UZDROWISKA
**KŁODZKIE**
Polska Grupa Uzdrowisk

# PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA DLA PRACOWNIKÓW UZDROWISK KŁODZKICH S.A. – GRUPA PGU

# PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA

**Drodzy Goście, Drodzy Kuracjusze, Drodzy Pacjenci, Drodzy Klienci,**

**czując się odpowiedzialni za Państwa bezpieczeństwo, zdrowie i komfort podczas pobytu w naszym Uzdrowisku oraz dbając o bezpieczeństwo naszych pracowników wprowadziliśmy dodatkowe procedury i środki prewencyjne, dotyczące utrzymania szczególnej higieny i czystości w obiektach, mających na celu zminimalizowanie zagrożeń COVID-19. Procedury są na bieżąco aktualizowane w oparciu o zalecenia WHO, sanepidu i systematycznie kontrolowane przez kadrę zarządzającą.**

## OGÓLNE WYTYCZNE DLA PRACOWNIKÓW:

- Bezwzględne stosowanie środków ochrony osobistej, w tym rękawiczek jednorazowych i środków do dezynfekcji rąk oraz stosowanie się do obowiązku zakrywania twarzy, przy pomocy odzieży lub jej części, maski, maseczki, przyłbicy albo kasku ochronnego w miejscach ogólnodostępnych;
- Zachowanie bezpiecznej odległości pomiędzy stanowiskami pracy – musi ona wynosić co najmniej 1,5 metra, chyba że jest to niemożliwe ze względu na charakter działalności, pod warunkiem zapewnienia środków ochrony osobistej związanej ze zwalczaniem epidemii COVID-19;
- Rozważne korzystanie z obszarów wspólnych – pomieszczenia socjalne, szatnie – zalecany dystans od pozostałych pracowników wynosi 2 metry;
- W ramach wykonywania obowiązków służbowych zalecane jest przemieszczanie się pieszo w odległości minimum 2 metry od siebie;
- Przestrzeganie zasad wietrzenia, czyszczenia i dezynfekcji pomieszczeń;
- Przed rozpoczęciem pracy, tuż po przyjściu do pracy, obowiązkowo mycie rąk wodą z mydłem zgodnie z dostępną instrukcją;
- Regularne, częste i dokładne mycie rąk wodą z mydłem

zgodnie z instrukcją znajdującą się przy umywalce i dezynfekowanie osuszonych dłoni środkiem na bazie alkoholu (min. 60%);

- Podczas kaszlu i kichania zakrywanie ust i nosa zgiętym łokciem lub chusteczką – jak najszybsze wyrzucenie chusteczki do zamykanego kosza i umycie rąk;
- Ograniczenie dotykania dłońmi okolic twarzy, zwłaszcza ust, nosa i oczu;
- Zachowanie bezpiecznej odległości od rozmówcy i współpracowników (rekomendowane są 2 metry);
- Dbałość, by stanowiska pracy były czyste i higieniczne, szczególnie po zakończonym dniu pracy;
- Systematyczna dezynfekcja powierzchni dotykowych, takich jak: biurka, słuchawka telefonu, klawiatura i myszka, włączniki świateł, terminale, itp.;
- W miarę możliwości unikanie dojazdów do pracy środkami komunikacji publicznej;
- Regularne wietrzenia nieklimatyzowanych pomieszczeń;
- Zaleca się, by z prywatnych telefonów komórkowych korzystać wyłącznie w sytuacjach nagłych – po ich użytkowaniu należy zdezynfekować ręce i powierzchnię telefonu;
- Samokontrola stanu zdrowia (termometry do bezdotykowego mierzenia temperatury dostępne są: w dyżurkach pielęgniarskich, gabinetach fizjoterapii, recepcjach).
- W przypadku wystąpienia objawów infekcji bezwzględne skontaktowanie się z lekarzem poz oraz poinformowanie bezpośredniego przełożonego;
- W przypadku podejrzenia infekcji wirusem SARS-CoV-2 bezzwłoczne, telefoniczne powiadomienie stacji sanitarno-epidemiologicznej oraz bezwzględne stosowanie się do zaleceń służb medycznych i sanitarnych:

**TELEFONY ALARMOWE**

→ **PSSE w Kłodzku:**
695 729 822
601 797 415
882 022 091
882 112 246
822 112 247
882 112 248

→ **Infolinia NFZ:**
800 190 590

→ **Pogotowie ratunkowe**
112

- **Za brak zastosowania się pracowników do ogólnych procedur bezpieczeństwa dla mogą zostać wyciągnięte konsekwencje z art. 108 Kodeksu Pracy;**

- Szczegółowe zadania dotyczące bezpieczeństwa własnego oraz pacjentów/ gości Spółki zawarte zostały w procedurach stanowiskowych;

## STANOWISKOWE PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA:

**RECEPCJONISTA**

- Nadzorowanie ilości gości/ pacjentów przebywających jednorazowo przed stanowiskiem recepcyjnym (kontuar) z uwagi na zachowanie obowiązującego dystansu społecznego (rekomendowane są 2 metry);
- Wymagane/a jest:
  a) ograniczenie do niezbędnego minimum czasu obsługi gościa/pacjenta,,
  b) zachowanie bezpiecznego dystansu pomiędzy pozostałym personelem,
  c) dezynfekcja terminala płatniczego po każdorazowym użyciu,
  d) systematyczna dezynfekcja kart/kluczy do pokoi;
- Należy:
  a) pilnować, aby w lobby (holu recepcyjnym) znajdowała się liczba gości/ pacjentów zgodna z aktualnymi przepisami prawa,
  b) pilnować, aby goście/ pacjenci dezynfekowali dłonie przy wejściu do obiektu oraz posiadali ochronę zakrywającą usta i nos,
  c) pilnować, aby goście/pacjenci nie przekraczali wyznaczonych linii (oznakowanie na podłodze);
- W przypadku zgłoszenia przez Gościa / Pacjenta objawów wskazujących na podejrzenie infekcji koronawirusem należy bezwzględnie poinformować bezpośredniego przełożonego oraz służby medyczne Spółki.

**PRACOWNIK DZIAŁU SPRZEDAŻY**

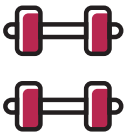
- Do minimum zaleca się bezpośredni kontakt z gośćmi. W celu zapewnienia komunikacji z gościem/kuracjuszem zaleca się wykorzystywanie korespondencji mailowej lub kontaktu telefonicznego;
- Wymagane jest ograniczenie do niezbędnego minimum czasu obsługi Gościa/Kuracjusza,
- Należy pilnować, aby odwiedzający Dział Sprzedaży nie przekraczali wyznaczonych linii (oznakowanie na podłodze);

**PRACOWNIK SKLEPU UZDROWISKOWEGO**

- Nadzorowanie ilości klientów (max 2 osoby) przebywających jednocześnie w Sklepie Uzdrowiskowym w celu zachowania obowiązującego dystansu społecznego (rekomendowane są 2 metry);
- Wymagane/a jest:
  a) ograniczenie do niezbędnego minimum czasu obsługi klienta,
  b) dezynfekcja terminala płatniczego po każdorazowym użyciu,
  c) udostępnienie klientom jednorazowych rękawiczek ochronnych w przypadku konieczności obejrzenia towaru.
- Należy:
  a) pilnować, aby w pomieszczeniu znajdowała się liczba klientów, zgodna z aktualnymi przepisami prawa,
  b) pilnować, aby klienci dezynfekowali dłonie przy wejściu do Sklepu Uzdrowiskowego, zakładali rękawiczki ochronne oraz posiadali ochronę zakrywającą usta i nos,
  c) pilnować, aby klienci nie przekraczali wyznaczonych linii (oznakowanie na podłodze).

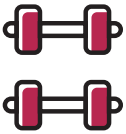
**PRACOWNIK PLANOWANIA ZABIEGÓW**

- Nadzorowanie ilości gości/ pacjentów (max 2 osoby) przebywających jednocześnie w biurze Planowania Zabiegów w celu zachowania obowiązującego dystansu społecznego (rekomendowane są 2 metry);
- Wymagane/a jest:
  a) ograniczenie do niezbędnego minimum czasu obsługi gościa/ pacjenta,
  b) dezynfekcja terminala płatniczego po każdorazowym użyciu.
- Należy:
  a) pilnować, aby goście/ pacjenci dezynfekowali dłonie przy wejściu do biura oraz posiadali ochronę zakrywającą usta i nos,
  b) pilnować, aby goście / pacjenci nie przekraczali wyznaczonych linii (oznakowanie na podłodze).



**FIZJOTERAPEUTA**

- Przed przystąpieniem do realizacji zabiegu należy bezwzględnie wymagać od pacjenta zaopatrzenia w środki ochrony osobistej, tj. maseczki ochronnej, rękawiczek ochronnych oraz prześcieradła;
- Przed przystąpieniem do realizacji zabiegów z zakresu fizjoterapii ambulatoryjnej należy wymagać od pacjenta podpisania Ankiety aktualizacyjnej;
- W przypadku stwierdzenia niepokojących objawów infekcji należy przerwać realizację zabiegu i odesłać pacjenta do lekarza dyżurnego/ lekarza poz;
- Należy bezwzględnie przestrzegać godzin zabiegów określonych w planie zabiegów;
- Wymagane jest aby stanowiska pracy były czyste i higieniczne po każdym, zakończonym zabiegu;
- Po wykonaniu zabiegu należy zdezynfekować stanowiska (wszystkie przedmioty, z którymi pacjent miał kontakt w trakcie zabiegu – w tym leżanka, przybory i przyrządy do ćwiczeń, ewentualne elementy urządzeń zabiegowych);



**FIZJOTERAPEUTA**

- Regularnie (kilka razy w ciągu dnia) należy czyścić powierzchnie wspólne, z którymi stykają się pacjenci, np. klamki drzwi wejściowych, poręcze, blaty, oparcia krzeseł, aparaturę zabiegową.
- W miarę możliwości po zakończeniu zabiegu należy wywietrzyć gabinet;

**PIELĘGNIARKA**
**PIELĘGNIARZ**
**LEKARZ**

- W trakcie czynności medycznych wymagane jest użycie maseczki zakrywającej usta i nos lub przyłbicy oraz ochronnych rękawiczek jednorazowych;
- Przed przystąpieniem do czynności medycznych należy bezwzględnie wymagać od pacjenta zaopatrzenia w maseczkę ochronną oraz właściwej dezynfekcji rąk;
- Przed rozpoczęciem pobytu w dyżurce pielęgniarskiej należy wymagać od pacjenta podpisania Ankiety aktualizacyjnej;
- Wymagane jest, aby dyżurka pielęgniarska / gabinet lekarski były czyste i higieniczne;
- Po wizycie pacjenta należy zdezynfekować wszystkie przedmioty, z którymi pacjent miał kontakt w trakcie zabiegu – w tym kozetkę, aparaty diagnostyczne;
- Regularnie (kilka razy w ciągu dnia) należy czyścić powierzchnie wspólne, z którymi stykają się pacjenci, np. klamki drzwi wejściowych, poręcze, blaty, oparcia krzeseł, aparaturę zabiegową;
- W miarę możliwości, systematycznie należy wywietrzyć dyżurkę pielęgniarską/ gabinet lekarski;
- Leki należy podawać pacjentom w opakowaniach jednorazowych;
- W miarę możliwości do minimum należy ograniczyć procedury zabiegowe, wymagające bezpośredniego kontaktu z pacjentem oraz stosować telekonsultacje.
- W przypadku zgłoszenia przez Gościa / Pacjenta objawów wskazujących na podejrzenie infekcji koronawirusem należy bezwzględnie poinformować bezpośredniego służby epidemiologiczno – sanitarne.

**PRACOWNIK JASKINI SOLNO--JODOWEJ**

- Nadzorowanie ilości gości/kuracjuszy przebywających jednocześnie w Jaskini Solno – Jodowej, z zachowaniem obowiązującego dystansu społecznego (rekomendowane są 2 metry).
- Wymagane/a jest:
  a) ograniczenie do niezbędnego minimum czasu obsługi gościa/ pacjenta,
  b) dezynfekcja terminala płatniczego po każdorazowym użyciu,
- Należy:
  a) pilnować, aby w pomieszczeniu znajdowała się liczba gości/ pacjentów zgodna z aktualnymi przepisami prawa,
  b) pilnować, aby goście/ pacjenci dezynfekowali dłonie przy wejściu do pomieszczenia oraz posiadali ochronę zakrywającą usta i nos,
  c) pilnować, aby goście/pacjenci podczas seansu stosowali jednorazowe ochraniacze na obuwie oraz białe skarpety,
  d) pilnować, aby odwiedzający nie przekraczali wyznaczonych linii (oznakowanie na podłodze),
  e) zwiększyć przerwy pomiędzy seansami celem wietrzenia Jaskini Solno-Jodowej,
  f) każdorazowo po seansie dezynfekować leżaki środkiem dezynfekującym oraz pomieszczenie lampą bakteriobójczą,
  g) zmniejszyć ilość osób uczestniczących w seansach zapewniając bezpieczny dystans społeczny. W przypadku grupy stale przebywającej ze sobą lub rodziny, ilość osób może być większa.
- Regularnie (kilka razy w ciągu dnia) należy czyścić i dezynfekować powierzchnie wspólne, z którymi stykają się goście/pacjenci, np. klamki drzwi wejściowych, kanapa, szafki.

**SŁUŻBA PIĘTER**

- W trakcie wykonywania pracy w przestrzeni hotelowej wymagane jest użycie maseczki zakrywającej usta i nos lub przyłbicy oraz ochronnych rękawiczek jednorazowych, które należy każdorazowo zutylizować/ zdezynfekować po zakończeniu sprzątania danego pokoju, apartamentu lub części wspólnych.
- Należy wykonywać bieżące dezynfekowanie przestrzeni wspólnych, nie rzadziej niż co godzinę, tj. ogólnodostępnych toalet, wind, blatu recepcyjnego (po każdym gościu), klamek, poręczy, uchwytów, telefonów, klawiatury komputerów, urządzeń w pomieszczeniach socjalnych oraz innych, często dotykanych powierzchni.
- Ręczniki i szlafroki dostarczamy do pokoi hotelowych w specjalnych foliowych osłonach (strecz).
- Wymiana ręczników i szlafroków odbywa się na życzenie klienta.
- W czasie epidemii nie stosuje się narzut / kocy na łóżka hotelowe.
- Zwracamy uwagę na precyzyjne dozowanie profesjonalnych środków myjących.
- Wykonujemy rutynowe sprzątanie pokoi hotelowych tylko na wyraźne życzenie gościa.
- Po każdym gościu zaleca się gruntowne sprzątniecie pokoju i dezynfekcję wszystkich powierzchni dotykowych (w tym oparcia krzeseł), sprzętu (np. piloty) i łazienki oraz obowiązkowe wywietrzenie pomieszczenia. W miarę możliwości pozostawiamy pokój hotelowy w kwarantannie na czas 72 godzin .
- Należy informować gości o zakazie używania hotelowych suszarek do włosów znajdujących się w łazienkach pokojowych.
- W miarę możliwości systematycznie wykonujemy wietrzenie wszystkich pomieszczeń hotelu.
- W przypadku pojawienia się osoby nie zakwaterowanej w obiekcie należy niezwłocznie zgłosić ten fakt do recepcji, pracownika ochrony lub bezpośredniemu przełożonemu.
- W przypadku nie stosowania się zasad ogólnego bezpieczeństwa gości w obiekcie personel służby pięter jest zobowiązany

do zgłoszenia tego faktu do recepcji, pracownika ochrony lub bezpośredniemu przełożonemu.

- Należy zapoznać się z Regulaminem zasad bezpieczeństwa dla gości.

**KELNER**

- Przed rozpoczęciem pracy należy obowiązkowo umyć ręce wodą z mydłem antybakteryjnym oraz zdezynfekować ręce preparatem dostępnym przed jadalnią / kawiarnią zgodnie z dostępną instrukcją.
- Bezwzględne jest przestrzeganie pracy w rękawiczkach ochronnych, maseczkach lub przyłbicy zakrywającej nos i usta, odzieży ochronnej przez wszystkich pracowników znajdujących się w przestrzeni jadalni/ kawiarni, w której może nastąpić kontakt z gośćmi/ pacjentami.
- Obowiązkowa jest dezynfekcja stołów, blatów sprzedażowych, krzeseł, tac, wózków cateringowych, wymiana obrusów, podwójne wyparzanie sztućców, po każdym Gościu lub używania opakowań jednorazowych.
- Należy dezynfekować powierzchnie wspólne, z którymi stykają się goście/ pacjenci (z wyłączeniem podłogi) minimum co 15 minut.
- Kelner / Sprzedawca zobligowany jest do kontroli dezynfekcji rąk przez gości/ pacjentów korzystających z usług jadalni/ kawiarni.
- Należy dbać o zachowanie odległości na sali konsumpcyjnej jadalni/kawiarni między blatami stolików (od ich brzegów) powinna wynosić min. 2 m, zaś 1 m w przypadku oddzielenia stolików przegrodami o wysokości minimum 1 m (ponad blat stolika).
- Przestrzeganie zasady, że przy jednym stoliku może przebywać rodzina lub osoby pozostające we wspólnym gospodarstwie domowym. W innym przypadku przy stoliku powinny siedzieć pojedyncze osoby, chyba, że odległości między nimi

**KELNER**

wynoszą min 1,5 m i nie siedzą oni naprzeciw siebie. Wyjątkiem są stoliki, w których zamontowano przegrody, np. z pleksi, pomiędzy osobami.

- Ustalenie i kontrolę maksymalnej liczby gości/ pacjentów w jadalni/kawiarni – na podstawie liczby dostępnych miejsc siedzących, przy uwzględnieniu zasad ( w pomieszczeniu nie może przebywać więcej niż 1 osoba na 4m2 - nie licząc tych wyłączonych z użytkowania).
- Należy wskazać / doprowadzić gości / pacjentów do konkretnego wolnego stolika.
- Kelner / sprzedawca kontroluje noszenie osłon ust i nosa oraz rękawiczek przez gości/ pacjentów przebywających w jadalni/ kawiarni, w przypadku gości / pacjentów zajmujących miejsca siedzące i w trakcie konsumpcji nie jest wymagane.
- Posiłki, w przypadku, gdy ilość gości / pacjentów na obiekcie hotelowym będzie niższa niż 10 osób, mogą być wydawane w formie room service (bezpłatnie). Na prośbę gościa / pacjenta udostępniane będą jednorazowe sztućce.
- Realizacja usługi na wynos powinna uwzględniać wydawanie zamówień na ladzie, w torbach, powinna być w miarę możliwości bezkontaktowa i realizowana w pojemnikach jednorazowych.
- Usunięcie dodatków (np. cukier, jednorazowe sztućce, wazoniki, serwetniki) z obszaru sali jadalnej / kawiarnianej i wydawanie bezpośrednio do zamówienia przez obsługę.
- Wietrzenie pomieszczeń konsumpcyjnych każdorazowo po posiłku.
- Zakazuje się odwiedzin osób z zewnątrz oraz przyjmowania gości niezameldowanych w jadalni w danym obiekcie
- Należy restrykcyjnie przestrzegać zasad higieny i dobrych praktyk higienicznych.