



ΞΕΝΑΓΟΙ TOURIST GUIDES

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΞΕΝΑΓΟΥΣ



TURISMO DE  
**PORTUGAL**



## 1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ

### 1.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Βεβαιωθείτε ότι οι πελάτες είναι ενημερωμένοι για τον κοροναϊό COVID-19.

Παρέχετε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο συμμόρφωσης με τις βασικές προφυλάξεις για την πρόληψη και τον έλεγχο του κοροναϊού COVID-19.

### 1.2 ΠΡΟΛΗΨΕΙΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ

Πλύνετε ρούχα και άλλα αξεσουάρ που χρησιμοποιήσατε σε δραστηριότητες με πελάτες σε υψηλή θερμοκρασία (τουλάχιστον 60οC).

Μετά από κάθε δραστηριότητα καθαρίστε ή απολυμάνετε τον εξοπλισμό που χρησιμοποιήσατε, σύμφωνα με τους κανόνες που ισχύουν για κάθε τύπο εξοπλισμού.

### 1.3 ΚΑΤΑΡΤΗΣΗ ΞΕΝΑΓΩΝ

#### 1.3.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ειδική εκπαίδευση σχετικά με:

Οδηγός σωστής πρακτικής για τον κοροναϊό COVID-19.

Πώς να συμμορφωθείτε με τις βασικές οδηγίες για την πρόληψη και προφύλαξη από τον κοροναϊό COVID-19.

**Υγιεινή χεριών:** Πλύνετε συχνά τα χέρια σας με σαπούνι και νερό για τουλάχιστον 20 δευτερόλεπτα. Ή χρησιμοποιήστε απολυμαντικό χεριών που να έχει τουλάχιστον 70% αλκοόλ καλύβοντας όλη την επιφάνεια των χεριών σας και τριβοντάς τα μέχρι να στεγνώσουν.

**Αναπνευστική εθιμοτυπία:** βήχετε ή φτερνίζετε σε χαρτομάντηλο , εάν υπάρχει, ή στον αγκώνα. Τα χαρτομάντηλα πρέπει να πετιούνται στα σκουπίδια αμέσως. Πλένετε οπωσδήποτε τα χέρια σας μετά από βήχα ή φτέρνισμα ή αν έχετε φυσήσει τη μύτη σας. Αποφύγετε να αγγίζετε τα μάτια, τη μύτη και το στόμα σας με τα χέρια σας.

**Κοινωνική συμπεριφορά:** Αλλάξτε τη συχνότητα και τον τρόπο επαφής μεταξύ των εργαζομένων και μεταξύ των εργαζομένων και των πελατών, αποφεύγοντας (όπου είναι δυνατόν) στενή επαφή, χειραψίες, φιλιά, από κοινού εργασίες, προσωπικές συναντήσεις, καθώς και την ανταλλαγή τροφίμων, σκευών, γυαλιών και πετσετών.

Κάνετε καθημερινή αυτοπαρακολούθηση για να αξιολογήσετε αν έχετε πυρετό, βήχα ή δύσπνοια.

Συμμορφωθείτε με τις οδηγίες της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας για τον καθαρισμό επιφανειών και τη πλύση ρούχων.

Αναλάβετε την ευθύνη για την ενεργοποίηση των απαραίτητων διαδικασιών σε περίπτωση που υποψιάζεστε μόλυνση (συνοδεύστε το άτομο με συμπτώματα σε χώρο απομόνωσης, παρέχετε την απαραίτητη βοήθεια και επικοινωνήστε με την εθνική υπηρεσία υγείας).

### **1.3.2 Προσωπική Υγιεινή**

- Προσδιορίστε τις διαδικασίες προσωπικής υγιεινής και προληπτικά μέτρα εναντίον του COVID19

### **1.3.3. Κοινωνική συμπεριφορά για ξεναγούς στο χώρο εργασίας**

Καθημερινή αυτοπαρακολούθηση για την εμφάνιση πυρετού, βήχα ή δύσπνοιας.

Πώς να συμπεριφέρεστε και πως να συστήνεστε στους πελάτες.

Διατηρήστε απόσταση μεταξύ ζευγαριών και αποφύγετε τη φυσική επαφή (π.χ. χειραψία).

Αποφύγετε στάσεις σε πολυσύχναστα σημεία.

### **1.3.4 Ατομικός προστατευτικός εξοπλισμός**

Ατομικός προστατευτικός εξοπλισμός πρέπει να παρέχεται από το ταξιδιωτικό γραφείο, τον διοργανωτή ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα.

Ατομικός προστατευτικός εξοπλισμός (μάσκα, γάντια, γείσο) πρέπει να είναι σε επαρκή αριθμό και ανάλογα με τις δραστηριότητες / επισκέψεις (μάσκα, γάντια, γείσο).

Έχετε απόθεμα υλικών καθαρισμού για μία χρήση ανάλογη με την παρεχόμενη υπηρεσία. Στα υλικά καθαρισμού συμπεριλάβετε υγρά μαντήλια καθαρισμού, με απολυμαντικό, λευκαντικό ή 70% αλκοόλ, για μία χρήση .

## **1.4 ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ**

### **1.4.1 Ατομικός Προστατευτικός Εξοπλισμός**

Ατομικός Προστατευτικός Εξοπλισμός σχετικός με τη δραστηριότητα, όπως μάσκες, γάντια, γείσο κτλ.

### **1.4.2 Κοινωνική συμπεριφορά**

- Ορισμός προτύπων για τη χρήση εξοπλισμού και μέσων μεταφοράς σύμφωνα με τις οδηγίες κοινωνικής απόστασης που συνιστά η Γενική Διεύθυνση Υγείας.

## 1.5 ΓΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

1.5.1 Ελέγξτε τα εσωτερικά πρωτόκολλα των συνεργατών όπως εστιατόρια, μουσεία, παλάτια, μέσα μαζικής μεταφοράς

## 1.6 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗΣ / ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ / ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

1.6.1 Σχεδιασμός: Οι ξεναγοί είναι υπεύθυνοι για τον προγραμματισμό, την επιβεβαίωση της επίσκεψης και τη διαδρομή, σύμφωνα με τους κανόνες που έχουν εκδοθεί από τους επισκέψιμους χώρους. Οι ξεναγοί είναι επίσης υπεύθυνοι για την προσαρμογή στις ιδιαιτερότητες κάθε επισκέψιμου χώρου και σύμφωνα με το πρόγραμμα που έχει αγοραστεί από τους πελάτες.

1.6.2 Εκτέλεση: Οι ξεναγοί είναι υπεύθυνοι για την επαλήθευση των απαραίτητων κρατήσεων σύμφωνα με το πρόγραμμα έχουν οι πελάτες και όπως έχει σχεδιάσει από το ταξιδιωτικό γραφείο. Οι κρατήσεις θα είναι σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες που έχουν θεσπιστεί από τους επισκέψιμους χώρους όπως ξενοδοχεία, εστιατόρια, μουσεία, μνημεία και παλάτια, μέσα μαζικής μεταφοράς, και πρέπει επίσης να συμμορφώνονται με τα πρότυπα ασφαλείας που απαιτούνται από το DGS.

1.6.3 Ολοκλήρωση: Οι ξεναγοί θα πρέπει να εκτελούν τα καθήκοντά τους χωρίς να βάζουν σε κίνδυνο την προσωπική τους υγεία και ότι όλες οι κρατήσεις που πραγματοποιούνται πληρούν τις απαιτήσεις που απαιτούνται από το DGS και δεν θέτουν σε κίνδυνο τη δημόσια υγεία

## 2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΙΘΑΝΗΣ ΜΟΛΥΝΣΗΣ

### 2.1 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Οι ξεναγοί είναι υπεύθυνοι για την παροχή της απαραίτητης βοήθειας σε περίπτωση πιθανής μόλυνσης και για την επικοινωνία με την Εθνική Υπηρεσία Υγείας. Σε περίπτωση μόλυνσης οι ξεναγοί είναι υποχρεωμένοι να επικοινωνήσουν αμέσως με το ταξιδιωτικό γραφείο που έχει οργανώσει την εκδρομή ή το ταξίδι, ώστε να μπορούν να ενεργοποιήσουν τις επαφές και τα πρωτόκολλά τους.
- Εναπόκειται στον ταξιδιωτικό πράκτορα να ενεργοποιήσει τις επαφές εθνικής και διεθνούς βοήθειας ώστε να μην θέσει σε κίνδυνο το ταξίδι των μελών της ομάδας και ταυτόχρονα να διασφαλίσει την ασφάλεια και την υγεία τους.
- Αποθήκευση αποβλήτων που σχετίζονται με πιθανή μόλυνση πρέπει να γίνεται σε πλαστική σακούλα με ασφαλή κλείσιμο (π.χ. Με σφιγκτήρα), πρέπει να διαχωρίζεται από τα άλλα απόβλητα και να στέλνεται σε εξουσιοδοτημένο χειριστή που να ασχολείται με νοσοκομειακά και βιολογικά απόβλητα.

## Υπενθύμιση

Το παρόν κείμενο αντιπροσωπεύει τις συστάσεις της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας όπως ανακοινώθηκαν στις 5 Ιουνίου 2020.

Οι συστάσεις υπάρχει περίπτωση να αλλάξουν ή να καταργηθούν. Οι ξεναγοί μπορούν να δουν τις πιο πρόσφατες και ενημερωμένες οδηγίες στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας στο <https://www.dgs.pt/> καθώς και στην ιστοσελίδα Υγεία 24 <https://www.sns24.gov.pt/servicos/>



SRS24 Madeira

 800 24 24 20