

KRÍZOVÝ PLÁN TURISTICKÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA (TIC) V SÚVISLOSTI S VÝSKYTOM OCHORENIA COVID – 19

AiCES spracovala pre potreby svojich členov **Krízový plán Turistického informačného centra (TIC)** v súvislosti s výskytom ochorenia COVID – 19. Obsahom tohto plánu sú opatrenia a odporúčania pre pracovníkov TIC na riešenie krízových situácií..

OPATRENIA A ODPORÚČANIA PRE PRACOVNÍKOV TIC POČAS KRÍZOVEJ SITUÁCIE

1. Zabezpečenie personálu v TIC

- činnosť TIC je zabezpečená pracovníkmi v zložení:

- riaditeľ (zodpovedný vedúci) TIC,
- odborný pracovník TIC,
- zodpovedný pracovník za realizáciu opatrení v TIC – krízový manažér,

ktorí sú zamestnancami turistického informačného centra a poskytujú služby v oblasti cestovného ruchu podľa Profesionálneho (technického) štandardu pre činnosť turistických informačných centier (TIC).

Zodpovedný pracovník za realizáciu opatrení je (meno a priezvisko), ktorá/ý pri podozrení na ochorenie COVID – 19 zo strany zamestnanca bude kontaktovať RÚVZ, zabezpečí dezinfekciu priestorov a zároveň bude sledovať zásoby dezinfekčných prostriedkov a ochranných pomôcok na pracovisku.

2. Zabezpečenie ochrany zdravia zamestnancov TIC

Zamestnávateľ zaisťuje bezpečnosť a ochranu zdravia zamestnancov pri práci a na tento účel vykonáva potrebné opatrenia na zabezpečenie prevencie a vhodného systému ochrany zdravia pri práci.

Odporúčané preventívne opatrenia

- Zabezpečenie dezinfekčných prostriedkov, ochranných pomôcok ako sú rúška, rukavice, štíty, ochranné pultové prepážky a pomôcky na upratovanie a dezinfekciu.
- Dôsledná kontrola používania ochranných pomôcok a zabezpečenie zdravého pracovného prostredia
 - správne a dôsledné používanie rúšok,
 - meranie teploty zamestnancom pred nástupom do práce (odporúčané),
 - dodržiavanie odstupu minimálne 2m medzi zamestnancami,
 - tam, kde je to možné, nechať otvorené dvere, aby sa obmedzil dotyk s kľučkou,
 - zabezpečenie pravidelného vetrania miestnosti.
- Dôsledné umývanie rúk antibakteriálnym mydlom, a to:
 - pri príchode na pracovisko,
 - po každom priamom kontakte so zákazníkom,
 - pred a po príprave jedla a nápojov,
 - pred odchodom z pracoviska.

- Nepoužívanie spoločných uterákov a predmetov osobnej potreby.

3. Povinnosť zamestnanca informovať zodpovedného pracovníka o tom, že:

- zamestnanec navštívil rizikóvu krajinu,
- zamestnanec bol v kontakte s infikovaným zákazníkom alebo blízkou osobou,
- jeho blízka osoba, s ktorou bol v kontakte sa vrátila zo zahraničia alebo je v karanténe.

Vo vyššie uvedených prípadoch má zamestnanec **povinnosť bezodkladne telefonicky kontaktovať svojho všeobecného lekára** a podľa jeho inštrukcií sa riadiť ďalším pokynmi zo strany hygienika RÚVZ, t. j. testom na COVID – 19 a zotrvať v domácej karanténe.

4. Zabezpečenie priestorov TIC

Zodpovedný pracovník za realizáciu opatrení v TIC v spolupráci so zriaďovateľom TIC zabezpečí nasledovné činnosti:

- označenie na vstupných dverách symbolmi – vstup len s rúškom, dodržiavanie 2m odstup, používanie dezinfekcie rúk a i.,
- zverejnenie kontaktov a dôležitých informácií (mimoriadne otváracie hodiny, dezinfekčná prestávka, dodržiavanie odstup...) na vstupných dverách TIC v jazykových mutáciách (Sj, Aj),
- zavedenie hygienickej prestávky počas otváracích hodín (odporúčané),
- zvýšenú frekvenciu dezinfekcie predmetov a upratovania priestorov – kľučky, vypínače, vodovodné batérie, zábradlia, stoly, stoličky, klávesnice, myš a pod.,
- inštalácia ochranných pultových prepážok,
- pravidelné vetranie pracovného a klientskeho priestoru a podľa možností využívanie germicídnych žiaričov, lúčov a čističiek vzduchu, ktoré dezinfikujú vzduch od rôznych mikroorganizmov ako sú baktérie, vírusy a prvoky,
- vyčlenenie vhodných vriec a nádob na odpad a zabezpečenie ich bezpečnej likvidácie.

5. Uzavretie prevádzky TIC – práca v online režime

Ak bude nutné podľa pokynov nariadení Vlády SR uzavrieť prevádzku, pracovníci TIC prejdú do online režimu, pričom sa eliminuje osobný kontakt so zákazníkmi.

Online režim znamená, že pracovníci budú i naďalej zabezpečovať zber, spracúvanie a poskytovanie informácií v oblasti cestovného ruchu (CR) telefonicky, písomne, elektronickou formou a prostredníctvom chatboxu, sociálnych sietí, t.j. bez osobného kontaktu.

Online režim – môže byť vykonávaný

- v uzatvorenej prevádzke bez prístupu zákazníkov za dodržania hygienických opatrení uvedených v bode 2, napr. vybavovanie telefonických a emailových dopytov, napĺňanie a editácia webstránky, aktualizácia pracovných manuálov a turistických informačných zdrojov, atď.,
- formou práce z domu/home office - obdobné činnosti ako vyššie uvedené, je potrebné zabezpečiť zamestnancom vzdialený prístup do pracovnej e-mailovej schránky,
- TIC sleduje a poskytuje aktuálne informácie o vývoji situácie a usmerneniach a obmedzeniach platných pre Slovensko pri vstupe zahraničných návštevníkov do destinácie,
- TIC informuje potenciálnych návštevníkov mesta o aktualitách prostredníctvom svojich komunikačných kanálov.

Počas uzatvorenia prevádzky je potrebné na vstupných dverách uviesť alternatívne možnosti získania informácií, t.j. telefónny kontakt (uviesť aj čas odkedy - dokedy), email, sociálne siete, webstránka, prípadne formou chatboxu. Uvedenými formami sa zabezpečí reálny výkon práce TIC, teda kontinuálna informovanosť a servis pre domácich a zahraničných návštevníkov, ako aj pre expatov



žijúcich v danej obci/oblasti a mapovanie a archivácia overených informácií o komplexnej a aktuálnej ponuke CR v destinácii.

6. Usmernenia

- Každý zamestnanec musí byť oboznámený s týmto dokumentom.
- Aktuálnosť dôležitých kontaktov počas krízového stavu je v kompetencii zodpovedného vedúceho/riaditeľa TIC.

Kontakt na zodpovednú osobu pri krízových situáciách

.....

Ostatné kontakty na pracovníkov:

.....

.....

.....

Kontakt na zriaďovateľa:

.....

.....

.....

Kontakty na ÚVZ a RÚVZ:

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: +421 917 222 682, novykoronavirus@uvzs.sk

Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v príslušnom meste: