

COVID-19

НАРЪЧНИК ЗА ДОБРИ
ПРАКТИКИ ЗА
ЗАВЕДЕНИЯТА И
РАБОТЕЩИТЕ В
СФЕРАТА НА
ТУРИЗМА

COVID-19

НАРЪЧНИК ЗА ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ЗАВЕДЕНИЯТА И РАБОТЕЩИТЕ В СФЕРАТА НА ТУРИЗМА

Този наръчник на добрите практики има за цел да послужи като средство за подпомагане на предприятията в областта на туризма да реагират адекватно на ситуацията, породена от коронавируса COVID-19.

Целта му е да обезпечи дейността на фирмите и работните центрове и същевременно да предпази здравето на техния персонал и клиенти.



Този **Наръчник на добрите практики** цели да даде отговор на на проблемите, породени в туристическия отрасъл, и да спомогне за вземането на адекватни решения във фирмите и на работните места в бранша.

За целта са взети под внимание различните инструкции и препоръки, изготвени от **Министерството на здравеопазването, докладът „Информационен документ относно коронавируса COVID 19”**, изготвен от HOSBEC (Асоциацията на хотелиерите от Бенидорм, Коста Бланка и Автономна общност Валенсия) за нейните членове и **Наръчника за разработване на план за действие за реагиране при извънредно положение 2009 г., приет от социалните партньори (Комисионес обрерас (CCOO), Общата конфедерация на труда (UGT) , Испанската конфедерация на бизнес организациите (CEOЕ) и Испанската конфедерация на средни и малки предприятия (CERPYME) по повод възникналите огнища на Грип А през 2009 г.**

Това е **„отворен“ документ**, към който ще се добавят нови информации, препоръки или инструкции в зависимост от развитието и/или евентуалното разпространение на вируса.

РАЗДЕЛ 2:

**ПРЕВАНТИВНИ МЕРКИ,
ПРИЛОЖИМИ ВЪВ
ВСИЧКИ ОТРАСЛИ**

Мерки за лична хигиена

- Редовна хигиена на ръцете (миене с вода и сапун или с алкохолни разтвори) особено след директен контакт с болни или контактни с тях лица.
- Да се избягва тесен контакт и да се спазва дистанция повече от един метър от лица с катарални симптоми (течащ нос, запушен нос или възпаление на конюнктивата, суха или влажна кашлица, сълзене на очите, трескав вид).
- Да се закриват устата и носът с еднократни кърпички при кашляне или кихане, и да се измиват ръцете.
- Да се избягва докосването на очите, носа и устата, тъй като ръцете улесняват предаването на вируса.
- Не е нужно да се вземат специални предпазни мерки спрямо животните в Испания, нито по отношение на храните, за да се избегне заразяване.



¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
Clean Your Hands

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

Хигиенни мерки на местоработата

- Да се почистват и дезинфектират често работните помещения: повърхности, дръжки на вратите, мебели, тоалетни, подове, телефони и пр. За целта може да се използват белина за домашна употреба, както и химични предпазни средства.
- Подходящо проветрение на всички помещения.
- При извършване на почистването да се използват винилови/акрилонитрилни ръкавици. Ако се използват латексни, да се поставят върху памучни ръкавици.

При съмнение за заболяване

При поява на симптоми, сходни на тези на заболяването (кашлица, температура, усещане за недостиг на въздух и др.) и ако сте пътували до рискова зона или сте били в **контакт**¹ с диагностицирано лице, **трябва да се обадите на 112 или на здравните служби, или на телефона, указан от общината или от съответното здравно заведение.**

Докато се намесят здравните органи трябва да засилите мерките за дихателна хигиена (да закривате устата със сгънат лакът при кашляне или кихане...), измиването на ръцете и социалната дистанция (да се избягва контакт

или близост до други хора). Трябва да носите маска (ако има такава). Препоръчва се да стоите изолиран в отделна стая, на легло, при добро проветрение, за предпочитане проветрение навън, и при затворена врата. Ако това е невъзможно, трябва да стоите в единия край на помещението, на повече от два метра от останалите хора, и по възможност да бъдете отделен с параван или защитен екран.

Да си сложите хирургична маска при наличие на респираторни симптоми е първата защитна мярка спрямо останалите.

¹ Дефиницията на „случай“ и „контакт“ може да се промени. Придържайте се винаги към последната налична дефиниция в документа „Процедури за действие срещу заболявания от SARS-CoV-2 (COVID-19)“:

Препоръки към пътниците

Според СЗО, за да се намали общият риск от остри дихателни инфекции, здравните органи трябва да предоставят на пътниците информация, - чрез здравните работници, консултациите за обслужване на пътници, пътните агенции, транспортните оператори, както и на входните пунктове на границата. Информацията се мени. Направете справка на:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>

Що се отнася до пристигането в хотела, препоръчва се да бъдат информирани чрез официални документи пристигащите от рискови зони, обявени от здравните органи във всеки един момент, или всички пътници дали мястото, където се намира хотелът, е обявено за рискова зона.

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>

Рисковите зони се поменят в зависимост от епидемиологичната ситуация. Търсете винаги официална и актуализирана информация.

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>

AVISO relacionado con la enfermedad por NUEVO CORONAVIRUS (COVID-19)

Información a los viajeros procedentes de zonas de riesgo

En relación con la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19), si usted procede de zonas de riesgo **A SU LLEGADA A ESPAÑA** deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Si tiene un buen estado de salud puede realizar su vida habitual (familiar, laboral, ocio y/o escolar).
- Vigile su estado de salud durante los 14 días siguientes a su salida de zonas de riesgo.
- Si durante este periodo presenta una sintomatología compatible con una infección respiratoria aguda, como fiebre, tos o sensación de falta de aire, deberá quedarse en su domicilio o alojamiento y

Contactar telefónicamente con el 112

En esa llamada, informe de los antecedentes de su viaje y los síntomas que presenta

Para más información puede visitar la página web del Ministerio de Sanidad: <https://www.mscbs.gob.es>

 GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

NOTIFICATION REGARDING THE NEW CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19)

Information for travelers arriving from affected areas

Regarding the new coronavirus disease (COVID-19), if you are travelling from affected areas, **UPON ARRIVAL IN SPAIN** please keep the following recommendations in mind:

- If you don't have any symptoms you can go about your daily life (family, work, leisure and/or scholar).
- Monitor your health for the following 14 days after arriving from affected areas.
- If during that period of time you develop symptoms of acute respiratory infection; such as fever, cough or shortness of breath, stay at home/accommodation and

Dial 112

and inform of your recent trip and symptoms.

For more information, visit the website of the Ministry of Health: <https://www.mscbs.gob.es>

 GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

Процедура за почистване на потенциално заразени повърхности

Тези вируси се дезактивират след няколко минути контакт с обикновени дезинфектанти като току-що приготвен разтвор на белина (хлорна концентрация 1 g/L, разтвор 1:50 на белина с концентрация 40-50 gr/L). Ефикасни са също концентрациите на етанол 62-71% или водороден пероксид 0,5% за една минута. Ако се използват други дезинфектанти трябва да се провери ефективността им. Те трябва да се прилагат съгласно указанията в Информационния лист за безопасност.

Текстилните дрехи трябва да се перат машинно с пълен цикъл на пране при 60-90°C. При манипулиране на „мръсните“ текстилни дрехи да се използват ръкавици. Дрехите за пране не трябва да се изтръскват.

Почистващият персонал да използва подходящ индивидуален защитен екип в зависимост от степента на риск във всяка ситуация и да го изхвърля по сигурен начин след всяка употреба, след което да си измива ръцете. Допитайте се до службите за превенция на професионалните рискове.

РАЗДЕЛ 3: СПЕЦИФИЧНИ ПРЕВАНТИВНИ МЕРКИ В МЕСТАТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ НА ТУРИСТИ

Засега здравните органи не са въвели специални протоколи за превенция в никой отрасъл, които да се различават от препоръките към населението, изложени в предния раздел

Имайки предвид обаче, че в местата за настаняване на туристи има голям поток от хора, които тясно съжителстват помежду си (особено през зимния сезон), в тези места може по-лесно да се открие наличие или предаване на вируса. Затова е **уместно да се имат предвид някои мерки за първична превенция с оглед намаляване на вероятността от разпространение на заразата между клиентите и персонала**

В този раздел са отразени препоръките, съдържащи се в **Информационния документ за коронавируса COVID 19**, изготвен от HOSBEC за неговите членове. Част от предложените мерки имат предвид и съдържат препоръките от **Наръчника за изготвяне на план за действие за реагиране в извънредното положение от 2009**, приет от социалните партньори (ССОО, UGT, CEOE у CEPYME) по повод на възникналите огнища на Грип А през 2009 г.

Предлаганите мерки, потвърдени от службите за превенция, са следните:

Наличност на ресурси: трябва да се разполага с достатъчно финансови и стратегически ресурси, за да се приложат всички превантивни мерки, препоръчани от здравните органи.

Координация на Кризисния комитет: ако бъде обявено наличие на съмнителни случаи или на потвърдени такива в предприятието, се препоръчва да бъде организиран комитет от ръководителите на отдели (приемане, продажби, комуникации, етажнен отдел, служба превенция и пълномощници по превенция, външни съветници (юридически и здравни) и самите здравни власти

- Всички действия по управление на здравната криза трябва да се управляват от кризисния комитет – от въвеждането на превантивни мерки до политиката за комуникация с пресата, служители, клиенти, доставчици и пътни агенции. Информират се юридическите представители на трудещите се и/или комитетите за безопасност и здраве
- **Регистриране на действията:** препоръчва се да се води книга, в която да се регистрират предприетите действия, като се посочват дата, час, отговорници и др., както и да се съхранява цялата генерирана информация – отчет за почистването, външни проверки, фактури за предоставени услуги, болнични и др.
- Ръководството и/или управителите са натоварени с управлението да:
- Ако отделен сужител бъде потвърден като случай на заболяване или е в процес на изследване за COVID-19, той не трябва да идва на работа, докато не бъдат потвърдени отрицателни резултати от изследването или докато здравните органи не обявят че е оздравял, тъй като той ще е в отпуск по болест.
И пр. и да се съхранява цялата възможна документация – отчети за почистването, външни проверки, фактури за извършени услуги, болнични листове и др.

РЪКОВОДСТВО / УПРАВЛЕНИЕ

Ръководството и/или управителите трябва да управляват всички инциденти, като трябва да има предвид следното:

Ако отделен сужител бъде потвърден като случай на заболяване или е в процес на изследване за COVID-19, той НЕ трябва да идва на работа, докато не бъдат потвърдени отрицателни резултати от изследването или докато здравните органи не обявят че е оздравял, тъй като той ще е в отпуск по болест.

- **Наличност на ресурси:** трябва да се разполага с достатъчно финансови и стратегически ресурси, за да се приложат всички превантивни мерки, препоръчани от здравните власти.

Координация на кризисния комитет. ако бъде обявено наличие на съмнителни случаи или на потвърдени такива в предприятието, се препоръчва да бъде организиран комитет от ръководителите на отдели (приемане, продажби, комуникации, етажен отдел, служба превенция и пълномощници по превенция, външни съветници (юридически и здравни) и самите здравни власти.

Всички действия по управление на здравната криза трябва да бъдат извършвани от кризисния комитет – от въвеждането на превантивни мерки до политиката за комуникация с пресата, служители, клиенти, доставчици и пътни агенции. Информират се юридическите представители на трудещите се и/или комитетите за безопасност и здраве.

- **Регистриране на действията:** препоръчва се да се води книга, в която да се регистрират предприетите действия, като се посочват дата, час, отговорници и пр. и да се съхранява цялата възможна документация – отчети за почистването, външни проверки, фактури за извършени услуги, болнични листове и др

RECEPCIÓN



Информация на клиентите при check-in



Като цяло трябва да се създадат механизми за информиране, определени от здравните органи, ако бъдат установени случаи в района или в самото заведение, както и специфични превантивни мерки при установяване на сродни симптоми.

Доброволно, в зависимост от развитието на ситуацията, клиентите може да разполагат с най-обща информация относно това какво е коронавируса и как да се защитим от него. Справка може да се направи на:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>

Медицински консултации

Трябва да са на разположение телефонните номера на здравните заведения и на спешна медицинска помощ, както и на частни лекари и болници, за да може да се поиска помощ или информация при наличие на клиент, който може да е болен. При наличие на основателно съмнение (поради симптоматика или поради мястото, от където идва), че клиентът може да е заразен с COVID-19, е добре най-напред да бъде приканен клиентът да отиде на лекар. Ако откаже да го направи, заведението чрез управителя или ръководството трябва да съобщи на здравната служба, за да бъдат предприети превантивни мерки за предпазване от зараза.

Като предпазна мярка, **лицата с респираторна симптоматика трябва да бъдат прегледани от лекаря в стаята им**, а не в здравната служба на хотела заедно с други болни клиенти.

На клиента трябва да се препоръча да остане в стаята си докато дойде лекарят и да му се предостави хирургична маска (ако има такава), която той трябва да носи винаги когато някой влезе в стаята или ако има друго настанено лице при него. Услугите, които заведението трябва да предоставя в стаята на този клиент, като почистване, поддръжка, румсървиз и др. се свеждат до минимум. Персоналът трябва

да влиза в стаята винаги с изричното разрешение на ръководството на заведението, при засилени предпазни мерки, определени от службите за превенция на професионалните рискове. Трябва да се осигурят кошчета за боклук до вратата на стаята, в които да се изхвърлят еднократните лични предпазни средства

Наличност на материали

На рецепцията трябва да има **дезинфектиращ гел или разтвор, ако няма тоалетна наблизо, кърпи за еднократна употреба и кошчета за боклук със задействан с педал капак**. Не съветваме да бъдат предоставяни маски без надлежно предписание от здравните органи.

Плотът на рецепцията трябва да се почиства и дезинфектира често, като на него не трябва да има много предмети, докосвани от клиентите.

Мерки за социално дистанциране и чистота

За да се избегне заразяването на персонала на рецепцията се препоръчва да се избягват прегръдките, целувките, ръкостискането с клиентите или с други служители. Препоръчва се да не се ползват предмети общо с клиентите или с други служители.

След размяна на предмети между клиента и служителя(например платежни карти, химикалки, банкноти и др.) да се дезинфектират ръцете.

ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ И ПОДДРЪЖКА



Миялна машина



Да се провери дали работят добре всички миялни машини и достигат ли необходимите температура (над 80°C при плакнене) и дозировка на химическите продукти.

Климатици



Препоръчва се климатиците да работят на температура от 23 – 26°C, и да осигуряват достатъчно подновяване на въздуха
Да се проверява климатичната система и особено почистването на филтрите.

Диспенсъри



Да се проверява ежедневно работят ли добре диспенсърите на сапун, дезинфектиращ гел, хартия за еднократно ползване и др. и да се поправят или подменят повредените устройства. Препоръчва се да се води регистър на тези действия.

Да се следи работят ли и да се почистват фаянсът и батериите в общите тоалетни.

Ремонти в стаите на потенциално болни клиенти



При влизане за ремонтни дейности в стаите на клиенти със симптоми на COVID-19, които трябва да стоят вътре, персоналът по поддръжката трябва да използва предпазните средства, определени от службата за превенция, и след напускане на стаята да ги изхвърли и да си дезинфектира ръцете. Докато работникът е в стаята клиентът трябва да е с маска.

РЕСТОРАНТИ, БАРОВЕ И КУХНИ



Дезинфекти ране на ръцете на клиентите



Обслужващият персонал в ресторанта трябва да приканя клиентите да си дезинфектират ръцете при влизане и при напускане на ресторанта.

На входа на баровете и салоните да се приканят за същото.

Боравене с храната



На бюфетите да се сменят често щипките, лъжиците и останалите прибори за сервиране. Да се избягва прекият контакт на клиентите с храната и приборите, като се ограничи до минимум самообслужването. Според качеството на обслужването, да се предпочетат материалите и предметите за еднократна употреба.

Поведение на персонала



Обслужващият персонал не трябва да ползва постоянно маска или еднократни ръкавици, освен указанията за превенция на рисковете на работното място. Трябва да поддържа добра хигиена, като често мие и дезинфектира ръцете си.

За да се избегне заразяването на персонала, да се избягват прегръдките, целуването или ръкуването с клиентите или с други служители. Препоръчва се да не се ползват общо предмети с клиенти или други служители.

По възможност да се спазва дистанция от един метър от всеки клиент или човек.

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>

Почистване и дезинфектиране на съдовете и салоните



Всички чинии, прибори и чаши да се измиват в съдомиялна машина, включително неизползваните, които може да са били в контакт с ръцете на клиентите.

Покривките и салфетките да се перат индустриално. Покривките да се сменят често. По възможност да се използват материали за еднократна употреба.

След всяко обслужване да се проветряват салоните и ресторантите като се отварят прозорците

След всяко обслужване да се почистват и дезинфектират повърхностите, машините, диспенсърите, дръжките на вратите, плотовете на бюфета, и всяка повърхност, която може да е докосвана с ръце, следвайки въведените протоколи за почистване.

Разполагане на клиентите



Да се спазва максимално предвиденият капацитет на всеки салон. Препоръчителната гъстота – 4 души на всеки 10 квадратни метра.

Масите да се разположат така, че разстоянието от облегалка до облегалка на стол и от маса до маса да е повече от един метър.

ЕТАЖНИ ЧИСТАЧКИ И КАМЕРИЕРКИ



Програма за почистване и дезинфекция



Да се засилят мерките, определени в програмата за почистване и дезинфекция, особено на общите площи (тоалетни, салони, детски кътове и др.), като почистването се прави с подходяща честота.

Препоръчва се особено внимание към **предметите, с които се бори често** като манивели, бутони, перила, асансьори, електрически ключове и др.

Ежедневно да се проветряват всички стаи и общи площи.

Наличност на материали



В количките за почистване се поставят гел или дезинфектиращ разтвор за ръце, еднократни кърпи и ръкавици, престилки и торби за боклук.

В хотерлиерството се препоръчва ползване на маски от обслужващия персонал (чистачки, камериерки и др.) само ако трябва да влязат в стаи с предполагаемо болни клиенти или такива, които се изследват. Службите за превенция на професионалните рискове определят средствата за индивидуална защита, които трябва да се използват.

ДЕТСКИ КЪТОВЕ



Въвежда се програма за по-често почистване и дезинфектиране на детските кътове, играчките, оборудването и др.

Лицата, отговарящи за децата, да поддържат строга лична хигиена, като често си мият и/или дезинфектират ръцете. Не се препоръчва постоянно носене на маски или еднократни ръкавици, освен за задачите, изискващи този вид предпазни средства .

РАЗДЕЛ 4: **ДЕЙСТВИЯ
ПРИ УСТАНОВЯВАНЕ
НА СЛУЧАИ В МЯСТО
ЗА НАСТАНЯВАНЕ НА
ТУРИСТИ**

Както посочихме по-горе, **протоколите за действие при откриване на лице с диагностициран COVID-19 в дадено заведение и евентуалните последващи здравни мерки се определят от здравните органи** и, естествено, **управителите или ръководството трябва да сътрудничат максимално в изпълнението на установените протоколи.**

При настоящата епидемиологична картина, най-вероятният сценарий е при откриване на потвърден случай на клиент или служител в заведението, той да бъде настанен в здравно заведение (или на домашно лечение, ако е служител, по преценка на здравните органи). Здравните органи анализират ситуацията, за да вземат решение относно необходимите действия за контрол на разпространението на заразата. В този случай се въвеждат специфичните протоколи за такава ситуация, определени от здравните органи.

По-долу даваме някои препоръки в два аспекта, които трябва да се имат предвид в подобни ситуации, а именно **процедури за почистване и управление на информацията**. Във всички случаи тези препоръки трябва да са съвместими с официалните протоколи, определени за всяка ситуация, и са обект на надзор от службите за превенция.

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОЧИСТВАНЕ НА ЗАВЕДЕНИЕ С ПОТВЪРДЕН СЛУЧАЙ



- Преди всичко да се ревизират програмите за почистване на всички пространства, за да се гарантира, че процесът на дезинфектиране на потенциално замърсените повърхности (всичко докосвано рутинно от хората – бутони, брави, врати, перила, плотове, батерии в бани и тоалетни и др.) се извършва адекватно и възможно най-често според наличните средства.
- Същите препоръки се прилагат при почистването на стаите, като се избягва рискът от кръстосано заразяване между стаите поради употребата на едни и същи материали без предварителна дезинфекция.
- Добре е да се проветряват общите пространства и стаите възможно най-често.
- Препоръчва се в стаите да има чаши за еднократна употреба за устната хигиена и дезинфектиращ гел.
- Относно личните предпазни средства се препоръчва да се използват еднократни ръкавици за всяка стая и униформата да се сменя/почиства всеки ден.

СПЕЦИФИЧНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОЧИСТВАНЕ И ДЕЗИНФЕКЦИЯ НА СТАЯ, В КОЯТО Е БИЛО ИЛИ Е НАСТАНЕНО ЛИЦЕ, ЗАРАЗЕНО С COVID-19

Трябва да се ограничи максимално немедицинският персонал, който влиза в стаята на изолирания клиент.

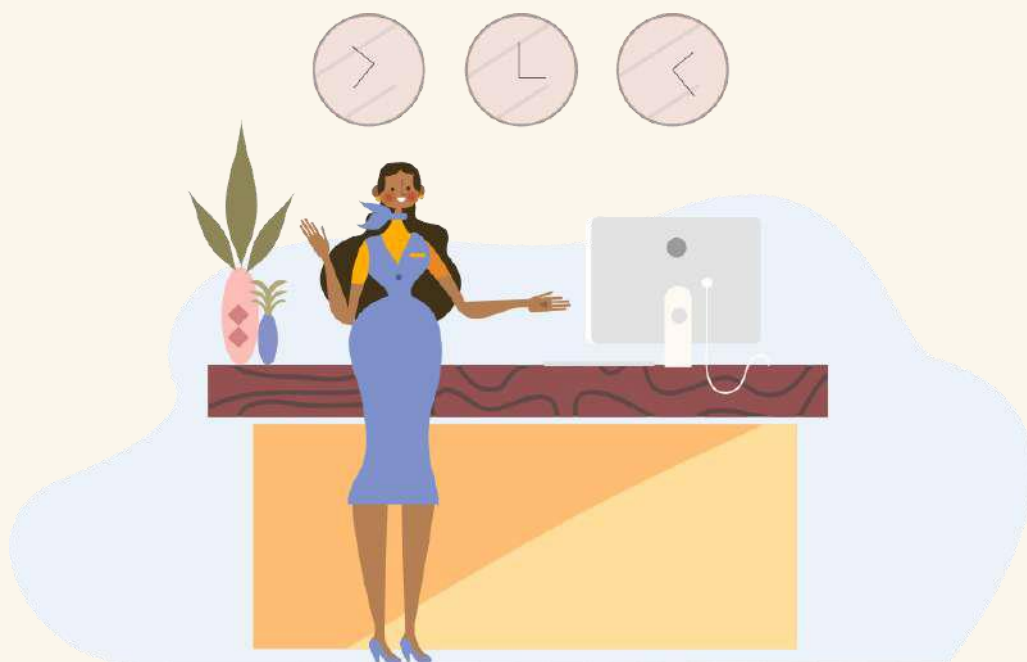
Тъй като персоналят на заведението не е медицински персонал и влизането в помещения, в които е изолирано засегнато от вируса лице, може да наруши неговото право на ефективна здравна защита, службата за превенция трябва предварително да направи своята преценка.



Въз основа на препоръките на СЗО в един временен ориентировъчен документ (от февруари 2020 г.) - „Обслужване по домовете на пациенти, предполагаемо заразени с COVID-19, с леки симптоми“, ако здравните органи не са въвели други правила, може да се спазват следните препоръки:

Персоналът на хотела, който трябва да влиза в стаята на присъстващо в нея заболяло лице (етажни камериерки, сервитьори и др.) трябва да носи предпазните средства, определени от службите за превенция на трудови рискове, да си измива или дезинфектира ръцете като излезе и по възможност да спазва дистанция от един/два метра от клиента • Камериерката да си слага подходяща престилка, по възможност за еднократна употреба, и	ръкавици преди да влезе. Количката за почистване да не се вкарва в стаята. • Да се свалят чаршафите и кърпите и да се поставят в торба отделно от останалите (препоръчва се използването на жълти/червени торби) докато бъдат изпрани. Да се предупреждава персонала в пералнята да ги обработва хигиенично (да не се изтърсват мръсните чаршафи и кърпи и да се избягва прекият контакт с кожата). Да се перат машинно при 60°-90°С с обикновен перилен препарат.	• Не се изисква специално третиране на използваните от клиента чаршафи и кърпи. Не са необходими еднократни чинии и прибори, освен при посочените по-горе предпазни мерки. • Еднократните материали, използвани от болното лице (кърпи, маски, чаши и др.) се отстраняват като се поставят в пластмасова торба, затворена херметически, и се изхвърлят заедно с обикновения боклук.	• Когато болният клиент напусне окончателно стаята, да се приберат и подменят всички предоставени му хигиенни средства (гребен, ролки тоалетна хартия, торбички и др.) и да се изцхвърлят • Да се почисти добре и да се направи дезинфекция с току-що приготвен разтвор на натриев хипохлорит с концентрация 1/1000 (25 с.с. белина в литър вода) или друг химически продукт, подходящ за тази	задача. Използвайте винаги еднократна хартия за почистване. • Да се почистват особено старателно тоалетни чинии, мивки и вани, както и контактни повърхности като манивели, електрически ключове, телефони, дистанционни на телевизора и климатика, масички и др. • По правило не е нужно да се прибягва към химическа дезинфекция от специализирано предприятие за борба с вредители и зарази.
---	---	--	---	---

КОМУНИКАЦИОННА ПОЛИТИКА И ИНФОРМАЦИОННИ ПОТОЦИ



При възникване на ситуация, засягаща заведението в контекста на епидемията от коронавирус COVID-19, чрез **кризисния комитет** трябва да се дефинира ясна и координирана информационна политика и да се определи един говорител за средствата за масова комуникация и социалните мрежи, здравните органи, клиентите, агенциите и служителите.

Комуникация с клиентите

Информирането на клиентите трябва да се извършва от **здравните органи** съгласувано с ръководството на хотела и туроператорите, ако е необходимо.

Средства за масова информация / Социални мрежи

Информирането на медиите трябва да се осъществява приоритетно по каналите на здравните органи, съгласувано със заведението. Трябва да има само един говорител на заведението, който да говори пред медиите; да се избягва няколко души да информират за положението и да дават личното си мнение.

Схематично и в съответствие със Световната здравна организация се въвеждат следните критерии:

1. Да се генерира доверие като основа за ефективна комуникация. Най-важната цел е да се създаде, поддържа или възстанови доверието на населението в

ръководителите, които управляват кизата и подават информация. Това доверие кара гражданите да вярват, че властите действат, за да опазят здравето на хората, като въздействат за спазването на препоръчаните мерки за контрол и така ускоряват овладяването на огнището на зараза.

2. Да се съобщава от началото. Ранното обявяване на възникнало огнище е най-добрата стратегия. Тя допринася за задържането на заразата. В такива ситуации всеки ден е от значение. Късното обявяване създава впечатление, че се крие информация и че властите са по-загрижени за превенцията на тревожността на

гражданите и загубата на приходи в търговията и туризма отколкото за опазването на общественото здраве.

3. Прозрачност в отношенията между управляващите огнището и населението. Може да се дефинира като лесно разбираема, пълна и точна ко-муникация. Повече прозрачност поражда повече доверие. Но прозрачността има и граници, каквито са поверителните данни за пациенти и предприятия, които не се огласяват от етични и правни подбуди.

4. Да се уважава загрижеността на населението. То има право да се информира за онова, което засяга неговото здраве.

В наши дни ефикасното уведомяване за рисковете се счита за диалог между експерти и професионалисти и гражданите.

Уведомяването за възникнало огнище сработва по-добре, ако се вземе под внимание мнението на всички засегнати страни.

5. Планирането на информацията трябва да бъде важна част от управлението на огнището още от началото. При условията на спешност, информирането не трябва да се решава в последния момент. Едно непредвидено предварително съобщение за огнище често води до провал.

РАЗДЕЛ 5:

ДРУГИ ИНФОРМАЦИИ

ПРЕДИСТОРИЯ

На 31 декември 2019 г. Общинската здравна комисия на Ухан (провинция Хубей, Китай) съобщи за 27 случая на пневмония с непозната етиология, включително седем тежки случая. Общото между болните е, че са били на един пазар на едро за морски дарове, риба и живи животни в град Ухан. Симптомите на първия случай се появяват на 8 декември 2019 г. - треска, суха кашлица, задух и рентгенови находки на белодробни инфилтрати двустранно.

На 7 януари 2020 китайските власти идентифицираха като причинител на заболяването един нов щам на вирус от рода Coronaviridae (наречен нов коронавирус, 2019 (n-CoV), чиято генетична последователност бе споделена от китайските власти на 12 януари.

Международният комитет по здравните правила за извънредни ситуации (RSI, 2005) обяви огнището на кронавирус като извънредна ситуация за общественото здраве с международно значение (ESPII) на свое заседание

на 30 януари 2020 г. СЗО нарече това ново заболяване COVID-19 (инфекциозна коронавирусна болест -19).

Според наличните данни е изчислено, че **инкубационният период на COVID-19 е 2 до 12 дни, а при 50% симптомите се появяват 5 дни след заразяването. По аналогия с други коронавируси се смята, че този период може да бъде до 14 дни..**

Що се отнася до координацията с международни организации, Испания извършва дейности

по линията, предложена от СЗО на 7 декември 2019 г. Министерството на здравеопазването поддържа постоянна връзка със Световната здравна организация (СЗО), Европейския център за профилактика и контрол на заболяванията и Европейската комисия за оценка на рисковете в тази ситуация и координиране на предприетите мерки.

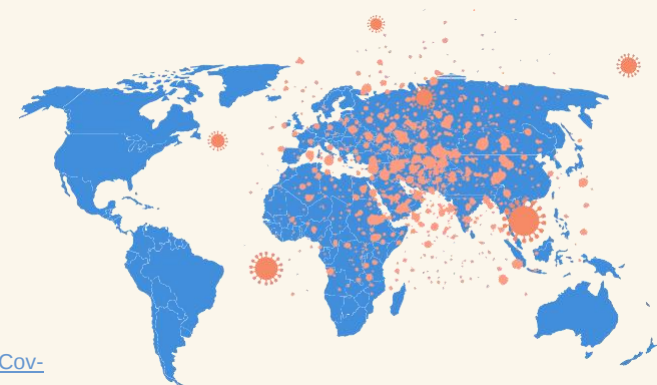
НАСТОЯЩА СИТУАЦИЯ: ОБЩИ АСПЕКТИ

Като общо правило, международните организации и Министерството на здравеопазването **не препоръчват да се налага карантина на лицата, завръщащи се от рискови зони**, и не се прилагат извънредни мерки за контрол на входните пунктове към нашата страна.

Идентифициране на възможни случаи

Придържайте се винаги към последната дефиниция на случай, предоставена от Министерството на здравеопазването в „Процедура за действие срещу заболяването, предизвикано от SARS-CoV-2 (COVID-19)” на:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>



Източник на зараза

Министерството на Здравеопазването в технически доклад от 10 февруари диагностицира, че най-вероятният първичен източник на заболяването, предизвикано от 2019-nCoV, е от животински произход.

Предвид разпространението и широкото разпределение на коронавируса в различни животински видове, голямото им генетично разнообразие и честото прекомбиниране на геномите им, може да се очаква, че ще бъдат открити нови коронавируси при хората, особено в контекста на тесен контакт с животни.

Предаване между хората

Смята се, че пътят за предаване между хората е подобен на описания за други коронавируси – чрез секрети на заразени лица, основно при **пряк контакт с дихателни капчици над 5 микрона** (които може да се предават на разстояние до 2 метра) **и заразените ръце или предмети с такива секрети при контакт с лигавицата на устата, носа или очите**

Не е доказано предаване по въздушен път чрез капчици или аерозоли (които може да се предават на разстояние над 2 метра). Предаването чрез изпращанията е друга хипотеза, за която до момента няма данни при тази епидемия.

Засега няма хипотези за други механизми на предаване.

Инкубация

Според предварителни данни, **най-честият инкубационен период е 4 до 7 дни – средно 5 дни. При 95% от случаите инкубационният период е бил 12,5 дни. (12)** Обаче въз основа на известните данни за други бетакоронавируси, MERS-CoV и SARS-CoV, и данните от откритите в Европа при тази епидемия случаи, се смята, че инкубационният период може да е от 2 до 14 дни.

За всички заболявания, предавани по въздушен път, се препоръчва на лицата с развити дихателни симптоми да предприемат обичайните хигиенни мерки като например да закриват носа и устата си при кашляне или кихане, да използват хартиени кърпички за еднократна употреба и да си мият често ръцете.

Тежест на заболяването и смъртност

До момента смъртните случаи сред потвърдените случаи са 3%-2% и намаляват в течение на тази епидемия. Обаче тъй като смъртта настъпва няколко дни след обявяването на случаите, а новите случаи се актуализират ежедневно, тези изчисления трябва да се тълкуват предпазливо..

Онова, което трябва да знаем за коронавируса, е изобразено на тази инфографика, изготвена от Министерството на здравеопазването:

