θα πρέπει να σταματήσει η περιστροφή τους και αν είναι δυνατόν να απορρίπτεται ο αέρας χωρίς να διέρχεται από τον εναλλάκτη. Οι ΚΚΜ με πλακοειδείς εναλλάκτες να τίθενται εκτός λειτουργίας εφόσον είναι εφικτό (παρότι δεν τεκμηριώνεται επαρκώς ο βαθμός επικινδυνότητάς τους).
- Στις ΚΚΜ με ανακυκλοφορία αέρα θα πρέπει να κλείσουν τους ρυθμιστές ροής (damper) ανάμειξης και να απορρίπτεται ο αέρας επιστροφής κατ' ευθείαν στον εξωτερικό περιβάλλοντα χώρο.
- Οι αεραγωγοί απόρριψης να έχουν τη μεγαλύτερη δυνατή απόσταση από τα σημεία αναρρόφησης φρέσκου αέρα.
- Οι μονάδες fan coil (FCU) όπου είναι εφικτό, να τίθενται εκτός λειτουργίας ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό να τίθενται σε συνεχή λειτουργία 24/7 (για λόγους αποφυγής της επαναϊώρησης των ιών σε περίπτωση διακοπής και επαναλειτουργίας των μονάδων).
- Οι μονάδες οικιακού τύπου (split units) όπου είναι εφικτό, να τίθενται ομοίως εκτός λειτουργίας ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό να τίθενται σε συνεχή λειτουργία 24/7 με παράλληλη λειτουργία φυσικού αερισμού.
- Ρύθμιση του εξαερισμού στην ταχύτητα που υποδεικνύεται από τον κατασκευαστή τουλάχιστον 2 ώρες πριν από το χρόνο χρήσης του κτιρίου και αλλαγή σε χαμηλότερη ταχύτητα 2 ώρες μετά το χρόνο χρήσης του κτιρίου.

*Enjoy your staying!*