



Bruxelles, 13.5.2020.  
C(2020) 3251 final

### **KOMUNIKACIJA KOMISIJE**

**COVID-19: Smjernice EU-a za postupni nastavak pružanja usluga u turizmu i za zdravstvene protokole u ugostiteljskim objektima**

## KOMUNIKACIJA KOMISIJE

### COVID-19: SMJERNICE EU-a ZA POSTUPNI NASTAVAK PRUŽANJA USLUGA U TURIZMU I ZA ZDRAVSTVENE PROTOKOLE U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA

#### I. Uvod

1. Komisija je 15. travnja 2020. u suradnji s predsjednikom Europskog vijeća predstavila Zajednički europski plan<sup>1</sup> za postupno ukidanje mjera ograničavanja uvedenih zbog pandemije bolesti COVID-19. U planu se utvrđuju kriteriji i preporuke za države članice o uvjetima za ukidanje mjera i ponovnu uspostavu slobodnog kretanja. Taj bi se proces trebao odvijati postupno, a mora obuhvaćati mjere održavanja udaljenosti te sprečavanja i kontrole zaraze.
2. Zbog poboljšanja javnozdravstvene situacije države članice razmišljaju o ukidanju „mjera ograničenja u zajednici”. Pripremit će se teren za sigurno ublažavanje preventivnih i zaštitnih mjera, osobito općih ograničenja putovanja.
3. Jednom kad se ukinu ograničenja aktivnosti povezanih s putovanjima, očekuje se da će građani postupno nastaviti s putovanjima u svojoj zemlji i unutar EU-a.
4. Prebrzo ukidanje mjera moglo bi dovesti do ponovnog i naglog izbijanja zaraze. Dok god nema cjepiva, potrebe i koristi putovanja i turizma moraju se odvojiti u odnosu na rizike od ponovnog porasta broja slučajeva zbog čega bi trebalo ponovno uvesti mjere ograničenja kretanja.
5. Prilikom ublažavanja mjera ograničenja kretanja mora se osobito paziti na poštovanje mjera održavanja razmaka među ljudima kako bi se moglo sigurno nastaviti s turističkim aktivnostima, koje po definiciji privlače ljude iz različitih geografskih područja.
6. Zaštita zdravlja građana, pa tako i turističkih djelatnika i turista, i dalje je prioritet.
7. U ovim se smjernicama utvrđuju zajednički cilj i nediskriminirajući okvir za građane, javna tijela, poduzeća i dionike u turističkom sektoru u cilju postupne ponovne uspostave turističkih usluga.
8. Navode se kriteriji i načela za sigurnu i postupnu ponovnu uspostavu turističkih djelatnosti te za zdravstvene protokole u ugostiteljskim objektima.

---

<sup>1</sup> Europska komisija (EK). Zajednički europski plan za ukidanje mjera ograničavanja širenja bolesti COVID-19: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C..2020.126.01.0001.01.HRV&toc=OJ%3AC%3A2020%3A126%3ATOC>

9. Ove se smjernice temelje na savjetima Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC).<sup>2</sup>Nadovezuju se na Zajednički europski plan za ukidanje mjera ograničavanja širenja bolesti COVID-19, s kojim se trebaju zajedno provoditi.<sup>3</sup> Treba ih čitati zajedno sa smjericama Komisije za ograničenja neobveznih putovanja<sup>4</sup>, ostvarivanje slobodnog kretanja radnika<sup>5</sup>, mjere upravljanja granicama<sup>6</sup>, putnike i druge osobe na brodovima<sup>7</sup> te postupno ponovno uspostavljanje usluga prijevoza<sup>8</sup> i Komunikacijom „Postupan i koordiniran pristup ponovnoj uspostavi slobode kretanja i ukidanju kontrola na unutarnjim granicama”<sup>9</sup>. Najzad, Europska agencija za zdravlje i sigurnost na radu (OSHA) objavila je opće mjere za zaštitu zdravlja i sigurnosti u kontekstu povratka na radno mjesto<sup>10</sup>.

## **II. Načela za sigurnu i postupnu uspostavu turističkih djelatnosti**

10. Kad budu odlučivale o mogućem ublažavanju strogih mjera u zajednici<sup>11</sup> kako bi omogućile nastavak turističkih djelatnosti, države članice trebale bi pažljivo razmotriti sljedeće kriterije:

### ***10.i. Broj slučajeva COVID-a 19 osjetno se smanjio***

Glavni preduvjet za ublažavanje mjera ograničenja u zajednici povezanih s COVID-om 19 i za nastavak turističkih djelatnosti epidemiološki je dokaz da se širenje bolesti znatno smanjuje i da je već dulje vrijeme stabilno te da će vjerojatno tako ostati i s porastom dolazaka turista.

### ***10.ii. Zdravstveni sustavi imaju dovoljno kapaciteta***

Zdravstveni sustavi moraju imati dovoljno kapaciteta za lokalno stanovništvo i turiste tako da u slučaju naglog porasta broja slučajeva ne dođe do preopterećenja službi za pružanje primarne zdravstvene skrbi, bolnica i jedinica intenzivne njege. To prvenstveno vrijedi za

<sup>2</sup> Izjava o ograničenju odgovornosti: U ovim se smjericama sagledavaju prevencija i kontrola COVID-a 19 u sektoru turizma i to iz perspektive javnog zdravlja. Među ostalim se navode mjere koje klijenti trebaju imati na umu prije, tijekom i nakon boravka u određenom smještaju i tijekom posjeta restoranima, kafićima ili barovima te mjere za osoblje u turizmu. Smjernice se ne odnose na tematske i zabavne parkove, muzeje, krstarenja i slično. Temelje se na pristupu koji se preporučuje za sektor turizma, pri čemu se uzimaju u obzir značajke turističkih objekata u EU-u/EGP-u.

<sup>3</sup> SL C 126, 17.4.2020.

<sup>4</sup> COM(2020) 115 final, COM(2020) 148 final i C(2020) 2050 final, SL C 102I, 30.3.2020., str. 12.

<sup>5</sup> Komunikacija Komisije – COVID-19 Smjernice o ostvarivanju slobodnog kretanja radnika, 2020/C 102 I/03

<sup>6</sup> C(2020) 1753 final, SL C 86I, 16.3.2020., str. 1.

<sup>7</sup> C(2020) 3100 final, SL C 119I, 14.4.2020., str. 1.

<sup>8</sup> C(2020) 3139.

<sup>9</sup> C(2020) 3250.

<sup>10</sup> COVID-19: POVRATAK NA RADNO MJESTO – prilagođavanje radnih mjesta i zaštita radnika <https://osha.europa.eu/en/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-protecting-workers/view>

<sup>11</sup> Kako je opisao Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti u brzoj procjeni rizika od 23. travnja 2020.: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/rapid-risk-assessment-coronavirus-disease-2019-covid-19-pandemic-ninth-update>

regionalnu razinu, odnosno za turističke regije koje mogu očekivati veći broj posjetitelja, kao što su odmarališta, područja u blizini plaža, znamenitosti itd., a koje nemaju nužno brz pristup zdravstvenoj infrastrukturi. U udaljenim turističkim regijama usluge zdravstvene skrbi mogu biti ograničene, a ako se usto očekuje dolazak većeg broja posjetitelja, mogu zatrebati i dodatni mehanizmi za pružanje pomoći, kao što su letovi u svrhu medicinske evakuacije itd. Na slučajeve COVID-a 19 tad treba primijeniti smjernice za prekograničnu zdravstvenu skrb<sup>12</sup>. Osim toga, države članice čiji se državljani ili rezidenti zaraze tijekom boravka u drugim državama članicama trebaju omogućiti repatrijaciju takvih osoba.

### ***10.iii. Provode se strogi nadzor i praćenje***

Prije ublažavanja mjera i ponovne uspostave turizma države članice moraju uvesti sustave za praćenje i reagiranje na promjene pokazatelja povezanih s kapacitetima zdravstvenih službi.

Na lokalnoj razini potrebno je unaprijediti kapacitete za nadzor i praćenje u skladu sa zakonodavstvom EU-a o zaštiti podataka kako bi se spriječilo da putnici donesu virus u turističke regije, ali i da se on širi s lokalnog stanovništva na turiste.

### ***10.iv. Ima dovoljno kapaciteta za testiranje***

Ključan kriterij iz Zajedničkog europskog plana za ukidanje mjera ograničavanja širenja bolesti COVID-19 je osiguravanje opsežnog testiranja za otkrivanje i praćenje širenja virusa u kombinaciji s mjerama praćenja kontakata i izolacije radi usporavanja prijenosa. Nedostatak kapaciteta za testiranje isprva je onemogućavao masovne preglede stanovništva. Brzo testiranje i dijagnosticiranje važni su za rano otkrivanje zaraze<sup>13</sup>. Bilo bi važno osigurati da i posjetitelji imaju jednak pristup testiranju.

### ***10.v. Uvedeno je praćenje kontakata***

Praćenje kontakata djelotvorna je i bitna javnozdravstvena mjera za kontrolu COVID-a 19. Njezina je svrha brzo identificirati i pratiti kontakte osoba oboljelih od COVID-a 19 radi smanjivanja daljnjeg prijenosa. U okviru takvog praćenja kontakata mora se omogućiti razmjena relevantnih informacija među zemljama u kojima ima međunarodnog turizma te, ako to bude potrebno, osigurati kapaciteti za repatrijaciju državljana. Bliska suradnja i koordinacija među državama članicama u pogledu praćenja kontakata postat će još važnija nakon ponovnog otvaranja granica. Prikupljanje i pohranjivanje osobnih podataka mora biti u skladu s relevantnim zakonodavstvom EU-a, među ostalim s Općom uredbom o zaštiti podataka i Direktivom o e-privatnosti.

Najvažniji elementi praćenja kontakata detaljno su predstavljeni u novim smjernicama Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC)<sup>14</sup>, a aspekt zaštite podataka u

<sup>12</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/guidelines\\_on\\_eu\\_emergency\\_assistance\\_in\\_cross-bordercooperationin\\_healthcare\\_related\\_to\\_the\\_covid-19\\_crisis.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/guidelines_on_eu_emergency_assistance_in_cross-bordercooperationin_healthcare_related_to_the_covid-19_crisis.pdf)

<sup>13</sup> Dosad ni jedan brzi test za otkrivanje virusa SARS-CoV-2 nije validiran ni preporučen za uporabu u dijagnostičke svrhe.

<sup>14</sup> <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>.

Smjernicama za zaštitu podataka u aplikacijama kojima se podupire suzbijanje pandemije bolesti COVID-19<sup>15</sup> i smjernicama Europskog odbora za zaštitu podataka<sup>16</sup>. Komisija i države članice objavit će protokol o načelima interoperabilnosti kako bi se osiguralo prekogranično funkcioniranje aplikacija za praćenje kontakata koje se koriste na dobrovoljnoj osnovi, kao i njihova pouzdanost dok se korisnici nalaze na prostoru Europe.

#### ***10.vi. Uspostavljeni su mehanizmi za koordinaciju i komunikaciju***

Nužno je uspostaviti mehanizme za koordinaciju i komunikaciju između tijela i gospodarskih subjekata u turističkom sektoru, ali i između lokalnih i nacionalnih/regionalnih uprava u državama članicama. Osim toga, u slučaju dopuštanja prekograničnog turizma neophodni su prekogranična koordinacija, razmjena informacija i komunikacija uspostavljenim kanalima. Države članice trebale bi prije najave mjera povezanih s ponovnom uspostavom prekograničnog turističkog prometa o njima pravovremeno obavijestiti jedna drugu i Komisiju te uvažiti njihova mišljenja. Uz mehanizme navedene u popratnoj Komunikaciji o ponovnoj uspostavi slobodnog kretanja i ukidanju kontrola na unutarnjim granicama, treba se obratiti i Odboru za zdravstvenu sigurnost i Savjetodavnom odboru za turizam u skladu s njihovim ovlastima te upotrijebiti druge postojeće kanale za koordinaciju prometa i putovanja.

Važno je da se putnike i turiste digitalnim i drugim sredstvima obavijesti o riziku jer ih se na taj način informira o lokalnoj situaciji, mjerama kojih se trebaju pridržavati u slučaju sumnje na COVID-19, pristupu zdravstvenoj skrbi itd.

11. Postupno ukidanje mjera protiv širenja zaraze treba se temeljiti na znanosti, posebice onoj u području javnog zdravlja, te se provoditi u sklopu koordiniranog okvira koji uspostavi svaka država članica. Taj koordinirani okvir temelj je za ponovno pokretanje turističkih djelatnosti i usluga. S obzirom na skorašnju sezonu ljetnih godišnjih odmora neophodno je turističkim poduzećima i odredištima pružiti pouzdane savjete o javnom zdravlju.
12. Potrebno je izraditi procjenu lokalne epidemiološke situacije za potrebe evaluacije općeg rizika od ponovnog pokretanja turističkih djelatnosti kako bi se izbjeglo širenje virusa s turista na lokalno stanovništvo i obratno.
13. Prema potrebi se trebaju donijeti planovi pripravnosti s jasnim kriterijima za ponovno uvođenje mjera ograničenja.
14. Preporuke iz Zajedničkog europskog plana za ukidanje mjera ograničavanja širenja bolesti COVID-19 obuhvaćaju načela koja su od posebne važnosti za sektor turizma i kojih se treba pridržavati nakon ponovne uspostave turizma.

---

<sup>15</sup> C(2020) 2523 final 16.4.2020.

<sup>16</sup> [https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042020-use-location-data-and-contact-tracing\\_en](https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042020-use-location-data-and-contact-tracing_en)

15. Ukidanje mjera treba biti postupno. Općenitije mjere treba zamijeniti ciljanima te omogućiti postupnu normalizaciju društava i turističkih djelatnosti, pod uvjetom da se primjenjuju proporcionalne i djelotvorne mjere za zaštitu zdravlja turista i radnika.
16. Povratak na radno mjesto treba organizirati u skladu sa Smjernicama EU-a za siguran povratak na radno mjesto<sup>17</sup>, a prednost dati manje ugroženim skupinama i sektorima koji mogu pospješiti gospodarsku aktivnost, poštujući pritom pravila o sigurnosti i zdravlju na radu uvedena zbog pandemije.
17. Mjere kojima se ograničavaju usluge u turizmu trebale bi, kao i mjere za zdravstvenu zaštitu i prevenciju, opsegom i trajanjem biti ograničene na ono što je potrebno za zaštitu javnog zdravlja. Osim što bi sve mjere trebale biti objektivne i proporcionalne, trebale bi također biti obrazložene, relevantne, specifične za ugostiteljsku uslugu, nediskriminirajuće i djelotvorne u održavanju jednakih uvjeta tržišnog natjecanja na jedinstvenom tržištu.
18. ECDC u suradnji s državama članicama i Zajedničkim istraživačkim centrom izrađuje kartu<sup>18</sup> prijenosa bolesti COVID-19 na podnacionalnoj razini, koju će i kontinuirano održavati. Države članice poziva se da dostave podatke kako bi ta karta bila potpuna i ažurna. Ona će doprinijeti svim aspektima strategija za ukidanje mjera (otvaranje/zatvaranje određenih gospodarskih sektora; evaluacija različitih strategija testiranja; evaluacija djelotvornosti mjera osobne zaštite itd.). Države članice također se poziva da dostave ažurne podatke o raspoloživim bolničkim kapacitetima i kapacitetima za testiranje, nadzor i praćenje kontakata te da objave kriterije za ukidanje i uvođenje ograničenja. Karta prijenosa i povezane mjere transparentan su alat za pružanje informacija na razini EU-a kojim se mogu služiti nadležna tijela, prijevoznici i dionici u turizmu, ali i građani kako bi donijeli odgovorne odluke o planovima za godišnji odmor.

### **III: Smjernice EU-a za zdravstvene protokole u ugostiteljskim objektima**

19. U ovom dijelu smjernica predlažu se načela kojima bi se države članice trebale voditi pri izradi i provedbi mjera za sprečavanje i kontrolu zaraze te protokoli za pružatelje ugostiteljskih usluga, kao što su hoteli i drugi ugostiteljski objekti, radi sigurnijeg smještaja turista te zdravlja gostiju i radnika.
20. Smjernice za zdravstvene protokole nisu obvezujuće. Njihova je svrha osigurati dosljednu izradu i provedbu mjera za sprečavanje i kontrolu zaraze primjenom koordiniranog pristupa u svim regijama i državama članicama.
21. Uz sljedeće preporuke i operativne aspekte povezane s upravljanjem rizikom od COVID-a 19 koje su izdala relevantna zdravstvena tijela, prije svega Svjetska

---

<sup>17</sup> Koronavirus: Smjernice EU-a za siguran povratak na radno mjesto  
[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/ip\\_20\\_729](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/ip_20_729)

<sup>18</sup> <https://covid-statistics.jrc.ec.europa.eu/>

zdravstvena organizacija (WHO)<sup>19</sup> i Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC) (Prilog 1.), države članice poziva se da uzmu ove smjernice u obzir pri razradi protokola u skladu s konkretnom nacionalnom/regionalnom/lokalnom situacijom.

22. Javnozdravstvene mjere u turističkom sektoru moraju biti u skladu s općim mjerama koje provode nadležna tijela te se temeljiti na smjernicama za povratak na radno mjesto<sup>20</sup>. Osim toga, takve mjere moraju biti u skladu s pravom EU-a o zaštiti podataka<sup>21</sup>.
23. Države članice poziva se da s dionicima blisko surađuju na razradi mjera i protokola za sprečavanje i kontrolu zaraze i pobrinu se da ti protokoli budu prilagođeni i razmjerni opsegu i vrsti usluge koja pružaju ugostiteljski objekti. Države članice trebaju razmisliti o pružanju potpore u njihovoj provedbi.
24. Posebnu pozornost treba obratiti na mjere i protokole za sprečavanje i kontrolu zaraze u objektima za pružanje kratkotrajnog smještaja i drugih oblika smještaja u okviru ekonomije suradnje. Ove smjernice i načela u potpunosti se primjenjuju i na takve vrste ugostiteljskih usluga pa njihove prilagodbe i zamjenska rješenja ne smiju ni na koji način ugroziti zdravlje posjetitelja ni povećati rizik od prijenosa virusa.
25. Mjere za zaštitu gostiju i radnika u ugostiteljskim objektima trebalo bi redovito ponovno evaluirati i prilagođavati, uzimajući u obzir sva relevantna stručna znanja i razmatranja, kako bi uvijek bile razmjerne trenutačnoj razini potreba javnog zdravlja.
26. Kako nova i učinkovitija rješenja budu postajala dostupna, njihovoj bi primjeni trebalo dati prednost tako da se obustavi primjena manje učinkovitih ili opterećujućih mjera. Trebalo bi poštovati načelo troškovne učinkovitosti. To znači da ako postoji nekoliko opcija za postizanje jednakih učinaka u zaštiti zdravlja gostiju i radnika, prednost treba dati najjeftinijoj, pogotovo kad je riječ o malim i srednjim poduzećima (MSP-ovi).
27. Kako bi se spriječilo prenošenje COVID-a 19 i osiguralo javno zdravlje, pri razradi mjera za sprečavanje i kontrolu zaraze te protokolâ za ugostiteljske objekte (dalje u tekstu „objekti”) uzet će se u obzir vodeća načela navedena u nastavku.

#### **a) Epidemiološka situacija**

Za nastavak bilo koje turističke djelatnosti potrebno je da broj slučajeva COVID-a 19 bude vrlo nizak i da se razmotre svi ostali kriteriji navedeni u odjeljku II. Smjernice EU-a o načelima za sigurnu i postupnu ponovnu uspostavu turističkih djelatnosti.

---

<sup>19</sup> <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications/2020/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance,-31-march-2020>

<sup>20</sup> Koronavirus: Smjernice EU-a za siguran povratak na radno mjesto  
[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/ip\\_20\\_729](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/ip_20_729)  
Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu. COVID-19: smjernice za radno mjesto [Internet]. [ažurirano 20. travnja 2020.; citirano 4. svibnja 2020.]. Dostupno na: [https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:\\_guidance\\_for\\_the\\_workplace#See](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See)

<sup>21</sup> Vidjeti i izjavu Europskog odbora za zaštitu podataka (EDPB), [https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb\\_statement\\_2020\\_processingpersonaldataandcovid-19\\_en.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_statement_2020_processingpersonaldataandcovid-19_en.pdf)

**b) Zdravlje i sigurnost gostiju i radnika glavni su prioritet**

Da bi se ugostiteljske usluge mogle ponovno početi pružati, gosti ugostiteljskih objekata i radnici koji pružaju usluge moraju maksimalno poštovati mjere za sprečavanje zaraze i širenja virusa. Goste i radnike treba jasno obavijestiti o mjerama, među ostalim vidljivim i djelotvornim digitalnim sredstvima.

**c) Lokalne mjere**

Lokalna i/ili nacionalna tijela nadležna za javno zdravlje i pružatelji ugostiteljskih usluga trebaju se neprestano međusobno koordinirati kako bi se na određenom zemljopisnom području osiguralo informiranje o najnovijim pravilima i propisima te njihova primjena i praćenje provedbe.

**d) Akcijski plan u slučaju zaraze**

Objekti bi trebali imati plan pripravnosti u kojem se navode mjere koje treba poduzeti u slučaju zaraze u objektu i koji obuhvaća razdoblja od odluke o ponovnom otvaranju do 14 dana nakon što gosti napuste objekt. Cjelokupnom osoblju treba predstaviti konkretan akcijski plan u kojem se detaljno navode njihove uloge i odgovornosti i koji im u svakom trenutku treba biti dostupan.

**e) Obuka**

Svi zaposlenici turističkih objekata trebali bi biti upoznati sa simptomima COVID-a 19 i informirani o osnovnim mjerama za sprečavanje i kontrolu zaraze. Osoblje bi trebalo obučiti o mjerama za sprečavanje i kontrolu zaraze i o tome što treba poduzeti ako gosti ili oni sami imaju simptome koji odgovaraju COVID-u 19.

**f) Upravljanje osobljem**

Trebalo bi razmotriti mjere za smanjenje broja zaposlenika u objektu, primjerice rad od kuće za sve zaposlenike koji svoje zadaće mogu obavljati na daljinu.

Trebalo bi razmotriti i mjere kojima se smanjuju broj i trajanje fizičkih kontakata među ljudima u objektu, uključujući rad u smjenama, različita vremena obroka te uporabu telefona i elektroničkih sredstava komunikacije.

**g) Informacije za goste**

Gostima bi prije dolaska i u samom ugostiteljskom objektu digitalnim i drugim sredstvima trebalo na pristupačan način priopćiti sve potrebne informacije o aktualnim smjernicama lokalnih tijela nadležnih za javno zdravlje, kao i o uvedenim posebnim mjerama koje utječu na dolazak, boravak i odlazak gostiju.

Prije ulaska u objekt gosti trebaju posebnim znakovima (infografike i prilagođene infografike za goste s oštećenjem vida) biti obaviješteni o simptomima COVID-a 19 i o tome što trebaju učiniti ako tijekom boravka ili 14 dana nakon odlaska počnu pokazivati te simptome. Objekti bi mogli i dijeliti brošure s tim informacijama.

Trebali bi pribaviti kontaktne podatke gostiju za slučaj da budu potrebni za praćenje kontakata. Mjere praćenja kontakata trebale bi biti strogo ograničene na suzbijanje



pandemije bolesti COVID-19 i uspostavljene u skladu sa zajedničkim EU-ovim paketom instrumenata mreže e-zdravstva za mobilne aplikacije radi praćenja kontakata u EU-ovoj borbi protiv bolesti COVID-19<sup>22</sup> i smjernicama Komisije za aplikacije<sup>23</sup>, čime se osigurava najviša razina privatnosti i zaštite podataka.

#### **h) Održavanje razmaka i higijena**

Objekt bi trebao provoditi ciljane mjere kako bi se osiguralo održavanje razmaka u zajedničkim prostorima u kojima će gosti vjerojatno dulje boraviti (više od 15 minuta), primjerice odrediti najveći dopušteni broj gostiju u svakom zajedničkom prostoru (npr. restoranima, kafićima, barovima, predvorjima). Trebalo bi razmotriti dodjelu termina ili omogućavanje (digitalne) rezervacije termina za obroke ili odlaske na bazen ili u teretanu.

Ako održavanje razmaka nije u potpunosti izvedivo, mogu se razmotriti alternativne mjere za zaštitu gostiju i radnika, primjerice postavljanje staklenih ili plastičnih pregrada na blagajnama, nošenje maski itd.

Razmak od 1,5 do 2 metra načelno bi se trebao održavati u zajedničkim prostorima cijelog objekta, osim za osobe koje putuju zajedno ili borave u istoj sobi, uz primjenu drugih mjera (npr. nošenje maske) ako to nije moguće.

Za prostore na otvorenom (plaže, bazene, kafiće, barove, restorane itd.) i objekte za posluživanje hrane i pića na otvorenom potrebna su posebna rješenja kako bi se omogućilo održavanje razmaka i primjena posebnih higijenskih mjera. U zatvorenim prostorima kao što su toplice i bazeni također bi se trebale poštovati stroge higijenske mjere. Svaki objekt trebao bi pažljivo razmotriti trebaju li određeni prostori (npr. za skrb o djeci) ostati zatvoreni. Veća događanja, primjerice koncerte, trebalo bi odgoditi.

Za usluge prijevoza koje pruža objekt, primjerice posebni prijevoz autobusom, trebaju se primjenjivati posebne mjere u skladu sa smjernicama za postupno ponovno uspostavljanje usluga prijevoza i povezanosti<sup>24</sup>.

#### **i) Mjere za sprečavanje i kontrolu zaraze**

Osim održavanja razmaka, potrebno je razmotriti i posebne osobne zaštitne mjere te postupke za čišćenje i dezinfekciju, o kojima treba obavijestiti osoblje i goste te ih provoditi.

Te mjere uključuju:

- i. pravila ponašanja pri kihanju ili kašljanju*: gosti i zaposlenici trebaju biti obaviješteni i pridržavati se strogih pravila ponašanja pri kihanju ili kašljanju (kihanje ili kašljanje u papirnatu maramicu ili pregib lakta). Objekti trebaju osigurati dostupnost papirnatih maramica i kanti za njihovo odlaganje;

<sup>22</sup> [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/covid-19\\_apps\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/covid-19_apps_en.pdf).

<sup>23</sup> Komunikacija Komisije: Smjernice za zaštitu podataka u aplikacijama kojima se podupire suzbijanje pandemije bolesti COVID-19, SL C 124I, 17.4.2020., str. 1.

<sup>24</sup> C(2020) 3139.

*ii. higijena ruku:* higijena ruku nužna je kontrolna mjera o kojoj goste i radnike treba obavijestiti putem infografika u glavnim prostorima/objektima (npr. na ulazu, u sanitarnim čvorovima, kod blagajne itd.). Objekti bi trebali osigurati jednostavan pristup prostorima za pranje ruku opskrbljenima sapunom, jednokratnim papirnatim ručnicima ili automatskim sušilima za ruke te alkoholnim otopinama za dezinfekciju ruku;

*iii. korištenje maski za lice:* nošenje maski za lice trebalo bi se smatrati samo dopunskom mjerom za zaposlenike i goste, a ne zamjenom glavnih preventivnih mjera. Pravilna upotreba maski za lice važna je i o njoj bi trebalo obavijestiti goste i osoblje;

*iv. ventilacija:* preporučuje se veći broj izmjena zraka po satu i što veći dovod vanjskog zraka, bilo prozračivanjem ili mehaničkom ventilacijom, ovisno o objektu. Preporučuje se barem sat vremena pojačane ventilacije prostorija nakon odlaska gostiju,

*v. čišćenje i dezinfekcija:* od ključne je važnosti što češće čišćenje površina koje se često dodiruju (najmanje jednom dnevno, a po mogućnosti i češće). Takve su površine primjerice kvake, stolice i nasloni za ruke, stolovi, prekidači za svjetlo, rukohvati, slavine, tipke u dizalima, šankovi itd. Osoblje bi trebalo biti informirano o postupku čišćenja nakon odlaska gostiju te o upotrebi pribora za čišćenje, gospodarenju otpadom, pranju rublja i osobnoj higijeni nakon čišćenja te postupati u skladu s tim.

#### **j) Mogućnost zaraze među gostima ili osobljem**

Ako se posumnja na slučaj COVID-a 19 među gostima ili zaposlenicima na radnom mjestu, akcijski plan iz točke d) primjenjuje se u skladu s odgovarajućim smjernicama Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC) (Prilog 1.) i nacionalnih i lokalnih zdravstvenih tijela u pogledu:

- i. mjera izolacije i držanja razmaka koje se primjenjuju na osobu koja bi mogla biti zaražena;
- ii. postupka na temelju nacionalnih propisa za obavješćivanje zdravstvenih službi radi dobivanja liječničkog savjeta, testiranja ili mogućeg premještanja u zdravstvenu ustanovu;
- iii. postupka na temelju nacionalnih propisa za obavješćivanje lokalnih tijela nadležnih za javno zdravlje i eventualno praćenje kontakata;
- iv. potrebnih postupaka čišćenja i dezinfekcije;
- v. potrebne suradnje i informacija o drugim gostima ili zaposlenicima koji su možda bili u kontaktu sa zaraženom osobom unutar objekta dva dana prije i 14 dana nakon pojave simptoma.

28. Navedena vodeća načela uzimaju se u obzir uz opće preporuke Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti, navedene u Prilogu 1.

#### **IV. Zaključak**

29. Države članice potiču se da ove smjernice podijele s nadležnim tijelima na regionalnoj/lokalnoj razini.
30. Dionike u turizmu, primjerice strukovna udruženja i internetske turističke platforme, također se potiče se da dijele ove smjernice i informiraju druge o njima.
31. Države članice pozivaju se na stalnu suradnju s ECDC-om kako bi se osiguralo da karta prijenosa iz točke 18. služi kao transparentan alat za pružanje informacija na razini EU-a kojim će se koristiti nadležna tijela, prijevoznici i dionici u turizmu.
32. Države članice potiču se da sektoru ugostiteljstva i, u širem smislu, objektima koji pružaju usluge u turizmu pruže potporu u provedbi ovih smjernica i relevantnih mjera i protokola za sprečavanje i kontrolu zaraze te u praćenju pridržavanja tih mjera i protokola. U tu svrhu države članice mogu koristiti dostupna nacionalna sredstva i sredstva EU-a.
33. Na temelju ovih smjernica Komisija će nastaviti koordinaciju s državama članicama kako bi se primjenjivao usklađeni pristup mjerama i protokolima za sprečavanje i kontrolu zaraze u ugostiteljskim i turističkim objektima u EU-u.
34. Ove bi smjernice državama članicama i dionicima u turizmu trebale olakšati oblikovanje konkretnijih mjera i protokola za sprečavanje i kontrolu zaraze te praćenje svoje usklađenosti sa smjernicama, čime bi se poboljšali uvjeti za povećanje povjerenja potrošača u poduzeća.
35. Komisija će uspostaviti posebne internetske stranice s interaktivnom kartom koja će sadržavati informacije iz država članica te turističkog i putničkog sektora, uključujući informacije o nacionalnim ili sektorskim protokolima i sustavima za osiguravanje usklađenosti.
36. Kako bi pružila potporu državama članicama, Komisija će olakšati razmjenu najboljih praksi, među ostalim preko Savjetodavnog odbora za turizam.
37. Kako bi se olakšala provedba ovih smjernica, Komisija će i dalje surađivati s javnim tijelima država članica, dionicima u turizmu i međunarodnim organizacijama.

## Prilog 1.

### Opće preporuke Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti za turistički sektor, posebice za ugostiteljske objekte

#### Lokalne mjere

Javnozdravstvene mjere u turističkom sektoru moraju biti u skladu s općim mjerama koje provode lokalna i nacionalna tijela te se temeljiti na smjernicama za radno mjesto<sup>25</sup>. Takve mjere koje su na snazi u turističkom sektoru moraju biti barem jednako stroge kao i preporuke za širu javnost.

Treba bi se održavati stalni dijalog između lokalnih i/ili nacionalnih tijela nadležnih za javno zdravlje i smještajnih objekata kako bi se osigurala razmjena i primjena najnovijih pravila i propisa na određenom zemljopisnom području, uključujući:

- posebna pravila u skladu s kojima gosti, pa tako i gosti iz drugih zemalja, mogu dobiti liječnički savjet i liječenje, uključujući pristup ambulatnoj i bolničkoj skrbi, ako imaju simptome povezane s COVID-om 19,
- obvezu da vlasnici smještajnih objekata prikupljaju detaljne podatke za kontakt, koji će se upotrebljavati u istragama povezanim s javnim zdravljem ako se u smještajnom objektu pojavi slučaj zaraze.

#### Obavješćivanje i obuka o riziku

- **Akcijski plan**

Objekti bi trebali imati plan pripravnosti s mjerama koje treba poduzeti u sljedećim razdobljima:

- od donošenja odluke o ponovnom otvaranju do dolaska gostiju. Ta će faza uključivati informiranje i obuku osoblja, provedbu potrebnih mjera za sprečavanje zaraze u objektu i informacije za goste prije njihova dolaska,
- tijekom boravka gostiju u objektu, od rezervacije i registracije prilikom dolaska do odjave iz smještaja,
- do 14 dana nakon što gosti odu iz objekta.

Cjelokupnom osoblju treba predstaviti konkretan akcijski plan u kojem se detaljno navode njihove uloge i odgovornosti i koji im u svakom trenutku treba biti dostupan.

- **Obuka i upravljanje osobljem**

- Obuka:

---

<sup>25</sup> Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu. COVID-19: smjernice za radno mjesto [Internet]. [ažurirano 20. travnja 2020.; citirano 4. svibnja 2020.]. Dostupno na: [https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:\\_guidance\\_for\\_the\\_workplace#See](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See)

- Svi zaposlenici turističkih objekata trebali bi biti upoznati sa simptomima COVID-a 19 (vrućica, kašalj, grlobolja itd.) i informirani o osnovnim mjerama za sprečavanje i kontrolu zaraze.
  - Zaposlenici za koje je potvrđeno da oni sami ili osobe u njihovu kućanstvu imaju COVID-19 ne bi trebali dolaziti na radno mjesto tijekom razdoblja zaraznosti koje odrede lokalna zdravstvena tijela, u blažim slučajevima obično 8 dana od pojave simptoma.
  - Zaposlenici koji imaju simptome koji odgovaraju COVID-u 19 ne bi trebali dolaziti na radno mjesto, nego ostanu u samoizolaciji, postupati u skladu s lokalnim javnozdravstvenim smjernicama i potražiti medicinsku pomoć ako im se simptomi pogoršaju.
  - Trebalo bi razmotriti posebnu obuku osoblja o mjerama za sprečavanje i kontrolu zaraze i tome što treba poduzeti ako gosti imaju simptome koji odgovaraju COVID-u 19.
- Upravljanje:
    - Starijim zaposlenicima i zaposlenicima koji već imaju kronična medicinska stanja (primjerice bolesti srca ili pluća, imunodeficijenciju ili su se nedavno liječili od raka) zbog kojih su u većoj opasnosti od zaraze COVID-om 19 trebalo bi, ako je to moguće, dodijeliti zaduženja na kojima su manje u kontaktu s gostima.
    - Trebalo bi razmotriti mjere za smanjenje broja zaposlenika u objektu, primjerice rad od kuće za sve zaposlenike koji svoje zadatke mogu obavljati na daljinu.
    - Trebalo bi razmotriti i mjere kojima se smanjuju broj i trajanje fizičkih kontakata među ljudima u objektu, uključujući rad u smjenama, različita vremena obroka te uporabu telefona i elektroničkih sredstava komunikacije.
- **Informacije za goste**
    - Prije dolaska u smještajni objekt gostima bi trebalo poslati informacije o aktualnim smjernicama lokalnih tijela nadležnih za javno zdravlje i posebnim mjerama koje se provode u smještajnom objektu. Goste bi trebalo obavijestiti da bi trebali odgoditi boravak ako imaju simptome koji odgovaraju COVID-u 19 ili ako su u razdoblju od 14 dana prije planiranog boravka bili u kontaktu s osobom koja ima COVID-19 ili simptome koji upućuju na COVID-19.
    - Posebnim znakovima (infografike) ili drugim pristupačnim oblicima informiranja, uključujući prilagođene verzije za goste s oštećenjem vida, postavljenima prije ulaza u smještajni objekt goste bi trebalo obavijestiti o znakovima i simptomima COVID-a 19 i dati im upute o tome što učiniti u slučaju pojave simptoma. Smještajni objekti mogli bi i dijeliti brošure s tim informacijama.
    - Od gostiju se izričito traži da odmah obavijeste smještajni objekt ako u roku od 14 dana od odlaska počnu pokazivati simptome povezane s COVID-om 19 ili dobiju pozitivan rezultat testa na COVID-19.

- Potrebno je pribaviti kontaktne podatke gostiju za slučaj da budu potrebni za praćenje kontakata.

### Održavanje razmaka

- Virus SARS-CoV-2 uglavnom se prenosi respiratornim kapljicama, izravnim kontaktom sa zaraženim osobama i neizravnim kontaktom s kontaminiranim površinama ili predmetima u neposrednom okruženju. Veće respiratorne kapljice mogu doseći udaljenost od jednog metra ako osoba diše, 1,5 m ako govori i 2 m ako kašlje<sup>26</sup>.
- Objekt bi trebao u skladu s najnovijim smjernicama osigurati održavanje razmaka u zajedničkim prostorima u kojima će gosti vjerojatno dulje boraviti (npr. više od 15 minuta).
- Od gostiju koji putuju zajedno i borave zajedno u sobi ne treba tražiti da održavaju razmak.
- Ako se ne može osigurati održavanje razmaka, treba razmotriti posebne mjere za sprečavanje širenja kapljica, primjerice postavljanjem staklenih ili plastičnih pregrada na recepciji.
- Kako bi se omogućilo održavanje razmaka, turistički objekti, uključujući hotele i restorane, trebali bi odrediti najveći dopušteni broj gostiju u svakom objektu i prostoru.
- Zabavne priredbe treba odgoditi ili otkazati, osim ako se može osigurati održavanje razmaka.
- Potrebno je razmotriti posebna pravila za prijevozna sredstva kako bi se osiguralo održavanje razmaka.

### Mjere za sprečavanje i kontrolu zaraze

Poduzeća u turističkom sektoru općenito nude proizvode i usluge koji su povod duljih okupljanja ljudi u zatvorenim (hoteli, restorani, kavane) i otvorenim prostorima (kampovi, plaže, bazeni), što povećava mogućnost prenošenja virusa. Održavanje razmaka i posebne mjere za sprečavanje i kontrolu zaraze (osobne zaštitne mjere i protokoli za čišćenje i dezinfekciju) potrebno je razmotriti i provesti u svim prostorima u kojima se mogu očekivati okupljanja<sup>27</sup>. Među mjerama za sprečavanje i kontrolu zaraze su sljedeće:

<sup>26</sup> Bourouiba L. *Turbulent Gas Clouds and Respiratory Pathogen Emissions: Potential Implications for Reducing Transmission of COVID-19*. Jama. 26. ožujka 2020.

<sup>27</sup> Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti. *Infection prevention and control in the household management of people with suspected or confirmed coronavirus disease (COVID-19)* (Sprečavanje i kontrola zaraze u kućanstvu osoba za koje se sumnja da imaju koronavirusnu bolest (COVID-19) ili je potvrđeno da je imaju) [internet]. 31. ožujka 2020. [4. svibnja 2020.]. Dostupno na: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Home-care-of-COVID-19-patients-2020-03-31.pdf>.

- **Pravila ponašanja pri kihanju ili kašljanju**

- Potrebno se strogo pridržavati pravila ponašanja pri kihanju ili kašljanju: nosa i usta trebaju biti prekriveni papirnatom maramicom. Pri ruci treba imati čistih papirnatih maramica spremnih za upotrebu.
- Papirnatu maramicu odmah nakon upotrebe treba baciti, i to najbolje u kantu s poklopcem, a ruke odmah temeljito oprati ili dezinficirati.
- Ako papirnatu maramicu nisu pri ruci, preporučuje se kašljati ili kihati u pregrb lakta.

- **Higijena ruku**

- Higijena ruku bitna je kontrolna mjera za smanjenje širenja bolesti COVID-19.
- Trebalo bi se moći lako pristupiti objektima za pranje ruku opskrbljenima sapunom, jednokratnim papirnatim ručnicima ili sušilima za ruke te alkoholnim otopinama za dezinfekciju ruku (s najmanje 70 % alkohola).
- Na različitim mjestima u svakom turističkom objektu (npr. na ulazu, u sanitarnim čvorovima, na blagajni) trebale bi biti postavljene infografike koje upozoravaju na važnost higijene ruku i objašnjavaju kako ih pravilno prati i dezinficirati.
- Higijenu ruku trebalo bi često obavljati.

- **Korištenje maski za lice**

- Medicinske ili improvizirane nemedicinske maske za lice za osoblje i goste u turističkim objektima mogu se smatrati sredstvom kontrole izvora (za sprečavanje širenja kapljica zaraženih osoba bez obzira na to imaju li simptome)<sup>28</sup>.
- Korištenje maski za lice trebalo bi se smatrati samo dopunskom mjerom, a ne zamjenom glavnih preventivnih mjera.
- Masku za lice važno je pravilno nositi: trebala bi potpuno prekrivati lice od korijena nosa do brade.
- Trebale bi biti dostupne informacije o pravilnom korištenju maski za lice, u kojima se naglašava važnost pranja ruku sapunom i vodom ili dezinficiranja alkoholnim otopinama prije stavljanja i nakon skidanja maske za lice.

---

<sup>28</sup> Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti. *Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks* (Smanjenje prijenosa COVID-a 19 s potencijalno asimptomatskih ili predsptomatskih osoba korištenjem maski za lice) [internet]. 8. travnja 2020. [4. svibnja 2020.]. Dostupno na: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>.

- U zajednici su prihvatljive i medicinske i nemedicinske maske za lice, ali treba voditi računa o tome da medicinske maske prije svega budu dostupne u zdravstvenim okruženjima.
- Korištenje filtarskih polumaski (FFP) ne preporučuje se u zajednici jer moraju prije svega biti na raspolaganju u zdravstvenim okruženjima.

- **Ventilacija**

- Loša ventilacija unutarnjih prostora povezuje se s povećanim prijenosom respiratornih infekcija<sup>29</sup>. Smatra se da se COVID-19 primarno prenosi respiratornim kapljicama. Uloga aerosola (koji mogu dulje ostati u zraku) u prijenosu COVID-a 19 nije razjašnjena pa ni relativna uloga ventilacije u sprečavanju prijenosa COVID-a 19 nije dobro definirana. Međutim, brojni slučajevi prijenosa COVID-a 19 mogli su se povezati s boravkom u zatvorenim prostorima<sup>30</sup>. Učestalijom izmjenom zraka po satu i dovodom što više zraka izvana vjerojatno će se smanjiti mogući rizik od prijenosa aerosola, a to se može postići prozračivanjem ili mehaničkom ventilacijom, ovisno o objektu<sup>31</sup>.
- Kad se koriste mehanički ventilacijski sustavi, najvažnije je održavanje umjetnog ventilacijskog sustava, posebno čišćenje i promjena filtara, u skladu s uputama proizvođača.

<sup>29</sup> Knibbs, L. D., Morawska, L., Bell, S. C., Grzybowski, P. *Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital* (Ventilacija prostorija i rizik od prijenosa infekcija zrakom u tri zdravstvena okruženja unutar velike sveučilišne bolnice). *Am J Infect Control*. Prosinac 2011.; 39(10):866-72.

<sup>30</sup> Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti. *Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks* (Smanjenje prijenosa COVID-a 19 s potencijalno asimptomatskih ili predsuptomatskih osoba korištenjem maski za lice) [internet]. 8. travnja 2020. [4. svibnja 2020.]. Dostupno na: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>.

Knibbs, L. D., Morawska, L., Bell, S. C., Grzybowski, P. *Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital* (Ventilacija prostorija i rizik od prijenosa infekcija zrakom u tri zdravstvena okruženja unutar velike sveučilišne bolnice). *Am J Infect Control*. Prosinac 2011.; 39(10):866-72.

Lu J, Gu J, Li K, Xu C, Su W, Lai Z i dr. *COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant* (Izbijanje bolesti COVID-19 povezano s klimatizacijom u restoranu), Guangzhou, Kina, 2020. *Emerg Infect Dis*. 2. travnja 2020.; 26(7).

<sup>31</sup> Svjetska zdravstvena organizacija (WHO). *Natural Ventilation for Infection Control in Health-Care Settings* (Prirodno prozračivanje radi kontrole infekcija u zdravstvenim okruženjima) [internet]. 2009. [ažurirano 4. svibnja 2020.]. Dostupno na: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857_eng.pdf?sequence=1).

Savez europskih udruženja u području grijanja, ventilacije i klimatizacije. *How to operate and use building services in order to prevent the spread of the coronavirus disease (COVID-19) virus (SARS-CoV-2) in workplaces* (Kako izvoditi i koristiti građevinske usluge da bi se na radnim mjestima spriječilo širenje virusa SARS-CoV-2, uzročnika koronavirusne bolesti (COVID-19) [internet]. [ažurirano 17. ožujka 2020.; citirano 4. svibnja 2020.]. Dostupno na: [https://www.rehva.eu/fileadmin/user\\_upload/REHVA\\_covid\\_guidance\\_document\\_2020-03-17\\_final.pdf](https://www.rehva.eu/fileadmin/user_upload/REHVA_covid_guidance_document_2020-03-17_final.pdf)



- **Čišćenje i dezinfekcija**

- U kontekstu pandemije bolesti COVID-19 važno je pravilno čišćenje i dezinfekcija<sup>32</sup>.
- Površine koje se često dodiruju treba čistiti što češće (najmanje jednom dnevno, a po mogućnosti i više puta). Takve su površine primjerice kvake na vratima, stolice i nasloni za ruke, stolovi, prekidači za svjetlo, rukohvati, slavine, tipke dizala itd.
- Preživljavanje virusa na površinama ovisi o materijalu površine, a zabilježeno je da najkraće živi na bakru<sup>33</sup>.
- Preporučuje se temeljito čišćenje standardnim deterdžentima i barem sat vremena pojačane ventilacije prostorija nakon odlaska gostiju.
- Standardni deterdženti dovoljni su za rutinsko čišćenje.
- Opremu za čišćenje treba pravilno očistiti na kraju svakog čišćenja.
- Nakon čišćenja potrebna je higijena ruku.
- Pratite standardne postupke za gospodarenje otpadom. Otpad koji nastane tijekom čišćenja treba baciti u nesortirano smeće.
- Pratite standardne postupke za pranje posteljine, ručnika i stolnjaka.

### **Ako se sumnja da je osoba zaražena COVID-om 19: testiranje, praćenje kontakata, izolacija i karantena**

Ako se sumnja da je netko od gostiju ili osoblja na radnome mjestu zaražen COVID-om 19, ugostiteljski objekt trebao bi aktivirati lokalni akcijski plan<sup>34</sup>.

U slučaju sumnje na zarazu osobu treba odmah uputiti da nosi masku, pridržava se pravila ponašanja pri kihanju ili kašljanju i pazi na higijenu ruku. Osoba kod koje se sumnja na

---

<sup>32</sup> Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC). *Disinfection of environments in healthcare and nonhealthcare settings potentially contaminated with SARS-CoV-2* (Dezinfekcija zdravstvenih i nezdravstvenih okruženja potencijalno kontaminiranih virusom SARS-CoV-2). Stockholm: ECDC; 2020. [26. travnja 2020.]. Dostupno na: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/disinfection-environments-covid-19#no-link>.

<sup>33</sup> Svjetska zdravstvena organizacija (WHO). *Natural Ventilation for Infection Control in Health-Care Settings* (Prirodno prozračivanje radi kontrole infekcija u zdravstvenim okruženjima) [internet]. 2009. [ažurirano 4. svibnja 2020.]. Dostupno na: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44167/9789241547857_eng.pdf?sequence=1)

<sup>34</sup> Europski centar za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC). *Contact tracing: Public health management of persons, including healthcare workers, having had contact with COVID-19 cases in the European Union* (Praćenje kontakata: Upravljanje javnim zdravljem u slučaju osoba, uključujući zdravstvene radnike, koje su bile u kontaktu sa zaraženima COVID-om 19 u Europskoj uniji) – drugo ažuriranje, Stockholm: ECDC; [27. travnja 2020.]. Dostupno na: <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>.

zarazu treba biti udaljena od drugih osoba najmanje 2 metra i, kad god je to moguće, dobiti zasebnu sobu s kupaonicom radi izolacije.

O sumnji na zarazu treba, u skladu s propisima EU-a o zaštiti podataka, obavijestiti lokalnu zdravstvenu službu, koja će dati upute o testiranju i daljnjem postupanju te premještanju zaražene osobe tamo gdje će dobiti zdravstvenu skrb (npr. u bolnicu), ako se smatra da je to potrebno i u skladu s lokalnim načinima pružanja medicinske skrbi.

Ako se smatra da je riječ o vjerojatnom ili potvrđenom slučaju, o tome će biti obaviještena lokalna tijela nadležna za javno zdravlje, koja će dati uputu o tome je li potrebno praćenje kontakata. Praćenje kontakata obično počinje odmah nakon obavijesti o vjerojatnom ili potvrđenom slučaju i obično je u nadležnosti lokalnih javnozdravstvenih tijela. Od turističkih objekata tražit će se da surađuju i dostave sve potrebne informacije o gostima ili članovima osoblja koji su mogli biti u kontaktu sa zaraženom osobom u predmetnom objektu 2 dana prije i 14 dana nakon pojave simptoma kod zaražene osobe.

Članovi osoblja kod kojih se pojave simptomi trebali bi biti izolirani kod kuće i potražiti liječničku pomoć.

Ako je osoba kod koje se sumnja na COVID-19 ili je potvrđeno da je zaražena boravila u zatvorenom prostoru, taj prostor prvo treba dobro prozračiti (najmanje sat vremena), nakon toga pažljivo očistiti neutralnim deterdžentom, a zatim dekontaminirati površine sredstvom za dezinfekciju koje uništava viruse. Umjesto toga se za dekontaminaciju nakon čišćenja neutralnim deterdžentom može upotrijebiti otopina natrijeva hipoklorita (0,05 – 0,1 %) ili proizvodi na bazi etanola (najmanje 70 %). Sav potencijalno kontaminirani tekstil (npr. ručnici, posteljina, zavjese, stolnjaci) treba oprati na visokoj temperaturi (90 °C) običnim deterdžentom za pranje rublja. Ako se materijal ne smije prati na tako visokoj temperaturi, u ciklus pranja treba dodati izbjeljivač ili druge proizvode za pranje rublja za dekontaminaciju tekstila.

## Posebne preporuke za hotele

Kako bi se smanjila vjerojatnost prijenosa COVID-a 19, preporučuju se sljedeće mjere:

### 1. Uprava / rukovodstvo

- a. izraditi plan pripravnosti s mjerama za sprečavanje i kontrolu zaraze COVID-om 19 u savjetovanju s lokalnim tijelima nadležnima za javno zdravlje;
- b. pažljivo pratiti preporuke tijela nadležnih za javno zdravlje radi upućenosti u trenutačnu situaciju i procjene rizika od zaraze za osoblje i goste;
- c. osigurati obuku osoblja o postupcima povezanim sa svim relevantnim aspektima sprečavanja i kontrole zaraze, uključujući postupanje u slučaju sumnje na COVID-19, dezinfekciju i čišćenje te pravilno korištenje maski za lice;
- d. ograničiti broj gostiju koji mogu u isto vrijeme boraviti u zajedničkim prostorima kako bi mogli držati razmak u skladu sa smjernicama o ograničavanju socijalnih kontakata i masovnim okupljanjima; pobrinuti se da dopušteni broj gostiju bude u skladu s lokalnim javnozdravstvenim preporukama za okupljanja;
- e. gostima staviti na raspolaganje informativne materijale o simptomima COVID-a 19, upute o mjerama u slučaju bolesti, lokalnim postupcima te higijeni ruku i pravilnom korištenju maski za lice;
- f. na vidljivim mjestima (npr. na zidovima javnih prostora i soba) postaviti obavijesti za goste o načinima da se što više smanji kontakt između osoblja i gostiju;
- g. razmotriti otkazivanje aktivnosti u zatvorenim prostorima u kojima se ne može zajamčiti držanje fizičke udaljenosti, pogotovo ako se takve aktivnosti mogu održati i na otvorenom;

### 2. Recepcija i hotelske usluge

- a. osigurati dostupnost sredstva za dezinfekciju ruku na bazi alkohola;
- b. razmotriti opcije da se gosti prijave i odjave samostalno ili putem interneta kako bi se smanjio izravan kontakt s osobljem; ako se gosti sami prijavljuju pomoću zaslona osjetljivog na dodir ili tipkovnice, pobrinuti se da se takvi uređaji redovito čiste kako bi se smanjila mogućnost zaraze;
- c. osigurati održavanje razmaka između recepcionara i drugog osoblja i gostiju, po mogućnosti postavljanjem plastične ili staklene pregrade;
- d. osigurati održavanje razmaka između gostiju, npr. oznakama na podu;

### 3. Restorani, blagovaonice i barovi

- a. osigurati dostupnost sredstva za dezinfekciju ruku na bazi alkohola i na ulazu postaviti podsjetnike na higijenu ruku;

- b. ako je moguće, umjesto švedskog stola hranu bi gostima trebalo posluživati; ako posluživanje hrane za stolom nije moguće, potrebne su strože higijenske mjere: goste treba podsjetiti da ruke dezinficiraju na ulazu u restoran te prije i poslije samoposluživanja hranom;
- c. osigurati razmak između gostiju koji uzimaju hranu sa švedskog stola;
- d. ograničiti broj gostiju koji mogu u isto vrijeme boraviti u objektu kako bi mogli držati razmak;
- e. izbjegavati čekanje u redu ili, ako to nije moguće, osigurati održavanje razmaka, npr. oznakama na podu;
- f. pobrinuti se da među stolovima bude 2 metra razmaka;
- g. osigurati dostatnu ventilaciju u skladu sa smjericama za ventilaciju restorana, i to s obzirom na izmjene zraka po satu i uvođenje vanjskog zraka po satu;
- h. pobrinuti se da se filtri uređaja za klimatizaciju redovito čiste prema uputama proizvođača;
- i. ako se za ventilaciju koristi klimatizirani zrak, što više smanjiti recirkulaciju;
- j. pobrinuti se da se površine koje se često dodiruju redovito čiste standardnim deterdžentom;

#### 4. Prostori za rekreaciju

- a. osigurati dostupnost sredstva za dezinfekciju ruku na bazi alkohola;
- b. svakom gostu staviti na raspolaganje odgovarajući pribor za čišćenje kako bi nakon korištenja očistio opremu, a posebno površine koje je dodirivao (kao što su ručke);
- c. osigurati održavanje razmaka između gostiju;
- d. ograničiti broj osoba koje smiju istovremeno biti prisutne kako bi se omogućilo održavanje razmaka;
- e. trebalo bi izbjegavati korištenje svlačionica i poticati goste da se presvlače u svojim sobama;

#### 5. Toplice i unutarnji bazeni

- a. osigurati dostupnost sredstva za dezinfekciju ruku na bazi alkohola i pristup objektima za pranje ruku;
- b. budući da se tijekom tretmana fizički kontakt ne može izbjeći i držanje razmaka između osobe koja pruža tretman i gosta nije moguće, trebalo bi preporučiti da oboje nose maske za lice;
- c. preporučuje se dezinficiranje ili pranje ruku prije i poslije svakog tretmana;
- d. osigurati redovito održavanje i čišćenje tih prostora;

## 6. Objekti na otvorenom (vanjski bazeni, plaže, igrališta)

- a. osigurati dostupnost sredstva za dezinfekciju ruku na bazi alkohola i pristup objektima za pranje ruku;
- b. pobrinuti se da među stolovima i ležaljka te među gostima tijekom raznih aktivnosti i u bazenu bude 2 metra razmaka;
- c. gosti iz iste sobe mogu sjediti za istim stolom, dijeliti set ležaljki itd.;
- d. osigurati redovito održavanje i čišćenje tih objekata;

## 7. Rekreativne zone za djecu u zatvorenim prostorima (npr. dječji vrtić u hotelu)

- a. budući da se fizički kontakt ne može izbjeći i održavanje razmaka nije moguće, potrebno je razmotriti trebaju li takvi objekti ostati otvoreni;

Ako ostanu otvoreni:

- b. trebalo bi razmotriti obvezu da osoblje koje skrbi o djeci nosi maske za lice;
- c. osigurati dostupnost sredstva za dezinfekciju ruku na bazi alkohola i pristup objektima za pranje ruku;
- d. ograničiti broj djece koja u isto vrijeme borave u tim prostorima;
- e. pobrinuti se da se površine koje se često dodiruju, igračke i oprema redovito čiste standardnim deterdžentom;

## 8. Konferencijske dvorane i sobe za sastanke

- a. organizatori konferencija i sastanaka trebali bi pratiti lokalne smjernice o dopuštenom broju sudionika;
- b. osigurati dostupnost sredstva za dezinfekciju ruku i pristup objektima za pranje ruku;
- c. osigurati održavanje razmaka među sudionicima u skladu sa smjericama ECDC-a;

## 9. Sanitarni čvorovi

- a. osigurati stalnu dostupnost sapuna i vode te jednokratnih papirnatih ručnika ili sušila za ruke;

## 10. Dizala

- a. zbog nemogućnosti održavanja razmaka preporučuje se što više izbjegavati boravak u dizalu s osobama koje nisu iz iste sobe; prednost bi trebalo dati osobama koje se teže kreću ili nose prtljagu;
- b. ako je moguće i praktično, poticati korištenje stubišta (npr. u nižim zgradama);
- c. pobrinuti se za redovito čišćenje površina koje se često dodiruju (tipke i rukohvati);

- d. osigurati pravilnu ventilaciju dizala u skladu s uputama proizvođača i propisima o gradnji;

## 11. Gosti osjetljivog zdravlja

- a. gostima osjetljivog zdravlja trebalo bi savjetovati da izbjegavaju aktivnosti u kojima održavanje fizičkog razmaka nije u svakom trenutku moguće, pogotovo ako se takve aktivnosti odvijaju u zatvorenim prostorima, te da općenito strogo vode računa o održavanju razmaka i higijeni ruku; kako bi se ti gosti dodatno zaštitili, trebalo bi razmotriti posluživanje obroka u sobi;

## 12. Organizirana događanja

- a. razmotriti otkazivanje događanja s velikim brojem sudionika (npr. koncerti) i uvijek pažljivo pratiti nacionalne i lokalne javnozdravstvene preporuke o dopuštenom broju sudionika.

Dokumenti s dodatnim informacijama:

1. *Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance* (Sprečavanje i kontrola infekcije tijekom zdravstvene skrbi u slučaju sumnje na COVID-19): Svjetska zdravstvena organizacija, Ženeva, 2020., [https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125).

2. *Water, sanitation, hygiene and waste management for COVID-19: Interim guidance* (Voda, sanitarne usluge, higijena i gospodarenje otpadom u kontekstu COVID-a 19: privremene smjernice). <https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19>.

3. *Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus: interim guidance* (Globalno praćenje bolesti COVID-19 uzrokovane zarazom ljudi koronavirusom: privremene smjernice). Svjetska zdravstvena organizacija, Ženeva, 2020., <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>.

4. *Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance* (Određivanje karantene pojedincima radi sprečavanja širenja koronavirusne bolesti (COVID-19): privremene smjernice). Svjetska zdravstvena organizacija, Ženeva, 2020., [https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(Covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(Covid-19))

AMPLIATION CERTIFIÉE CONFORME  
Pour la Secrétaire générale,

Jordi AYET PUIGARNAU  
Directeur du Greffe  
COMMISSION EUROPÉENNE