

# NEST HOTEL COVID-19 SALGIN YÖNETİM SÜRECİ

Otelimiz bünyesinde süreç yönetimi oluşturulmuştur.

Süreç Yöneticisi: AHMET YALÇIN (Otel Müdürü)

Yönetici Yardımcısı: İCLAL IŞIK

Resepsiyon Yöneticisi: MEHMET EMİN ULUTEN

Mutfak Yöneticisi: NURCAN MAVİ

Restoran Yöneticisi: AYŞE YILMAZ

## GİRİŞ (RESEPSİYON) PROTOKOLÜ

Sayın Konuklarımız;

Pandemi (Covid-19 salgını) nedeniyle bazı önlemler almak, bazı kısıtlamalarda bulunmak zorunda kaldık. Bu önlem ve kısıtlamalarımız hepimizin sağlığını düşünerek alınmıştır. Bundan dolayı bizi anlayışla karşılamanızı rica ediyoruz.

Bu önlemler ve kısıtlamalar aşağıda konuklarımızın bilgisine sunulmuştur.

- Tüm giriş ve çıkış işlemleri sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yeniden düzenlenmiştir, güvenli bekleme alanları oluşturulmuştur. Sosyal mesafe işaretlemeleri yapılarak işaretler yerleştirilmiştir.
- Misafirlerimizin bagajları ve eşyaları dezenfekte edildikten sonra odalara gönderilmektedir.
- Vale hizmeti isteyen misafirlerimizin araçlarına tek kullanımlık kıyafet/maske ve eldiven ile binilmekte ve bu durumda araç anahtarı dezenfekte edilmektedir.
- Misafirlerimiz girişte **temassız ateş ölçümü** uygulamaları, dezenfeksiyon paspasları ve el dezenfeksiyon imkanları ile karşılanarak, talep edilmesi halinde misafirlerimize maske ve eldiven gibi kişisel koruyucu ekipmanlar verilmektedir.
- Tüm misafirlerimiz uygulamalar ve önlemler hakkında girişte bilgilendirilmektedir.
- Oda kapı kartları girişten önce dezenfekte edilerek hazırlanmaktadır. Gerekli belgeleri doldurmak için kullanılması gereken kalemler paketlenmiş şekilde misafirlerimize verilmektedir.
- Otelden çıkış yapan misafirlerimizin oda kartları farklı kutularda saklanarak dezenfekte edilmektedir.

- Otellerimizde temassız pos cihazlarının sayısı arttırılmıştır.

Bu önlemlere bağlı olarak RESPSİYON PERSONELİ;

- \* Mutlaka maske ile çalışır ve misafirlerimiz ile sosyal mesafesini korur.
- \* Giriş yapacak olan tüm misafirlerin ateşini ölçer ve kayıt altına alır.
- \* Misafirin maskesi yoksa muhakkak ücretsiz maske verir ve tüm genel mekanlarda takmasını rica eder.

\* **Gerekli soruları sorar ve kayıt altına alır:**

1. **SON 14 GÜN İÇİNDE YURTDIŞINA SEYAHAT ETTİNİZ Mİ?**
2. **SON 14 GÜN İÇİNDE YURTDIŞINDAN GELEN BİRİSİYLE YAKIN TEMAS KURDUNUZ MU?**
3. **SON 14 GÜN İÇİNDE COVID 19 HASTASI İLE TEMAS ETTİNİZ Mİ?**
4. **ATEŞ, ÖKSÜRÜK, BOĞAZ AĞRISI GİBİ ŞİKAYETLERİNİZ VAR MI?**

\*Ateşi 38 dereceden yüksek olan misafiri otele kabul etmez, en yakın sağlık kuruluşuna yönlendirir.

\* Misafire, verdiği bilgilerin KVKK hükümlerine uygun olarak yetkili mercilerle paylaşılabilceği bilgisini verir.

\* Dezenfekte edilmiş oda anahtarını bellboy eşliğinde misafire teslim eder

\* Misafirin araç anahtarı varsa alır, dezenfekte eder ve ilgili yere asar.

\*Çıkış günü oda anahtarını alır, dezenfekte eder.

\* Misafir ödemesini mümkün mertebe online bankacılık işlemi ile otelin hesabına havale/EFT yapmasını rica eder. Kredi kartı ile ödeme yapacak misafire, tuşları dezenfekte edilmiş POS makinesini kullanmasını rica eder. Makinenin dezenfekte edildiği bilgisini verir.

## **GENEL KULANIM ALANLARI PROTOKOLÜ**

- Genel kullanım alanlarımız sosyal mesafe kuralına uygun olarak yeniden düzenlenmiş ve gerekli önlemler alınarak, işaretlemeler yapılmış, bilgilendirme yazıları asılmıştır.
- Sıklıkla dokunulan yüzeyler için ekstra dezenfekte işlemleri yapılmaktadır.
- Tüm havalandırma sistemleri sıklıkla dezenfekte edilmektedir ve kapalı alanların havalandırılması için mümkün olduğunca taze hava kullanılmaktadır.
- Asansörlerin sosyal mesafe kurallarına uygun kullanımına ilişkin asansör içi yer işaretleri ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- Tüm genel alan mekanlarımızda ve wc'lerimizde el dezenfektasyon aparatları veya dezenfekte özelliği olan mendiller bulunmaktadır.
- Lobi alanı sıklıkla chlorine dioxide, genel alanların kapalı bölümleri ULV, kumaş koltuklar ise buhar makinası ile dezenfekte edilmektedir.

- Genel alan el kurutma ve saç kurutma makineleri kullanımdan kaldırılmıştır.
- Mağazalarda sosyal mesafe kuralları tanımlanmış ve uyulması için bilgilendirmeler yerleştirilmiştir. Her gün kapandıktan sonra veya açılıştan önce ULV ile dezenfektasyon yapılmaktadır.
- Misafirlerimizin yasal zorunluluk gereği, yeme&içme faaliyetleri dışında maske takmaları gerekmektedir.

## **ACİL DURUM PROTOKOLÜ VE SALGIN EYLEM PLANI**

Otelimizde konaklayan misafirlerimiz arasında COVID-19 hastalığı ile uyumlu şikâyetleri (ateşe eşlik eden öksürük veya solunum sıkıntısı) olan kişiler olması durumunda:

1. Diğer konuklardan ivedilikle ayrılıp, maske takılması sağlanarak ALO 184 veya Uşak İl Sağlık Müdürlüğüne (0 276 227 00 34) bilgi verilir.
2. Kişi ile aynı odayı paylaşanların cerrahi (tıbbi) maske takması sağlanır. Eğer olası olguya refakat etmezlerse odalarında izole edilmeleri sağlanır.
3. Bulaşıcı hastalıklar birimi, olası olgu yönetim şemasına göre olguyu yönetir. Temaslılarını saptayarak, temas özelliklerine göre (yakın temaslı, temaslı) gerekli izlem prosedürlerini başlatır.
4. COVID-19 tanısı kesinleşen hastanın odası 24 saat süreyle havalandırılır ve boş tutulması sağlanır, sonrasında detaylı bir şekilde su ve deterjanla temizlenir, 1:100 oranında sulandırılmış çamaşır suyu (Sodyum hipoklorit Cas No: 7681-52-9) içeren solüsyonla silinir. Bu işlemler sonrasında odaya yeni kişi alınabilir.

## **MİSAFİR ODALARI PROTOKOLÜ**

- Oda temizliğinde çalışan personellerimiz maske, eldiven ve galoş kullanmaktadır. Başka bir odanın temizliğine geçilirken bu malzemeler değiştirilerek yenileri temin edilmektedir. Aynı şartlar odalara giren tüm personel tarafından uygulanmaktadır.
- Misafir odalarımızın temizliğinde tek kullanımlık kullan at temizlik kağıtları ve bezleri kullanılmaktadır.
- Oda temizliğinde sağlığa zararı olmayan etkili dezenfektanlar kullanılmaktadır. Kapı kolları, bataryalar, kumanda, telefon, elektrik düğmeleri gibi yüzeyler her konaklamadan sonra dezenfekte edilmektedir.

- Odalarda bulunan yatak şalı ve dekor yastıkları ile yasal olarak zorunlu bulunması gerekenler dışında tüm kağıt/karton/sümen /deri malzemeler kaldırılmıştır.
- Oda mini barlarında bulunan bardaklar kullan at olarak değiştirilmiştir ve her misafir çıkışından sonra yenileri konulmaktadır.
- Misafir odalarımızda el dezenfektanı ve dezenfektanlı paket mendil bulundurulmaktadır. Talep edilmesi durumunda odalara maske gönderilmektedir.
- Tüm tekstil malzemeleri yüksek sıcaklıkta ve yeterli sürelerde yıkandıktan sonra, poşetlenerek otellerimize gelmektedir.
- Bir odada konaklayan misafirlerimiz çıkış yaptıktan sonra tüm buklet malzemeleri değiştirilerek yenileri yerleştirilmektedir.
- Odalardaki klima menfez ve üfleme kapaklarının detaylı dezenfekte işlemi her hafta yapılacak şekilde güncellenmiştir.
- Odalarımız temizlik sırasında ve misafirler çıkış yaptıktan sonra havalandırılmaktadır.
- Her misafirimizin çıkışında odalar ULV (chlorine dioxide) ile sislenmektedir.

### **KAHVALTI SALONU VE RESTORANT PROTOKOLÜ**

- Bar ve restoranlarda klasik menüler kaldırılarak yerine, QR kod, kullan at, cam altı, yansıtma, duvara asma gibi menüler kullanılmaya başlanmıştır.
- Kahvaltı salonu ve restoran girişinde el dezenfektasyon aparatları bulundurulmaktadır.
- Tüm servis personelimiz maske ile hizmet vermektedir.
- Sosyal mesafenin korunabilmesi için barların önünde bulunan tabureler kaldırılmıştır. Kahvaltı salonu ve restoranda bekleme olabilecek her noktaya sosyal mesafeyi hatırlatan işaretlemeler uygulanmıştır.
- Kahvaltı salonu ve restorana masa ve sandalye düzenlemeleri sosyal mesafeye göre düzenlenmiştir. Masalar arası 150 cm ve sandalyeler arası 60 cm olacak şekilde)
- Çatal bıçak takımları tek kullanımlık ambalajlar içinde servis edilmektedir.
- Yiyecek ve içecek bölümlerimizde yer alan self servis çay ve içecek makinası gibi araçlar kaldırılmış veya personelimiz tarafından servis verilmesi sağlanmaktadır.

- Açık büfede yiyecekler ile teması engelleyecek bariyerler tasarlanmış ve servis, mutfak personeli tarafından yapılmaktadır.
- Tüm yiyecek ve içecek ünitelerimizde kirliler sadece bulaşık makinaları ile yıkanmaktadır.
- Yiyecek ve içecek alanlarında bulunan masa/tabure/sandalye her kullanım sonrası dezenfekte edilmektedir. Temizlik işlemlerinde kullan at malzemeler kullanılmaktadır. Kumaş koltuklar buhar ile dezenfekte edilmektedir.
- Temiz ve kirli malzemeyi taşıyan servis personellerimiz farklı kişiler olacak şekilde organize edilmiştir.
- Tüm karıştırıcılar ve pipetler poşetli servis edilmektedir.
- Masa örtüleri ve runnerlar, her yeni misafirde değiştirilmekte ve kumaş peçete kullanılmamaktadır.
- Bütün gıdalar kapalı alanlarda veya üstü kapalı saklanmaktadır.

## **MUTFAK PROTOKOLÜ**

### **MUTFAK ALANLARI**

- Gıda üretim alanları için otelimizde en üst hijyen ve kalite standartları uygulanmaktadır.
- Mutfak alanlarımız, mutfakta kullanılan her türlü ekipman, tezgâh ve saklama alanlarının temizlik ve hijyeni sıklıkla yapılmaktadır.
- Mutfak alanlarında sterilizasyon cihazları, el ve vücut hijyeni için gerekli alet ve ekipman bulundurulmaktadır.
- Mutfak personelimiz koruyucu maske, bone, eldiven ile çalışmaktadır. Uyulması gereken kurallarla ilgili detaylı eğitimler verilmektedir.
- Kirli ekipmanlar sadece bulaşık makinasında yıkanmaktadır.

### **DEPO VE ARKA ALANLAR**

- Otellerimiz FSSC belgesi standartları gereği gıda tedarikçilerini denetlemektedir.
- Gıda malzemeleri denetleyerek seçtiğimiz tedarikçilerden satın alınmakta ve gereken tüm kontrol ve dezenfeksiyon işlemlerinden sonra tesislerimize kabul edilmektedir.
- Tesislerimizde depolanma ve saklanma koşulları ile üretim biçimleri son derece hijyenik ortamlarda yapılmaktadır.
- Otele ürün getiren firma görevlilerinin ateşi ölçülerek; yeni maske, eldiven, galoş ve bone takmaları sağlanmaktadır.

- Otel görevlisi her aracı indirdikten sonra ellerini yıkayarak ve eldivenini değiştirerek bir sonraki araca geçmektedir.
- Depoların ilgili hijyen listesine göre sık sık kontrolleri sağlanmaktadır.

## **KALİTE UYGULAMALARI**

- Otellerimizde Pandemi Güvenliği Ekibi oluşturulmuştur.
- Üretici firmalar özellikle çapraz bulaşma ihtimaline karşı denetlenmektedir.
- Tesellüm alanlarında tedarikçi firmaların belirlenmiş kurallara göre çalışmaları sağlanmaktadır.
- Dezenfeksiyon noktaları takip çizelgesine göre misafir temas alanlarının temizlik, dezenfeksiyon sıklığının takibi ve etkinliği için ATP ölçümleri yapılmaktadır.
- Pandemi ile ilgili iř sağlığı güvenliği açasından oluşturulan risk, analiz, eğitim ve dağıtımının yapılması sağlanmıştır.
- Otellerimizde bilgilendirici personel eğitimi düzenlenmektedir.
- Güncellenmesi veya ilave yapılması gereken önlemlerle ilgili sıklıkla bilgilendirmeler yapılmaktadır.

## **ATIK YÖNETİMİ PROTOKOLÜ**

- Otelimizin Atık Yönetimi Biriminden personelimiz **FADİME TÜZ** sorumludur. Kendisine ve yardımcı personele atık yönetimi konusunda eğitim verilmiştir.
- Otelimizde **Geçici Atık Depolama Alanı** oluşturulmuş ve buraya atıkların cins ve sınıfına göre depolanacağı konteynırlar yerleştirilmiştir.
- Üretilen atıklar "Yönetmelik"e uygun olarak cins ve sınıfına göre ayrılmakta ve uygun konteynırda depolanmaktadır.
- Otel içerisinde  $\frac{3}{4}$ 'ü oranında dolmuş olan plastik siyah renkli çöp torbaları, başka bir çöp torbasının içine konularak geçici depolama alanındaki konteynıra alınmaktadır.
- Personel bu alanda çalışırken maske, eldiven ve koruyucu elbise giymektedir. İçin tamamlanmasından sonra gerekli hijyeni sağlayıcı temizlik malzemeleri kullanılmaktadır.
- Bu alana görevli personel dışında giriş ve çıkışlar engellenmiştir.
- Depolanan atıklar 72 saat bekletildikten sonra, sorumlu personelin gözetiminde ve denetiminde Uşak Belediyesi Çevre Temizlik Birimi görevlilerine teslim edilmektedir.

## **HAşARE VE ZARARLILARLA MÜCADELE PLANI**

- Otelimizin haşare ve zararlılarla mücadele prosesinden personelimiz FADİME TÜZ sorumludur. Bu konuda kendisine ve yardımcı personele eğitim verilmiştir.
- Otelimizde haşare ve zararlılarla mücadele işleri sözleşme yaptığımız tedarikçi firma olan DOĞA İLAÇLAMA tarafından yapılmaktadır.

- Tedarikçi firma tarafından, sorumlu personelin gözetim ve denetiminde düzenli olarak aylık ilaçlama yapılmaktadır.
- İlaçlamalar sırasında Tarım Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı tarafından ruhsatlandırılmış ve standartlara uygun ilaçlar kullanılmaktadır ve bunlar kayıt altına alınmaktadır.
- İlaçlama yapılmadan önce, sızmaları önlemek için gıda ambalajları kontrol edilmekte, bunun için gerekli önlemler alınmaktadır.

