



## PRZEWODNICZY TURYSTYCZNI

### Wykaz dobrych praktyk dla przewodników turystycznych



TURISMO DE  
**PORTUGAL**



## 1. PROCEDURY ZAPOBIEGAWCZE

### 1.1 INFORMOWANIE

- Zapewnij klientom informację na temat koronawirusa COVID-19.
- Udostępnij informacje nt. zachowania podstawowych środków ostrożności w celu zapobieżenia zakażeniu koronawirusem COVID-19 oraz kontroli ich przestrzegania.

### 1.2 DZIAŁANIA HIGIENICZNE

- Pranie odzieży oraz innych akcesoriów tekstylnych, użytych przez pracowników oraz klientów podczas wykonywania różnych czynności, w wysokiej temperaturze (około 60oC).
- Czyszczenie lub odkażanie wykorzystanego sprzętu po każdorazowym użyciu, zgodnie z zasadami odnoszącymi się do danego rodzaju sprzętu.

## 1.3 SZKOLENIE PRZEWODNIKÓW TURYSTYCZNYCH

### 1.3.1 Szkolenie

- Specyficzne szkolenie na temat:

Zasady Dobrej Praktyki w odniesieniu do epidemii koronawirusa COVID-19.

o Jak stosować podstawowe środki ostrożności zapobiegające wybuchowi epidemii zakażeń koronawirusem COVID-19 oraz jak kontrolować ich przestrzeganie, wraz z procedurami.

**o higiena rąk: Myj często ręce korzystając z mydła i wody przez co najmniej 20 sekund lub stosuj środek odkażający do rąk zawierający co najmniej 70% alkoholu, pokrywając nim dokładnie całkowitą powierzchnię rąk i wcierając aż do wyschnięcia.**

**o Etykieta oddechowa: W przypadku kaszlu lub kichania zakrywaj usta chusteczką higieniczną lub, przy braku chusteczki, rób to w zgięcie łokcia. Zużyta chusteczkę higieniczną natychmiast wyrzuć do pojemnika na śmieci. Myj ręce każdorazowo po kaszlu, kichaniu lub wydmuchaniu nosa; unikaj dotykania rękami oczu, nosa i ust.**

**o Zachowania społeczne: Zmień częstotliwość oraz sposób kontaktu pomiędzy pracownikami, a także między pracownikami a klientami, tak by uniknąć (wszędzie, gdzie to możliwe) bliskiego kontaktu, podawania dłoni, pocałunków, wspólnego wykonywania prac, spotkań twarzą-w-twarz, wymianiania się jedzeniem, przedmiotami codziennego użytku, szklankami czy ręcznikami.**

o Jak dokonywać codziennego monitorowania własnego zdrowia w celu oceny temperatury ciała, kaszlu lub trudności w oddychaniu.

o Jak stosować się do wytycznych Głównego Dyrektoriatu Zdrowia (DGS) dotyczących czyszczenia powierzchni użytkowych oraz wyrobów tekstylnych.

o Podjęcie odpowiedzialności za uruchomienie procedur w przypadku podejrzenia zakażenia (towarzyszenie osobie z objawami do odizolowanego pomieszczenia, zapewnienie niezbędnej pomocy oraz kontakt z państwową służbą zdrowia).

### 1.3.2 Higiena osobista

- Określenie procedur przestrzegania higieny osobistej w sytuacji zagrożenia COVID19 oraz stosowania środków zapobiegawczych.

### 1.3.3 Zachowania społeczne w pracy przewodników turystycznych

- Codzienne monitorowanie własnej temperatury ciała, oceny kaszlu lub trudności w oddychaniu.
- Jak postępować z klientami, jak się przedstawiać
  - o Zachowaj odstęp pomiędzy uczestnikami, unikaj kontaktu fizycznego (np. podawania ręki).
  - o Unikaj zatrzymywania się w dużych skupiskach osób.

### 1.3.4 Środki ochrony osobistej oraz inne

Należy uwzględnić, że musi je zapewnić operator turystyczny, organizator wycieczki lub biuro podróży

- W ilościach wystarczających do planowanych działań / liczby odwiedzanych miejsc (w zależności od miejsca mogą być potrzebne maski na twarz, rękawiczki, tarcza na twarz).
- Zapas materiałów czyszczących jednorazowego użytku proporcjonalny do oferowanej usługi, włącznie z jednorazowymi chusteczkami higienicznymi nasączonymi środkiem dezynfekującym, sterylizującym, czy alkoholem o stężeniu 70%.

## 1.4 DLA KLIENTÓW

### 1.4.1 Sprzęt ochrony osobistej

- Sprzęt ochrony osobistej uznany za właściwy do rodzaju działania, np. maski ochronne, rękawiczki, tarcza ochronna na twarz, itp.

### 1.4.2 Zachowanie społeczne

- Określić zasady używania sprzętu ochronnego oraz korzystania ze środków transportu zgodnie z wytycznymi zachowania dystansu społecznego zalecanymi przez Główny Dyrektoriat Zdrowia (DGS).

## 1.5 PARTNERZY

1.5.1 Należy sprawdzić wewnętrzne protokoły współpracujących partnerów: restauracji, muzeów, pałaców, przedsiębiorstw transportowych.

## 1.6 ORGANIZACJA WYCIEZKI / WIZYTY / PRZEBIEG TRASY

**1.6.1 Planowanie:** Przewodnicy Turystyczni są odpowiedzialni za planowanie, weryfikację wizyty i przebieg trasy zgodnie z zasadami ogłoszonymi przez obiekty i lokalizacje, które będą odwiedzane oraz za dostosowanie się grupy do logistyki każdego z tych miejsc wymienionych w programie.

**1.6.2 Wykonanie:** Przewodnicy Turystyczni są odpowiedzialni za weryfikację faktu tego, że podczas realizacji zlecenia będą w posiadaniu wszystkich niezbędnych rezerwacji przewidzianych w ofercie dla klienta oraz zaplanowanych przez biuro podróży, zgodnie z aktualnymi zasadami wdrożonymi przez dane obiekty i przewidzianych programem wycieczki. – Hotele, restauracje, muzea, zabytki i pałace oraz środki transportu – muszą działać w zgodzie z aktualnymi przepisami bezpieczeństwa wymaganymi przez GDZ (DGS).

**1.6.3 Realizacja:** Przewodnicy Turystyczni mogą wykonywać swoje obowiązki wyłącznie w sytuacji, gdy nie zagraża to ich osobistemu zdrowiu, gdy wszystkie poczynione rezerwacje spełniają wymagania DGS oraz, gdy nie stanowi to zagrożenia dla zdrowia publicznego.

## 2. PROCEDURY NA WYPADEK PODEJRZENIA ZAKAŻENIA

### 2.1 PLAN DZIAŁANIA

- Przewodnicy Turystyczni są odpowiedzialni za udzielenie niezbędnej pomocy w razie podejrzenia przypadku zakażenia oraz za kontakt z Państwową Służbą Zdrowia. Przewodnicy Turystyczni powinni niezwłocznie poinformować biuro podróży odpowiedzialne za zorganizowanie wycieczki, aby umożliwić jego pracownikom uruchomienie kontaktów i wdrożenie odpowiednich procedur.
- Zadaniem biura podróży jest uruchomienie własnych krajowych bądź zagranicznych kontaktów w zakresie pomocy tak, aby nie narażać na ryzyko przebiegu podróży pozostałych uczestników grupy, a jednocześnie zapewnić bezpieczeństwo i ochronę zdrowia wszystkim zaangażowanym osobom.
- Odpady powstałe w wyniku podejrzanego przypadku zakażenia należy umieścić w plastikowej torbie, uszczelnić i zabezpieczyć (np. klamrą), oddzielić od innych odpadów, po czym wysłać do autoryzowanej placówki utylizacji odpadów szpitalnych stwarzających zagrożenie biologiczne.

Uwagi:

Niniejszy dokument przedstawia zalecenia Głównego Dyrektoriatu Zdrowia (Directorate-General for Health) z dnia 5 czerwca 2020.

Niniejsze przepisy mogą zostać zmienione w dowolnym terminie, a w związku z tym, przewodnik turystyczny musi znać aktualną wersję oraz zweryfikować obowiązujące zasady na stronie internetowej DGS

<https://www.dgs.pt/> oraz na stronie internetowej Health 24 <https://www.sns24.gov.pt/servicos/>

