

## Koronavírus tájékoztató a szállodai menedzsment számára

2020. január 30-án a WHO nemzetközi vészhelyzetnek minősítette a koronavírus terjedését. A turizmus iparág fokozottan veszélyeztetett, ezért a szállodai vezetők sürgős és szakszerű reakciója szükséges. A szálloda dolgozóiban és a vendégekben egyaránt bizalmat kelt a tájékozott és felkészült vezetőség.

### Mi az a koronavírus?

A COVID-19 nevű betegség az Egészségügyi Világszervezet (WHO) és a kínai szakértők kutatása szerint egy új típusú tüdőgyulladást okozó járványos vírusfertőzés. A tüdőgyulladás általában nagyon súlyos, esetenként halálos kimenetelű betegség, sokan kórházi kezelésre is szorulnak miatta.

A szisztémás gyulladásos válaszreakció és a következményes kórfolyamatok okozzák a legtöbb halálesetet az általános intenzív betegellátás során. A betegség kórokozója és forrása a humán koronavírus víruscsalád hetedik tagja, a SARS-CoV-2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2) koronavírus.

### A koronavírus tünetei

Össességében influenzaszerű tünetek.

- Légzőszervi bántalmak
- Láz
- Orrfolyás
- Fáradtság
- Száraz köhögés
- Légszomj

#### Influenzához hasonló tünetek



Láz



Orrfolyás



Fáradtság



Száraz köhögés

## Teendők beteg vendég azonosítása esetén

1. A betegség azonosítása három módon történhet:

- **A vendég jelzi a rosszullétet**

Ebben az esetben azonnal tereljük a vendéget egy privát helyiségbe és amint lehet végezzünk lázmérést. Amennyiben a lázmérés pozitív intézkedjünk a 2. pontban leírtaknak megfelelően.

- **Munkatársunk a betegségre utaló tüneteket tapasztal a vendégen**

Ebben az esetben egy vezető kolléga vegye fel a kapcsolatot a vendéggel. Amennyiben más vendégekkel közös térben tartózkodik, invitáljuk őt a recepcióhoz vagy egy privát helyiségbe. Jelezzük számára, hogy a betegség tüneteit észleltük és amennyiben hozzájárul, egy lázmérést szeretnénk végezni rajta. A vendég, amennyiben a lázmérést megtagadja a szálloda dönthet arról, hogy fent kívánja-e tartani a szolgáltatást. Amennyiben nem tagadja meg és a a lázmérés pozitív intézkedjünk a 2. pontban leírtaknak megfelelően.

- **Egy vendég egy másik vendégen tapasztalja a betegségre utaló tüneteket**

Ebben az esetben köszönjük meg a vendégnek a tájékoztatást és biztosítsuk róla, hogy azonnal megtesszük a szükséges intézkedéseket és nincs ok az aggodalomra. Kérjük meg, hogy térjen vissza kikapcsolódásához és nyugtassuk meg, hogy tájékoztatjuk amennyiben bármilyen probléma merül fel. Egy vezető kolléga vegye fel a kapcsolatot a vendéggel. Amennyiben más vendégekkel közös térben tartózkodik, invitáljuk őt a recepcióhoz vagy egy privát helyiségbe.

Jelezzük számára, hogy a betegség tüneteit észleltük és amennyiben hozzájárul, egy lázmérést szeretnénk végezni rajta. A vendég, amennyiben a lázmérést megtagadja a szálloda dönthet arról, hogy fent kívánja-e tartani a szolgáltatást. Amennyiben nem tagadja meg és a a lázmérés pozitív intézkedjünk a 2. pontban leírtaknak megfelelően.

2. A betegség azonosítása után teendők

- Különítsük el a vendéget a többi vendégtől és törekedjünk rá, hogy más munkatárssal se érintkezzen. Azonnal értesítsük a hatóságokat! A hatóságok megérkezéséig készítsünk írásos feljegyzést a vendég korábbi érintkezéseiről és azokról a helyszínekről, ahol megfordult.
- Nyugtassuk meg a vendéget és gondoskodjunk az ellátásáról.

## Szükséges menedzsment lépések

### Tájékoztatás

Ilyen időszakban a legfontosabb a precíz, higgadt tájékoztatás. A legtöbb kárt az álhírek, a bizonytalanság és a tudatlanság okozzák, tegyünk érte, hogy mind munkatársaink mind vendégeink profi és megnyugtató kommunikációban részesüljenek.

- Munkavállalók tájékoztatása és felkészítése (lsd. Koronavírus személyzeti tájékoztató).
- Tájékoztató anyag bekészítése a vendégek részére a koronavírussal és a szálloda intézkedéseivel kapcsolatban (lsd. Koronavírus vendégtájékoztató)

### Felkészülés

Alacsony esélye van, hogy beteg vendéggel vagy munkatárssal találkozunk, de jobb felkészültnek lenni, mint meglepődni!

- Készüljünk fel a szükséges teendőkre, ha egy munkatárs vagy egy vendég a betegség tüneteit mutatja. Ha kivitelezhető, akkor biztosítsunk neki elkülönített szállodai szobát. Értesítsük a hatóságokat!
- Készüljünk fel a legrosszabb esetekre, ami lehet a beszerzés teljes ellehetetlenülése, a vendégszám drasztikus csökkenése, vagy a szálloda karanténba zárása.
- Orvosi ügyelet biztosítása (lehetőleg 0-24)

### Munkáltatói policy

Ilyen időszakban nem csak a vendégek, hanem a munkavállalók is aggódhatnak, hiszen havonta akár több ezer különböző emberrel kerülhetnek érintkezésbe. Tegyünk meg mindent, hogy biztonságban érezzék magukat munkavállalóink.

## Teendők:

- Beteg munkatárs nem dolgozhat. Amennyiben megoldható, vezessünk be minden műszak elejére és végére egy egészségügyi ellenőrzést, lázmérést.
- Kesztyű hordásának bevezetése a személyzet körében
- Szélsőséges esetben az óvodák és az iskolák bezárhatnak. Törekedjünk rá, hogy a kisgyermekes munkavállalók részére biztosítani tudjuk az otthonlétet.

## Takarítás - Tisztaság

A vendégek ilyen időszakban különösen érzékenyek a tisztaságra. Minden olyan terület, ahol nem makulátlan a tisztaság a fertőzésveszélyre emlékeztetheti őket. Bár mindig elvárható a hiba nélküli takarítás, most különösen előtérbe kerül.

## Teendők:

- Rendszeres, aktív fertőtlenítés.
- Takarítási folyamatok gyakoriságának növelése, különös tekintettel a vendégek által gyakran használt területekre és eszközökre (pl.: villanykapcsolók, kilincsek, kávéfőző gombok).

### Rendszeres fertőtlenítés a vendégek használt területeken



Gyakoriság  
növelése



Gyakran használt  
felületek tisztítása



Kesztyű  
kötelező!



Fokozott  
óvatosság!

## Beszerezés

A koronavírus pánikhelyzetet eredményezhet, aminek következtében megnőhet a készletigény. Érdemes előre felkészülnünk és a szükséges eszközöket, árukat még időben beszerezniük.

- Érintés nélküli kézfertőtlenítők kihelyezése a közösségi terekbe és a munkaállomásokhoz.
- Ital és szárazáru készletezése (elkülönített helyen), közlekedési vagy beszerzési nehézségek esetére.
- Kézfertőtlenítő kendő/krém/gél bekészítése a szobákba.
- Érintés nélküli digitális hőmérő beszerzése a recepcióra.
- Fertőtlenítő szerek beszerzése

## A személyzet tájékoztatása (lsd. személyzet tájékoztató anyag)

Fontos, hogy bizalmat ébresszünk a munkatársakban is! A személyzet tájékozottsága életeket menthet!

1. Nyugtazzuk a koronavírus kitörését és oszlassunk el minden mítoszt a vírussal, betegségekkel kapcsolatban. Lássuk el kollégáinkat valós és hiteles információkkal!

Fontos, hogy elkerüljük a pánikhelyzetet!

2. Hívjuk fel a figyelmet a higiénia fontosságára és a kézmosás gyakoriságának és minőségének jelentőségére!

3. A vírus időszaka alatt a kézfogás és egyéb érintéses üdvözlések szükségességét szüntessük meg!

4. Tájékoztassuk a dolgozókat a már bevezetett és a folyamatban lévő intézkedésekről!

Számukra is megnyugtató, hogy a menedzsment profin kezeli a szituációt!



A munkavállalók tájékoztatásához használható minta prezentációért vegye fel velünk a kapcsolatot az [everquest.net](https://everquest.net) oldalon!

## Hatóságok elérhetősége

A Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) ingyenesen hívható zöldszámokat hozott létre a koronavírussal kapcsolatos lakossági megkeresések gyors és szakszerű megválaszolása érdekében:



**06-80-277-455** vagy **06-80-277-456.**

Ezen a vonalon tájékoztatni fognak a szükséges teendőkről, de jó ha tudjuk, hogy kötelességünk a megfelelő hatóságot (lehetőleg írásban is) értesíteni.

A fertőző betegség feltételezése esetén értesíteni kell az illetékes hatóságot, mely lehet a kormányhivatal, vagy az ÁNTSZ.

Az ezzel kapcsolatos jogszabály megtalálható a <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400001.emm> címen.

A felkészült menedzsment bizalmat kelt a vendégekben és a munkatársakban is és ráadásul életeket menthet!