



2020

COVID – 19 PROTOKOLÜ



WILLMONT
HOTEL

Giriş

Konaklama işletmeleri, kendi aralarında ve çalışanlarla etkileşime giren çok sayıda insanın ziyaret ettiği ortamlardır.

İnsanları hasta edebilme yeteneğine sahip pek çok hastalık yapıcı etken olmasına rağmen, özellikle bakteri ve virüsler, hızla salgın şeklinde yayılan bulaşıcı hastalıklara neden olurlar. Salgın durumunda ağır vakalarda ölüme yol açabilirler. Bu hastalık yapıcı etkenler, bir enfeksiyon kaynağından (örneğin hasta bir kişiden, yüzeylerden vb.) çeşitli bulaşma yolları ile yayılabilir.

Hazırlanan bu önlem planı doğrultusunda, Willmont Hotel işletme kaynakları kullanılarak organizasyon çalışanları, otel misafirleri ve iş ortaklarına sağlıklı ve steril bir ortam sağlanması temel amaç görülmüş olmakla birlikte, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayımlanan 2020/8 sayılı Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi dikkate alınarak gerekli önlemlerin alınması ve sürecin en sağlıklı biçimde atlatılması amaçlanmıştır.

Willmont Hotel gerçekleştirdiği faaliyet süresi boyunca, ilgili kamu kurum veya kuruluşları tarafından ilan edilmiş olan tedbirlere tam olarak uymaktadır.

İşletme Protokolü

Otel genelinde COVID-19 ve hijyen kurallarını/uygulamalarını kapsayan bir protokol hazırlanmıştır, protokol düzenli aralıklarla değerlendirilir, uygulamada karşılaşılan sorunlar, getirilen çözümler ve kamu kurum veya kuruluşlarınca uygulamaya konulan tedbirler dikkate alınarak güncellenir. Protokol kapsamında, hastalık belirtileri gösteren misafirlere personelin yaklaşımı ve uygulanacak işlemler de tanımlanmıştır. Bu işlemler Sağlık Bakanlığı'nın yayınladığı Covid 19 rehberinde açıklandığı gibi uygulanmaktadır.

Sosyal Mesafe Planı

Genel kullanım alanlarına ve oturma düzenine ilişkin **sosyal mesafe planı** hazırlanmış ve tesisin misafir kapasitesi sosyal mesafe planına göre belirlenmiştir. Bu kapasiteye uygun sayıda misafir kabul edilmekte ve kapasite bilgisi tesisin girişinde görülebilir bir yere konulmuştur. Ayrıca, giriş alanında ve misafir ile personelin kolayca görebileceği genel kullanım alanlarında, tesiste uygulanan ve uyulması gereken COVID-19 tedbirleri ve kurallarının yer aldığı bilgilendirme panosu bulunmaktadır.

Mutfak Temizliği ve Gıda Güvenliği Protokolü

COVID-19 tedbirlerine yönelik mutfak temizliği ve gıda güvenliği protokolü, haşere ve zararlılarla mücadele protokolü hazırlanmıştır. Genel anlamda uygulanan tedbirlere ek olarak Covid – 19 mücadele süresince uygulanacak tedbirler ile ilgili sorumlu çalışanlara gerekli eğitimler verilmiştir.

Misafir Kabulü

Misafirlere tesise girişte temassız ateş ölçümü uygulanmaktadır. 38 dereceden yüksek ateş ölçümlerinde, misafir işletmeye alınmayarak, bir sağlık kuruluşuna başvurusu için uyarılmaktadır.

Tesis girişlerinde el antiseptiği bulundurulur ve misafirlerin ellerini antiseptikle temizlemelerinden sonra girişleri sağlanmaktadır.

Misafirin yanında yoksa Resepsiyonda verilmek üzere maske bulundurulmaktadır. Misafirlerin yeme-içme faaliyeti dışında maske takması zorunlu tutulmaktadır.

POS cihazı kullanılmasından sonra, her kullanımdan sonra cihazın temizlik ve dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.

Ödeme ve servis alanlarında ödeme alan personel yüz koruyucu maske kullanmaktadır.

Vale hizmeti veren personel, her araç teslim alma ve etme hizmetinden önce ve sonra ellerini uygun antiseptik ile temizler, eldiven takmaz ve taşıtları maskeli olarak kullanmaktadır.

Yemek Salonu ve Genel Kullanım Alanları

Asansörlerin içine 1'er metre ara ile sosyal mesafe yer işaretleri yapılarak, toplam kapasitesinin üçte birini geçmemek kaydıyla kapasitesi belirlenmiştir ve yazılı/görsel bilgilendirme yapılmaktadır.

Yemek salonları, giriş alanı ve holü, ilave salonlar gibi genel alan kullanımları ve açık alanlar dahil tesisin tamamı sosyal mesafe planına uygun olarak düzenlenmiştir. Tesisin içinde veya dışarısında sıra oluşabilecek her yerde 1 metre ara ile sosyal mesafe işaretlemeleri yapılmaktadır.

Sosyal mesafe ve oturma düzeni kuralları, aynı aileden olan veya bir grup olarak gelen misafirler arasında uygulanmamaktadır.

Yemek servisi verilen masalar arası mesafe 1,5 metre, yan yana sandalyeler arası 60 cm olacak şekilde düzenlenmiştir. Servis personeli, servis esnasında mesafe kurallarını korumaya ve temastan kaçınmaya özen göstermektedir.

Her masada el antiseptiği veya kolonya bulundurulmaktadır.

Açık büfe servisimiz geçici olarak gerçekleştirilmemektedir. Kahvaltı ve Restoran servisi servis elemanı tarafından sunulur.

Çay/kahve makinesi, su sebilleri, içecek makinesi gibi araçların misafirler tarafından kullanılmaması sağlanmıştır ve misafirin içecek ihtiyaçları servis elemanı aracılığıyla sağlanmaktadır.

Yemek masaları ve sandalyeler, servis malzemeleri, şeker, tuz, baharat, peçete, menü gibi malzemelerin her misafir kullanımından sonra uygun şekilde temizliği ve dezenfeksiyonu

sağlanmaktadır. Mümkün olduğu ürünlerde tek kullanımlık şeker, tuz, baharat, peçete kullanılmaktadır.

Genel kullanım alanlarının ve genel müşteri tuvaletlerinin girişlerinde, geniş salonların farklı yerlerinde el antiseptiği bulundurulmaktadır.

Genel tuvaletlerin giriş kapılarının kollarının sık sık dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.

Personel

Personelin düzenli sağlık kontrolü yapılmaktadır, birlikte yaşadığı kişilerin COVID-19 açısından izlenebilmesi için personelden periyodik bilgi alınmaktadır.

Tüm personele salgın ve hijyen konusunda özel eğitim verilmektedir.

Personel girişinde temassız ateş ölçümü yapılmakta olup, el antiseptiği bulundurulmaktadır.

Personele, çalışma yerine, misafirler ve ortam ile temasına uygun kişisel koruyucu donanım (maske, tıbbi maske, eldiven, yüz koruyucu gibi) ile el antiseptiği sağlanıp ve kullanımı izlenmektedir.

Personel kıyafetlerinin günlük temizliği ve hijyeni sağlanmaktadır.

Aynı vardiyada mümkün olduğunca aynı personelin çalıştırılmasına özen gösterilmektedir.

Personelin soyunma-duş-tuvalet ve ortak yemek yeme, dinlenme alanları sosyal mesafe koşullarına uygun olarak düzenlenmiş olup, bu alanların temizliği ve kurallara uygun şekilde dezenfeksiyonu düzenli olarak sağlanmaktadır.

Mal tedariki veya başka sebeplerle (tamir, bakım, vb) tesise geçici olarak kabul edilen kişilerin temasının asgari düzeyde tutulmasına yönelik kurallar belirlenerek uygulanması izlenmektedir. Ayrıca, bu kişilerin sosyal mesafe kuralı korunarak ve koruyucu donanım kullanarak işlemlerini yapmaları sağlanmaktadır.

Personelde hastalık belirtileri tespiti halinde en yakın sağlık kuruluşuna başvurması sağlanmaktadır.

Genel Temizlik ve Bakım

Tüm alanların temizliği, yüzeyin niteliğine göre standartlara uygun ürün kullanılarak, uygun sıklıkta yapılmakta olup, bu uygulamaların izlenebilirlik kayıtları tutulmaktadır.

Tesisin tamamında kapı kolları, tırabzanlar, asansör düğmeleri, elektrik düğmeleri, post cihazı, televizyon kumandası, telefon, bilgisayar klavyesi, menü, masa üstleri, tuzluk/biberlik gibi el temasının yoğun olduğu yüzeyler sık sık su ve deterjanla temizlenmekte olup, 1/100 sulandırılmış çamaşır suyu ile dezenfeksiyonu sağlanmaktadır. Klor bileşiklerinin zarar verdiği post cihazı, telefon, bilgisayar klavyesi gibi yüzeylerde ise %70'lik alkol bazlı ürünler kullanılmakta ve izlenebilirlik kayıtları tutulmaktadır.

Tuvaletlerin zeminleri, klozetler, pisuarlar 1/10, lavabolar, musluk ve batarya başlıkları, kapı kolları 1/100 oranında sulandırılmış çamaşır suyu ile sık sık temizlenmekte olup, dezenfeksiyonu sağlanarak ve izlenebilirlik kayıtları tutulmaktadır.

Tuvaletlerde tek kullanımlık kâğıt havlular kullanılmaktadır. Devamlı sıvı sabun, tuvalet kâğıdı ve kâğıt havlu bulundurulmaktadır.

Temizlik yapan personel kişisel koruyucu ekipman (eldiven ve maske) kullanmakta olup, işlem sonrası ekipmanını işyeri çöpüne atmaktadır, su ve sabunla en az 20 saniye el temizliğini ve hijyenini sağlamaktadır.

Havalandırma ve klima sisteminin, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi gibi araç, gereç, malzeme ve donanımın periyodik bakımları ve gerekli olanların sterilizasyonu sağlanmaktadır.

Klima ve havalandırma sistemlerinin filtreleri periyodik olarak zamanında değiştirilmektedir.

Klimalar %100 dışarıdan temiz hava alacak şekilde çalıştırılmaktadır. Merkezi havalandırma sistemleri bulunan tesisimizin havalandırması temiz hava dolaşımını sağlayacak şekilde düzenlenmekte ve sık sık doğal havalandırma yapılmaktadır.

Oteldeki kapalı mahallerin tamamının sıklıkla kapı ve pencereleri açılarak doğal havalandırması sağlanmaktadır.

Mutfak ve Servis Alanları

Gıda güvenliği ve mutfak hijyeni uygulamalarının ilgili mevzuat ve yönetmeliklere uygun yapılması sağlanmaktadır.

Gıda üretim alanına ham madde ve ürün sevklerinde ve mutfak alanında hijyen bariyerleri, sterilizasyon cihazları el ve vücut hijyeni için gerekli alet ve ekipman bulundurulmaktadır. Mutfak alanlarına görevli olmayan personel girmesine izin verilmemektedir.

Bütün gıdalar kapalı dolaplarda veya üzeri kapalı şekilde saklanmaktadır.

Çapraz bulaşmayı önlemek için, işlem görmemiş gıda maddeleri ile hazırlanmış gıdalar mutfakta birbirlerinden ayrı yerlerde muhafaza edilmektedir. Ayrıca, hiçbir gıda maddesi zeminle temas ettirilmemektedir.

Mutfak ve ilişkili alanların, mutfakta kullanılan her türlü donanım ve ekipmanın, tezgâh ve saklama alanlarının temizlik ve hijyeni düzenli olarak sağlanmaktadır. Elle sık temas eden yüzeyler 1/100'lük çamaşır suyu ile düzenli olarak silinmektedir.

Servis malzemeleri (tabak, çatal, kaşık, bıçak, bardak gibi) bulaşık makinasında yıkanmaktadır.

Mutfak personeli çalışma esnasında iş kıyafeti ve kişisel koruyucu ekipman kullanmakta olup, ellerini düzenli olarak yıkamakta ve antiseptik ile temizlemektedir.

Mutfakta, personelin uyması gereken kurallar ve iyi hijyen uygulamaları ile ilgili görsel/yazılı bilgilendirme yapılmaktadır.

İşletme Araçları

Araçlarda el antiseptiği veya kolonya bulundurulmaktadır.

İşletme araçlarına el antiseptiği ile ellerin temizliği sağlanarak binilmekte ve araç içinde sürekli maske takılmaktadır.

Mümkünse araçların her zaman aynı personel tarafından kullanımı sağlanmaktadır.

Aracın el teması yoğun yüzeyleri (kapı kolları, cam kumandaları, direksiyon, vites, radyo vb) her kullanımdan sonra %70 alkol içeren ürünle dezenfeksiyonu sağlanmaktadır.

İzolasyon Odaları

İkametgah adresi Türkiye sınırları dışında olan misafire, ülkemiz sınırlarına girdikten sonra veya konaklama süreci içerisinde COVID-19 teşhisi konulması ve Sağlık Kuruluşunca hastanede tedavisi gerekmediğinin belirlenmesi halinde, konaklama sözleşmesinde belirtilen süre ve koşullarda tesiste konaklaması sağlanır. COVID-19 teşhisi konulan misafir ile aynı aileden olan veya birlikte aynı odada kalan kişiler dahil, konaklama süresince misafir kalacaklarına ve odalarının dışına çıkamayacaklarına izolasyon odalarında ilişkin imza karşılığı yazılı bilgilendirme ve bildirim yapılır.

Bu kapsamda; COVID-19 teşhisi konulmuş ve Sağlık Kuruluşunca hastanede tedavisi gerekmediği belirlenen misafirlerin veya bu misafirle aynı aileden olan veya aynı odada konaklayan ancak hastalık teşhisi bulunmayan misafirlerin konaklamasına yönelik 2 adet **Misafir İzolasyon Odası** otelimizde bulunmaktadır.

Misafir izolasyon odalarının, diğer misafir odaları ile en az temasta olacak şekilde ayarlanması sağlanmıştır. Misafir izolasyon odalarında konaklayan misafirlerin, konaklama sözleşmelerinde belirtilen süre boyunca, odalarından çıkmaksızın, sözleşme koşullarına uygun olarak yiyecek-içecek sevişi ve oda temizlik hizmeti almaları sağlanmaktadır.

Acil Durum Protokolü

COVID-19 hastalık şüphesi bulunan çalışan veya misafir maske takmak suretiyle daha önceden belirlenen ve enfeksiyonun yayılmasını önleyecek nitelikte olan izolasyon odasına alınarak diğer çalışan ve misafirlerden izolasyonu sağlanmaktadır.

Durum işyerine bağlı bulunan otel hekimine, görevli iş sağlığı ve güvenliği profesyonellerine ve işyeri yetkililerine bildirilir.

Otel hekiminin değerlendirmesine göre veya otel sağlık personelinin bulunmadığı durumlarda, Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi 184 aranarak yetkilinin verdiği talimatlar izlenmektedir.

İlgili yetkili kurum/ kurumlar tarafından belirtilen önlemler yerine getirilmektedir.

Otel bünyesinde, bulaşma önlemleri ve hijyen standartlarının adaptasyonu ve doğrulamalarını gerçekleştirmek üzere yetkilendirilmiş personel gözetiminde, temizlik departmanında daha önceden belirlenmiş bir personel tarafından izolasyon odasının dezenfeksiyon işlemi sağlanmaktadır. Sonrasında personellerin kişisel hijyeni ve dezenfeksiyon işlemi gerçekleştirilmektedir.

“Konuyla ilgili gelişmeler hakkında çalışanlarımızı bilgilendirmek için her gün toplantılar düzenlenmektedir. Willmont Hotel, misafirlerini ve çalışanlarını gelişmelerden haberdar etmek ve onlara uymaları gereken tedbirler hakkında bilgi vermek için sağlık ve seyahat otoriteleri ile temas halindedir.

Misafirlerimizi her zamanki içtenlik, misafirperverlik ve güler yüz ile otelimize bekliyoruz. COVID-19 salgını her ne kadar sürekli olarak değişen ve belirsiz bir durum olsa da sizleri bilgilendirmeye ve Willmont Hotel olarak sizlere özen göstermeye devam edeceğiz.

Geçmişte olduğu gibi gelecekte de otelimize yapacağınız ziyaretlerde sizleri Willmont Hotel misafirperverliği ve titizliğiyle ağırlamaktan büyük bir memnuniyet duyacağız

Covid-19 salgınına karşı alınan sağlık ve güvenlik önlemleri, otelimizi ziyaret eden tüm misafirlerimizin sağlık ve güvenliğini korumak için hazırlanmıştır. Bu güvenlik önlemlerine uymak otelimizi ziyaret eden tüm misafirlerimizin yararınadır. Bu nedenle söz konusu güvenlik önlemlerine uymayan misafirlerimizden otelimizi terk etmesini talep etme hakkımızı saklı tutarız.

Uygulamakta olduğumuz güvenlik önlemleri ile Covid-19 virüsüne yakalanma riskini en aza indirmeyi amaçlıyoruz, fakat bu riskin tamamen kaldırılması mümkün değildir. Bu nedenle otelimizi ziyaret eden misafirlerimiz virüse karşı korunmanın kendi sorumluluğunda olduğunu kabul eder.”

“Sağlıktan Büyük Zenginlik Yoktur.”