



Ministarstvo
zdravlja



Ministarstvo
ekonomskog razvoja

CRNA GORA

KAO SIGURNA I ODGOVORNA

TURISTIČKA DESTINACIJA

VODIČ KROZ SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENE PROTOKOLE ZA COVID-19





Ministarstvo
zdravlja



Ministarstvo
ekonomskog razvoja

CRNA GORA KAO SIGURNA I ODGOVORNA TURISTIČKA DESTINACIJA

VODIČ KROZ SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENE PROTOKOLE ZA COVID-19

UVOD	03
SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI U SLUČAJU OBOLJEVANJA GOSTA U SMJEŠTAJNOM OBJEKTU	05
SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU - OPŠTA UPUTSTVA	07
UPUTSTVA ZA ZAPOSLENE	07
OBAVJEŠTENJA U OBJEKTIMA	07
SANITARNI PROTOKOLI U OBJEKTIMA	07
SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI U SMJEŠTAJNIM OBJEKTIMA	09
HOTELI I SLIČAN SMJEŠTAJ.....	10
PRIVATAN SMJEŠTAJ/SEOSKA DOMAĆINSTVA.....	12
SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI U UGOSTITELJSTVU – RESTORANI, BAROVI, VINARIJE, IZLETIŠTA	13
SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI U PUTNIČKIM OBJEKTIMA I PREVOZNYM SREDSTVIMA	15
AERODROMI.....	16
ŽELJEZNIČKE I AUTOBUSKE STANICE.....	17
LUKE	17
KRUZERI.....	18
MARINE - BRODOVI, ČAMCI I JAHTE.....	19
SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI – SPORT, REKREACIJA	20
PLAŽE I KUPALIŠTA.....	21
BAZENI I AKVAPARKOVI.....	21
NACIONALNI PARKOVI I PARKOVI PRIRODE.....	22
SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI – TURISTIČKI VODIČI, AGENCIJE I INFORMATIVNI CENTRI	23
TURISTIČKI VODIČI.....	24
TURISTIČKE AGENCIJE I TURISTIČKI INFORMATIVNI CENTRI.....	24

UVOD

Sigurnosno-zdravstveni protokoli obuhvataju set mjera i aktivnosti kojim se smanjuju rizici obolijevanja ljudi od koronavirusa, a bazirani su na principima kontrole i prevencije transmisije bolesti. U cilju stvaranja bezbjednog zdravstvenog ambijenta, Vlada Crne Gore implementira nacionalnu strategiju u okviru koje sigurnosno-zdravstveni protokoli predstavljaju njenu komunikacionu okosnicu. Potpuna informisanost lokalnog stanovništva, turističke privrede i gostiju, preduslov su očuvanju zdravlja svih, a zatim i realizaciji uspješne turističke sezone.

Materijal koji slijedi pripremljen je od strane Ministarstva zdravlja i Instituta za javno zdravlje Crne Gore, u saradnji sa Ministarstvom ekonomskog razvoja.



SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI

OPŠTA UPUTSTVA



PRANJE
RUKU



DEZINFEKCIJA
POVRŠINA



DEZINFEKCIJA
RUKU



NOŠENJE MASKE
ZA LICE



KORIŠĆENJE
RUKAVICA

SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI KOD OBOLJEVANJA GOSTA U TURISTIČKOM SMJEŠTAJNOM OBJEKTU

Za sve turiste koji tokom boravka u Crnoj Gori obole od COVID-19 infekcije, Vlada Crne Gore će snositi troškove bolničkog liječenja.

Za ostala hitna medicinska stanja liječenje se sprovodi shodno važećim međudržavnim sporazumima.

Turisti koji dolaze iz država: **Republike Srbije, Republike Slovenije, Republike Hrvatske, Republike Sjeverne Makedonije, Republike Austrije, Savezne Republike Njemačke, Češke Republike, Republike Mađarske, Kraljevine Holandije, Kraljevine Belgije, Velikog Vojvodstva Luksemburg, Republike Italije, Republike Turske, Republike Bugarske, Slovačke Republike**, kao i francuski osiguranici koji su **naši državljani na privremenom radu u Republici Francuskoj, za vrijeme boravka u Crnoj Gori**, imaju pravo na **hitnu zdravstvenu zaštitu**, u skladu sa zaključenim međudržavnim sporazumima o socijalnom osiguranju sa ovim državama, na principu osiguranja.

Turisti navedenih država neće plaćati hitnu zdravstvenu zaštitu ukoliko ponesu sa sobom obrazac, odnosno potvrdu o pravu na zdravstvenu zaštitu za vrijeme privremenog boravka u Crnoj Gori, koju im izdaje nadležna kasa (fond) zdravstvenog osiguranja njihove države. Turisti iz navedenih država, po dolasku u Crnu Goru, ovu potvrdu ili evropsku karticu zdravstvenog osiguranja predaju filijali Fonda za zdravstveno osiguranje u mjestu privremenog boravka, koja turisti izdaje drugu potvrdu (zdravstveni list - obrazac INO 1). Sa zdravstvenim listom koji stranom turisti izda filijala Fonda, on neposredno ostvaruje zdravstvenu zaštitu u zdravstvenim ustanovama javnog zdravstvenog sistema i drugim zdravstvenim ustanovama sa kojima Fond ima zaključen ugovor o pružanju usluga.

U situacijama kada turisti iz ovih država ne ponesu sa sobom obrazac u skladu sa međudržavnim sporazumom, a imaju potrebu za pružanjem hitne zdravstvene zaštite, ovaj obrazac se može naknadno obezbijediti od nadležnog nosioca zdravstvenog osiguranja inostrane države na sledeći način:

Zdravstvena ustanova koja je primila stranog turistu na liječenje, obraća se sa medicinskim izvještajem filijali Fonda u opštini pružanja hitne medicinske pomoći, koja će po dobijanju ovog izvještaja, kontaktirati nadležnu kasu osiguranja inostrane države i zahtijevati naknadno izdavanje potvrde o pravu na zdravstvenu zaštitu za vrijeme privremenog boravka u Crnoj Gori.

Turisti koji dolaze iz država: **Republike Poljske, UK Velike Britanije i Sjeverne Irske**, sa kojima je međudržavni sporazum zaključen na principu reciprociteta, za vrijeme privremenog boravka u Crnoj Gori, imaju pravo na **hitnu zdravstvenu zaštitu**, s tim da ne plaćaju naknadu za pružene zdravstvene usluge, već troškovi zdravstvene zaštite padaju na teret Fonda za zdravstveno osiguranje Crne Gore.

Da bi turisti iz ovih država ostvarili pravo na zdravstvenu zaštitu, potrebno je da posjeduju urednu putnu ispravu i zdravstvenu karticu ili neki drugi dokaz da su osigurani u svojoj državi.

Ovi turisti su takođe dužni da se sa navedenim ispravama, obrate filijali Fonda za zdravstveno osiguranje, u mjestu gdje treba da im se pruži zdravstvena zaštita, koja će im izdati potvrdu (zdravstveni list-obrazac INO 1) na osnovu koje će neposredno koristiti zdravstvenu zaštitu u zdravstvenim ustanovama javnog zdravstvenog sistema i drugim zdravstvenim ustanovama sa kojima Fond ima zaključen ugovor o pružanju usluga.

Procedura u slučaju pojave simptoma infekcije virusom COVID-19:

- Odgovorno lice, odnosno osoba koju ono ovlasti u smještajnom objektu, u slučaju pojave simptoma infekcije kod turista, obavještava ljekara u nadležnom domu zdravlja/epidemiologa kako bi se prijavio sumnjivi slučaj i primila uputstva o potrebnim postupcima.
- Ako nadležni ljekar/epidemiolog izrazi sumnju da je osoba zaražena virusom SARS-CoV-2, osoba se upućuje nadležnom Domu zdravlja - Covid ambulanti.
- Nadležni ljekar pregledom pacijenta utvrđuje da li su zadovoljeni kriterijumi postavljanja sumnje na COVID-19 i u zavisnosti od kliničkog stanja turista izvrši se ispitivanje brzim antigenskim testom na SARS-CoV-2 ili se upućuje epidemiologu za PCR testiranje i dalje postupanje. **U slučaju potrebe, odgovorno lice u smještajnom objektu organizuje transport turista do nadležnog ljekara/epidemiologa.**

- Ukoliko je postavljena sumnja na COVID-19, bolesnom turisti i njegovim bliskim kontaktima određuje se izolacija u smještajnim jedinicama do dobijanja rezultata testiranja. Zaposleni smještajnog objekta, odnosno pružaoci usluga smještaja ne ulaze u smještajnu jedinicu u kojoj se nalaze pozitivni na SARS-CoV-2/njihovi kontakti, a turisti se obavijeste da se zamjena posteljine kao i čišćenje sobe neće odvijati u uobičajenim razmacima i na uobičajeni način. Svaki takav turista mora sam održavati čistoću smještajne jedinice u kojem boravi sredstvima koja će smještajni objekat ustupiti na raspolaganje. Usluživanje obroka odvijaće se dostavom u smještajnu jedinicu, a gosti koji nemaju polupansionski ili puni pensionski smještaj kupovaće (naručivaće) obroke iz smještajnog restorana uz dostavu obroka do pred vrata smještajne jedinice. U manjim smještajnim objektima će vlasnik ili odgovorna osoba za smještaj organizovati dostavu hrane i ostalih potreština za gosta do vrata sobe.
- Ako postoji potreba kontakta s gostom, treba odrediti samo jednu osobu koja će se baviti tim gostom uz upotrebu zaštitne medicinske maske i rukavica i održavanje udaljenosti od najmanje metar od bolesnika, po mogućnosti dva metra. Maske, rukavice i sličnu zaštitnu opremu treba odmah nakon korišćenja zatvoriti u plastične vreće i odložiti u kantu za smeće s poklopcem predviđenu za infektivni otpad i ne smiju se koristiti ponovo. Nakon bacanja zaštitne opreme u kantu za otpad, zaposleni treba da temeljno operu ruke sapunom i vodom u trajanju od najmanje 20 sekundi.
- **Svi smještajni kapaciteti dužni su da oslobode deset procenata raspoloživog smještajnog kapaciteta u slučaju obolijevanja njihovih gostiju, što podrazumijeva najmanje jednu sobu bez obzira na ukupan smještajni kapacitet.**

Ako su turisti ili njihovi kontakti pozitivni na SARS-CoV-2 smješteni u hotelu, mogu se smjestiti u posebno odvojeni dio hotela (npr. zadnji sprat hotela, jedno krilo hotela, posebni depandansi i sl.) gdje ostaju u izolaciji/karantinu pod mjerama zdravstveno-sanitarnog nadzora do napuštanja Crne Gore ili povratka kući. **Troškovi smještaja padaju na teret turista.**

Ako su turisti ili njihovi kontakti pozitivni na SARS-CoV-2 smješteni u malom hotelu ili registrovanom privatnom smještaju - mogu ostati u svojim sobama u izolaciji pod mjerama zdravstveno-sanitarnog nadzora do napuštanja Crne Gore ili povratka kući. **Troškovi smještaja padaju na teret turista.**

Turisti iz Crne Gore, kod kojih je potvrđena bolest COVID-19 s blagim simptomima ili koji nemaju simptome bolesti, u dogovoru s nadležnim ljekarom upućuju se u izolaciju u njihovo mjesto prebivališta, sopstvenim prevozom i bez korišćenja javnog prevoza. U tom slučaju dalju njegu oboljelima pruža njihov izabrani ljekar ili nadležni ljekar prema mjestu izolacije (u konsultaciji s nadležnim epidemiologom). Turisti iz Crne Gore koji su bili u kontaktu sa oboljelim upućuju se takođe u mjesto prebivališta u karantin, i o njihovom zdravstvenom stanju se dalje stara njihov izabrani ljekar (u konsultaciji s nadležnim epidemiologom).

Strani turisti kojima je potvrđena COVID-19 bolest i strani turisti bliski kontakti oboljeloga od COVID-19 mogu se prije isteka izolacije oboljeloga, odnosno karantina/samoizolacije za zdrave bliske kontakte, vratiti u svoje države nakon obavještenja javnozdravstvenih vlasti njihove zemlje porijekla putem IHR sistema (međunarodni zdravstveni propisi) u saradnji sa Ministarstvom unutrašnjih poslova.

- Svi turisti kojima je COVID-19 potvrđen i čije zdravstveno stanje zahtjeva hospitalizaciju, transportuju se u zdravstvenu ustanovu u skladu s uputstvima ljekara, a u zavisnosti od težine bolesti, korišćenjem ličnog vozila, simptoma poziva se hitna medicinska služba. Transport javnim prevozom **nije dozvoljen**. Nakon prevoza oboljelog turista uraditi dezinfekciju prevoznog sredstva u skladu sa preporukama Instituta za javno zdravlje.

OPŠTA UPUTSTVA POŠTOVANJA SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENIH PROTOKOLA U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

UPUTSTVA ZA ZAPOSLENE

- **Informisanje i obuka zaposlenih o sprovođenju procedura za zaštitu zaposlenih i posjetilaca i procedura u slučaju zaraze zaposlenog ili gosta:** Zaposleni treba da budu dovoljno informisani o bolesti COVID-19, o procedurama koje je potrebno sprovoditi kako bi se spriječila zaraza, proceduri postupanja s potencijalno zaraženom osobom. Moraju biti u mogućnosti da informišu goste/korisnike koji se raspituju o pravilima u pogledu sprovođenja preventivnih mjera ili drugih usluga koje gosti mogu zahtijevati (npr. medicinske i ljekarske usluge dostupne na tom području ili u samom objektu, brojevi telefona dežurnih zdravstvenih ustanova, hitnih medicinskih službi i sl.).
- **Fizička distanca (naročito zaposlenih koji su u dodiru s posjetiocima od ostalih zaposlenih):** Potrebno je obezbijediti dovoljan razmak između osoblja i korisnika usluga, kao i među samim zaposlenima. Maksimalan broj osoba u zatvorenom prostoru reguliše se i ograničava u skladu sa trenutnim preporukama Instituta za javno zdravlje.
- **Nošenje zaštitnih maski i rukavica u zatvorenim prostorima:** Unutar zatvorenih prostora zaposleni moraju nositi medicinske maske ili maske za lice koje prekrivaju i usta i nos kao i rukavice. Neophodno je obezbijediti dovoljnu količinu maski i rukavica za zaposlene.
- **Mjerenje tjelesne temperature prije dolaska na radno mjesto:** Osoblju treba omogućiti da, prije ulaska u objekat u kom rade, bude izmjerena tjelesna temperatura. Ako je izmjerena tjelesna temperatura viša od 37 °C, ako osoba ima bilo koje znakove bolesti (odnosi se na sve simptome i znakove bolesti, ne samo na bolesti disajnih puteva), treba da se javi telefonskim putem nadređenom i vrati kući.
- **Dezinfekcija ruku i radnih površina:** Potrebno je radne površine dezinfikovati u redovnim razmacima (npr. svakih sat vremena), a prostor (dodirne površine) po pravilu treba dezinfikovati iza svakog gosta. Osoblje koje je u stalnom kontaktu sa gostima treba da redovno pere na odgovarajući način i dezinfikuje ruke dezinfekcionim sredstvom na bazi alkohola, u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklariranim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži.
- **Ograničiti broj osoba u zatvorenom prostoru:** Radi se sa smanjenim brojem osoblja (po potrebi). Poslodavci su obavezni da organizuju rad u smjenama, odnosno grupama, gdje je to moguće. Osoblje podijeljeno u smjene ne treba da se srijeće na preuzimanju smjene.
- **Provjetranje prostorija:** redovno provjetravati sve prostorije.

OBAVIJEŠTENJA U OBJEKTIMA

U skladu sa aktuelnim mjerama, na vidljivim mjestima u objektu se moraju istaći sva obavještenja i uputstva o držanju fizičke distance, korišćenju dezinfekcionih sredstava i ostala uputstva vezana za sigurnost i sprečavanje širenja zaraze virusom COVID-19. Na svakih, približno, 30m² treba obezbijediti postojanje jednog ili više uputstava. U objektu mora biti imenovano lice odgovorno za poštovanje i kontrolu propisanih mjera, koje mora imenovati odgovorne za sprovođenje i kontrolu mjera u svakom sektoru/poslovnoj jedinici.

SANITARNI PROTOKOLI U OBJEKTIMA - OPŠTE SMJERNICE

- **Povećati učestalost** čišćenja i dezinfekcije zajedničkih prostora, objekata i opreme propisanim dezinfekcionim sredstvima, uključujući i rukohvate, stolice, stolove, šaltere, sanitarne čvorove, ventilacione sisteme, POS uređaje, self check in uređaje, liftove, podove i dr.
- **Provjetranje:** redovno provjetranje svih prostorija, gdje je to moguće.
- **Odlaganje otpada:** obezbijediti pravilno odlaganje iskorišćenih maski za lice i rukavica u za to predviđene kante s poklopcem.
- **Redovno čišćenje i dezinfekcija filtera klima uređaja, ventilacije i uređaja za grijanje:**
- **Dozatori i rezervne maske:** U objektu, na određenoj kvadraturi, postaviti dozatore sa sredstvima za dezinfekciju ruku na bazi alkohola, u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklariranim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži. Takođe, na označenim lokacijama obezbijediti rezervnu količinu zaštitnih maski.
- **U sanitarnim čvorovima koristiti jednokratne materijale (papirni ubrusi)**

POSTUPAK PRANJA I ČIŠĆENJA PROSTORIJE U SLUČAJU DA JE U NJOJ BORAVILA OSOBA ZA KOJU SE SUMNJA ILI JE POTVRĐENO DA JE ZARAŽENA KORONAVIRUSOM

Površine potencijalno kontaminirane virusom COVID-19 neophodno je očistiti i dezinfikovati. Nakon što je potencijalno inficirana osoba izolovana, ne treba dopustiti ulazak i boravak drugim osobama u prostorije u kojima je boravila dok se ne obavi čišćenje i dezinfekcija.

- Prije nego što počnete s čišćenjem, stavite masku i rukavice. Izbjegavajte dodirivanje lica i očiju tokom čišćenja.
- Držite prozore otvorenima da se prostor provjetrava i/ili uključite ventilaciju.
- Očistite pod neutralnim deterdžentom i nakon toga dezinfikujte.

- Očistite i dezinfikujte sve potencijalno kontaminirane površine: kvake na vratima, telefone, rukohvate u hodnicima i na stepeništima.
- Očistite toalete, uključujući WC šolju i sve dostupne površine u toaletu deterdžentom i nakon toga dezinfikujte.
- Nemojte koristiti pakovanje s raspršivačem za nanošenje dezinfekcionog sredstva jer može doći do prskanja koja mogu dalje širiti virus.
- Uklonite posteljinu, jastučnice, ćebad i druge tkanine i operite ih. Za pranje koristite mašinu za veš (60 - 90 °C) i deterdžent za pranje veša. Ako nije moguće prati u mašini za veš, možete koristiti čišćenje na paru.
- Nakon čišćenja krpe oprati na 90 °C.
- Skinite rukavice i masku i stavite ih u plastičnu kesu, a zatim operite ruke sapunom i vodom.
- Nakon završetka čišćenja potrebno je staviti svu ličnu zaštitnu opremu za jednokratnu upotrebu, upotrijebljene krpe, i ostali otpad u plastične kese za smeće sa trakom za zatvaranje.
- Istuširajte se i presvucite odjeću odmah nakon čišćenja.
- Ostavite prozor otvorenim i/ili ventilaciju uključenom da se prostorija temeljno provjetri.



SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI

U SMJEŠTAJNIM OBJEKTIMA



HOTELI I SLIČAN SMJEŠTAJ



PRIVATAN SMJEŠTAJ/SEOSKA DOMAĆINSTVA

OPŠTA PRAVILA ZA GOSTE

- **Nošenje zaštitnih maski u svim zajedničkim prostorima**
- **Obavezna dezinfekcija ruku**
- **Ograničiti broj osoba u zajedničkim prostorijama objekta** Na ulazu u objekat i na ulazima u zajedničke sadržaje za goste kao i u liftove potrebno je postaviti uputstva o ograničenom broju osoba unutar prostorije. Mora se definisati maksimalna popunjenost objekta u odnosu na trenutno aktuelne mjere i preporuke Instituta za javno zdravlje.
- **Obavezna fizička distanca**



HOTELI I SLIČAN SMJEŠTAJ

Svim smještajnim kapacitetima se preporučuje da usklade sopstvene protokole i procedure sa Safe Travels protokolima i da kontaktiraju Nacionalnu turističku organizaciju Crne Gore po pitanju implementacije istih. Prihvatanjem pomenutih protokola i procedura, objekti stiču pravo da budu brendirani Safe Travels oznakom, kao prepoznatljivim znakom da se u objektima praktikuju mjere sprečavanja širenja Covid-19 virusa.

1. Recepcija - hoteli

- **Check in** Ukoliko je moguće podržati online check in ili self check in ili organizovati prijavu na način da se skрати vremensko zadržavanje gosta na recepciji, vodeći računa o fizičkoj distanci. Ako hotel već posjeduje tehnološke mogućnosti, treba potencirati obavljanje prijave i rezervacije od kuće putem interneta, beskontaktno plaćanje, plaćanje predračunom, samo-skeniranje dokumenata i sl.
- **Zaštitna pregrada na recepcijskom pultu** Na recepciji postaviti pregrade od pleksiglasa ili sličnog materijala koji obezbjeđuje potrebnu sanitarnu udaljenost.
- **Unaprijed najavljen check out kako bi se mogao pripremiti račun radi što kraćeg zadržavanja gosta na recepciji** Treba gostima savjetovati da svoju odjavu iz hotela unaprijed najave kako bi se računi mogli pripremiti na vrijeme i tako izbjeglo svako nepotrebno zadržavanje na recepciji.
- Redovno čišćenje i dezinfekcija površine recepcije, a posebno površina koje su u češćem kontaktu (pult, zaštitna pregrada, ručke, rukohvati i sl.)
- Kartice za otključavanje soba ili ključevi trebaju biti dezinfikovani nakon svake odjave gosta ili svaki put nakon upotrebe ako se ostavljaju na recepciji.
- Kompjuterska oprema, kao i drugi uređaji (telefon, fotokopir aparat i sl.) trebaju biti dezinfikovani na početku kraju svake smjene. Ukoliko se koriste, preporučuje se upotreba individualnih slušalica.
- Obavezna dezinfekcija POS terminala nakon svake upotrebe
- Prilikom transporta prtljaga gostiju, servis osoblje treba da koristi zaštitne rukavice
- Ukoliko nije neophodno, osoblje hotela treba da izbjegava rukovanje automobilima gostiju.
- Obezbijediti dezinfikacioni otirač na ulazu u hotel.

2. Smještajna jedinica

U slučaju pojave simptoma infekcije COVID-19 kod gostiju, ugostiteljski objekat treba da ima definisan lični plan postupanja i komunikacije u kojem su ključni elementi postupci ponašanja u slučaju pojave bilo kojeg od simptoma virusa kod gosta (povišena tjelesna temperatura, kašalj i nedostatak daha).

U tom slučaju:

- gosti su dužni da ostanu u sobi i kontaktiraju recepciju hotela koja dalje postupa po ovom protokolu.
- gostima se prilikom registracije uručuju uputstva (tzv. „Dear guest letter“) gdje se akcenat mora staviti na kontaktiranje posebno određenog zaposlenog hotela koji će:
 - obavijestiti nadležnog ljekara i/ili epidemiologa,
 - osigurati izolaciju osobe u sobi,
 - omogućiti osobi sa simptomima sav potreban komfor: dostavu hrane, lijekova, te pružanje pomoći radi odlaska u najbliži Dom zdravlja

Obezbijediti sigurnosni komplet (Safety Kit – zaštitne maske, rukavice, dezinficijens) koji može ili ne mora biti naplaćen. Sigurnosni komplet predati gostu na recepciji prilikom dolaska ili postaviti na vidno mjesto unutar smještajne jedinice.

Mini bar puniti samo prilikom održavanja higijene sobe

Iz sigurnosnih razloga, minimizirati ulazak osoblja u sobe



Redovno dezinfikovanje kritičnih (dodirnih) tačaka u smještajnoj jedinici

Kritične (dodirne) tačke unutar smještajne jedinice/objekta redovno dezinfikovati dezinfekcionim sredstvom na bazi alkohola, a obavezno nakon svake smjene gostiju.

Kritične (dodirne) tačke:

- Prekidači: utičnice, lampe, rasvjeta, kuhinjski aparati;
- Telefoni i upravljači: telefoni, TV upravljači, tableti;
- Upravljač za klima uređaj;
- Mini bar;
- Ručke: vrata, ormari, ladice, noćni ormarići, roletne;
- Krevet: posteljina, jastučnice, madrac, navlake
- Površine u kupatilu: umivaonik, slavine, ogledalo, nosač za peškiri, WC šolja, tuš kabina, pločice i obloge;
- Sadržaji u kupatilu: čaše, dispenceri, kozmetika;
- Ormari: ladice, vješalice, sef;
- Radne površine: stolovi, noćni ormarići, fotelje, stolice, kauč;
- Kuhinjski pribor i oprema: sudopera, kuhinjski aparati, frižider, pribor za jelo i kuvanje;
- Terasa: stolovi i garniture za sjedenje, roštilj, vidikovac, mreže za ljućanje.

Čišćenje smještajne jedinice u dogovoru s gostima. Preporučuje se da se čišćenje smještajne jedinice vrši u dogovoru s gostima. Dogovoriti način i vrijeme čišćenja smještajne jedinice i zamjene peškira. Pojačano pranje i dezinfikovanje posteljine i peškira za goste. Posebna pažnja pridaje se pojačanom pranju na preporučenim temperaturama i dezinfikovanju posteljine i peškira (i ogrtača), a isti se stavljaju u sobu/kupatilo neposredno prije dolaska gosta uz označavanje oznakom poput „**Dezinfikovano za Vas**“. Treba definisati sistemski pristup kako bi se izbjegla unakrsna kontaminacija, pri čemu se postavlja samo čista posteljina nakon što je soba očišćena i dezinfikovana. Priljavi veš potrebno je staviti u vreće prije nego što se stavi na kolica za čišćenje. Korišćena posteljina (posteljina i peškiri u kupatilu) mora se čuvati u zatvorenom odjeljku odvojenom od kolica s čistom posteljinom; priljava i čista posteljina uvijek se moraju odvajati i ne smiju doći u kontakt.

- Preporučuje se uklanjanje iz soba dodatnih pokrivača i jastuka, a omogućavanje istog na zahtjev gosta. Kanta za smeće u kupatilu treba da ima poklopac, kesu i nagazni mehanizam sa pedalom za higijensko otvaranje.
- Preporučuje se uklanjanje korpi za papir iz sobe.

3. Ugostiteljski sadržaji

- **Room service:** Preporučuje se pružanje usluga room servisa u slučaju izolacije/karantina gosta
- **Posluživanje hrane i pića:** Švedski sto se zabranjuje; hranu serviraju konobari
Ukoliko je nepodno sprovesti buffet servis, preporučuje se da zaposleni služe hranu, tj sipaju u tanjir, po izboru gosta.
- **Uklanjanje jelovnika i cjenovnika sa stolova, dostupni na zahtjev gosta (opcije: digitalni oblik QR kodovi ili jednokratni u štampanom obliku ili plastificirani)**
Preporučuje se da se jelovnici istaknu na ulazu ili drugom vidnom mjestu na odgovarajući način u plastificiranom obliku.
- **Postavljanje stolova, serviranje pribora:** Stolovi se do dolaska gostiju drže praznima, a pribor se servira kada gosti sjednu.
- **Dezinfekcija stolova, jelovnika i cjenovnika nakon svakog gosta i zamjena postavke stola je obavezna**
- **Udaljenost stolova jedan od drugog u skladu s aktuelnim preporukama**
- **Kuhinja:** HACCP sistem treba ažurirati u svrhu prevencije bolesti COVID-19

4. Zajednički sadržaji

- **Bazeni i plaže:** Osim pojačanih higijenskih mjera i angažmana osoblja zaduženog za sprovođenje odgovornog ponašanja, preporučuje se da se periodično emituje ljubazni, zvučni podsjetnik koji se tiče opštih mjera.
- **Unaprijed dogovoriti termine usluga s dovoljnim vremenskim razmakom za dezinfekciju opreme i prostora, kao i za provjetranje prostora nakon svakog gosta** Preporučuje se da se unaprijed dogovore termini za korišćenje zajedničkih prostora (fitness, wellness...) kako bi se što je više moguće smanjila interakcija među gostima i na taj način lakše vodila briga o ograničenom broju osoba unutar prostorije. Neophodno je redovno održavati higijenu i vršiti dezinfekciju sadržaja kao što su ležaljke, stolice, pomoćni stolovi i dr. Upotreba peškira i bademantila je obavezna prilikom korišćenja navedenih sadržaja.
- **Teretane** – korišćenje teretana u hotelu uskladiti sa aktuelnim zdravstveno epidemiološkim mjerama koje važe za teretane.



PRIVATAN SMJEŠTAJ/SEOSKA DOMAĆINSTVA

Svim smještajnim kapacitetima u privatnom vlasništvu i seoskim domaćinstvima preporučuje se da usklade sopstvene protokole i procedure sa Safe Travels protokolima i da kontaktiraju Nacionalnu turističku organizaciju Crne Gore po pitanju implementacije istih. Prihvatanjem pomenutih protokola i procedura, objekti stiču pravo da budu brendirani Safe Travels oznakom, kao prepoznatljivim znakom da se u njima praktikuju mjere sprječavanja širenja Covid-19 virusa.

1. Smještajni objekat/jedinica

- **Obavezno obezbijediti sigurnosni komplet (Safety Kit – zaštitne maske, rukavice, dezinficijens)**
- **Redovna dezinfekcija zajedničkih prostora**
 - Potrebno je vršiti redovnu dezinfekciju zajedničkih prostora, a posebnu pažnju usmjeriti na opremu/ mjesta koja se često dodiruju. Dezinfikovati dezinfekcionim sredstvom na bazi alkohola često, a obavezno nakon svake izmjene gostiju.
 - Ključevi smještajnih jedinica/soba trebaju biti dezinfikovani nakon svake odjave gosta ili svaki put nakon upotrebe ako se ostavljaju na recepciji. Sobe treba da imaju pisano obraćanje gostu sa garancijom da su izvršene neophodne higijensko-dezinifikacione mjere.
- **Čišćenje smještajne jedinice/objekta u dogovoru s gostima**
 - Preporučuje se da se čišćenje smještajne jedinice vrši u dogovoru s gostima. Dogovoriti način i vrijeme čišćenja smještajne jedinice i zamjene peškira.
- **Pojačano pranje i dezinfikovanje posteljine i peškira za goste**
 - Posebna pažnja pridaje se pojačanom pranju na preporučenim temperaturama i dezinfikovanju posteljine i peškira (i ogrtača) i isti se stavljaju u sobu/kupatilo neposredno prije dolaska gosta uz označavanje oznakom poput „**Dezinfikovano za Vas**“. Treba definisati sistemski pristup kako bi se izbjegla unakrsna kontaminacija, pri čemu se postavlja samo čista posteljina nakon što je soba očišćena i dezinfikovana. Prljavi veš potrebno je staviti u vreće prije nego što se stavi na kolica za čišćenje. Korišćena posteljina (posteljina i peškiri u kupatilu) moraju se čuvati u zatvorenom odjeljku odvojenom od kolica s čistom posteljinom; prljava i čista posteljina uvijek se moraju odvajati i ne smiju doći u kontakt.
 - Preporučuje se uklanjanje iz soba dodatnih pokrivača i jastuka, a omogućavanje istog na zahtjev gosta.
 - Kanta za smeće u kupatilu treba da ima poklopac, kesu i nagazni mehanizam sa pedalom za higijensko otvaranje
 - Preporučuje se uklanjanje korpi za papir iz sobe

2. Preporuke za usluživanje doručka u objektu u domaćinstvu i hrane u seoskim domaćinstvima

- Posluživanje u skladu s aktuelnim preporukama, obavezna dezinfekcija stolova nakon svakog gosta i zamjena postavke
- Postavka stolova i pribora tek po dolasku gostiju
- Udaljenost stolova jedan od drugog u skladu s aktuelnim preporukama



SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI

U UGOSTITELJSTVU



RESTORANI



BAROVI



VINARIJE



IZLETIŠTA

Svim ugostiteljskim kapacitetima preporučuje se da usklade sopstvene protokole i procedure sa Safe Travels protokolima i da kontaktiraju Nacionalnu turističku organizaciju Crne Gore po pitanju implementacije istih. Prihvatanjem pomenutih protokola i procedura, objekti stiču pravo da budu brendirani Safe Travels oznakom, kao prepoznatljivim znakom da se u njima praktikuju mjere sprječavanja širenja Covid-19 virusa.

1. Opšta pravila za goste prilikom boravka u objektu

- Nošenje zaštitnih maski osim za vrijeme konzumacije
- Na ulazima zatvorenih prostora objekta, kao i u objektu, neophodno je postaviti dozatore s dezinfekcionim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklariranim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži). Preporučuje se dezinfekcija prilikom ulaska u objekat, tokom boravka u objektu, kao i prije konzumacije hrane i pića.
- Treba ograničiti broj osoba u skladu s raspoloživim prostorom i trenutnim preporukama Instituta za javno zdravlje
- Na ulazu u objekat, ulazu u zajedničke sadržaje i liftove postaviti uputstva o preporuci držanja fizičke distance.

2. Preporuke za usluživanje gostiju

- **Usluživanje u skladu s aktuelnim preporukama Instituta za javno zdravlje, uklanjanje jelovnika i cjenovnika sa stolova, dostupni na zahtjev gosta**

Preporučuje se da se jelovnici istaknu na ulazu ili drugom vidnom mjestu na odgovarajući način u plastificiranom obliku, odnosno preporučuje se uklanjanje klasičnih oblika jelovnika. Nakon svakog odlaska gosta ili grupe gostiju treba obavezno dezinfikovati (plastificirane) jelovnike, cjenovnike i kartu pića, kao i površinu stola. Potrebno je skloniti sve dekorativne predmete sa stolova;

- Ukoliko je moguće, na stolovima prilikom usluživanja hrane koristiti jednokratne podmetače
- Postavljanje stolova po dolasku gostiju kao i serviranje pribora
- Stolove udaljiti jedan od drugog u skladu s aktuelnim preporukama



SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI

U PUTNIČKIM OBJEKTIMA I PREVOZNYM SREDSTVIMA



AERODROMI



AUTOBUSKE I ŽELJEZNIČKE STANICE



TAXI I RENT-A-CAR



LUKE



KRUZERI



MARINE

U svim putničkim objektima i prevoznim sredstvima, preporučuje se da usklade sopstvene protokole i procedure sa Safe Travels protokolima i da kontaktiraju Nacionalnu turističku organizaciju Crne Gore po pitanju implementacije istih. Prihvatanjem pomenutih protokola i procedura, objekti stiču pravo da budu brendirani Safe Travels oznakom, kao prepoznatljivim znakom da se u njima praktikuju mjere sprječavanja širenja Covid-19 virusa.



SIGURNOSNO ZDRAVSTVENI PROTOKOLI – AERODROMI

1. Prije, tokom i poslije leta

- **EASA & IATA standardi:** Od avio prevoznika i aerodroma se očekuje da implementiraju EASA (European Union Aviation Safety Agency) i IATA (International Air Transport Association) putničke protokole.
- **Nošenje zaštitnih maski:** nošenje zaštitnih maski izuzev djece do 6 godina, tokom cijelog vremena boravka u putničkoj kabini aviona u skladu sa važećim mjerama. Ako se iz zdravstvenih razloga ne može nositi maska za lice, obavezna je ljekarska potvrda koja se pokazuje prilikom prijave na let, ukrcaja i na ulasku u avion.
- **Površine:** izbjegavanje bespotrebnog dodirivanja površina i korišćenja otvora za ventilaciju
- **Posluživanje hrane:** u skladu s preporukama i savjetima domaćih i međunarodnih javnozdravstvenih i regulatornih tijela dozvoljeno je posluživanje unaprijed pakovanih i zatvorenih proizvoda za konzumaciju hrane i pića tokom leta
- **Dostupne informacije i uputstva za putnike da se ne putuje ako je:**
 - dijagnostikovano COVID-19 u posljednjih 14 dana prije leta,
 - došlo do pojave bilo kojih od simptoma karakterističnih za COVID-19 (groznica, novi razvijeni kašalj, gubitak ukusa ili mirisa, nedostatak daha) u posljednjih 8 dana prije leta
 - putnik bio u bliskom kontaktu (na manje od 2 metra i više od 15 minuta) s osobom koja ima COVID-19 u posljednjih 14 dana prije leta
- **Raniji ukrcaj:** ukrcaj putnika u avion počinje ranije jer se primjenjuje procedura ukrcaja u manjim grupama od zadnjeg dijela aviona prema prednjem (5-10 putnika)
- **Fizička distanca:** u putničkom terminalu i prilikom ukrcaja u avion potrebno je održavati fizičku distancu, kao i u svim prostorijama na aerodromu
- **“Middle seat” pravilo:** Prilikom čekiranja, kada god booking i konfiguracija aviona to dozvoljavaju, obezbijediti da srednje sjedište između putnika bude prazno.
- **Dozvoljena veličina i količina ručnog prtljaga:** prilagoditi trenutnoj situaciji i uslovima prevoza – prihvatljive su ženske torbice, manji ruksaci i torbe za laptop koje se mogu nositi na ramenu, veći ručni prtljag potrebno je predati na check in šalteru
- **Check in:** preporučuje se omogućavanje online check in/self check in
- **Kretanje u avionu:** smanjeno kretanje u putničkoj kabini osim nužne potrebe
- **Napuštanje aviona:** nakon slijetanja napuštanje aviona organizovano je u manjim grupama prema pozivu kabinskog osoblja
- **Info obavještenja:** Glasovnom porukom putem razglasa u avionima, kabinsko osoblje obavještava putnike o obavezi poštovanja mjera tokom cijelog putovanja. Informacije postaviti na raspoloživim površinama u avionima (In-flight materijal, reklamni panoji, “džepovi” avionskih sjedišta, površine sjedišta, itd.)

Opšta pravila za aerodrome

- **Omogućiti dodatne informacije i pomoć od strane edukovanog osoblja**
 - **Smjer kretanja:** posebno označiti smjer kretanja kroz putnički terminal
 - **Obavještenja u terminalu:** u terminalu postaviti plakate i informativne prikaze o higijenskim mjerama i postupcima, redovno objavljivanje zvučne najave i video obavještenja na ekranima kao podsjetnik za održavanje razmaka i pranje/dezinfekciju ruku
 - **Dispenseri:** obezbijediti dezinfekcione dispensere na svim mogućim tačkama putničkog terminala
 - **Šalteri:** na šalterima postaviti zaštitne transparentne pregrade, uključujući sve komercijalne sadržaje i usluge putničkog terminala (prodavnice, ugostiteljske sadržaje, mjenjačnice, prodaju karata, naplatu parkiranja, rent-a-car, agencije i dr.)
 - Ograničen direktan kontakt s površinama i drugim osobama: preporučuje se što manje direktno dodirivati površine.
1. **Ugostiteljski i trgovački sadržaji:** primjenjuju se protokoli za ugostiteljske objekte
 2. **Definisanje mjesta za izolaciju:** odrediti adekvatno izolovano mjesto i opremiti ga potrebnim sadržajima gdje se kratkotrajno zadržavaju putnici kojima je spriječeno putovanje, do daljeg postupanja.



AUTOBUSKE I ŽELJEZNIČKE STANICE

1. Opšta pravila za autobuske i željezničke stanice

- **Dodatne informacije za putnike** omogućiti od strane edukovanog osoblja
- **Smjer kretanja:** potrebno je posebno označiti i razdvojiti smjer kretanja kroz putnički terminal
- **Info obavještenja:** u terminalu postaviti plakate i informativne prikaze o higijenskim mjerama i postupcima, redovno objavljivanje zvučne najave i video obavještenja na ekranima kao podsjetnik za održavanje razmaka i pranje/dezinfekciju ruku
- **Dispenseri:** obezbijediti dezinfekcione dispنزere na određenim tačkama putničkog terminala
- **Šalteri:** na pultovima/šalterima postaviti zaštitne transparentne pregrade, uključujući sve komercijalne sadržaje i usluge putničkog terminala (prodavnice, ugostiteljske sadržaje, mjenjačnice, prodaju karata, naplatu parkiranja, rent-a-car, agencije i dr.)
- Preporučuje se omogućavanje i korišćenje online kupovine i/ili beskontaktnog plaćanja karata i usluga
- Preporučuje se obezbjeđivanje mogućnosti kupovine zaštitnih maski i propisanog dezinfekcionog sredstva za higijenu ruku;
- **Odlaganje otpada:** obezbijediti kante za smeće sa nožnim podizačem poklopca i kesom, sa oznakom za pravilno odlaganje iskorišćenih maski za lice i rukavica;
- Dezinfekciona sredstva da budu dostupna na predviđenim lokacijama i zonama.
- Grijanje, hlađenje i ventilacija prostora stanice su obavezni

2. Ugostiteljski i trgovački sadržaji: primjenjuju se protokoli za ugostiteljske objekte i primjenjuju se opšte mjere za sprečavanje COVID-19.

3. U javnom prevozu (autobusi, vozovi): neophodno je pridržavati se opštih epidemioloških mjera (nošenje zaštitne maske, dezinfekcija ruku i fizička distanca).

Takodje, preporučuje se redovno provjetravanje prevoznih sredstava, kao i dezinfekcija sjedišta i okolnih površina.



TAXI I RENT-A-CAR

Dezinfekcija svih površina u vozilu prije i nakon iznajmljivanja (kontrolna tabla, mjenjač, ključ, brave...)



LUKE

Opšta pravila za luke

- **Info obavještenja:** u prostoru terminala neophodno je postaviti plakate i informativne prikaze o propisanim higijenskim mjerama i postupcima. Redovno objavljivanje zvučne najave i video obavještenja na ekranima kao podsjetnik za održavanje razmaka i pranje/dezinfekciju ruku.
- **Šalteri:** na pultovima/šalterima postaviti zaštitne transparentne pregrade; Obavezno nošenje zaštitnih maski važi za zaposlene kao i putnike;
- **Dezinfekcija:** Dezinfekciono sredstvo ili disperzori sa ansiseptičkim i dezinfekcionim sredstvom moraju da budu na raspolaganju svim korisnicima objekta uključujući i zaposlene i to na više mjesta koja su jasno i vidno obilježena. Periodična dezinfekcija ruku zaposlenih je obavezna kao i ruku putnika prilikom ulaska i napuštanja objekta.
- **Smjer kretanja:** potrebno je posebno označiti i razdvojiti smjer kretanja kroz putnički terminal;
- **Održavanje higijene:** Redovno čišćenje i dezinfekcija (dezinfekcionim sredstvom na bazi 70% alkohola ili drugim dezinfekcijskim sredstvom sa virucidnim djelovanjem npr. rastvor hlornog preparata) prostora terminala kao i djelova koji su u češćem kontaktu.
- Uklanjanje predmeta koji se često dodiruju ili dijele (npr. časopisi, brošure itd.)
- Redarskom službom lučkog terminala koordinirati prijem putnika kako bi se izbjegla gužva u prostoru terminala (utvrditi na osnovu površine objekta terminala maksimalni dozvoljeni broj prisutnih putnika). Izbjegavanje dužeg zadržavanja putnika u prostorijama terminala.
- Preporučuje se redovno održavanje i čišćenje klima uređaja/sistema za ventilaciju/centralnih sistema za grijanje i hlađenje prema preporukama proizvođača uz poštovanje mjera zaštite
- U slučaju iskrcavanja putnika sa sumnjom ili potvrđenom infekcijom virusom COVID-19, potrebno je sprovesti sve neophodne bezbjednosne mjere kako bi se kontakt i izloženost drugih osoba sveo na minimum i izbjegla kontaminacija prostora luke odnosno terminala.



KRUZERI

Opšta pravila

- Dozvoljeno je otvaranje luka za kruzere uz striktno poštovanje mjera za suzbijanje širenja infekcije COVID-19 od strane posade i putnika
 - Posada kruzera se obavezuje da detaljno upozna putnike sa važećim zdravstvenim propisima, protokolima i mjerama koji važe u zemlji;
 - Lučka uprava na zahtjev dostavlja kruzingu kompaniji/agentu Sigurnosno-zdravstveni protokol i informiše o aktuelnim epidemiološko- zdravstvenim mjerama.
 - Obavezno dostavljanje informacije od strane kruzera/broda o tačnom terminu dolaska/odlaska broda sa brojem osoba koje putuju (putnici i posada).
 - Obavezno dostavljanje informacije o zdravstvenom stanju putnika i posade, odnosno o broju osoba zaraženih virusom COVID-19 (potvrđeni slučajevi) i broj osoba koje se smatraju sumnjivim slučajevima COVID-19.
- **Procedura iskrcavanja putnika sa kruzera:**
 - Prije dolaska kruzera, preporuka je da se provjere aktuelne informacije koje se tiču uslova za ulazak turista iz određenih zemalja u Crnu Goru;
 - Obavezno nošenje zaštitne maske i poštovanje propisane distance;
 - Ukoliko je moguće obezbijediti više od jednog izlaza za putnike sa kruzera;
 - Ukoliko je moguće ne iskrcavati istovremeno sve putnike sa kruzera već u grupama čiji broj odgovara maksimalnom dozvoljenom broju prisutnih putnika u prostorijama terminala ;
 - Obavezno mjerenje tjelesne temperature na ulasku putnika u terminal luke;
 - Neće biti dozvoljen pristup terminalu putniku u slučaju simptoma: povišene temperature (>37°C), kašlja, kratkog daha i dr., osim ako mu je potrebno bolničko liječenje;
 - Smjer kretanja: potrebno je posebno označiti i razdvojiti smjer kretanja kroz putnički terminal;
 - Agenti kruzingu kompanija su u obavezi da obavijeste terminal luke najmanje 24 h prije uplovljavanja kruzera o dolasku autobusa, taxi vozila, provoza putničkih agencija i dr. radi daljeg preuzimanja putnika.
 - Oprema koja se unosi sa broda na terminal (prenosni laptop) mora biti prethodno dezinfikovana.
 - **Procedura prijave putnika/ Check-in:**
 - Na šalteru za prijavu, putnici, kao i osoblje koje se prijavljuje, moraju nositi zaštitne maske i poštovati socijalnu distancu;
 - Redarskom službom lučkog terminala koordinisati prijem putnika kako bi se izbjegla gužva u prostoru terminala;
 - Higijena prostora terminala - Unutrašnje prostorije terminala je potrebno redovno čistiti i dezinfekovati nakon prijema svih putnika sa istog kruzera;
 - Info obavještenja: u terminalu postaviti plakate i informativne prikaze o higijenskim mjerama i postupcima, redovno objavljivanje zvučne najave i video obavještenja na ekranima kao podsjetnik za održavanje razmaka i pranje/dezinfekciju ruku;
 - Dispenseri: obezbijediti dezinfekcione dispensere (sredstva sa sadržajem najmanje 70% alkohola) na određenim tačkama putničkog terminala. Dezinfekcija ruku putnika obavezna je prilikom ulaska i napuštanja objekta terminala.;



MARINE

Opšta pravila za marine

1. Čišćenje

- Potrebna je redovna dezinfekcija prostora i opreme koja se često dodiruje.
- Dezinfekciona sredstva moraju se postaviti na ulazu u zajedničke sadržaje, ugostiteljske sadržaje i sanitarni čvor za turiste na vezu.
- Neophodno je obezbijediti dovoljnu količinu papirnih ubrusa i ostalih jednokratnih materijala, sredstava i opreme za čišćenje, pranje i dezinfekciju.

2. Recepcija

- Goste treba podsticati i informisati o mogućnostima usluge online check in-a.
- Potrebno je postaviti zaštitnu pregradu na recepcijskom pultu.
- Gostima preporučiti da unaprijed najave check out kako bi se mogao pripremiti račun radi što kraćeg zadržavanja turista na recepciji.
- Podsticati plaćanje putem interneta ili beskontaktno plaćanje.

3. Ugostiteljski sadržaji – preporuke za usluživanje gostiju

- Primjena sigurnosno-zdravstvenih protokola predviđenih za ugostiteljske objekte.

4. Rad agencija unutar marine (turističke agencije, čarter kompanije, rent-a-car i sL)

- Sve agencije koje posluju unutar marine moraju prilagoditi organizaciju rada u skladu s mjerama i postupcima propisanim za rad recepcije marine.



SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI

SPORT I REKREACIJA



PLAŽE I KUPALIŠTA



BAZENI I AKVAPARKOVI



NACIONALNI PARKOVI I PARKOVI PRIRODE



PLAŽE I KUPALIŠTA

1. Opšta pravila

- Na vidnom mjestu na ulazu, kao i u samom prostoru gdje borave gosti/turisti neophodno je postaviti informacije o higijenskim postupcima i sa smjernicama o pravilnom ponašanju i mjerama zaštite kojih se treba pridržavati. Ako je moguće, razglasom povremeno oglašavati poruke u vezi sa opštim epidemiološkim mjerama.
- Za prostore morskih i slatkovodnih kupališta maksimalan broj osoba kojima je dopušten istovremeni boravak određuje se prema načelu 15 osoba na 100^{m²} neto površine prostora.
- Vidno istaknute Opšte mjere prevencije širenja bolesti COVID-19 prema uputstvima Instituta za javno zdravlje Crne Gore su obavezne.

2. Prostorni i tehnički uslovi morskih i slatkovodnih plaža i kupališta

- Neophodno je postavljanje dozatora s dezinfekcionim sredstvom (npr. na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70 procenata ili drugog sredstva s deklarisanim virucidnim djelovanjem prema uputstvima proizvođača i prikladnog za korišćenje na koži)
- Zakupac treba da odvoji ležaljke na način da se obezbijedi fizička distanca (obezbijediti osobu koja može nadzirati propisane mjere) i dezinfikovati ležaljke nekoliko puta dnevno, a obavezno nakon što određeni gost više ne koristi ležaljku. Ako prostori plaža i kupališta predviđaju druga sjedeća mjesta, njih je takođe potrebno rasporediti na 2 m udaljenosti.
- U svim otvorenim prostorima plaže i kupališta neophodno je postavljanje kanti za otpad s odgovarajućim poklopcem koje se redovno prazne i otpad odlaže na propisani način (na razumnim razmacima)
- **Redovna dezinfekcija prostora i opreme, kao i održavanje higijene sanitarnih čvorova:** potrebno je pojačati čišćenje i dezinfekciju sanitarnih prostora, svlačionica i opreme svaka dva sata, a po potrebi i češće, kao i povećati broj zaposlenih za dnevno čišćenje u svakom sanitarnom čvoru i istovremeno ograničiti korišćenje sanitarnog čvora u skladu s veličinom i propisanim sanitarnim uslovima.
- Redovni monitoring vode za kupanje i rekreaciju - monitoring vrše ovlašćene laboratorije uz poštovanje uobičajenih mjera zaštite i bezbjednosti.

3. Prostori za usluživanje hrane i pića i trgovački sadržaji na morskim i slatkovodnim plažama i kupalištima: primjenjuju se protokoli za ugostiteljske objekte.



BAZENI I AKVAPARKOVI

Svi bazeni i akvaparkovi treba da usklade sopstvene protokole i procedure sa Safe Travels protokolima i da kontaktiraju Nacionalnu turističku organizaciju Crne Gore po pitanju implementacije istih. Prihvatanjem pomenutih protokola i procedura, objekti stiču pravo da budu brendirani Safe Travels oznakom, kao prepoznatljivim znakom da se u njima praktikuju mjere sprječavanja širenja COVID-19 virusa.

1. Opšta pravila za korisnike

- Broj osoba koje istovremeno borave u bazenu zavisi od veličine bazena i preporučuje se zadovoljavanje kriterijuma od 7m² površine po osobi u otvorenim i zatvorenim bazenima i preporučuje se održavanje distance od 2m između kupača, osim za članove iste porodice.
- Obezbijediti dezinfekciono sredstvo (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklarisanim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži), na površinama oko bazena.
- Ukoliko je moguće obezbijediti plaćanja putem interneta ili beskontaktnog plaćanja ulaznice.
- Prije ulaska u kupališni dio obavezno tuširanje i prolazak kroz dezobarijere.

2. Prostorni i tehnički uslovi bazena i akvaparkova

- U svim zatvorenim i otvorenim prostorima na razumnim razmacima, preporučuje se postavljanje kanti za otpatke s odgovarajućim poklopcima.
- Potrebno je posebno pratiti stanje filtera i posvetiti pažnju održavanju pravilnog stanja brzine obnavljanja vazduha u zatvorenom prostoru.
- Neophodno je redovno održavanje higijene i dezinfekcije sadržaja kao što su ležaljke, stolice, pomoćni stolovi i dr.

- Postavljeni informativni prikazi, video obavještenja i glasovne poruke o opštim mjerama za sprečavanje širenja COVID-19
- Redovno provjetravanje svih prostorija, gdje je to moguće

3. Prostor za usluživanje hrane i pića i trgovački sadržaji: Primjenjuju se protokoli za ugostiteljske objekte.



NACIONALNI PARKOVI I PARKOVI PRIRODE

1. Opšta pravila za posjetioce

- U svim zatvorenim prostorima (repcije, ulazi, centri za posjetioce, sanitarni čvorovi, muzeji, brodovi, ugostiteljski i trgovački objekti...) potrebno je poštovati nošenje maske u skladu sa aktuelnim mjerama
- Obezbijediti dezinfekciono sredstvo (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklarisanim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži)
- Potrebno je ograničiti broj posjetilaca kroz ograničeni broj ulaznica za određeni dan u određeno vrijeme, a u zavisnosti od preporuka Instituta za javno zdravlje uz poštovanje fizičke distance
- Potrebno je primjereno odlaganje otpada (korišćenje maske za lice i dr.) u za to predviđene kante s poklopcem
- Strogo poštovanje pravila ponašanja u zaštićenim područjima
- Istaknuta zabrana dodirivanja opreme – ekrana na dodir i/ili druge opreme koja služi informisanje posjetilaca, predstavljanju i/ili vizualizaciji kulturnih sadržaja.

2. Recepcija/Ulaz zaštićenog područja, gdje postoji

- **Preporučuje se naplata kreditnim karticama i drugim bezkontaktnim načinima**
- **Info obavještenja:** postavljeni plakati i informativni prikazi ili video obavještenja o opštim mjerama za sprečavanje širenja COVID-19 i informacija o primjerenom odlaganju otpada (maske i dr.)

3. Ugostiteljski i trgovački sadržaji i objekti: primjenjuju se protokoli za ugostiteljske objekte

4. Ostali sadržaji, programi i edukacije Primjenjuju se opšte mjere za sprečavanje COVID-19



SIGURNOSNO-ZDRAVSTVENI PROTOKOLI

TURISTIČKE USLUGE



TURISTIČKI VODIČI



TURISTIČKE AGENCIJE I INFO CENTRI



ORGANIZOVANI IZLET/KRSTARENJE BRODOM



ORGANIZOVANI IZLET/KRSTARENJE NA JAHTI ILI ČAMCU



TURISTIČKE AGENCIJE - ORGANIZATORI SKUPOVA I POSLOVNIH DOGAĐAJA/POSLOVNI TURIZAM



TURISTIČKI VODIČI

Opšta pravila za vodiče

- Turistički vodiči trebaju biti detaljno upoznati sa svim epidemiološkim mjerama koje su na snazi i o istima obavijestiti turističku grupu;
- Obavezno nošenje maski na otvorenom i zatvorenom prostoru u skladu sa aktuelnim mjerama
- Mjerenje tjelesne temperature turistima prije pristupanja grupi
- Distribucija safety kit-a članovima grupe ukoliko je potrebno
- Česta dezinfekcija ruku članova grupe;
- Limitiranje broja turista u grupi (ne formirati grupe brojnije od 20 osoba)
- Korišćenje prijemnika sa slušalicama i njihova dezinfekcija nakon svake upotrebe
- Najava preciznog vremena dolaska grupe prilikom obilaska znamenitosti, restorana, korištenja servisa itd.
- Priprema rute obilaska znamenitosti u jednom smjeru, kako bi se izbjeglo stvaranje gužvi i ukrštanja sa drugim turističkim grupama



TURISTIČKE AGENCIJE I TURISTIČKI INFORMATIVNI CENTRI

1. Opšta pravila za korisnike i tehnički uslovi

- Poznavanje svih epidemioloških mjera na snazi
- Na ulazu u objekat istaći mjere koje se tiču suzbijanja COVID-19 infekcije
- Nošenje maski, fizička distanca, česta dezinfekcija ruku i radnih površina u skladu sa aktuelnim mjerama
- Provjetravanje objekta, kao i kontrola pravilnog funkcionisanja opreme za ventilaciju
- Preporučena komunikacija putem telefona, e-maila i/ili video veze
- Ograničiti broj klijenata koji mogu da borave istovremeno u objektu u skladu sa preporukama;
- Na glavnim ulazima objekata, kao i u objektu, neophodno je postaviti dozatore s dezinfekcionim sredstvom
- Na ulazu u objekat, kao i u objektu, postaviti uputstva o preporuci držanja fizičke distance i poštovanja ostalih aktuelnih mjera.
- Između smjena, obezbijediti vremenski razmak za provjetravanje i dezinfekciju prostora.
- Preporučuje se naplata kreditnim karticama i drugim bezkontaktnim načinima;
- Obavezna dezinfekcija POS terminala nakon svake upotrebe
- Preporučuje se obezbjeđivanje turističkih brošura i drugog materijala u elektronskom obliku;

2. Pružanje usluga turističkih agencija putem ekspozitura na drugim lokacijama

Ekspoziture turističkih agencija u sklopu tržnih centara, hotela, na stanicama, terminalima, aerodromima i sličnim lokacijama, dužne su da poštuju sigurnosno-zdravstvene protokole važeće za objekte u kojima se nalaze.

3. Usluge

Turistički transferi (vozilima agencije)

- Potrebno je detaljno i temeljno dezinfikovati vozilo prije i nakon svakog transfera.
- Tokom boravka u vozilu vozač i putnici treba da nose zaštitne maske za lice u skladu sa aktuelnim preporukama.
- Na ulazu u vozilo neophodno je postaviti dozator s dezinfekcionim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklarisanim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži). Pri ulazu u vozilo potrebna je dezinfekcija ruku.

Organizovani izlet (vozilima agencije)

- Potrebno je detaljno i temeljno dezinfikovati vozilo prije i nakon svakog izleta.
- Nošenje zaštitnih maski u skladu sa aktuelnim mjerama
- Preporučuje se mjerenje temperature gostima prije polaska na izlet.
- Na ulazu u vozilo neophodno je postaviti dozator s dezinfekcionim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklarisanim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži). Pri ulazu u vozilo potrebna je dezinfekcija ruku.
- Poštovanje sigurnosnih protokola prilikom posjeta nacionalnim parkovima, parkovima prirode, muzeja i ostalih ustanova



ORGANIZOVANI IZLET/KRSTARENJE BRODOM

1. Opšta pravila za goste broda

- Preporučuje se nošenje zaštitnih maski prilikom kretanja zajedničkim prostorima za turiste u skladu sa aktuelnim mjerama.
- Na ulazu u brod i u zajedničke prostore (salon, sanitarni čvorovi) neophodno je postaviti dozatore s dezinfekcionim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklariranim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži).
- Na ulazu u salon i na ulazima u zajedničke sadržaje za turiste potrebno je postaviti uputstva o ograničenom broju osoba unutar prostora u skladu sa trenutnim preporukama Instituta za javno zdravlje.
- Na ulazu u brod i ulazu u zajedničke prostore postaviti uputstva o preporuci držanja fizičke distance.
- Preporučuje se mjerenje temperature turistima prilikom dolaska na brod. U slučaju sumnje na zdravstvene tegobe, gost je dužan da obavijesti člana posade ili kapetana, kako bi se postupilo prema prihvaćenoj proceduri za suzbijanje COVID-19.

2. Prihvat gostiju na brod

- Gosti će biti zamoljeni da poštuju vrijeme check in-a (prijave na brod) kako je navedeno u programu krstarenja i da se ne grupišu i da uvijek vode računa o fizičkoj distanci. Prijavu gostiju na brod vođa putovanja vrši na otvorenom dijelu broda ispred salona. Preporučuje se da se piće dobrodošlice i pozdravni govor održe na palubi broda ili u manjim grupama u salonu vodeći računa o mjerama fizičke distance

3. Ugostiteljski sadržaji

- U zavisnosti od veličine grupe i raspoloživog prostora na brodu, obroci će se posluživati u dva navrata ili istovremeno u salonu i na otvorenom dijelu broda. Neophodno je poštovati fizičku distancu. Sve grickalice i zakuska (tzv. finger food) biće potpuno uklonjeni, kao i mape, knjige, časopisi, društvene igre itd.
- Jelovnici i cjenovnici biće uklonjeni sa stolova
- Nakon svakog odlaska turiste ili grupe turista treba obavezno dezinfikovati (plastificirane) jelovnike i kartu pića, kao i površinu stola.

4. Zajednički sadržaji

- Pauze za kupanje regulisaće posada broda ili vođa putovanja (broj osoba koji istovremeno mogu koristiti platformu za kupanje biće ograničen kako bi se obezbijedila fizička distanca). Ležaljke na palubi za sunčanje biće udaljene jedna od druge 2m. Procedura vezana za izlazak i ulazak na brod biće organizovana od strane vođe putovanja i detaljno objašnjena putem ozvučenja na brodu



ORGANIZOVANI IZLET/KRSTARENJA NA JAHTI ILI ČAMCU

1. Opšta pravila za goste na jahti ili čamcu

- Prilikom kretanja zajedničkim prostorijama za turiste (prostor recepcije, u ugostiteljskim sadržajima do smještaja za sto, sanitarnim čvorovima...) i u komunikaciji sa zaposlenima Uprave policije, Uprave carine i Lučke kapetanije kao i sa skiperom i posadom prilikom odvijanja operacije uplovljavanja i isplovljavanja plovila iz marine i punjenja goriva, turisti trebaju nositi zaštitne maske u skladu sa aktualnim mjerama. Gosti su dužni da sa sobom ponesu zaštitne maske.
- Turisti su dužni da dezinfikuju ruke prilikom silaska s plovila i korišćenja sadržaja u marini.
- Pri korišćenju zajedničkih sadržaja na prostoru marine obavezno je poštovati uputstva vezana za ograničenja broja osoba unutar prostorije.
- U slučaju sumnje na zdravstvene tegobe, gost je dužan da obavijesti kompaniju kako bi se postupilo prema prihvaćenoj proceduri za suzbijanje zaraza.

2. Recepcija

- Potrebno je informisati goste prije dolaska i po dolasku o protokolima sigurnosti koje koriste marina i charter kompanija i o opštim pravilima za turiste kojih treba da se pridržavaju. Zamoliti goste da poštuju vrijeme check in-a kako je dogovoreno i da se ne grupišu i ne stvaraju gužvu, kao i da uvijek vode računa o fizičkoj distanci. Treba podsticati i informisati goste o mogućnostima plaćanja dnevnog veza putem internet aplikacija i podsticati beskontaktno plaćanje usluga.
- Ako je potrebno, omogućiti gostima dostavu namirnica do plovila.
- Prilikom check out-a posada napušta brod nakon uputstva zaposlenog a jedan član posade ostaje da preda plovilo.



TURISTIČKE AGENCIJE – ORGANIZATORI SKUPOVA I POSLOVNIH DOGAĐAJA/POSLOVNI TURIZAM

1. Opšta pravila za organizatore skupova i poslovnih događaja

- Obavljati komunikaciju s klijentima i partnerima putem telefonske i/ili e-mail komunikacije i, prema potrebi, video vezom kada god je takva vrsta komunikacije moguća
- Pojačati kontrolu liste učesnika
- Obezbijediti dovoljne količine dezinfekcionih sredstava
- Kontrola sprovođenja sigurnosnih protokola kod svih partnera uključenih u organizaciju skupa

2. Organizacija transfera

- Prije i nakon svakog transfera potrebno je detaljno i temeljno dezinfikovati vozilo.
- Zaposleni i putnici moraju nositi medicinske maske u skladu sa aktualnim mjerama
- Na ulazu u vozilo neophodno je postaviti dozator s dezinfekcionim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklarisanim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži). Pri ulazu u vozilo potrebna je dezinfekcija ruku.
- Gdje je moguće postaviti pleksiglas pregradu/slobodno putničko mjesto
- Provjetranje prostora vozila

3. Opšta pravila za učesnike

- Preporučuje se klijentima nošenje zaštitnih maski prilikom boravka u zatvorenim prostorima u skladu sa aktualnim mjerama
- Na ulazima u prostore i sale za skupove, konferencije, sastanke i dr. neophodno je postaviti dozatore s dezinfekcionim sredstvom (na bazi alkohola u koncentraciji ne manjoj od 70% ili drugog sredstva s deklarisanim virucidnim djelovanjem i prikladnog za korišćenje na koži).
- Ograničiti broj učesnika u zajedničkim prostorijama objekta u skladu sa aktualnim epidemiološkim mjerama Instituta za javno zdravlje
- U prostoru održavanja događaja (skupa, konferencije, sastanka, događaja...) potrebno je pridržavati se propisane fizičke distance.

4. Registracija učesnika prije i za vrijeme skupa

- Omogućiti online registraciju i komunikaciju u najvećoj mogućoj mjeri obavljati putem e-maila, aplikacija, video veza, telefona.
- Preporučuje se beskontaktno plaćanje kotizacije i ostalih troškova
- Unaprijed pripremljeni konferencijski i ostali materijali
- Omogućiti beskontaktnu podjelu konferencijskih i ostalih materijala
- Omogućiti beskontaktnu kontrolu ulaza i prolaza unutar objekta, kao i provjeru liste učesnika
- Postavljanje zaštitne pregrade na registracijskom pultu



Ministarstvo
zdravlja



Ministarstvo
ekonomskog razvoja