

## **ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΩΝ.**

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΩΣΤΗ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΓΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.

### **1. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

- Όλο το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο και πιστοποιημένο για την πρόληψη και μετάδοση κρούσματος Covid-19 από το τμήμα Ιατρικής του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Όλο το προσωπικό χρησιμοποιεί Μέτρα Ατομικής Προστασίας (εφεξής ΜΑΠ), όπως μάσκες, γάντια και αντισηπτικό.
- Γίνεται θερμομέτρηση του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με πελάτες πριν αρχίσει εργασία.
- Τα ξενοδοχεία RETHYMNOMARE HOTELS & WATER PARK είναι πιστοποιημένα για:
  - HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) με ελέγχους όλο το έτος και συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού,
  - GREEN KEY για τις ενέργειες προστασίας του περιβάλλοντος,
  - BLUE FLAG βραβείο για την παραλία και
  - WE DO LOCAL για την χρήση και προστασία των τοπικών προϊόντων.
- Όλα τα παραπάνω κρατούν το προσωπικό μας σ' ένα περιβάλλον συνεχόμενης εκπαίδευσης και προάγουν την εμπειρία του στην υγιεινή και την ασφάλεια.

### **2. ΥΠΟΔΟΧΗ**

- Όπως δεν είναι υποχρεωτικό από την ελληνική νομοθεσία εφαρμογής των υγειονομικών πρωτοκόλλων, δεν υπάρχουν διαχωριστικά στην Υποδοχή.
- Διαδικασία check-in/out:
  - Αντισηπτικό θα βρίσκεται στον χώρο της Υποδοχής σε σταθερή θέση.
  - Οι αποστάσεις μεταξύ πελατών αφίξεων και αναχωρήσεων θα τηρούνται.
  - Θα υπάρχει εναλλακτικός τρόπος διαδικασίας check-in σε εξωτερικό χώρο με laptops και Tablets τα οποία μετά θα μπορούν να απολυμανθούν.
- Check-in, στο δωμάτιο σύμφωνα με την διαθεσιμότητα, διαφορετικά μετά τις 15:00.
- Check-out έως τις 11:00 πμ.
- Τα κλειδιά των δωματίων θα απολυμαίνονται.
- Το προσωπικό της Υποδοχής χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
- Ειδική σήμανση τήρησης των αποστάσεων θα υπάρχει στο πάτωμα.

### **3. LOBBY AREA-LOBBY BAR "ARTEMIS" 17:00-01:00**

- Το μπαρ "ARTEMIS" είναι χωρισμένο από τον χώρο της Υποδοχής με γυάλινη πόρτα.
- Τα περισσότερα τραπέζοκαθίσματα βρίσκονται στο μπαλκόνι και τα υπόλοιπα σε ημιυπαίθριο χώρο.
- Το προσωπικό του BAR χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
- Τα έπιπλα στον χώρο της Υποδοχής είναι ήδη τοποθετημένα σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα.
- Ειδική σήμανση τήρησης των αποστάσεων θα υπάρχει στο πάτωμα.

### **4. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ**

- Το προσωπικό καθαριότητας χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
- Συχνότητα καθαρισμού δωματίου σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα είναι κάθε τρεις ημέρες εκτός και αν ο πελάτης επιθυμεί διαφορετικά.
- Ο διακοσμητικός και μόνιμος εξοπλισμός δωματίου παραμένει στα δωμάτια αλλά όχι σε χρήση εκτός και αν ο πελάτης επιθυμεί διαφορετικά.
- Όσον αφορά τον εξοπλισμό προετοιμασίας καφέ και τσάι, τηλεχειριστήριο TV και A/C, θα προστατεύονται από κάλυμμα μεμβράνης περιτύλιξης.

- Μετά από κάθε αναχώρηση πελάτη το δωμάτιο αερίζεται με φυσικό τρόπο, καθαρίζεται και απολυμαίνεται επιμελώς από την καμαριέρα. Αν είναι δυνατό παραμένει κενό για 24 ώρες προτού ενοικιαστεί ξανά. Αν αυτό δεν είναι εφικτό, απολυμαίνεται με μηχανικό τρόπο.  
Ο υγιατισμός δωματίου και άλλα λινά πλένονται με απορρυπαντικό σε θερμοκρασία άνω των 70°C.
- Επίσης από τα δωμάτια έχουν αποσυρθεί ρόμπες, σετ μακιγιάζ, σετ ραφτικής, βούρτσα μαλλιών, Γυαλιστικό παπουτσιών, τσάντα ρούχων για πλύσιμο, ζυγαριά, σκουφάκια μπάνιου, φλυτζάνες καφέ/τσάι. Τα ποτήρια έχουν αντικατασταθεί με χάρτινα κύπελα μίας χρήσης.  
Όλα τα παραπάνω είναι διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος του πελάτη δίχως χρέωση.
- Μέσα στο δωμάτιο για προσωπική χρήση έχουν παραμείνει σαμπουάν, αφρόλουτρο, σαπουνάκια, Βραστήρας, παντόφλες και αντιολισθητικό πατάκι μπάνιου.

## **5. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΓΑΣΤΡΟΝΟΜΙΑ**

- Δύο εστιατόρια είναι σε λειτουργία:  
Το κυρίως εστιατόριο "DIONISSOS" και το κρητικό εστιατόριο "YASMINE".
- Χωρητικότητα καθισμάτων σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα:  
. Κυρίως εστιατόριο 200 καθίσματα (130 έξω και 70 μέσα).  
. Κρητικό εστιατόριο μέγιστη χωρητικότητα 50 καθίσματα (έξω).

### **Κυρίως εστιατόριο πρόγραμμα γευμάτων-σέρβις- δυνατότητα παράτασης ωραρίου.**

- Πρωινό σε μπουφέ, 07:30-10:00, σέρβις από το προσωπικό. Αργοπορημένο πρωινό 10:00-11:00 continental.
- Μεσημεριανό σε μπουφέ 12:30-14:30, σέρβις από το προσωπικό.
- Δείπνο σε μπουφέ 19:00-21:30, σέρβις από το προσωπικό.
- Η ποικιλία του μπουφέ παραμένει ως συνήθως.
- LIVE COOKING εξωτερικά με σέρβις από το προσωπικό.
- Σε περίπτωση χαμηλής πληρότητας το σέρβις θα παρέχεται από το προσωπικό στο τραπέζι του πελάτη (table service).
- Τόσο ο εξωτερικός χώρος όσο και ο εσωτερικός θα είναι σε χρήση κατά την διάρκεια των γευμάτων.  
Ο μπουφές θα βρίσκεται εσωτερικά και οι πελάτες μπορούν να κάθονται εξωτερικά.
- Ειδική σήμανση τήρησης των αποστάσεων θα υπάρχει στο πάτωμα.
- Όλοι οι πελάτες θα συνοδεύονται στα τραπέζια τους από τον MAITRE.
- Τα τραπέζια είναι τοποθετημένα σε αποστάσεις σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα.
- Τα τραπεζομάνηλα είναι χάρτινα μιας χρήσης αντί υφασμάτινα όπως επίσης και οι χαρτοπετσέτες είναι χάρτινες πολυτελείας μιας χρήσης αντί υφασμάτινες.
- Σε κάθε αλλαγή πελατών τα τραπέζια και οι καρέκλες θα απολυμαίνονται.
- Δυνατότητα παράτασης ωραρίου θα υπάρχει σε περίπτωση ανάγκης.
- Το προσωπικό χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.

### **Κρητικό εστιατόριο (δείπνο) 19:00-21:00- πλήρες σέρβις από το προσωπικό.**

- Ειδική σήμανση τήρησης των αποστάσεων θα υπάρχει στο πάτωμα.
- Όλο το σέρβις λαμβάνει χώρα σε εξωτερικό χώρο.
- Όλοι οι πελάτες θα συνοδεύονται στα τραπέζια τους από τον MAITRE.
- Τα τραπέζια είναι τοποθετημένα σε αποστάσεις σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα.
- Τα τραπεζομάνηλα είναι χάρτινα μιας χρήσης αντί υφασμάτινα όπως επίσης και οι χαρτοπετσέτες

είναι χάρτινες πολυτελείας μιας χρήσης αντί υφασμάτινες.

- Σε κάθε αλλαγή πελατών τα τραπέζια και οι καρέκλες θα απολυμαίνονται.
- Δυνατότητα παράτασης ωραρίου θα υπάρχει σε περίπτωση ανάγκης.
- Το προσωπικό χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.

#### **6. ΣΝΑΚ- ΜΠΑΡ ΠΙΣΙΝΑΣ “APOLLO” 10:00-18:00**

- Ένα σνακ- μπαρ σε εξωτερικό χώρο είναι σε λειτουργία με σέρβις από το προσωπικό.
  - Το προσωπικό χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
  - Η ποικιλία των σνακ και των ποτών παραμένει η ίδια όπως αρχικά αναφέρεται στο πρόγραμμα του All- inclusive service.
  - Δεν υπάρχει παράταση ωραρίου. Οι ώρες λειτουργίας παραμένουν όπως είναι στο πρόγραμμα του All- inclusive service.
- Ειδική σήμανση τήρησης των αποστάσεων θα υπάρχει στο πάτωμα.



-2-

#### **7. ΠΙΣΙΝΕΣ**

**Σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα οι πελάτες θα πρέπει να κάνουν ντους πριν και μετά την χρήση της πισίνας. Αφρόλουτρο παρέχεται από το ξενοδοχείο.**

- Υπάρχουν 2 εξωτερικές πισίνες. Καμία εσωτερική.
- Θα λειτουργήσουν 3 πισίνες (μία είναι για ιδιωτική χρήση για 6 δωμάτια τα οποία την μοιράζονται).
- Ο έλεγχος για την υγιεινή του νερού γίνεται αυτόματα κάθε 5 λεπτά.
- Γύρο από την πισίνα, μπορούν να τοποθετηθούν έως 250 ξαπλώστρες. Οι αποστάσεις μεταξύ των ξαπλώστρων είναι αυτές που ορίζονται από τα υγειονομικά πρωτόκολλα και είναι 2 μέτρα για κάθε ζεύγος και από τις δύο πλευρές.
- Έπειτα από κάθε χρήση διαφορετικού πελάτη γίνεται απολύμανση στις ξαπλώστρες.
- **Η χρήση πετσέτας παραλίας πάνω στις ξαπλώστρες σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα είναι υποχρεωτική. Πετσέτες παραλίας παρέχονται δωρεάν από την Υποδοχή.**
- Το σέρβις στην πισίνα παρέχεται από το προσωπικό του ξενοδοχείου σύμφωνα με το πρόγραμμα all-inclusive.
- Το προσωπικό χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
- Παράταση ωραρίου λειτουργίας δεν είναι απαραίτητο.

#### **8. ΠΑΡΑΛΙΑ-BEACH BAR “ANEMOS” 10:00-18:00**

- Αποστάσεις ασφαλείας ανάμεσα στις ξαπλώστρες για κάθε ζεύγος είναι 3 μέτρα και από τις 2 πλευρές.
- **Η χρήση πετσέτας παραλίας πάνω στις ξαπλώστρες σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα είναι υποχρεωτική. Πετσέτες παραλίας παρέχονται δωρεάν από την Υποδοχή.**
- Έπειτα από κάθε χρήση διαφορετικού πελάτη γίνεται απολύμανση στις ξαπλώστρες.
- Η ποικιλία των σνακ και των ποτών παραμένει η ίδια όπως αρχικά αναφέρεται στο πρόγραμμα του All- inclusive service.
- Το σέρβις παρέχεται από το προσωπικό του ξενοδοχείου σύμφωνα με το πρόγραμμα all-inclusive.

- Το προσωπικό χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
- Ειδική σήμανση τήρησης των αποστάσεων θα υπάρχει στο πάτωμα.
- Δυνατότητα παράτασης ωραρίου θα υπάρχει σε περίπτωση ανάγκης.

#### **9. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ**

- Σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα το mini club για τα παιδιά παραμένει κλειστό.
- Η χρήση της παιδικής χαράς γίνεται μετά από την συγκατάθεση των γονιών
- Ευεξία -Μασάζ (SPA) λειτουργεί με ειδικά πρωτόκολλα.

#### **Καταστήματα: mini market και Χρυσοχοείο:**

- Το προσωπικό χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
- Ειδική σήμανση τήρησης των αποστάσεων θα υπάρχει στο πάτωμα.

#### **10. ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ-ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ**

- Η λειτουργία του υδροπάρκου (Water Park) είναι σύμφωνα με το πρόγραμμα μας και τα υγειονομικά πρωτόκολλα.
- Ισχύουν οι ίδιοι κανόνες με την λειτουργία των πισίνων (ντους πριν και μετά την χρήση, χρήση πετσετών παραλίας, 2 μέτρα απόσταση ανά ζεύγος ξαπλώστρων).
- Το προσωπικό χρησιμοποιεί τα ΜΑΠ, κρατάει αποστάσεις ασφαλείας μεταξύ των πελατών και αποφεύγει τις χειραψίες.
- Επιλογές ψυχαγωγίας έξω από το ξενοδοχείο όπως ποδηλασία, καταδύσεις, ιππασία, θαλάσσια σπορ, ενοικίαση αυτοκινήτων, οργανωμένες εκδρομές, δεν αποτελούν παροχές του ξενοδοχείου αλλά παρέχονται από εξωτερικούς συνεργάτες.



-3-



#### **Βραδινές δραστηριότητες:**

- Το ξενοδοχείο προσφέρει τρεις θεματικές βραδιές στο κυρίως εστιατόριο. Αυτές είναι BBQ, Ιταλικό μπουφέ και Ελληνικό μπουφέ.
- Κάθε εβδομάδα υπάρχει ελληνική και κρητική μουσική. Συμμετέχει γκρουπ χορευτών που παρουσιάζει ελληνικούς και παραδοσιακούς χορούς • ζωντανή ελληνική μουσική με μπουζούκι κάθε δεύτερη εβδομάδα.
- Μία φορά την εβδομάδα ζωντανή μουσική με σαξόφωνο.
- Μία φορά την εβδομάδα ζωντανή μουσική με κιθάρα.
- Παιχνίδια- quiz -μουσική οργανώνονται επίσης από την ομάδα ψυχαγωγίας.
- Στον χώρο του θεάτρου λαμβάνει χώρα η βραδινή διασκέδαση (η χρήση εξαρτάται από τις καιρικές συνθήκες).
- Η χωρητικότητα του θεάτρου είναι 600 ατόμων, αλλά λόγω της επικείμενης κατάστασης και της τήρησης των αποστάσεων περιορίζεται στο 50% δηλαδή έως 300 άτομα.

#### **11. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ**

- Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι (διάδρομοι, w/c, ανελκυστήρες) καθαρίζονται και απολυμαίνονται συχνά και επιμελώς.
- Σε όλα τα τμήματα και στους κοινόχρηστους χώρους υπάρχουν αντισηπτικά.
- Το ξενοδοχείο παρέχει γάντια και μάσκες.

#### **12. ΠΑΡΟΧΗ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ**

- Παρέχεται η δυνατότητα μετά από αίτημα του πελάτη ή εντολής του διευθυντή να έρθει γιατρός στο ξενοδοχείο για να εξετάσει πιθανό κρούσμα covid-19.
- Συνεργαζόμαστε με γιατρό ο οποίος έχει πιστοποίηση για αντιμετώπιση κρούσματος covid-19 από Το Τμήμα Ιατρικής του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Επίσης θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι το Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου είναι πιστοποιημένο

για τον έλεγχο πιθανού κρούσματος covid-19 και την αντιμετώπισή του σε περίπτωση που είναι θετικό (υπάρχουν τεστ και ειδικός χώρος για ασθενείς).

- **Διαδικασία που ακολουθείτε σε περίπτωση ύποπτου κρούσματος covid-19:**

Το προσωπικό μας είναι εκπαιδευμένο να αναφέρει στον προϊστάμενό του κάθε ύποπτο περιστατικό. Κατόπιν ενημερώνετε ο διευθυντής του ξενοδοχείου ο οποίος και καλεί τον συνεργαζόμενο γιατρό. Γίνεται λήψη δείγματος το οποίο αποστέλλεται στο Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου για εξέταση. Εάν κριθεί απαραίτητο ο πελάτης μεταφέρεται στο νοσοκομείο.

Ο πελάτης και η οικογένεια του παραμένουν στο δωμάτιο τους έως ότου αναφερθεί το αποτέλεσμα

της εξέτασης.

Στους πελάτες παρέχεται στο δωμάτιο room service και υπηρεσία καθαριότητας σύμφωνα με όλα

τα προβλεπόμενα μέτρα ασφαλείας.

Το ξενοδοχείο ενημερώνει άμεσα το πρακτορείο του πελάτη.

**Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΑΣ ΕΥΧΕΤΕ ΜΙΑ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗ ΚΑΙ  
ΑΣΦΑΛΗ ΔΙΑΜΟΝΗ!**