



Guide Turistiche

Manuale di BUONE PRATICHE per Guide Turistiche



1. PROCEDIMENTI DI PREVENZIONE

1.1 INFORMAZIONE

- Garantire che i clienti siano informati sulla pandemia del COVID-19 (CoronaVirus).
- Informare i clienti su come rispettare le norme basiche di prevenzione e di controllo dell'infezione da coronavirus COVID-19.

1.2 MISURE IGIENICO-SANITARIE

- Lavaggio ad alte temperature di vestiti indossati durante le attività e altri accessori disponibilizzati dai clienti o dai collaboratori. (60° circa)
- Igienizzazione o disinfezione dei dispositivi utilizzati, dopo ogni attività, d'accordo con le regole vigenti su ogni dispositivo.

1.3 FORMAZIONE DELLE GUIDE TURISTICHE

1.3.1 Formazione

- **Formazione specifica su:**
 - Il manuale di buone pratiche relativo all'epidemia COVID-19.
 - Come rispettare le precauzioni basiche di prevenzione e di controllo relative all'epidemia COVID-19, che ingloba i seguenti procedimenti:
 - **Igienizzazione delle mani:** lavare le mani frequentemente con acqua e sapone, durante per lo meno 20 secondi o frizionarle con un gel a base alcolica (70°) fino a rimanere ben asciutte.
 - **Etichetta respiratoria:** tossire o starnutire sulla la piega del gomito oppure usare un fazzoletto monouso di carta, che dovrà essere buttato subito via; igienizzare le mani sempre, dopo aver tossito o starnutito e soffiato il naso; evitare di toccare gli occhi, naso e bocca con le mani.
 - **Condotta sociale:** cambiare la frequenza e la maniera di contatto tra lavoratori e tra i lavoratori e i clienti, evitando (quando possibile) contatti ravvicinati, tipo strette di mano, baci, abbracci, posti di lavoro condivisi, riunioni presenziali, condivisione di alimenti, posate, bicchieri, bottiglie e tovaglie.
 - Come monitorare giornalmente i possibili sintomi di febbre, tosse o difficoltà respiratorie.
 - Come rispettare le direttive della DGS (**Direzione Generale di Salute**) sulla pulizia di superfici e trattamento di indumenti.
 - Assumere la responsabilità e applicare le misure adeguate, in caso di sospetto di COVID-19 di un cliente (accompagnare la persona con i sintomi in un'area di isolamento, prestando assistenza necessaria e contattando la linea del SNS (Servizio Nazionale di Salute).

1.3.2 Igiene Personale

- Seguire i procedimenti di igiene personale durante l'esercizio dell'attività, e preventive del COVID-19.

1.3.3 Condotta sociale lavorativa della Guida Turistica

- Autocontrollo giornaliero di potenziali sintomi come febbre, possibile tosse o difficoltà in respirare.
 - Come comportarsi con i clienti, forme di presentazione/rispetto...
 - Mantenere la distanza, evitare contatto ravvicinato (es. stretta di mano).
 - Evitare locali affollati.

1.3.4 Dispositivi di protezione individuale e altri.

Considerando che dovranno essere disponibilizzati dall'operatore, organizzatore o agente di viaggi.

- In numero sufficiente per le attività/ visite (dipendendo dai locali a visitare: mascherine, guanti, visiere).
- Stock di materiali di pulizia usa e getta proporzionale alle dimensioni del servizio prestato, comprendendo salviettine disinfettanti, candeggina e alcool di 70°.

1.4 PER I CLIENTI

1.4.1 Dispositivi di protezione individuale

- Dispositivi di protezione individuale considerati rilevanti all'attività in questione, come per esempio maschere, guanti, visiere, etc.

1.4.2 Condotta sociale

- Definizione di regole di utilizzo di dispositivi e mezzi di trasporto d'accordo con le direttive di distanziamento sociale raccomandate dal DGS (Direzione Generale di Salute).

1.5 PER I PARTNERS

1.5.1 Verificare i protocolli interni dei partners coinvolti, ristoranti, musei, palazzi, trasporti...

1.6 ORGANIZZAZIONE DEI TOUR/ VISITE/ CIRCUITI

1.6.1 Pianificazione – La guida turistica é responsabile nella pianificazione, verifica della visita, tour o circuito, d'accordo con le norme comunicate dai luoghi a visitare e di adattare il programma comprato dal cliente alla logistica di ogni luogo.

1.6.2 ESECUZIONE – La guida turistica é responsabile in verificare se possiede tutte le riserve necessarie d'accordo con il programma contrattato dal cliente e organizzato, pianificato dall'agenzia di viaggi rispettando le norme vigenti e decretate dai luoghi inclusi nel programma del cliente- Hotels, ristoranti, Musei, monumenti e palazzi, trasporti – in rispetto delle regole di sicurezza imposte dalla DGS (Direzione Generale di Salute).

1.6.3 Finalizzazione – La guida turistica dovrà appena eseguire il suo servizio solo nel caso in cui si verifichi che non ci sia nessun rischio alla sua salute, e che tutte le riserve effettuate rispettino i requisiti esigiti dalla DGS (Direzione Nazionale di Salute) e non pongano in rischio la salute pubblica.

2 PROCEDIMENTI IN CASO DI SOSPETTA INFEZIONE

2.1 PIANO DI AZIONE

- La guida turistica é responsabile in assistere il cliente com sospetto d'infezione e contattare il SNS (Servizio Nazionale di Salute). Tuttavia, la telefonata come l'assistenza sarà a carico del cliente, che si dovrà trovare già in isolamento. La guida turistica dovrà chiamare immediatamente l'agenzia di viaggi responsabile per l'organizzazione del viaggio in modo che possa attivare i propri contatti e protocolli.
- Sarà responsabilità dell'agente di viaggi attivare i suoi contatti di assistenza nazionali e internazionali per non pregiudicare gli interessi dei restanti partecipanti e salvaguardando la sicurezza e salute delle altre parti in causa.

- Conservazione dei residui prodotti dal sospetto d'infezione in un sacchetto di plastica che dovrà essere chiuso bene (per esempio con fascette di cablaggio) e inviato ad un operatore di gestione di rifiuti sanitari con rischio biologico.

Note:

Questo documento comunica le raccomandazioni della DGS (Direzione Generale di Salute) com data del 5 Giugno del 2020.

In qualsiasi momento queste norme possono soffrire alterazioni e per questa ragione la guida turistica dovrà sempre aggiornare le sue informazioni, verificando le direttive vigenti nel sito della DGS

<https://www.dgs.pt/> e in salute 24 <https://www.sns24.gov.pt/servicos/>

