

## Glass Resortin varautumissuunnitelma

Olet lämpimästi tervetullut Glass Resortiin. Asiakkaidemme ja henkilökuntamme hyvinvointi on meille erittäin tärkeä asia.

Glass Resort on eksklusiivinen 24-huoneiston hotelli, joka sijaitsee Napapiirillä luonnon läheisyydessä. Jokaisessa huoneistossa on oma sisäänkäynti, yksityinen ulkoporeallas sekä oma sauna. Korkeiden hygieniastandardien sekä -suunnitelmien avulla pystymme jatkossakin tarjoamaan elämyksellistä majoitusta Glass Resortissa.

Huolimatta siitä, että joudumme pitämään etäisyyttä, olemme silti lähellä ja jokaista asiakastamme varten.

Covid-19 -pandemian takia olemme tehneet erilaisia toimenpiteitä, joilla varmistetaan kaikkien yrityksessä vierailevien ja työtä tekevien turvallisuus.

### Asiakkaiden turvallisuus

Pyrimme siihen, että asiakkaalla on vierailunsa aikana mahdollisimman pieni kontakti muiden asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa.

Olemme kehittämässä uusia käytänteitä vähentääksemme lähikontakteja. Olemme muun muassa tarjoamassa mahdollisuutta online sisään- ja uloskirjautumiseen, digitaalisen huoneistoavaimen käyttöönottoa älypuhelimissa sekä helppoa yhteydenpitoa vastaanottohenkilöstön kanssa huoneistossa olevan tabletin välityksellä. Huolehdimme korkeasta hygieniatasosta koko asiakkaan vierailun ajan.

Yrityksessä on laadittu toimintaohjeet Covid-19 viruksen ennaltaehkäisemiseen ja ohjeet mahdollisten oireiden ilmaantuessa.

### Työntekijöiden turvallisuus

Pieni kontakti asiakkaiden kanssa sekä työvuorojen kierto pienellä ristikontaktilla luo työskentelyn turvalliseksi yrityksen työntekijöille.

Jokainen työntekijä huolehtii työpäivänsä aikana asiakasturvallisuudesta annettujen ohjeiden mukaisesti. Suojaimia käytetään työaikana sekä jokaisella työntekijällä on ohjeistuksena noudattaa korkeaa käsihygieniaa.

## Glass Resortissa seurataan viranomaisten turvallisuusohjeita

Glass Resortin osalta Covid-19 tartuntojen torjuntatoimia ja epidemian aiheuttamien muutosten hallintaa johtaa yrityksen omistaja Petri Palkinen, hotellinjohtaja Kristina Thompson ja henkilöstöpäällikkö Hille Tams.

Johtoryhmä koordinoi varautumista ja viestintää yrityksen ulkopuolelle ja työntekijöille, pitää varautumissuunnitelmaa ajan tasalla sekä antaa ohjeita tarvittaessa liittyen esimerkiksi työjärjestelyihin, suojautumiseen, siivoukseen, sairastapauksiin ja yhteiskunnan rajoitustoimenpiteiden vaikutuksiin yrityksessä. Johtoryhmä seuraa valtakunnallista tilannetta, Valtioneuvoston, STM:n ja muiden ministeriöiden ohjeita sekä AVI:n, THL:n ja Työterveyslaitoksen ohjeita. Johtoryhmä arvioi myös erilaisten skenaarioiden, esimerkiksi mahdollisten karanteenien, vaikutusta toimintaan ja toimitusketjuihin.

## Asiakasta varten luodut turvallisuustoimenpiteet

### Sähköinen kirjautuminen, mobiiliavain ja henkilökunnan kohtaaminen asiakkaan kanssa

Olemme luomassa asiakkaillemme mahdollisuutta tehdä sisään- ja uloskirjautuminen sähköisesti. Asiakkaan on mahdollista vähentää kontaktia hotelliin henkilökunnan kanssa käyttämällä huoneiston mobiiliavainta (Mobile Key Card). Suosittelemme asiakkaillemme maskin käyttöä sekä huolellista käsihygieniaa. Henkilökunnalla on maski kasvoilla asiakaspalvelun yhteydessä. Korkeasta käsihygieniasta huolehditaan ohjeistuksin.

### Yhteiskäytössä olevat tavarat on poistettu

Asiakkaiden yhteiskäytössä olevat tavarat kuten kynät ja lehtiöt, on poistettu käytöstä.

### Tabletti huoneistossa asiakasta varten

Tabletilla olevan chat-toiminnon avulla asiakkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä henkilökunnan kanssa ympäri vuorokauden. Tabletilla on toimintaohjeet asiakkaalle korona-oireiden ilmaantuessa.

### Käsidesinfiointiaineet, maskit ja kuumemittari

Huoneistossa on asiakkaan käytössä käsidesinfiointiainetta sekä kertakäyttöisiä nenä-suumaskeja. Asiakkaan on mahdollista pyytää kuumemittaria chatin kautta vastaanotosta.

### Hygieniaohjeistukset

Yleisissä tiloissa on suositeltavaa pitää maskia kasvoilla. Yleisissä tiloissa sekä huoneistojen tableteilla on ohjeistukset oikeaoppisesta yskimisestä sekä riittävästä käsihygieniasta. Asiakkaita ohjeistetaan olla tulematta sairastuneena yleisiin tiloihin.

### Välisiivous

Välisiivous tehdään vain asiakkaan pyynnöstä. Pyyntö voi tehdä tabletin chat-toiminnon kautta vastaanottoon. Asiakas voi sopia vastaanoton kanssa hänelle parhaiten sopivan ajan välisiivoukselle. On suositeltavaa, ettei asiakas ole huoneistossa henkilökunnan tullessa tekemään välisiivousta lähikontaktin välttämiseksi.

### Majoitustilojen ja yleisten tilojen siivous

Siivous tehdään erityistä huolellisuutta noudattaen. Desinfiointiainetta käytetään kosketuspintojen ja saniteettitilojen puhdistamiseen. Majoituspaikan siivouksesta ja ohjauksesta vastaavat siivousalan ammattilaiset.

### Ilmanpuhdistin

Glass Resortin huoneistoissa on koneellinen ilmastointi. Yrityksellä on ionisointilaite, jolla voi tarvittaessa erityispuhdistaa ilmaa huoneistossa.

#### Henkilökunnan käynti asiakkaan huoneistossa

Asiakkaan pyytäessä henkilökuntaa käymään huoneistossaan, henkilökunnalla on aina maski kasvoilla sekä hygieniatason varmistamiseksi kertakäyttökäsineet kädessä.

#### Ruokailu Glass Resortilla

Tarjoilussa noudatetaan erityistä huolellisuutta ja korkeaa hygieniatasoa. Ravintolasalissa huomioidaan riittävät etäisyydet muihin asiakkaisiin. Aamiainen on mahdollista tilata huoneistoon lisämaksusta.

Ravintolasalissa henkilökunnalla on maski kasvoilla sekä henkilökunta huolehtii riittävästä käsihygieniasta. Asiakkaille on tarjolla desinfioivaa käsihuhdetta sekä asiakkaita ohjeistetaan olla tulematta ravintolasaliin sairastuneena tai oireiden ilmaantuessa. Jos asiakkaalle ilmaantuu oireita, ruokailut tarjoillaan huoneistoon korkeasta hygieniatasosta huolehtien. Tällöin ruoan tarjoilusta ja toimintatavasta päätetään erikseen asiakkaan kanssa.

#### Asiakaskuljetukset

Asiakkaan on mahdollista tilata yksityiskuljetuksia. Kuljetuksen ajaksi asiakkaille annetaan suojaimet sekä autossa on käytössä käsidesinfointiainetta. Henkilökunta käyttää maskia kasvoilla aina asiakaskontaktissa. Auton kosketuspinnat desinfioidaan jokaisen kuljetuksen jälkeen.

#### Toimintaohjeet mahdollisten oireiden ilmaantuessa

Covid-19 -oireiden ilmaantuessa asiakas ohjataan omatoimisesti testiin tartuntatautiviranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Sairastumistilanteessa Glass Resort pyrkii löytämään asiakkaalle ja hänen seurueelleen mahdollisimman sopivan ratkaisun. Tilanteessa noudatetaan paikallisten viranomaisten määräyksiä.

Omaolo.fi sivustolla on mahdollista suorittaa oirearviointi suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

#### Ensiapupakkaus ja yleinen hätänumero 112

Yrityksen kaikissa toimitiloissa on ensiapupakkaukset käytössä. Majoittuva asiakas voi ottaa yhteyttä henkilökuntaan huoneistossa olevan tabletin chat-toiminnon kautta. Kiireellisissä tapauksissa yleinen hätänumero on 112. Rovaniemellä sijaitsee Lapin Keskussairaala, johon ambulanssilla on majoituskohteesta noin 10-15 minuutin matka. Lisäksi Rovaniemen alueella on useita yksityisiä lääkäriasemia.

***Lappi on edelleen yksi turvallisimmista matkakohteista koko maailmassa ja sosiaalinen etäisyys on täällä luonnollista säilyttää.***