

Hotel Management Consulting

ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

“Ειδικά πρωτόκολλα υγειονομικού περιεχομένου βάσει των οποίων λειτουργούν οι τουριστικές επιχειρήσεις, στο πλαίσιο της λήψης μέτρων έναντι του κορωνοϊού COVID-19”
ΦΕΚ Αρ.2084 / ΚΥΑ 1881/29.5.2020

Ολοκληρωμένη Προσέγγιση Υπηρεσιών

- Εγχειρίδιο σχεδίου δράσης
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες
- Εκπαιδευτικές Υπηρεσίες
- Συνεργασία με ιατρό
- Συμβολή στην Πιστοποίηση

Σκοπός η πρόληψη & αντιμετώπιση των κινδύνων :

- Εμφάνισης κρούσματος και συνεπαγόμενων προβλημάτων
- Αντιμετώπισης αποζημίωσης αστικής ευθύνης

ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της επανέναρξης της λειτουργίας των ξενοδοχείων και της προετοιμασίας τους για την διαχείριση των θεμάτων του Covid-19, οι εταιρίες μας:

ΕΞΥΠΠ ACTIVE SAFETY, η οποία είναι αδειοδοτημένη από το Υπουργείο Εργασίας για την παροχή υπηρεσιών Ασφάλειας και Υγείας της εργασίας (Πρόληψη και Προστασία του επαγγελματικού κινδύνου, παροχή κάλυψης Τεχνικού Ασφαλείας, Ιατρού Εργασίας, μελετών κ.ά. και

EXCELLENCE & LEAN MANAGEMENT CONSULTANTS, εταιρία συμβούλων επιχειρήσεων που παρέχει **ολοκληρωμένες λύσεις** βελτίωσης απόδοσης επιχειρήσεων, μέσα από

- α) Συμβουλευτικές υπηρεσίες εφαρμογής οργανωτικών / διαχειριστικών συστημάτων και
- β) Υπηρεσίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

Στο συνημμένο έντυπο Hotel Management Consulting, περιγράφονται οι υπηρεσίες που έχει εξειδικεύσει στον ξενοδοχειακό τομέα

έχουν αναπτύξει μια **ολοκληρωμένη προσέγγιση υπηρεσιών με σκοπό την αντιμετώπιση των κινδύνων**, που την χαρακτηρίζει η αξιοπιστία, η ταχύτητα, η ευελιξία και το ρεαλιστικό κόστος και αφορά σε:

1. Σχέδιο δράσης - Εγχειρίδιο Διαχείρισης Covid-19 (αναλυτικά check lists ανά τμήμα του ξενοδοχείου)
2. Συμβουλευτικές υπηρεσίες υποστήριξης εφαρμογής των μέτρων
3. Εκπαιδευτικές Υπηρεσίες
4. Πιστοποίηση του ξενοδοχείου
5. Συνεργασία με Ιατρό, βάσει οδηγιών ΕΟΔΥ
6. Υπηρεσίες κάλυψης Τεχνικού Ασφαλείας & Ιατρού εργασίας & Μελέτες Ασφάλειας & Υγείας

Οι Κίνδυνοι

1. Εμφάνιση κρούσματος και συνεπαγόμενα προβλήματα

Το πιθανό κρούσμα μπορεί να αφορά τόσο σε πελάτες όσο και σε προσωπικό

2. Η αντιμετώπιση αποζημίωσης αστικής ευθύνης

Ο Ν 4688/2020 - Ειδικές μορφές τουρισμού, διατάξεις για την τουριστική ανάπτυξη και άλλες διατάξεις / Άρθρο 60 Υγειονομικά πρωτόκολλα τουριστικών επιχειρήσεων / **Παρ. 5 προβλέπει:** «Αστική ευθύνη των τουριστικών επιχειρήσεων, έναντι οιαδήποτε προσώπου, σχετιζόμενη αμέσως ή εμμέσως με τον κορωνοϊό COVID-19, δεν προκύπτει, σε περίπτωση κατά την οποία, οι τουριστικές επιχειρήσεις εφαρμόζουν τους όρους των ειδικών πρωτοκόλλων υγειονομικού περιεχομένου του παρόντος. Ο ζημιωθείς φέρει το βάρος αποδείξεως της ζημίας που υπέστη και της αιτιώδους συνάφειας μεταξύ της μη προσήκουσας εφαρμογής των όρων των ειδικών πρωτοκόλλων υγειονομικού περιεχομένου του παρόντος και της ζημίας»

Η γραμμή άμυνας του ξενοδοχείου / Τεκμηρίωση & Πιστοποίηση

Οι παραπάνω κίνδυνοι δημιουργούν την ανάγκη για:

- Σχέδιο δράσης, εφαρμογή και εποπτεία της εφαρμογής και
- Επαρκή τεκμηρίωση & 'απόδειξη' / Πιστοποίηση

Με βάση τον Ν. 4688/2020 /Άρθρο 60 / Παρ 5. (βλ παραπάνω) που αφορά στην **Αστική Ευθύνη**, είναι ιδιαίτερως σημαντικό τα ξενοδοχεία να μεριμνήσουν για την **επαρκή τεκμηρίωση της ύπαρξης και κυρίως εφαρμογής σχεδίου δράσης και επαρκή εκπαίδευση του προσωπικού τους.**

Το πιστοποιητικό μετά από επιθεώρηση από ανεξάρτητο «τρίτο μέρος» (Φορέα Πιστοποίησης), αφενός δημιουργεί μεγαλύτερη **εμπιστοσύνη για την προσέλκυση** ενός πελάτη και αφετέρου αποτελεί μια **σημαντική γραμμή άμυνας** σε περίπτωση που βρεθεί κρούσμα και το ξενοδοχείο κληθεί να τεκμηριώσει ότι τηρεί τα μέτρα.

Οι Υπηρεσίες μας

1. Σχέδιο δράσης - Εγχειρίδιο Διαχείρισης Covid-19

Το ΦΕΚ Αρ.2084 / ΚΥΑ 1881/29.5.2020 "Ειδικά πρωτόκολλα υγειονομικού περιεχομένου βάσει των οποίων λειτουργούν οι τουριστικές επιχειρήσεις στο πλαίσιο της λήψης μέτρων έναντι του κορωνοϊού COVID-19" προβλέπει την ύπαρξη **Σχεδίου Δράσης**.

Με το σχέδιο δράσης παρουσιάζεται **εγγράφως η λήψη μέτρων α) πρόληψης και β) διαχείρισης ύποπτων κρουσμάτων** από το τουριστικό κατάλυμα μέσω πρωτοκόλλων.

Το σχέδιο δράσης θα συμμορφώνεται με τις συστάσεις του ΕΟΔΥ και λοιπών φορέων και θα αναθεωρείται ανάλογα με τις εξελίξεις.

Οι εταιρίες μας με την εξειδικευμένη ομάδα συνεργατών μας έχουν διαμορφώσει το εγχειρίδιο **ADVANCED SAFETY PLAN COVID-19** το οποίο:

- καλύπτει τις απαιτήσεις του πρωτοκόλλου, σε μορφή check-list ανά τμήμα του ξενοδοχείου
- έχει πρόσθετες καλές πρακτικές ανά τμήμα ξενοδοχείου καθώς και βαθύτερη ανάλυση και τεκμηρίωση που απαιτούνται, για την περίπτωση που το ξενοδοχείο επιθυμεί να πιστοποιηθεί από φορέα πιστοποίησης

Πλεονεκτήματα: Η δομή και η ταχύτητα χρόνου υλοποίησης

Το εγχειρίδιο σχεδίου δράσης που διαμορφώσαμε, έχει ως μεγάλο πλεονέκτημα την δομή του, η οποία είναι διαμορφωμένη σε **μορφή check-list ανά τμήμα του ξενοδοχείου.**

Τα στελέχη του ξενοδοχείου διατρέχοντας γραμμή προς γραμμή, μπορούν να συμπληρώνουν σε κάθε γραμμή τα στοιχεία που το αφορούν και στο τέλος της εργασίας, να έχουν ένα γραπτό εγχειρίδιο του ξενοδοχείου τους το οποίο περιλαμβάνει:

α) το πρωτόκολλο και τις απαιτήσεις που τίθενται για τα ξενοδοχεία

- β) επιμέρους οδηγίες των διαφόρων φορέων όπως ΕΟΔΥ, ενσωματωμένες είτε ως παραρτήματα
- γ) καλές πρακτικές
- δ) ανάλυση ανά τμήμα του ξενοδοχείου για χρήση από τα επιμέρους τμήματα πχ Reception, Οροφκοκομία κλπ, με ενσωμάτωση των ειδικότερων οδηγιών

Για να γίνει αντιληπτή η δομή του **ADVANCED SAFETY PLAN COVID-19**, σας στέλνουμε συνημμένα δείγμα του εγχειριδίου.

2. Συμβουλευτικές υπηρεσίες

Καθώς το προσωπικό ασχολείται στην παρούσα φάση με το άνοιγμα του ξενοδοχείου, δεν έχει την πολυτέλεια να αφιερώσει πολύ χρόνο για να αποκωδικοποιήσει τις διάφορες ενέργειες σε συνδυασμό με τις σχετικές οδηγίες του ΕΟΔΥ και λοιπών φορέων.

Για τον λόγο αυτό παρέχουμε **Συμβουλευτική Υποστήριξη** του ξενοδοχείου για επίλυση προβλημάτων και διλημάτων για την εφαρμογή του εγχειριδίου με ευέλικτο τρόπο συνεργασίας με για 4, 8 ώρες κλπ ανάλογα με την ανάγκη και επιθυμία του ξενοδοχείου.

Οι υπηρεσίες μπορούν να παρασχεθούν με επιτόπια επίσκεψη, αλλά για λόγους μείωσης κόστους, αλλά και του περιορισμένου χρόνου, προτείνεται να γίνεται μέσω τηλεδιάσκεψης και επίδειξη των χώρων εξ αποστάσεως.

3. Εκπαιδευτικές υπηρεσίες

Η εκπαίδευση είναι ένα από τα υποχρεωτικά μέτρα.

Η ομάδα των συνεργατών μας αποτελείται από έμπειρους Ειδικούς Ιατρούς Εργασίας και Τεχνικούς Ασφαλείας, οι οποίοι σε όλη την προηγούμενη περίοδο υποστήριζαν τις επιχειρήσεις στην εφαρμογή των οδηγιών για αντιμετώπιση των θεμάτων της πανδημίας. Έχουν την επάρκεια να υλοποιήσουν την σχετική εκπαίδευση και να επιλύσουν απορίες και διλήμματα.

Παρέχεται σχετική βεβαίωση παρακολούθησης στο προσωπικό.

Παρέχονται σημειώσεις με τις οποίες οι υπεύθυνοι του ξενοδοχείου, μπορούν να κάνουν συμπληρωματικές εκπαιδευσεις στο προσωπικό.

4. Πιστοποίηση του ξενοδοχείου

Το εγχειρίδιο **ADVANCED SAFETY PLAN COVID-19 έχει αναπτυχθεί, υποστηρίζοντας αυτήν την ανάγκη**, καθώς η Πιστοποίηση στηρίζεται στην τεκμηρίωση / απόδειξη και ιχνηλάτηση των ενεργειών που ισχυρίζεσαι ότι υλοποιείς, τα οποία επιθεωρεί και βεβαιώνει “τρίτο μέρος”, ο Φορέας Πιστοποίησης

Στο βαθμό που μια εταιρία ενδιαφέρεται να πιστοποιηθεί από φορέα πιστοποίησης, η EXCELLENCE & LEAN MANAGEMENT CONSULTANTS η οποία δραστηριοποιείται με την ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης κατά ISO από το 1991, μπορεί να συμβάλλει σχετικά. Η πιστοποίηση μπορεί να έχει συγκεκριμένα οφέλη όπως:

- αποτελεί εργαλείο Marketing με διεθνή αναγνώριση.
- συμβάλλει στην προσέλκυση πελατών, καθώς αυξάνει την εμπιστοσύνη τους
- διευκολύνει στην σύναψη συμφωνιών με τουριστικά γραφεία & tour operators, που μπορεί να θέτουν την πιστοποίηση ως προϋπόθεση συνεργασίας
- συμβάλλει στην μείωση της πιθανότητας εμφάνισης κρούσματος και των συνεπαγόμενων επιπτώσεων
- συμβάλλει στην δημιουργία τεκμηρίωσης που ενισχύει τη θέση της επιχείρησης απέναντι σε πιθανούς νομικούς κινδύνους και διεκδικήσεις αστικής ευθύνης

5. Συνεργασία με Ιατρό

Το Πρωτόκολλο επιβάλλει την συνεργασία με Ιατρό, ο οποίος να ενεργεί βάσει οδηγιών του ΕΟΔΥ για τον έλεγχο του Covid-19 και ο οποίος να είναι εκπαιδευμένος στην λήψη ρινοφαρυγγικού δείγματος για μοριακό έλεγχο από ύποπτο κρούσμα.

Η ACTIVE SAFETY έχει αναπτύξει δίκτυο ιατρών με δυνατότητα παροχής αυτών των υπηρεσιών, καθώς και συνεργασία με διαγνωστικά κέντρα και μπορεί να σας καλύψει και σε αυτό το σημείο.

6. Υπηρεσίες κάλυψης Τεχνικού Ασφαλείας, Ιατρού εργασίας και μελέτες Ασφάλειας & Υγείας

Αποτελούν το αντικείμενο δραστηριότητας της ΕΞΥΠΠ ACTIVE SAFETY και μπορείτε να δείτε περισσότερα στο συνημμένο Profile.

Ευελιξία - Κόστος

Αντιλαμβανόμενοι τις οικονομικές επιπτώσεις στα ξενοδοχεία, από την αναμενόμενη μείωση των αφίξεων για φέτος, διαμορφώσαμε τα παραπάνω με **ευελιξία όσον αφορά στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών, τον χρόνο και το κόστος.**

Ιδιαίτερα για την μείωση του κόστους μετακινήσεων, προωθούμε την εξ αποστάσεως παροχή συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ – ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΟ - ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ COVID-19						
A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ					
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (RECEPTION DESK/CONCIERGE)						
A/A	Στοιχείο Πρωτοκόλλου	Πεδίο Εφαρμογής	Υποχρεωτική εφαρμογή (Υ) Προαιρετική εφαρμογή (Π)	Κλιμάκωση κυρώσεων	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ	ΝΑΙ ΌΧΙ
Z	Πρωτόκολλο υπηρεσίας υποδοχής (reception/concierge).	Υπηρεσία υποδοχής				
Z.1	Το προσωπικό τηρεί τα βασικά μέτρα αποφυγής μετάδοσης του COVID-19 λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα υγιεινής (πλύσιμο χεριών), κρατά αποστάσεις τουλάχιστον 1,5 μέτρου από τους πελάτες (αποφυγή χειραψιών κτλ) και αν δεν τηρείται να φοράει υποχρεωτικά μάσκα. ακολουθεί τους κανόνες υγιεινής.		Υ	4	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	
Z.2	Αποφυγή τοποθέτησης σε θέσεις υποδοχής ατόμων που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού.		Π			
Z.3	Όταν ζητείται, να υπάρχει δυνατότητα: α) ενημέρωσης επισκεπτών για την πολιτική του καταλύματος και τα μέτρα που έχει λάβει για την αντιμετώπιση τυχόν περιστατικών, β) παροχής χρήσιμων πληροφοριών για παρόχους υγείας, δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία, νοσοκομεία αναφοράς για COVID-19, φαρμακεία κτλ στην περιοχή και γ) παροχής Μέσων Ατομικής Προστασίας.		Π		ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ - ΓΛΩΣΣΕΣ; ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	
Z.4	Ανάρτηση ενημερωτικής πινακίδας (banner) βασικών υγειονομικών οδηγιών μεταφρασμένων σε αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά.		Π		ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΕΣΩΝ ΣΤΗΝ RECEPTION ΠΙΝΑΚΙΔΕΣ ΑΓΓΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	
Z.6	Το προσωπικό πρέπει να μπορεί να αναγνωρίζει συμπτώματα πελατών και να το αναφέρει αμελλητί στον συντονιστή του σχεδίου δράσης ή στον υπεύθυνο εφαρμογής του σχεδίου διαχείρισης ύποπτου		Π		ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	
Z.17ΣΥΝΕΧΙΖΕΤΑΙ					
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ & ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ						
	τοποθέτηση ποδοκίνητων κάδων για την απόρριψη μασκών και γαντιών, σε επαρκή αριθμό και σε εμφανή σημεία του ξενοδοχείου Το κάθε μέλος του προσωπικού να διαθέτει δικό του ατομικό εξοπλισμό					
	Συνιστάται η παροχή ενημερωτικών φυλλαδίων βασικών υγειονομικών οδηγιών μεταφρασμένων σε αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά. Συμπληρωματικά, η παροχή των οδηγιών αυτών μέσω ανάπτυξης εφαρμογής σε κινητά τηλέφωνα. ενημέρωση επισκεπτών για μη κοινή χρήση εξοπλισμού και προς. αντικειμένων				ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ - ΓΛΩΣΣΕΣ;	
ΣΥΝΕΧΙΖΕΤΑΙ					
	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών					
	Το προσωπικό χρησιμοποιεί υποχρεωτικά ενδεδειγμένα ΜΑΠ (π.χ. γάντια, μάσκα) κατά την μεταφορά των αποσκευών.ΣΥΝΕΧΙΖΕΤΑΙ					
	Υπηρεσία concierge					
	Η διαμόρφωση του concierge desk θα πρέπει να προβλέπει την τήρηση των απαιτούμενων αποστάσεωνΣΥΝΕΧΙΖΕΤΑΙ					