



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**  

---

**UNIVERSITY OF PIRAEUS**

**Τμήμα οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων**

**ΠΜΣ Διοίκηση επιχειρήσεων (MBA) τουρισμού**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ COVID 19**

**ΡΗΓΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ: demt2035**

**ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2022**

## ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων – Μάνατζμεντ Τουρισμού» με τίτλο:

**«ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ COVID 19 »** έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα. Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου»

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή  
Ονοματεπώνυμο

14/2/2023

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΡΗΓΑΣ**



## Περίληψη

Το 2020 με το ξέσπασμα της πανδημίας του ιού Covid-19 , ο επιχειρηματικός κόσμος βρέθηκε αντιμέτωπος με πρωτόγνωρες συνθήκες. Η λειτουργία των περισσότερων επιχειρήσεων είτε ανεστάλη , είτε συνέχισε να υφίσταται με την χρήση αρκετών υγειονομικών μέτρων. Ένας από τους κλάδους που βασανίστηκε περισσότερο από αυτήν την πανδημία είναι ο κλάδος του τουρισμού. Τα τουριστικά καταλύματα υποχρεώθηκαν να λειτουργούν με πολύ αυστηρούς κανόνες υγειονομικού χαρακτήρα. Το γεγονός αυτό , πέρα από οικονομικές επιπτώσεις λόγω πτώσης της ζήτησης , δημιούργησε κίνδυνους νομικής φύσεως για τις τουριστικές επιχειρήσεις. Το υγειονομικό πρωτόκολλο προέβλεπε χρήση συγκεκριμένων υγειονομικών μέτρων , των οποίων η μη τήρηση επέφερε σημαντικές κυρώσεις για την επιχείρηση. Επιπλέον ο κίνδυνος μετάδοσης του ιού σε πελάτες η προσωπικού με αποδεδειγμένη την ευθύνη της επιχείρησης μπορεί να επιφέρει επιπλέον κυρώσεις μέσω δικαστικών αποφάσεων. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η επεξήγηση και η διευθέτηση των ζητημάτων που αφορούν την αστική ευθύνη των ξενοδοχειακών μονάδων κατά την περίοδο έξαρσης της πανδημίας του 2020.

Λέξεις κλειδιά : ξενοδοχεία, αστική ευθύνη, πρωτόκολλο, πανδημία

## **Abstract**

In 2020, with the outbreak of the Covid-19 pandemic, the business world was faced with unprecedented conditions. The operation of most businesses was either suspended, or continued to exist with the use of several sanitary measures. One of the industries that suffered the most from this pandemic is the tourism industry. Tourist accommodations were forced to operate with very strict sanitary rules. This fact, in addition to economic effects due to a drop in demand, created legal risks for tourism businesses. The health protocol provided for the use of specific health measures, the non-compliance of which resulted in significant penalties for the company. In addition, the risk of transmission of the virus to customers or personnel with proven responsibility of the company may bring additional sanctions through court decisions. The purpose of this paper is to explain and settle the issues concerning the civil liability of hotel units during the outbreak of the 2020 pandemic.

Key words: hotels, civil liability, protocol, pandemic

**Η Παρούσα μελέτη εκπονήθηκε για εκπαιδευτικούς σκοπούς , δεν αποτελεί επίσημο επιστημονικό έγγραφο και ως εκ τούτου κάποια από τα στοιχεία που περιέχει ενδέχεται να μην είναι απολύτως ακριβή.**

## Περιεχόμενα

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Εισαγωγή.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>2. Λειτουργία ξενοδοχειακών μονάδων επί COVID-19.....</b>                   | <b>11</b> |
| 2.1 Γενικές οδηγίες.....   | 11        |
| 2.2 Σχέδιο δράσης ομάδας διοίκησης.....  | 12        |
| 2.3 Αξιοποίηση πόρων και επίβλεψη.....   | 14        |
| 2.4 Επικοινωνία και εκπαίδευση.....  | 14        |
| 2.5 Υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών.....                                       | 16        |
| 2.6 Μέτρα υγιεινής προσωπικού.....   | 17        |
| 2.7 Απαραίτητος εξοπλισμός.....  | 18        |
| 2.8 Λειτουργία εστιατορίων και μπαρ.....                                       | 19        |
| 2.9 Υπηρεσία καθαρισμού δωματίων.....  | 21        |
| 2.10 Διαχείριση κρουσμάτων.....  | 22        |
| <b>3. Η ευπάθεια του τουριστικού κλάδου στις πανδημίες.....</b>                | <b>25</b> |
| 3.1 Κίνδυνος ζήτησης.....  | 25        |
| 3.2 Νομικός κίνδυνος.....  | 29        |
| <b>4. Αστική ευθύνη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε περίπτωση covid 19 .....</b> | <b>32</b> |
| 4.1 Νομικό πλαίσιο.....  | 32        |
| 4.2 Περίπτωση αγωγής από πελάτη.....   | 34        |
| 4.3 Περίπτωση παραβίασης των όρων του πρωτοκόλλου από την επιχείρηση.....      | 35        |
| 4.4 Μειονεκτήματα πρωτοκόλλου.....   | 36        |
| 4.5 Ασφάλιση έναντι αστικής ευθύνης.....                                       | 38        |
| <b>5. Μελέτη περίπτωσης – ξενοδοχειακή μονάδα στην Κεφαλονιά 2020.....</b>     | <b>40</b> |
| <b>6. Συμπεράσματα-προτάσεις.....</b>  | <b>40</b> |
| <b>Αναφορές.....</b>   | <b>43</b> |

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ-ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ**

|   |    |
|---|----|
| Εικόνα 1. Λήψη ρινοφαρυγγικού επιχρίσματος.....                                   | 12 |
| Πίνακας 1. Οδηγίες αντιμετώπισης επιβιβαιωμένου κρούσματος εκτός νοσοκομείου..... | 23 |
| Πίνακας 2. Καλύψεις αστικής ευθύνης τουριστικών μονάδων (Interamerican).....      | 38 |
| Γράφημα 1. Σχέση κρίσης προσφοράς ζήτησης στις υπηρεσίες.....                     | 26 |
| Γράφημα 2. Τζίρος τουριστικών καταλυμάτων ανά τρίμηνο (2019-2020).....            | 36 |

# 1. Εισαγωγή

Η Ελλάδα είναι μια χώρα που βρίσκεται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και που αναφέρεται σε μεγάλο βαθμό ως αγαπημένος τουριστικός προορισμός τόσο στον ηπειρωτικό της χώρο όσο και στα νησιά της. Το ΑΕΠ της αποτελείται από τρεις κύριους κλάδους, τη γεωργία, τη βιομηχανία και τις υπηρεσίες. Από μακροπρόθεσμη άποψη, οι υπηρεσίες αποτελούν περίπου το 70% του συνολικού ΑΕΠ. Σε αρκετά της μέρη, η Ελλάδα αντιμετωπίζει υπερτουρισμό που παρουσιάζει αρκετές προβληματικές συνέπειες σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο. Το 2020, η κρίση του COVID-19 έχει πλήξει τις περισσότερες χώρες σε όλο τον κόσμο. Ένας από τους τομείς που επηρεάστηκαν περισσότερο ήταν σίγουρα ο τουρισμός. Η πανδημία του COVID-19, η οποία είναι ανησυχητική για άλλη μια παγκόσμια οικονομική ύφεση, θέτει υπό μεγάλη προσοχή τη βιώσιμη ανάπτυξη του τουριστικού συστήματος. Ο τουρισμός είναι μια βιομηχανία που αποτελεί βασικό παράγοντα παραγωγής συναλλάγματος σε ολόκληρη την χώρα. Τα σύνορα πολλών χωρών έκλεισαν για καποιους μήνες και σχεδόν όλες οι διεθνείς πτήσεις ακυρώθηκαν. Ο αντίκτυπος της επιδημίας COVID-19 και οι περιορισμοί της θα μπορούσαν να περιγραφούν σε παγκοσμια βάση. Σύμφωνα με την Έκθεση Industry Pulse Report (2020), ο εκτιμώμενος αντίκτυπος του COVID-19 ήταν περίπου 105 εκατομμύρια απώλειες θέσεων εργασίας και 2,8 τρισεκατομμύρια ευρώ μείωση στο παγκόσμιο ΑΕΠ για το 2020. Αυτά τα δεδομένα βασίστηκαν σε δεδομένα των μέσων Ιουνίου το 2020. Τρία πιθανά σενάρια για το σταδιακό άνοιγμα των διεθνών συνόρων σε σχέση με το επίπεδο των διεθνών αφίξεων το 2020, σε σχέση με τις επιδόσεις του 2019, καθορίστηκαν ως πτώση 58% σε σύγκριση με τις αρχές Ιουνίου 2019, μείωση 70% τον Σεπτέμβριο και μείωση 78% σε αρχές Δεκεμβρίου.

Η εξάπλωση του COVID-19 και οι ταξιδιωτικοί περιορισμοί μεγάλης κλίμακας συνεχίζουν να προκαλούν όλεθρο στην παγκόσμια βιομηχανία τουρισμού και διαμονής. Σύμφωνα με μια ανοιχτή επιστολή της Γκλόρια Γκεβάρρα, Πρόεδρου και Διευθύνων Σύμβουλου του Παγκόσμιου Συμβουλίου Ταξιδιών και Τουρισμού, «60 εκατομμύρια



θέσεις εργασίας παγκοσμίως κινδυνεύουν» εξαιτίας της πανδημίας. Η επιστολή αναφέρει περαιτέρω ότι ο τομέας των ταξιδιών και του τουρισμού «Ήδη αντιμετωπίζει την κατάρρευση» και «βρίσκεται σε έναν αγώνα επιβίωσης» λόγω της παγκόσμιας κρίσης υγείας του COVID-19 (Guevara, 2020).

Τα ξενοδοχεία είναι ιδιαίτερα ευαίσθητα σε καταστάσεις με μειωμένο τουρισμό και ταξίδια μαζί με την επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας (Hoisington, 2020). Καθώς οι εκδηλώσεις σε όλο τον κόσμο συνεχίζουν να ακυρώνονται ή να αναβάλλονται και τα ποσοστά πληρότητας των ξενοδοχείων πέφτουν κατακόρυφα, η πανδημία COVID-19 έχει προκάλεσε σοβαρά πλήγματα στους ξενοδόχους παγκοσμίως. Τα ξενοδοχεία εκτός της οικονομικής ζημιάς που υπέστησαν λόγω των περιορισμών στις αφίξεις και τις μετακινήσεις βρέθηκαν αντιμέτωπα με την θέσπιση ενός νέου συνόλου κανόνων λειτουργίας, προσαρμοσμένο στις ανάγκες της πανδημίας. Κυβερνητικές οδηγίες και κανόνες ανάγκασαν τα ξενοδοχεία και τις τουριστικές επιχειρήσεις να προσαρμόσουν την λειτουργία τους, ώστε να προστατέψουν πρωτίστως τους πελάτες τους από την μετάδοση του ίου και σε δεύτερο βαθμό την γενικότερη εξάπλωση του.

Τα ξενοδοχεία και τα καταλύματα είναι μέρη όπου υπάρχει υψηλός βαθμός αλληλεπίδρασης μεταξύ επισκεπτών και εργαζομένων. Είναι αυτές οι πτυχές - η διαμονή των επισκεπτών, οι υπηρεσίες που αυτό συνεπάγεται (φαγητό και ποτό, καθαρισμός, οργάνωση δραστηριοτήτων κ.λπ.) - και οι αλληλεπιδράσεις που αφορούν συγκεκριμένα αυτά τα καταλύματα (επισκέπτης-επισκέπτης, επισκέπτης-προσωπικό και προσωπικό-προσωπικό) απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή. Όλο το προσωπικό του καταλύματος θα πρέπει να συμμορφώνεται με βασικά προστατευτικά μέτρα κατά του COVID-19, όπως υγιεινή των χεριών, σωματική απόσταση, αποφυγή επαφής με μάτια, μύτη και στόμα, βήχα και φτέρνισμα (υγιεινή του αναπνευστικού συστήματος), χρήση ιατρικών ή υφασμάτινων масκών, παραμονή στο ξενοδοχείο η βοήθεια κατ' οίκον όταν ενδείκνυται και αναζήτηση ιατρικής βοήθειας όταν υπάρχουν συμπτώματα που συνάδουν με τον COVID-19.

Σε αυτό το σημείο έρχεται το ερώτημα που αφορά την οριοθέτηση της ευθύνης των τουριστικών επιχειρήσεων σε περίπτωση κρούσματος και διασποράς του ιού. Πότε δηλαδή μια ξενοδοχειακή επιχείρηση φέρει την ευθύνη για την διασπορά του ιού. Ο βασικός σκοπός της εκπόνησης της παρούσας εργασίας είναι η επεξήγηση και η διευθέτηση των ζητημάτων που αφορούν την αστική ευθύνη των ξενοδοχειακών μονάδων κατά την περίοδο έξαρσης της πανδημίας του 2020.

## **2. Λειτουργία ξενοδοχειακών μονάδων επί COVID-19**

### **2.1 Γενικές οδηγίες**

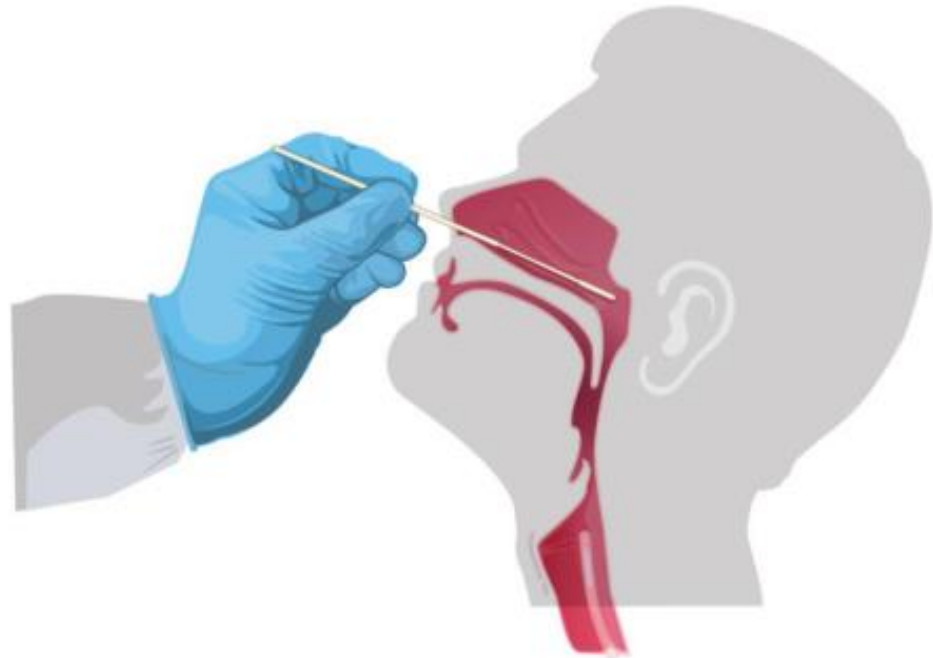
Σύμφωνα με τα τρέχοντα στοιχεία, ο SARS-CoV-2, ο ιός που προκαλεί ο COVID-19, μεταδίδεται κυρίως μεταξύ των ανθρώπων μέσω των αναπνευστικών σταγονιδίων και των οδών επαφής από άτομο σε άτομο. Η μετάδοση μπορεί επίσης να συμβεί αγγίζοντας αντικείμενα ή υλικά που μεταφέρουν μόλυνση (φομίτες) στο άμεσο περιβάλλον γύρω από το μολυσμένο άτομο. Τα πιο κοινά συμπτώματα του COVID-19 είναι πυρετός, ξηρός βήχας και κόπωση. Άλλα συμπτώματα που είναι λιγότερο συχνά και μπορεί να επηρεάσουν ορισμένα άτομα με COVID-19 περιλαμβάνουν πόνους και αδιαθεσία, ρινική συμφόρηση, πονοκέφαλο, επιπεφυκίτιδα, πονόλαιμο, διάρροια, απώλεια γεύσης ή όσφρησης, εξάνθημα στο δέρμα ή αποχρωματισμό των δακτύλων των χεριών ή των ποδιών.

Μερικοί άνθρωποι μολύνονται αλλά έχουν μόνο ήπια συμπτώματα και μερικοί άνθρωποι που έχουν μολυνθεί με SARS-CoV-2 δεν έχουν καθόλου συμπτώματα. Τα μέτρα πρόληψης περιλαμβάνουν τακτική και σχολαστική υγιεινή των χεριών, φυσική απόσταση, αποφυγή επαφής με τα μάτια, τη μύτη και το στόμα. Επιπλέον συστάθηκε η καλή αναπνευστική υγιεινή και η χρήση ιατρικών масκών για άτομα που διατρέχουν κίνδυνο ή υφασμάτινων масκών για το ευρύ κοινό, όπου υπάρχει μετάδοση από την κοινότητα και η φυσική απόσταση δεν μπορεί να διατηρηθεί. Ο κατάλληλος αερισμός κτιρίων και εσωτερικών χώρων καθώς και ο καθαρισμός και η απολύμανση του περιβάλλοντος —ιδιαίτερα των αντικειμένων και των επιφανειών που αγγίζονται συχνά— μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του κινδύνου μόλυνσης.

## **2.2 Σχέδιο δράσης ομάδας διοίκησης**

Η διοίκηση της εγκατάστασης θα πρέπει να αναπτύξει μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την προσαρμογή στην κατάσταση της πανδημίας COVID-19, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων πτυχών. Η ομάδα διαχείρισης, σε συνεννόηση με τις τοπικές υγειονομικές αρχές· Η διοίκηση ξενοδοχείων, εστιατορίων, εστίασης και τουρισμού και οι ενώσεις του κλάδου θα πρέπει να καταρτίσουν ένα σχέδιο δράσης προσαρμοσμένο στην κατάσταση και να το εφαρμόσουν σύμφωνα με τις συστάσεις της τοπικής κυβέρνησης για την πρόληψη της μετάδοσης του COVID-19. Η ομάδα θα πρέπει να υποστηρίζει περαιτέρω την υγειονομική αρχή για αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών και εντοπισμό επαφών και μετριασμό των επιπτώσεων μεταξύ των πελατών και του προσωπικού. Οι ενέργειες μπορεί να περιλαμβάνουν τη μείωση του ποσοστού πληρότητας όπου η φυσική απόσταση δεν μπορεί να επιτευχθεί εύκολα.

## Λήψη ρινοφαρυγγικού επιχρίσματος



Λήψη ρινοφαρυγγικού επιχρίσματος

Εικόνα 1. Λήψη ρινοφαρυγγικού επιχρίσματος

Πρέπει επίσης να υπάρχουν διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει το προσωπικό εάν δεν νιώθει καλά. Θα πρέπει να τηρείται απόσταση τουλάχιστον 1 μέτρου μεταξύ του προσωπικού και των πελατών με τους οποίους αλληλεπιδρούν (κάτι που θα μπορούσε να απαιτεί τη χρήση φυσικών φραγμών). Το προσωπικό θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε εγκαταστάσεις και προμήθειες για την τακτική υγιεινή των χεριών, τον τακτικό καθαρισμό και την απολύμανση επιφανειών υψηλής επαφής σε δημόσιους χώρους. Στο σχέδιο θα πρέπει επίσης να ενσωματωθεί μια διαδικασία, συμπεριλαμβανομένων των προμηθειών, για τον καθαρισμό και την απολύμανση οποιουδήποτε δωματίου που φιλοξενεί κάποια άρρωστα άτομα. Το σχέδιο θα μπορούσε επίσης να ενσωματώσει πολιτικές για την τηλεργασία, μια διαδικασία ελέγχου για το προσωπικό που έρχεται στη δουλειά και πολιτικές για ασφαλή επιστροφή στην εργασία μετά την έκθεση και μετά την ανάκαμψη από τον COVID-19. Το σχέδιο θα πρέπει να ενημερώνεται όταν

είναι απαραίτητο ως συνέπεια νέων οδηγιών, διαδικασιών ή κανονισμών που εκδίδονται από τις αρμόδιες αρχές.

### **2.3 Αξιοποίηση πόρων και επίβλεψη**

Η ομάδα διαχείρισης θα πρέπει να διαθέσει επαρκείς πόρους για να εξασφαλίσει τη συνεχή και αποτελεσματική εφαρμογή του σχεδίου δράσης. Το σχέδιο δράσης θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την παροχή εξοπλισμού και προτύπων διαδικασιών, που έχουν αναπτυχθεί σε συνεργασία με τις τοπικές υγειονομικές αρχές, για τη διαχείριση ύποπτων περιπτώσεων και πιθανών επαφών τους. Η εφαρμογή του σχεδίου δράσης και η αποτελεσματικότητα των μέτρων που λαμβάνονται θα πρέπει να αξιολογούνται συχνά για τον έλεγχο της συμμόρφωσης, τον εντοπισμό και τη διόρθωση των αστοχιών και την προσαρμογή του σχεδίου με βάση την πρακτική εμπειρία. Μια ομάδα υπαλλήλων που περιλαμβάνει μέλη κάθε σχετικού τμήματος μπορεί να υποστηρίξει τη διοίκηση στην εφαρμογή του σχεδίου δράσης και στον έγκαιρο εντοπισμό των απαιτούμενων προσαρμογών.

Οι απουσίες του προσωπικού θα πρέπει να παρακολουθούνται τακτικά και να αιτιολογούνται για την ταχεία ανίχνευση και ανταπόκριση σε πιθανή νοσήση COVID-19. Συνιστάται η τήρηση ημερολογίου των σημαντικών ενεργειών και μέτρων που πραγματοποιήθηκαν για την αντιμετώπιση ενός ύποπτου ή επιβεβαιωμένου κρούσματος και η καταγραφή τους με αρκετή λεπτομέρεια (π.χ. συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας χρήσης του απολυμαντικού, από ποιον και πού). Αυτό το ημερολόγιο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση των ενεργειών που υλοποιούνται.

### **2.4 Επικοινωνία και εκπαίδευση**

Μια πολιτική πληροφόρησης για τους επισκέπτες θα πρέπει να προκαθορίζεται μέσω της επικοινωνίας μεταξύ της διοίκησης και του προσωπικού, μεταξύ άλλων και μέσω

των διευθυντών που είναι υπεύθυνοι για τα διάφορα τμήματα. Η παροχή κατευθυντήριων γραμμών στο προσωπικό σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να κοινοποιούν το σχέδιο δράσης στους επισκέπτες και σε άλλους ενδιαφερόμενους φορείς μπορεί να εξασφαλίσει ευθυγράμμιση και συνέπεια. Η εφαρμογή αυτής της προσέγγισης σημαίνει ότι το προσωπικό θα είναι ενημερωμένο και θα μπορεί να λαμβάνει και να παρέχει γρήγορα πληροφορίες για περιστατικά που μπορεί να προκύψουν. Σύντομα έγγραφα, ενημερωτικές αφίσες και μηνύματα βίντεο μπορούν να ενισχύσουν τα βασικά μηνύματα μεταξύ των επισκεπτών και του προσωπικού. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν την προώθηση της υγιεινής των χεριών (τουλάχιστον 20 δευτερόλεπτα εάν χρησιμοποιείται τρίψιμο χεριών με βάση το αλκοόλ και τουλάχιστον 40 δευτερόλεπτα με σαπούνι και νερό, με πλύσιμο όλων των μερών του χεριού) , υγιεινή του αναπνευστικού συστήματος, φυσική απόσταση τουλάχιστον 2 μετρων και τυχόν τοπικές απαιτήσεις σχετικά με ιατρικές ή υφασμάτινες μάσκες όταν η φυσική απόσταση δεν είναι εφικτή και υπάρχει κοινοτική μετάδοση.

Επίσημα φυλλάδια σχετικά με τις βασικές πρακτικές υγιεινής και τον COVID-19, σε διαφορετικές γλώσσες, θα μπορούσαν να είναι χρήσιμα εργαλεία πληροφόρησης. Θα είναι χρήσιμο να υπάρχει μια ενημερωμένη λίστα με στοιχεία επικοινωνίας για το προσωπικό και αριθμούς τηλεφώνου έκτακτης ανάγκης. Η διοίκηση θα πρέπει να ενημερώσει όλο το προσωπικό για τα μέτρα που θα μπορούσαν να προστατεύσουν την υγεία τους και των δικών τους προσώπων, συμπεριλαμβανομένης της σύστασης να μείνουν στο σπίτι και να αναζητήσουν ιατρική βοήθεια εάν έχουν συμπτώματα του COVID-19.

Η διοίκηση θα πρέπει να οργανώνει τακτικές ενημερωτικές καμπάνιες που καλύπτουν όλα τα βασικά προστατευτικά μέτρα κατά του COVID-19 και τα σημεία και συμπτώματα της νόσου και να ενημερώνει το προσωπικό για τις νέες εξελίξεις. Κάποιες φορές μπορεί να απαιτείται εκπαίδευση για συγκεκριμένες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης της Τυποποιημένης Λειτουργικής Διαδικασίας (ΤΛΔ) που πρέπει να εφαρμοστεί σε περίπτωση απομόνωσης ύποπτου κρούσματος (εν αναμονή μεταφοράς με ασθενοφόρο ή σύμφωνα με την ορισμένη διαδικασία), καθαρισμού, απολύμανσης και οποιωνδήποτε άλλων μέτρων.

## **2.5 Υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών**

Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να λαμβάνει προφυλάξεις και να συμμορφώνεται με τα βασικά προστατευτικά μέτρα κατά του COVID-19, συμπεριλαμβανομένης της φυσικής απόστασης. Ως μέρος των οδηγιών του ΠΟΥ για τη χρήση масκών στο πλαίσιο του COVID-19, ο ΠΟΥ προτείνει τη χρήση υφασμάτινων масκών από το ευρύ κοινό όπου υπάρχει μεγάλη συγκέντρωση και δεν μπορεί να τηρηθεί φυσική απόσταση τουλάχιστον 2 μέτρων. Αυτή η οδηγία περιλαμβάνει μέτρα οπουδήποτε οι εργαζόμενοι βρίσκονται σε πιθανή στενή επαφή με άλλους.

Το προσωπικό της ρεσεψιόν θα πρέπει να είναι επαρκώς ενημερωμένο και να ενημερώνεται τακτικά για τον COVID-19, ώστε να μπορεί να πληροφορεί τους επισκέπτες σχετικά με προληπτικά μέτρα, πρωτόκολλα και πολιτικές καθώς και άλλες υπηρεσίες που μπορεί να χρειάζονται οι επισκέπτες (όπως ιατρικές και φαρμακευτικές υπηρεσίες). Θα πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να συμβουλεύουν τους επισκέπτες με συμπτώματα COVID-19 να παραμείνουν στα δωμάτιά τους μέχρι να τους δει ένας εργαζόμενος στον τομέα της υγείας (θα κανονίσει αμέσως την επίσκεψη ή την μεταφορά) και να παρέχουν ιατρικές μάσκες και τρίψιμο χεριών με αντισηπτικές λοσιόν σε επισκέπτες που αναπτύσσουν συμπτώματα. Οι ενημερωμένες πληροφορίες από τις υγειονομικές αρχές πρέπει να διατίθενται στους επισκέπτες και το προσωπικό σχετικά με την τοπική κατάσταση, ιδίως όσον αφορά τα κρούσματα και άλλα σημαντικά γεγονότα. Το προσωπικό της ρεσεψιόν θα πρέπει να είναι εξοικειωμένο με την πολιτική πληρότητας των δωματίων για τα άτομα που συνοδεύονται σε περίπτωση ύποπτου κρούσματος COVID-19.



Ο πιο πρόσφατος ορισμός των ύποπτων περιπτώσεων COVID-19 βρίσκεται στον ιστότοπο του ΠΟΥ . Οι επισκέπτες που αναχωρούν θα πρέπει να ενημερώνονται ότι, εάν εμφανίσουν συμπτώματα που υποδηλώνουν COVID-19 ή λάβουν θετικό εργαστηριακό τεστ για SARS-CoV-2, θα πρέπει να επικοινωνήσουν γρήγορα με τις τοπικές υγειονομικές αρχές και να τους ενημερώσουν για τη διαμονή τους στο ξενοδοχείο (ή σε άλλη εγκατάσταση διαμονής ). Η ρεσεψιόν θα πρέπει να διαθέτει αριθμούς τηλεφώνου για υγειονομικές αρχές, ιατρικά κέντρα, δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία και υπηρεσίες ασφαλούς μεταφοράς εύκολα διαθέσιμα για χρήση όποτε υπάρχει η πιθανότητα ένας επισκέπτης να είναι θετικός σε ιό COVID-19. Το προσωπικό της ρεσεψιόν πρέπει να αντιμετωπίζει κάθε πληροφορία επισκεπτών με διακριτικότητα, αφήνοντας στη διαχείριση και τις υγειονομικές αρχές να αξιολογήσουν την κατάσταση και να λάβουν τις κατάλληλες αποφάσεις.

## **2.6 Μέτρα υγιεινής προσωπικού**

Τα μέτρα σωματικής απόστασης, μαζί με τη συχνή υγιεινή των χεριών και της αναπνευστικής οδού, είναι τα κύρια μέτρα για την πρόληψη της μετάδοσης του COVID-19. Θα πρέπει να εξεταστεί το ενδεχόμενο μείωσης του ποσοστού πληρότητας εάν οι εγκαταστάσεις δεν επιτρέπουν τη σωστή φυσική απόσταση. Αν και είναι πιθανό ότι οι επισκέπτες είναι ήδη εξοικειωμένοι με τα μέτρα φυσικής απόστασης, τον καθαρισμό των χεριών και την αναπνευστική υγιεινή, θα πρέπει και πάλι να υπενθυμίζονται ως μια μορφή ασφαλούς φιλοξενίας.

- Η σωματική απόσταση περιλαμβάνει τη διατήρηση απόστασης τουλάχιστον 2 μέτρων μεταξύ των επισκεπτών και του προσωπικού. Όπου είναι δυνατόν, η εγκατάσταση θα πρέπει να παρέχει φυσικά εμπόδια μεταξύ του προσωπικού και των επισκεπτών (για παράδειγμα, μια προστατευτική σανίδα από πλεξιγκλάς στη ρεσεψιόν και τα γραφεία θυρωρείου).
- Υγιεινή των χεριών σημαίνει τακτικό και σχολαστικό καθαρισμό των χεριών με τρίψιμο με λοσιόν με βάση το οινόπνευμα ή πλύσιμο με σαπούνι και νερό. Συνιστάται η υγιεινή των χεριών μετά την ανταλλαγή αντικειμένων (χρήματα, πιστωτικές κάρτες) με τους επισκέπτες.

- Αναπνευστική υγιεινή σημαίνει κάλυψη του στόματος και της μύτης με λυγισμένο αγκώνα ή χαρτομάντιλο όταν βήχουν ή φταρνίζονται. Το χρησιμοποιημένο χαρτομάντιλο θα πρέπει να απορριφθεί αμέσως σε κάδο με καπάκι. Στη συνέχεια θα πρέπει να πραγματοποιείται η υγιεινή των χεριών.

## **2.7 Απαραίτητος εξοπλισμός**

Η ρεσεψιόν θα πρέπει να διαθέτει κιτ ατομικού προστατευτικού εξοπλισμού (ΑΠΕ) για χρήση σε περίπτωση ύποπτης περίπτωσης COVID-19. Θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Απολυμαντικό και πανιά ή απολυμαντικά μαντηλάκια για καθαρισμό επιφανειών
- Ιατρική μάσκα και προστασία ματιών, χωριστά ή συνδυασμένα, ασπίδα προσώπου η γυαλιά (μιας χρήσης)
- Γάντια (μιας χρήσης)
- Πλαστική ποδιά (μιας χρήσης)
- Στολή απομόνωσης (μιας χρήσης)
- Σακούλα απορριμμάτων μιας χρήσης για βιολογικούς κινδύνους

Το προσωπικό πρέπει να είναι εκπαιδευμένο στη χρήση του κιτ, συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου χρήσης του πλήρους κιτ ΑΠΕ και των διαδικασιών τοποθέτησης, αφαίρεσης και απόρριψης των ΑΠΕ. Εάν απαιτείται, οι τοπικές υγειονομικές αρχές μπορούν να βοηθήσουν στην παροχή των απαραίτητων ΑΠΕ.

## **2.8 Λειτουργία εστιατορίων και μπαρ**

Το προσωπικό του εστιατορίου, του πρωινού, της τραπεζαρίας και του μπαρ πρέπει να λαμβάνει προφυλάξεις και να συμμορφώνεται με τα βασικά προστατευτικά μέτρα κατά του COVID-19, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής απόστασης και της υγιεινής των χεριών. Σύμφωνα με την καθοδήγηση του ΠΟΥ για τον COVID-19 και τις επιχειρήσεις τροφίμων σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων, το προσωπικό των εστιατορίων, της τραπεζαρίας και του μπαρ θα πρέπει να εκτελεί τακτικά πρακτικές υγιεινής (συχνό πλύσιμο χεριών, αναπνευστική υγιεινή, συχνός καθαρισμός/απολύμανση των επιφανειών εργασίας και των σημείων επαφής). Μπορούν να χρησιμοποιηθούν γάντια αλλά πρέπει να αλλάζονται συχνά και τα χέρια πρέπει να πλένονται μεταξύ των αλλαγών των γαντιών και όταν αφαιρούνται τα γάντια. Τα γάντια μιας χρήσης δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται στο περιβάλλον εργασίας των τροφίμων ως υποκατάστατο για το πλύσιμο των χεριών.

Η χρήση γαντιών μιας χρήσης μπορεί να δώσει μια ψευδή αίσθηση ασφάλειας και μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα το προσωπικό να μην πλένει τα χέρια όσο συχνά απαιτείται. Το συχνό πλύσιμο των χεριών είναι μεγαλύτερο προστατευτικό εμπόδιο στη μόλυνση από το να φοράτε γάντια μιας χρήσης. Ως μέρος των συμβουλών του για τη χρήση масκών στο πλαίσιο του COVID-19 (6), ο ΠΟΥ συμβουλεύει ότι οι κυβερνήσεις ενθαρρύνουν τη χρήση υφασμάτινων масκών για τον έλεγχο της διασπορας του COVID-19 από το ευρύ κοινό σε περιοχές ευρείας κοινοτικής μετάδοσης σε περιβάλλοντα όπου δεν μπορεί να επιτευχθεί φυσική απόσταση τουλάχιστον 1 μέτρου. Οι εργαζόμενοι των οποίων η εργασία περιλαμβάνει στενή επαφή με άλλους, όπως σε εστιατόρια, καφετερίες και τραπεζαρίες και μπαρ, θα πρέπει να φορούν υφασμάτινες μάσκες σύμφωνα με τις τοπικές οδηγίες.

Θα πρέπει να υπενθυμίζεται στους επισκέπτες κατά την είσοδο και έξοδο από το εστιατόριο, την καφετέρια ή την τραπεζαρία να καθαρίζουν τα χέρια τους χρησιμοποιώντας τρίψιμο χεριών με λοσιόν με βάση το αλκοόλ, κατά προτίμηση στις

εισόδους και εξόδους αυτών των εγκαταστάσεων. Στο πλαίσιο των οδηγιών κατά του COVID-19, οι μπουφέδες δεν συνιστώνται και δεν πρέπει να προσφέρονται. Εάν χρησιμοποιούνται μηχανές διανομής ποτών, θα πρέπει να υπάρχουν επαρκείς εγκαταστάσεις υγιεινής χειρών για τους πελάτες, τακτικός καθαρισμός και απολύμανση οποιωνδήποτε σκευών που χρησιμοποιούνται για το διανομέα και τακτικός καθαρισμός και απολύμανση του ίδιου του διανομέα. Εάν χρησιμοποιούνται, τα εξαρτήματα σε τακτική επαφή με τα χέρια των χρηστών θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται τουλάχιστον μετά από κάθε σέρβις και κατά προτίμηση ακόμα πιο συχνά.

Θα πρέπει να ακολουθούνται οι συνήθειες διαδικασίες. Όλα τα πιάτα, τα ασημικά και τα γυάλινα σκεύη πρέπει να πλένονται και να απολυμαίνονται σε πλυντήριο πιάτων. Αντικείμενα που δεν έχουν χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να υποβάλλονται στην ίδια διαδικασία, καθώς ενδέχεται να έχουν έρθει σε επαφή με τα χέρια των επισκεπτών ή του προσωπικού. Εάν για οποιοδήποτε λόγο απαιτείται χειροκίνητο πλύσιμο, θα πρέπει να ακολουθούνται τα συνήθη βήματα (ξέπλυμα, πλύση, απολύμανση), λαμβάνοντας το μέγιστο επίπεδο προφυλάξεων. Το στέγνωμα πρέπει να γίνεται με στέγνωμα στον αέρα ή με χρήση χαρτοπετσέτας μιας χρήσης. Τα τραπεζομάντιλα και οι χαρτοπετσέτες πρέπει να πλένονται σύμφωνα με τους τοπικούς κανονισμούς δημόσιας υγείας. Τα λευκά είδη πρέπει να πλένονται στο πλυντήριο σε ζεστό νερό (60-90°C) με απορρυπαντικό πλυντηρίου. Εάν το πλύσιμο στο πλυντήριο δεν είναι δυνατό, θα πρέπει να μουλιάζονται τα λευκά είδη σε ένα δοχείο με νερό (κατά προτίμηση ζεστό) και σαπούνι ή απορρυπαντικό ρούχων.

Θα πρέπει να ακολουθούνται οι εθνικές οδηγίες σχετικά με το εάν επιτρέπεται το φαγητό σε εσωτερικούς χώρους. Οι χώροι πρέπει να διαθέτουν επαρκή αερισμό. Όποτε είναι δυνατόν, συνιστάται να υπάρχουν έως 4 άτομα για 10 τετραγωνικά μέτρα σε εσωτερικούς χώρους. Τα τραπέζια πρέπει να είναι τοποθετημένα έτσι ώστε η απόσταση από την πλάτη μιας καρέκλας μέχρι την πλάτη μιας άλλης καρέκλας να είναι μεγαλύτερη από 1 μέτρο και οι επισκέπτες να βλέπουν ο ένας τον άλλον από απόσταση τουλάχιστον 1 μέτρου.

## **2.9 Υπηρεσία καθαρισμού δωματίων**

Επειδή το προσωπικό καθαριότητας και επιστασίας βρίσκεται σε άμεση επαφή με τους επισκέπτες καθώς καθαρίζει δωμάτια και εκτελεί άλλες εργασίες καθαριότητας, πρέπει να συμμορφώνεται με τα βασικά προστατευτικά μέτρα και τις προφυλάξεις κατά του COVID-19. Για να μειωθεί η πιθανότητα μόλυνσης από τον SARS-CoV-2 σε δημόσιους χώρους, οι επιφάνειες υψηλής αφής θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται συχνά. Τα μέτρα καθαρισμού και απολύμανσης σε κοινόχρηστους χώρους (όπως αίθουσες ανάπαυσης, αίθουσες, υποδοχή, διάδρομοι και ανελκυστήρες) θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ως γενικό προληπτικό μέτρο. Τα αντικείμενα που αγγίζονται συχνά, όπως χερούλια, κουμπιά ανελκυστήρα, χειρολισθήρες, διακόπτες, πόμολα θυρών και διανομείς, πρέπει να τύχουν ιδιαίτερης προσοχής.

Το προσωπικό καθαριότητας θα πρέπει να λάβει ανάλογες οδηγίες. Σύμφωνα με τις συμβουλές του ΠΟΥ για περιβαλλοντικό καθαρισμό και απολύμανση επιφανειών στο πλαίσιο του COVID-19 σε χώρους μη υγειονομικής περίθαλψης, το απολυμαντικό και η συγκέντρωσή του θα πρέπει να επιλέγονται προσεκτικά για την αποφυγή καταστροφής επιφανειών και την αποφυγή/ελαχιστοποίηση των τοξικών επιπτώσεων. Οι τεχνικές περιβαλλοντικού καθαρισμού και οι αρχές καθαρισμού θα πρέπει να τηρούνται όσο το δυνατόν περισσότερο. Το προσωπικό καθαριότητας θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε επαρκή απολυμαντικά διαλύματα και άλλες προμήθειες και θα πρέπει να ακολουθεί τις οδηγίες του κατασκευαστή για να διασφαλίζει ότι η προετοιμασία και ο χειρισμός τους είναι ασφαλής. Το προσωπικό θα πρέπει να φορά κατάλληλα ΑΠΕ για την αποφυγή έκθεσης σε χημικά.

Το προσωπικό καθαριότητας και επιστασίας θα πρέπει να ενημερώνει τη διεύθυνση ή τη ρεσεψιόν για οποιοδήποτε σχετικό περιστατικό, όπως το να παρατηρεί τους άρρωστους επισκέπτες στα δωμάτιά τους. Πρέπει να αντιμετωπίζουν όλες αυτές τις

πληροφορίες με διακριτικότητα, αφήνοντάς το στη διαχείριση και στις ιατρικές υπηρεσίες να αξιολογήσουν την κατάσταση και να λάβουν τις κατάλληλες αποφάσεις.

## **2.10 Διαχείριση κρουσμάτων**

Εάν ένας επισκέπτης ή το προσωπικό εμφανίσει συμπτώματα συμβατά με τον COVID-19, θα πρέπει να καταβληθούν αμέσως προσπάθειες για να ελαχιστοποιηθεί η επαφή του άρρωστου ατόμου με όλους τους επισκέπτες και το προσωπικό της επιχείρησης. Το προσωπικό της ρεσεψιόν ή άλλου τμήματος του ξενοδοχείου θα πρέπει να ακολουθεί τις διαδικασίες του σχεδίου δράσης για τον COVID-19.

- Εάν το άτομο με συμπτώματα συμβατά με COVID-19 είναι επισκέπτης του καταλύματος, δεν συνιστάται η συνέχιση της παραμονής του άρρωστου στην εγκατάσταση. Το άτομο μπορεί να απομονωθεί σε δωμάτιο σε προσωρινή βάση μέχρι την παρέμβαση των τοπικών υγειονομικών αρχών, υπό την προϋπόθεση ότι το δωμάτιο δεν μοιράζεται με άλλους επισκέπτες. Δεν θα πρέπει να επιτρέπεται η είσοδος επισκεπτών στο δωμάτιο που βρίσκεται ο νοσώντας επισκέπτης.
- Ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των δωματίων, τα άτομα που συνοδεύουν, εάν υπάρχουν, θα πρέπει να μετακινηθούν σε διαφορετικό δωμάτιο. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό (για παράδειγμα, στην περίπτωση ενός παιδιού) θα πρέπει να ληφθούν όλες οι απαραίτητες προφυλάξεις για να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος μετάδοσης του ιού στο άτομο που το συνοδεύει, το οποίο θα θεωρείται επαφή, απομονωμένη από άλλους επισκέπτες και το προσωπικό και θα παρακολουθούνται για συμπτώματα COVID-19. Θα πρέπει να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα σε συνεννόηση με τις τοπικές αρχές δημόσιας υγείας και την εθνική καθοδήγηση.

- Οι επισκέπτες που είναι ύποπτοι ή επιβεβαιωμένοι ότι έχουν COVID-19 θα πρέπει να μεταφερθούν σε μονάδα εναλλακτικής φροντίδας όπου μπορούν να εφαρμοστούν μέτρα απομόνωσης και κλινική φροντίδα, όπως απαιτείται, το συντομότερο δυνατό. Το ξενοδοχείο ή η εγκατάσταση διαμονής θα πρέπει να έχει αναπτύξει ένα σχέδιο για τις μεταφορές σε συνεννόηση με τις τοπικές υγειονομικές αρχές.
- Εάν η κατάσταση απαιτεί να μην μεταφερθεί αμέσως ο άρρωστος σε ιατρικό ίδρυμα, η διαχείριση του ατόμου θα γίνει σε συνεννόηση με τις δημόσιες αρχές υγείας και την εθνική καθοδήγηση ώστε να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα ώστε ο ασθενής να παραμείνει απομονωμένος στο δωμάτιό της μέχρι τη μεταφορά.
- Το άρρωστο άτομο στο δωμάτιο απομόνωσης θα πρέπει να φοράει ιατρική μάσκα εάν το προσωπικό πρέπει να εισέλθει στο δωμάτιο (π.χ. για καθαρισμό και απολύμανση) και να εφαρμόζει την αναπνευστική υγιεινή. Εάν η ιατρική μάσκα δεν είναι ανεκτή, το άρρωστο άτομο θα πρέπει να βήχει ή να φτερνίζεται σε έναν λυγισμένο αγκώνα ή να χρησιμοποιεί χαρτομάντιλα για να καλύψει το στόμα και να πετάει το χαρτομάντιλο αμέσως σε μια σακούλα απορριμμάτων. Τα χαρτομάντιλα τοποθετούνται σε μια άθικτη πλαστική σακούλα, και σφραγίζονται για απόρριψη και συλλογή από τις υπηρεσίες αστικών απορριμμάτων. Μετά πρέπει να καθαρίζονται τα χέρια με σαπούνι και νερό ή τρίψιμο χεριών με λοσιόν με βάση το οινόπνευμα. Εάν το προσωπικό πρέπει να βοηθήσει τον άρρωστο επισκέπτη και δεν μπορεί να διατηρήσει απόσταση τουλάχιστον 1 μέτρου, θα πρέπει να φορέσει τα κατάλληλα ΑΠΕ, συμπεριλαμβανομένης ιατρικής μάσκας και προστασίας ματιών πριν από την παροχή βοήθειας, και καθαρισμό χεριών φεύγοντας από το δωμάτιο του επισκέπτη.

Μέτρα για τη διαχείριση ασθενών επισκεπτών και επαφών που παραμένουν απομονωμένοι ή σε καραντίνα στα δωμάτια του ξενοδοχείου τους περιλαμβάνονται στην προσωρινή καθοδήγηση του ΠΟΥ για την κατ' οίκον φροντίδα για άτομα με

COVID-19 που παρουσιάζουν ήπια συμπτώματα και αφορούν και την διαχείριση των επαφών τους.

| <b>Αντιμετώπιση Επιβεβαιωμένου Κρούσματος COVID-19 Εκτός Νοσοκομείου</b>  |  |  |
|---|--|--|
| <b>Ομάδα κινδύνου</b>   | <b>Χαρακτηριστικά</b>  | <b>Προτεινόμενη Θεραπεία</b>   |
| Χαμηλού   | <p>Ασυμπτωματικοί<br/>ή<br/>Ήπια συμπτώματα (Πυρετός &lt;38.5° C, βήχας, φαρυγγαλγία)</p> <p>Άνευ υποκείμενων νοσημάτων<sup>2</sup></p> <p>Ηλικία &lt;65</p> <p>Αναπνοές ≤16/min ή SaO<sub>2</sub> &gt;94%</p> | <p>Παρακολούθηση οίκοι<sup>1</sup></p> <p>Επί μη βελτίωσης ή επιδείνωσης των συμπτωμάτων, εισαγωγή στο νοσοκομείο</p>  |
| Ενδιάμεσου  | <p>Πυρετός &lt;38.5° C, βήχας, φαρυγγαλγία<br/>+<br/>Υποκείμενο νόσημα<br/>ή<br/>Ηλικία &gt; 65 ετών<br/>ή<br/>CXR ή CT (+)</p>  | <p>Παραπομπή σε νοσοκομείο αναφοράς για εκτίμηση και πιθανή εισαγωγή</p> <p>Αζιθρομυκίνη + Φωσφορική χλωροκίνη ή υδροξυχλωροκίνη<sup>3</sup> ± αντιμικροβιακή αγωγή πνευμονίας από την κοινότητα</p> |
| Υψηλού  | <p>Πυρετός ≥38.5° C, βήχας, εύκολη κόπωση, δύσπνοια<br/>+<br/>Υποκείμενο νόσημα ή<br/>Ηλικία &gt; 65 ετών<br/>+<br/>CXR ή CT (+)</p>   | <p>Εισαγωγή στο νοσοκομείο</p> <p>Βλέπε θεραπευτικό πρωτόκολλο νοσοκομειακής αγωγής</p>  |
| <b>Εάν ο ασθενής εμφανίζει αναπνευστική δυσχέρεια ή έχει κορεσμό O<sub>2</sub> ≤93%, ανεξαρτήτως ομάδας κινδύνου εισάγεται στο νοσοκομείο</b> |  |  |

Πίνακας 1. Οδηγίες αντιμετώπισης επιβεβαιωμένου κρούσματος εκτός νοσοκομείου.



## **3. Η ευπάθεια του τουριστικού κλάδου στις πανδημίες**

### **3.1 Κίνδυνος ζήτησης**

Ο τομέας του τουρισμού έχει επηρεαστεί σημαντικά από την πανδημία του COVID-19 από πολλές απόψεις. Οι πολιτικές κοινωνικής απόστασης που έχουν σχεδιαστεί για την πρόληψη της μετάδοσης του ιού συνεπάγονται ένα ιδιαίτερα αρνητικό σοκ στην ζήτηση για την τουριστική βιομηχανία. Επιπλέον, ο φόβος μόλυνσης επηρεάζει σημαντικά όλα τα στοιχεία της αλυσίδας αξίας του τουριστικού προϊόντος, μειώνοντας σημαντικά τη ζήτησή του. Ως εκ τούτου, πολλά επαγγέλματα που συνδέονται με τον τουρισμό παρουσιάζουν σημαντικούς κινδύνους να επηρεαστούν αρνητικά από την κρίση του COVID-19 λόγω των κλυδωνισμών της ζήτησης. Επιπλέον, η αβεβαιότητα σχετικά με τη διάρκεια των μέτρων περιορισμού, την πιθανότητα μελλοντικών ανακάμψεων, τις προόδους στις θεραπείες και τα εμβόλια καθιστά ιδιαίτερα δύσκολη την πρόβλεψη των επιπτώσεων της πανδημίας στις οικονομίες και τις βιομηχανίες.

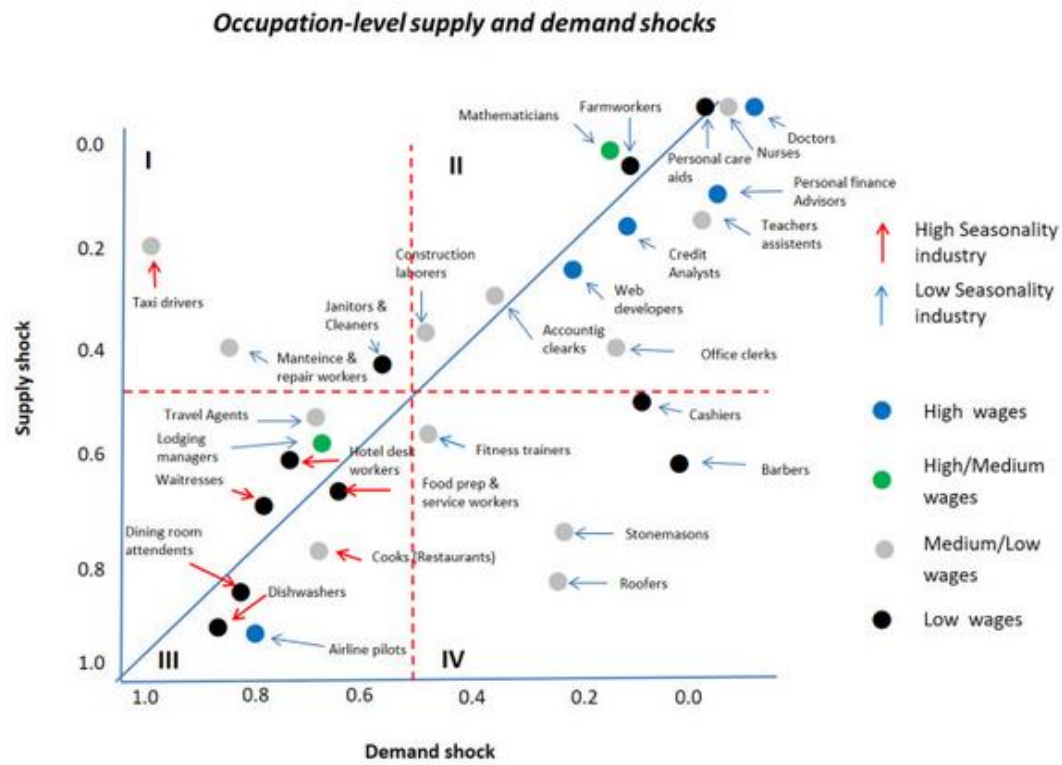
Μία από τις βασικές διαφορές είναι ότι ενώ οι κίνδυνοι για την υγεία δεν καταστρέφουν τις υποδομές, επηρεάζουν τις λειτουργικές ροές. Οι ζημιές στις ροές περιλαμβάνουν απώλειες παραγωγής λόγω διακοπών λειτουργίας, διαταραχές της εφοδιαστικής αλυσίδας, μακροοικονομικές ανατροφοδοτήσεις και μακροπρόθεσμες δυσμενείς συνέπειες για την οικονομική ανάπτυξη (Hallegatte, 2014). Οι ζημιές στις ροές ξεκινούν με την έναρξη μιας πανδημίας και συνεχίζουν να προκαλούνται μέχρι να επιτευχθεί πλήρης αποκατάσταση. Τι κάνει τον τουρισμό ιδιαίτερα εκτεθειμένο και ευάλωτο σε μια κρίση υγείας; Η υψηλή έκθεση της τουριστικής βιομηχανίας στους ιούς σχετίζεται με τη φύση των τουριστικών δραστηριοτήτων. Πρώτον, πολλοί εργαζόμενοι

στον τουρισμό απαιτούν την εγγύτητα με τους τουρίστες για να παρέχουν τις υπηρεσίες τους (Sönmez, Apostolopoulos, Lemke, & Hsieh, 2020). Για παράδειγμα, μια έκθεση INAIL (2020) σχετικά με τον κίνδυνο μόλυνσης από τον COVID-19 αξιολογεί τους κινδύνους για τους εργαζόμενους και τους σερβιτόρους των εστιατορίων ως σχετικά υψηλούς. Δεύτερον, ο τουρισμός επικεντρώνεται στην κίνηση και την κοινωνική αλληλεπίδραση που συνεπάγεται υψηλότερο κίνδυνο μετάδοσης (Neuburger & Egger, 2020). Αυτό επιδεινώνεται περαιτέρω από τον χαρακτήρα υψηλής έντασης εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας.

Ο τουρισμός φαίνεται να είναι ιδιαίτερα ευάλωτος σε μια κρίση υγείας, καθώς οι πολιτικές που προσβλέπουν στην αντιμετώπιση της διάδοσης του ιού (περιορισμοί κινητικότητας και κοινωνική απόσταση) επηρεάζουν τις περισσότερες υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τουρισμό, προκαλώντας κλυδωνισμούς στην προσφορά. Υπάρχουν δύο βασικοί παράγοντες για την αξιολόγηση της απώλειας εργασίας λόγω της κοινωνικής απόστασης. Ο πρώτος παράγοντας είναι πόσες δραστηριότητες κάθε επαγγέλματος μπορούν να εκτελεστούν εξ αποστάσεως. Για τη μέτρησή του, οι del Rio-Chanona, Mealy, Pichler, Lafond, & Farmer, (2020), δημιούργησαν έναν Δείκτη Απομακρυσμένης Εργασίας (RLI) για κάθε επάγγελμα, υπολογίζοντας το ποσοστό των δραστηριοτήτων που μπορούν να εκτελεστούν από το σπίτι. Ο δεύτερος παράγοντας αφορά ποιες βιομηχανίες θεωρούνται βασικές. Μια κρίση υγείας προκαλεί επίσης κλυδωνισμούς ζήτησης που κατά προτίμηση συνδέονται με τον φόβο της μόλυνσης.

Το Σχ. 1 δείχνει τα σοκ προσφοράς και ζήτησης για διαφορετικά επαγγέλματα. Για κλονισμούς προσφοράς, το επίπεδο 0,0 σημαίνει ότι δεν υπάρχει αρνητικό σοκ προσφοράς και ότι η εργασία μπορεί να γίνει από το σπίτι ή ότι το επάγγελμα ανήκει σε έναν κλάδο που θεωρείται απαραίτητος από την κυβέρνηση. Το Επίπεδο 1.0 αναφέρεται σε επαγγέλματα που δεν είναι απαραίτητα και δεν μπορούν να εκτελεστούν εξ αποστάσεως. Τα δεδομένα ζήτησης προέρχονται από τα del Rio-Chanona, Mealy, Pichler, Lafond, & Farmer, 2020, τα οποία βασίζονται σε εκτιμήσεις που έγιναν από το Γραφείο Προϋπολογισμού του Κογκρέσου (CBO). Στο 3<sup>ο</sup> τεταρτημόριο κάτω αριστερά υπάρχουν παραδείγματα επαγγελμάτων που κινδυνεύουν περισσότερο, καθώς είναι τα πιο ευάλωτα τόσο σε κρίσεις προσφοράς όσο και σε κλυδωνισμούς ζήτησης. Αντίθετα, το 2<sup>ο</sup> τεταρτημόριο απαριθμεί επαγγέλματα για τα οποία οι διαταραχές της προσφοράς

και της ζήτησης ήταν χαμηλότερες και επομένως παρουσιάζουν μικρότερο κίνδυνο απώλειας εργασίας.



Σχήμα 1. Σχέση κρίσης προσφοράς ζήτησης στις υπηρεσίες

Η υψηλή συγκέντρωση επαγγελματιών που σχετίζονται με τον τουρισμό στο 3<sup>ο</sup> τεταρτημόριο δείχνει πολύ σημαντικούς κινδύνους για αυτόν τον κλάδο να επηρεαστεί αρνητικά από την κρίση του COVID-19 λόγω των κραδασμών τόσο της προσφοράς όσο και της ζήτησης. Επιπλέον, το γράφημα δείχνει ένα άλλο χαρακτηριστικό που προσθέτει έναν άλλο κίνδυνο σε δραστηριότητες που σχετίζονται με τον τουρισμό: την εποχικότητα. Όπως μπορεί να παρατηρηθεί, τα επαγγέλματα που σημειώνονται με κόκκινο βέλος υποδηλώνουν υψηλό βαθμό εποχικότητας στην τουριστική βιομηχανία. Όταν η περίοδος περιορισμού για την πρόληψη της εξάπλωσης του ιού είναι σχετικά κοντά στην υψηλή περίοδο τουριστικής δραστηριότητας, υπάρχει αυξημένος κίνδυνος η ανεργία να γίνει μακροχρόνια, καθώς η χαμηλή περίοδος μπορεί να συμπίπτει με το τέλος της περιόδου περιορισμού. Σε περιπτώσεις υστέρησης, τέτοιοι κίνδυνοι γίνονται μόνιμοι παρά παροδικοί.

Επιπλέον, ορισμένα χαρακτηριστικά της τουριστικής εργασίας καθιστούν αυτόν τον τομέα πιο ευάλωτο. Οι Gössling et al. (2020) σημειώνει ότι οι εργαζόμενοι στον τομέα των υπηρεσιών διαμονής και τροφίμων έχουν τις χαμηλότερες ετήσιες αποδοχές εργαζομένων όλων των τομέων. Αυτό σημαίνει ότι τέτοια επαγγέλματα έχουν υψηλότερους κινδύνους απώλειας πρόνοιας. Οι Fana, Tolan, Torrejón, Urzi Brancati και Fernández-Macías (2020) δείχνουν ότι οι νέοι, οι γυναίκες, οι εργαζόμενοι με σύμβαση προσωρινής απασχόλησης και οι εργαζόμενοι με χαμηλή ειδίκευση (όλοι τους είναι τυπικοί για τον τουριστικό τομέα) είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι όταν εργάζονται σε επαγγέλματα που δεν είναι απαραίτητα κλάδους. Επιπλέον, ο τουρισμός χαρακτηρίζεται επίσης από «άστατους» εργαζομένους με χαμηλή παραγωγικότητα, μεγάλες περιόδους ανεργίας και χαμηλή πιθανότητα παραμονής σε μια θέση εργασίας για περισσότερα από δύο χρόνια. Οι Gregory, Menzio και Wiczer (2020) υποστηρίζουν ότι σε μια οικονομία που χαρακτηρίζεται από τέτοιους κλάδους, η πιθανότητα ύφεσης μετά από ένα μοτίβο σχήματος L αυξάνεται.

Στην περίπτωση των οικονομιών του νησιωτικού τουρισμού υπάρχουν πρόσθετα χαρακτηριστικά που είναι πολύ σημαντικά για την κατανόηση της ευπάθειας του τουρισμού σε μια κρίση υγείας. Οι Briguglio, Cordina, Farrugia και Vella (2009) συσχετίζουν την οικονομική ευπάθεια των χωρών με το οικονομικό τους άνοιγμα στο εμπόριο, τις εξαγωγικές συγκεντρώσεις και την εξάρτηση από στρατηγικές εισαγωγές. Αυτή η προοπτική υποδηλώνει ότι οι μικρές οικονομίες είναι ιδιαίτερα ευάλωτες σε εξωτερικούς κραδασμούς, καθώς το μέγεθός τους περιορίζει τις ικανότητές τους να διαφοροποιήσουν τις εξαγωγές τους. Αυτό ισχύει για πολλές μικρές νησιωτικές οικονομίες, η πλειοψηφία των οποίων χαρακτηρίζεται από την κυριαρχία του τουριστικού τομέα έναντι άλλων βιομηχανιών (Demir, Gozgor, & Paramati, 2020; Dodds & Graci, 2012).

Επιπλέον, η νησιωτικότητα καθιστά τις αεροπορικές μεταφορές κρίσιμο στοιχείο για την τουριστική εφοδιαστική αλυσίδα. Εν μέσω κρίσης υγείας, αυτό δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα στην τουριστική ζήτηση λόγω της μεγάλης πιθανότητας μετάδοσης στα αεροπλάνα. Επιπλέον, οι ταξιδιώτες μπορεί να φοβούνται ότι θα κολλήσουν στο νησί εάν ισχύουν περιορισμοί στην αεροπορική κινητικότητα. Ταυτόχρονα, τα μικρά νησιά έχουν πολλά μοναδικά πλεονεκτήματα που μπορούν να τα βοηθήσουν να

αντισταθμίσουν την ευπάθειά τους σε κάποιο βαθμό. Πρώτον, η νησιωτικότητά τους μπορεί να τους βοηθήσει να ελέγξουν την είσοδο ατόμων και, κατά συνέπεια, τη διάδοση του ιού. Δεύτερον, το μέγεθος των μικρών νησιωτικών κρατών τους διευκολύνει επίσης να αναπτύξουν μια συνεκτική επωνυμία και έτσι σηματοδοτεί ότι προσφέρουν ένα εξειδικευμένο προϊόν (Scheyvens & Momsen, 2008). Αυτοί οι δύο παράγοντες υποδηλώνουν ότι ένα νησί μπορεί να ελέγξει αποτελεσματικότερα την εξάπλωση του ιού, να γίνει ένας προορισμός χωρίς μετάδοση πιο γρήγορα από τους προορισμούς της ηπειρωτικής χώρας και να είναι το πρώτο που θα δέχεται τουρίστες χρησιμοποιώντας τους λεγόμενους «ασφαλείς διαδρόμους».

### **3.2 Νομικός κίνδυνος**

Στην προηγούμενη ενότητα αναφέρθηκαν οι σημαντικοί οικονομικοί κίνδυνοι της πανδημίας και οι επιπτώσεις τους στις τουριστικές επιχειρήσεις. Εκτός αυτών των σημαντικών κινδύνων που επηρεάζουν την κερδοφορία και την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων η πανδημία ανέδειξε και μια σειρά νέων κινδύνων που έχουν να κάνουν με νομικές επιπτώσεις. Η πανδημία όπως αναλύθηκε στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο, άλλαξε ριζικά την έως τώρα λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, και έφερε νέους κανόνες και πρότυπα λειτουργίας, τα οποία εστιάζουν στον περιορισμό της διάδοσης της πανδημίας. Το γεγονός αυτό όμως, έρχεται να θέσει τα τουριστικά καταλύματα προνομικών ευθηνών που πηγάζουν από την μη τήρηση ή την απότυχα τήρηση αυτών των μέτρων/κανόνων. Πιο συγκεκριμένα τα κράτη και οι ενώσεις κρατών, δεν έμειναν στο να δώσουν απλές οδηγίες για την λειτουργία των χωρών μαζικής εστίασης, αλλά προχώρησαν σε νομοθέτηση για την τήρηση συγκεκριμένων μέτρων τα οποία σε περίπτωση που εξακριβωθεί πως δεν τηρούνταν, είναι πιθανόν να επιφέρουν τις ορισμένες κυρώσεις.

Οι ευθύνες και οι κίνδυνοι που πηγάζουν από τις νομικές συνέπειες για τις τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δυο κατηγορίες με βάση το πώς προκύπτει η ευθύνη. Η πρώτη κατηγορία αφορά τις υγειονομικές παραβάσεις που διαπιστώνονται μέσω επιτόπιου έλεγχου από τις υγειονομικές αρχές του εκάστου

κράτους , και για τις οποίες οι κυρώσεις επιβάλλονται εκείνη την στιγμή από τις αρμόδιες αρχές. Η δεύτερη κατηγορία αφορά τις καταγγελίες από πελάτες που διέμεναν στην ξενοδοχειακή μονάδα και είτε θεωρούν υπεύθυνη την μονάδα για το γεγονός ότι νόσησαν από τον ιό , είτε θεωρούν πως κινδύνεψαν διότι στην συγκεκριμένη μονάδα δεν τηρούνταν επακριβώς τα μέτρα. Σε αυτή την περίπτωση την καταγγελία ακολουθεί διερεύνηση και στην συνέχεια τα αρμόδια δικαστήρια είναι υπεύθυνα για την επιβολή η μη των απαραίτητων κυρώσεων/καταβολή αποζημιώσεων , ανάλογα με το πόρισμα.

Η πρώτη περίπτωση , που αφορά την επ' αυτοφώρου συνειδητοποίηση της μη τήρησης των μέτρων από συγκεκριμένη επιχείρηση μπορεί να αφορά διαφορές παρατυπίες. Η μη χρήση μάσκας από το προσωπικό , η τήρηση των αποστάσεων από τους πελάτες , ο μη καθαρισμός των κλιματιστικών , η έλλειψη υλικών όπως το αντισηπτικό τζελ στον χώρο, είναι μερικά παραδείγματα που απέφεραν πρόστιμα για μη τήρηση των υγειονομικών μέτρων σε πολλές επιχειρήσεις κατά την διάρκεια της πανδημίας. Η δεύτερη περίπτωση αφορά σε μεγάλο βαθμό πελάτες των καταλυμάτων που νόσησαν η κινδύνεψαν να νοσήσουν. Το γεγονός αυτό τους προκάλεσε δυσαρέσκεια και αποφάσισαν να καταγγείλουν το περιστατικό. Η νοσήση μπορεί να προσήλθε είτε από μη τήρηση των μέτρων από την τουριστική επιχείρηση είτε από υπαιτιότητα του ιδίου του πελάτη. Ο πελάτης είναι πιθανόν να καταγγείλει την επιχείρηση εάν διαπιστώσει πως δεν τηρούνται τα απαραίτητα μέτρα , και συνεπώς συσχετίσει την νοσηση του με αυτό το γεγονός.

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αντιμετωπίζει προκλήσεις ευθύνης που οι κυβερνήσεις δεν το κάνουν. Δεδομένου του κρίσιμου ρόλου που διαδραμάτισε η ξενοδοχειακή βιομηχανία σε μια εποχή μεγάλης ανάγκης, τα κράτη είναι υποχρεωμένα να παρέχουν εύλογες προστασίες ως απάντηση στον COVID -19 πανδημία. Η προστασία της ευθύνης δεν χρειάζεται να εκτείνεται σε πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν έγκλημα, απάτη, δόλο, βαριά αμέλεια ή δόλο. Αυτές οι προστασίες πρέπει, ωστόσο, να αποτρέπουν επιπόλαιες αγωγές που ισχυρίζονται ότι οι επισκέπτες ή οι εργαζόμενοι εκτέθηκαν ή/και μολύνθηκαν κατά τη διάρκεια κάποιας περιόδου της πανδημίας,

γεγονός που θα εμπόδιζε την ικανότητα των ξενοδοχείων ή άλλων ιδρυμάτων διαμονής να ανακάμψουν οικονομικά.

## 4. Αστική ευθύνη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε περίπτωση covid 19

### 4.1 Νομικό πλαίσιο

Η αστική ευθύνη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε περίπτωση κρούσματος covid 19, είναι ένα ευαίσθητο θέμα που αφορά άμεσα τους επιχειρηματίες του τουριστικού κλάδου καθώς και τους νομοθέτες. Σε αυτήν την ενότητα θεωρείται απαραίτητο να παρατηηθεί και να ερμηνευτεί ο υπάρχων νόμος (συγκεκριμένα το Άρθρο 60 παρ. 5 Ν. 4688/2020) που αφορά την αστική ευθύνη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έναντι κρούσματος covid-19. Το άρθρο αναφέρει τα εξής:

«Αστική ευθύνη των τουριστικών επιχειρήσεων, έναντι οιασδήποτε προσώπου, σχετιζόμενη αμέσως ή εμμέσως με τον κορωνοϊό COVID-19, δεν προκύπτει, σε περίπτωση κατά την οποία, οι τουριστικές επιχειρήσεις εφαρμόζουν τους όρους των ειδικών πρωτοκόλλων υγειονομικού περιεχομένου του παρόντος. Ο ζημιωθείς φέρει το βάρος αποδείξεως της ζημίας που υπέστη και της αιτιώδους συνάφειας μεταξύ της μη προσήκουσας εφαρμογής των όρων των ειδικών πρωτοκόλλων υγειονομικού περιεχομένου του παρόντος και της ζημίας.»

#### **Άρθρο 60 παρ. 5 Ν. 4688/2020**

Όπως αναφέρεται και στο **Άρθρο 60 παρ. 5 Ν. 4688/2020** η ευθύνη του ξενοδοχειακού καταλύματος για διασπορά του ίου COVID-19 δεν μπορεί να προκύψει όταν αποδεδειγμένα τα υγειονομικά μέτρα και όροι των ειδικών πρωτοκόλλων τηρούνται επακριβώς. Συνεπώς η συνοπτική ερμηνεία της κειμένης νομοθεσίας είναι πως για να φέρει ευθύνη μια ξενοδοχειακή επιχείρηση σε περίπτωση κρούσματος COVID-19 θα πρέπει είτε ο καταγγέλλων να μπορεί να αποδείξει ότι τα μέτρα των υγειονομικών πρωτοκόλλων δεν τηρούνται στον χώρο της επιχείρησης, είτε να πραγματοποιηθεί αυτόπτης έλεγχος από τις αρχές και να αποδεδειχθεί το παραπάνω. Συνεπώς ο προσβληθέντας από την ασθένεια είναι αυτός που φέρει το βάρος της απόδειξης της ευθύνης από την ξενοδοχειακή επιχείρηση.



Βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου, ο εργοδότης υποχρεούται, μεταξύ άλλων, να εξασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας, λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα, όπως επίσης και να επιβλέπει την ορθή εφαρμογή των μέτρων αυτών (**άρθρο 42 νόμου 3850/2010**). Τα μέτρα για την ασφάλεια, την υγεία και την υγιεινή, ωστόσο, κατά την εργασία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να συνεπάγονται την οικονομική επιβάρυνση των εργαζομένων. Ο εργοδότης επιπλέον οφείλει να έχει στη διάθεσή του μια γραπτή εκτίμηση των υφισταμένων κατά την εργασία κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία, καθώς και να καθορίζει τα μέτρα ατομικής προστασίας που πρέπει να ληφθούν και, αν χρειαστεί, το υλικό προστασίας που πρέπει να χρησιμοποιηθεί. Η γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου θα πρέπει να επικαιροποιηθεί, όπως αναφέρει και το ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε, και ως προς τους κινδύνους και τα μέτρα πρόληψης από τον COVID-19. Βάσει του Αστικού Κώδικα, επίσης, ο εργοδότης οφείλει να διαρρυθμίζει τα σχετικά με την εργασία και με το χώρο της καθώς και τα σχετικά με τη διαμονή, τις εγκαταστάσεις και τα μηχανήματα ή εργαλεία, έτσι ώστε να προστατεύεται η ζωή και η υγεία του εργαζόμενου (**άρθρο 662 ΑΚ**).

Όσον αφορά δε στην ποινική ευθύνη των μελών της διοίκησης μιας εταιρείας για την μη λήψη των απαραίτητων μέτρων, το **άρθρο 285** του Ποινικού Κώδικα προβλέπει την τιμωρία όσων παραβιάζουν τα μέτρα που έχει διατάξει ο νόμος ή η αρμόδια αρχή για να αποτραπεί η διάδοση μιας μεταδοτικής ασθένειας. Η εφαρμογή της διάταξης αυτής, ωστόσο, προϋποθέτει ότι έχουν τεθεί συγκεκριμένα μέτρα από την διοίκηση ή τον νομοθέτη. Δεν αφορά λ.χ. σε παραβίαση συστάσεων γνωμοδοτικών ή συμβουλευτικών φορέων ή παραβίαση εγκυκλίων. Όταν, επομένως, π.χ. νομοθετηθεί το συγκεκριμένο πλαίσιο κάτω από το οποίο θα μπορούν να λειτουργούν τα καταστήματα εστίασης, τυχόν παραβίαση αυτού μπορεί να επιφέρει την ποινική τιμωρία του παραβάτη βάσει της εν λόγω διάταξης. Και μάλιστα ανεξαρτήτως του αν τελικά επήλθε η μετάδοση της ασθένειας στον συγκεκριμένο χώρο – γεγονός που ούτως ή άλλως θα είναι εξαιρετικά δυσχερές να αποδειχθεί. Διότι εκείνο που ενδιαφέρει τον ποινικό νομοθέτη στο συγκεκριμένο άρθρο είναι ότι ο δράστης έθεσε σε κίνδυνο την ζωή και την υγεία του κοινού.

## 4.2 Περίπτωση αγωγής από πελάτη

Σε περίπτωση που ο πελάτης καταθέσει αγωγή για αμέλεια της ξενοδοχειακής μονάδας οφείλει να αποδείξει αποτελεσματικά τις παρακάτω παραδοχές:

- Το πταίσμα του ξενοδόχου (αμέλεια τήρησης υγειονομικού πρωτοκόλλου). Δηλαδή το γεγονός ότι το ξενοδοχείο δεν τηρούσε τα μέτρα που προβλέπει το υγειονομικό πρωτόκολλο. Για την απόδειξη αυτού απαιτούνται είτε αυτόπτης μάρτυρες , είτε υλικό βίντεο από κάμερες ασφάλειας του ξενοδοχείου είτε αυτόπτης εξέταση από αρμόδιες αρχές.
- Τον αιτιώδη σύνδεσμο ανάμεσα στο πταίσμα και στη ζημία . Η απόδειξη του παραπάνω γεγονότος αποτελεί μια πολύ περισσότερο σύνθετη και δυσκολότερη διαδικασία σε σχέση με την προηγούμενη. Ο πελάτη θα πρέπει να αποδείξει πέρα από την μη τήρηση των μέτρων στον ξενοδοχειακό χώρο , πως η μόλυνση του προήρθε εντος του ξενοδοχείου και όχι κατά την διάρκεια κάποιας εξωτερικής δραστηριότητας η πριν την άφιξη του. Γίνεται κατανοητό πως για την απόδειξη αυτού του γεγονότος απαιτούνται τεκμήρια που προκύπτουν από το κατά πόσο υπήρχε άλλο κρούσμα στον χώρο για να μολύνει τον πελάτη , η κάποιο μολυσμένο αντικείμενο. Είναι σαφές πως η απόδειξη του παραπάνω είναι εμφανώς πολύ δύσκολη και οικονομικά ασύμφορη καθώς απαιτεί μοριακά εργαστηριακά τεστ.

Από τις παραπάνω συνθήκες γίνεται αντιληπτό πως νομικά , ο κίνδυνος της ευθύνης εκ μέρους των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ελλοχεύει μόνο κατά την περίπτωση στην οποία υπάρχει μη επαρκή τήρηση και ανεπαρκής εφαρμογή των υφιστάμενων

υγειονομικών πρωτοκόλλων όπως αυτά έχουν οριστεί από την τρέχουσα νομοθεσία (Γκιτζάκη, Παυλίδη, Στεφίδου κ.ά, 2020).

### **4.3 Περίπτωση παραβίασης των όρων του πρωτοκόλλου από την επιχείρηση**

Για την σαφέστερη ανάλυση των περιπτώσεων εύθηνης κατά την περίπτωση παραβίασης των όρων του πρωτοκόλλου από την ξενοδοχειακή επιχείρηση απαιτείται η παράθεση και διασάφηση της **παραγράφου 2 του άρθρου 60 του Νόμου 4688/2020**.

Το άρθρο αναφέρει τα εξής:

«Στα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που παραβιάζουν τους όρους των ειδικών πρωτοκόλλων υγειονομικού περιεχομένου της παρ. 1 επιβάλλεται, για κάθε παράβαση, με αιτιολογημένη πράξη της αρμόδιας αρχής, διοικητικό πρόστιμο από πεντακόσια (500) ευρώ έως πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ, καθώς και αναστολή λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης για χρονικό διάστημα από δεκαπέντε (15) έως ενενήντα (90) ημέρες.»

Συνεπώς γίνεται κατανοητό πως υπάρχουν νομικές κυρώσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις οι οποίες αποδεδειγμένα δεν τηρούν τα υγειονομικά μέτρα , όπως αυτά αναφέρονται στο πρωτόκολλο. Σε περίπτωση μη τήρησης των μέτρων του πρωτοκόλλου, επιβάλλεται στην ξενοδοχειακή επιχείρηση πρόστιμο , του οποίου το ύψος εξαρτάται από το εύρος και το είδος των παραβάσεων. Επιπλέον σε περίπτωση που το κατάλυμα έχει στο παρελθόν πιαστεί επ αυτοφώρου να μην τηρεί τα μετρά, επιβάλλεται και ποινή αναστολής λειτουργίας του από 15 έως 90 μέρες , ανάλογα με το μέγεθος των παραβάσεων και το ποινικό ιστορικό αθέτησης των μέτρων. Γίνεται αντιληπτό πως βάσει των ποινών που επιβάλλονται , και των περιορισμό στις τουριστικές ροές, οι επιχειρήσεις φέρουν μεγάλη ευθύνη για την μη τήρηση των μέτρων του πρωτοκόλλου. Για τον λόγο αυτό η πλειοψηφία των τουριστικών καταλυμάτων προσπαθούν να τηρούν ευλαβικά και με προσοχή τα ορισμένα μέτρα του πρωτοκόλλου.

#### **4.4 Μειονεκτήματα πρωτοκόλλου**

Το πρωτόκολλο λειτουργίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κατά την περίοδο της πανδημίας , ασφαλώς και περιλαμβάνει πολλά μειονεκτήματα , με κάποια εξ αυτών να αυξάνουν τις πιθανότητες έκθεσης σε νομικούς κινδύνους για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Τα βασικότερα μειονεκτήματα του πρωτοκόλλου παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

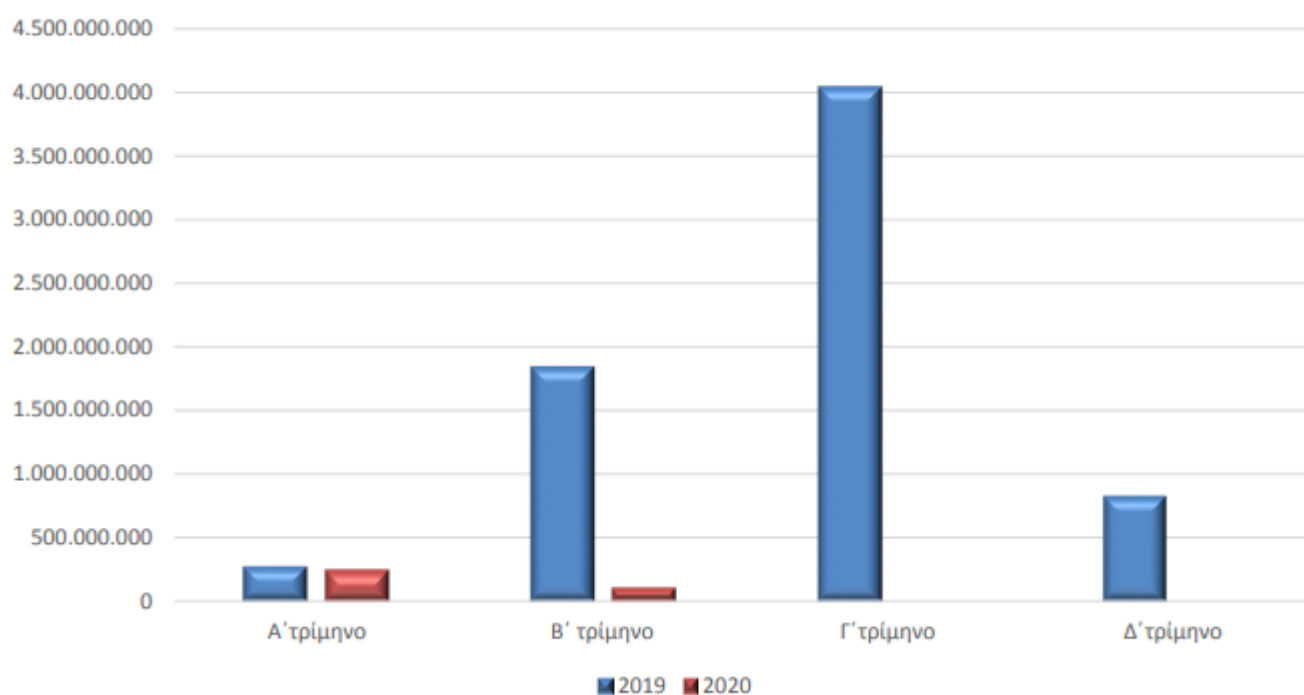
- **Πλήθος λεπτομερειών** : Το πρωτόκολλο για την λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων χαρακτηρίζεται από εξαιρετικά μεγάλη πολυπλοκότητα και πλήθος λεπτομερειών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ανάγκη για αυξημένη προσοχή από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Σε περίπτωση που δεν δοθεί η ανάλογη προσοχή υπάρχει πολύ σημαντικός κίνδυνος να παραλειφτούν ορισμένα μέτρα και οδηγίες , που μπορεί να οδηγήσουν έμμεσα σε νομικές κυρώσεις και πρόστιμα για τις επιχειρήσεις.
- **Πολυπλοκότητα όρων** : Οι όροι που αναφέρονται στο πρωτόκολλο είναι αρκετά πολύπλοκοι για τους μη υγειονομικούς. Το γεγονός αυτό προκαλεί σύγχυση στους επαγγελματίες που πρέπει να ερμηνεύσουν τις οδηγίες του πρωτοκόλλου. Η δυσκολία στην κατανόηση ως αποτέλεσμα της πολυπλοκότητας στην ορολογία μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένη εφαρμογή των μέτρων και κατά συνέπεια σε νομικές επιπτώσεις για την ξενοδοχειακή μονάδα.

Όπως αναφέρουν οι Γκιτζάκη Ι., Παυλίδη, Στεφίδου κ.ά, (2020) οι παραπάνω αστοχίες στην σύνταξη του πρωτοκόλλου δεν επηρεάζουν μονάχα την ασφαλή λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων. Το αντίκτυπο τους φαίνεται να φτάνει και στην πλευρά των καταναλωτών δημιουργώντας εκ νέου προβλήματα για τους επαγγελματίες του τουρισμού. Οι οδηγίες του πρωτοκόλλου παρότι πολύπλοκες και λεπτομερείς στην εφαρμογή , επιτρέπουν στους πελάτες να εντόπισαν με σχετική ευκολία τυχόν

παρατυπίες και αποκλείσεις από το πρότυπο. Το συμπέρασμα αυτό έχει ως συνέπεια οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να δυσκολεύονται έως να αδυνατούν να καλύψουν πιθανές αστοχίες στην βάση του πρωτοκόλλου.

Πέραν των δυσκολιών που δημιουργεί στην κατανόηση και την ερμηνεία το υγειονομικό πρωτόκολλο στους ξενοδόχους, δημιουργεί και μια επιπλέον πρόκληση δυσανάλογου κόστους για εξειδικευμένες υποδομές σε σχέση με τον σκοπό τους. (Μουράβας, 2020). Η δημιουργία επιπλέον κέντρων κόστους που δεν παράγουν έσοδο αλλά συμμορφώνονται στους κανόνες του πρωτοκόλλου ώστε να προστατευόσουν την επιχείρηση από νομικές συνέπειες, αυξάνουν σημαντικά το κόστος της επιχείρησης ενώ παράλληλα περιορίζουν σημαντικά τα κέρδη της. Βάση του κάτωθι διαγράμματος (ΕΛΣΤΑΤ, 2020) παρουσιάζεται η αισθητή μείωση του τζίρου των καταλυμάτων κατά την διάρκεια του 2020, στην οποία προστίθενται σταθερές δαπάνες που αφορούν την εφαρμογή του προβλεπόμενου πρωτοκόλλου λειτουργίας υγειονομικού περιεχομένου.

**Γράφημα 1:** Κύκλος εργασιών συνόλου επιχειρήσεων στον κλάδο των Καταλυμάτων (κλάδος 55 της ταξινόμησης NACE Αναθ.2)



**Γράφημα 2.** Τζίρος τουριστικών καταλυμάτων ανά τρίμηνο (2019-2020)

## **4.5 Ασφάλιση έναντι αστικής ευθύνης**

Όπως γίνεται σαφές , οι ξενοδοχειακές μονάδες κατά την περίοδο της πανδημίας είναι πολύ πιθανό να βρεθούν αντιμέτωπες με νομικές κυρώσεις που παίρνουν την μορφή προστίμων ή αναστολή της λειτουργίας του καταλύματος. Το γεγονός αυτό γίνεται πιθανότερο αν αναλογιστεί κανείς την πολυπλοκότητα και την λεπτομέρεια που χαρακτηρίζει το υγειονομικό πρωτόκολλο, αλλά και την αποφυγή του κόστους τήρησης των μέτρων από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Οι αυξημένες πιθανότητες νομικών συνεπειών λόγω αστικής ευθύνης στρέφουν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στην υπογραφή ασφαλιστικών συμβολαίων με ασφαλιστικές εταιρείες ώστε να διασφαλίσουν πως σε περίπτωση παραβίασης των μέτρων του πρωτοκόλλου θα είναι σε θέση να αποζημιωθούν.

Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν αποζημίωση σε περίπτωση που η ξενοδοχειακή επιχείρηση πιαστεί από τις αρχές να μην τηρεί τα υγειονομικά μέτρα , αλλά και σε περίπτωση που ο πελάτης μέσω καταγγελίας δικαιωθεί και αξιώσει αποζημίωση από το κατάλυμα. Στον παρακάτω πίνακα παρατίθεται ένα πρόγραμμα ασφάλισης που παρέχει η ασφαλιστική εταιρεία interamerican για την ασφαλιστική κάλυψη των παραπάνω περιπτώσεων.

## Καλύψεις Αστικής Ευθύνης Τουριστικών Μονάδων

|  | Extra | Total |
|--|-------|-------|
| Αστική ευθύνη (σωματικές βλάβες & υλικές ζημιές) έναντι πελατών και επισκεπτών από τη λειτουργία των χώρων της επιχείρησης                     | ✓     | ✓     |
| Ευθύνη για σωματικές βλάβες & υλικές ζημιές από πυρκαγιά / έκρηξη / βραχυκύκλωμα   | ✓     | ✓     |
| Ευθύνη από τη λειτουργία ανελκυστήρων  | ✓     | ✓     |
| Ευθύνη από εργασίες ανακαίνισης / συντήρησης των εγκαταστάσεων   | ✓     | ✓     |
| Τροφική δηλητηρίαση από την κατανάλωση τροφίμων ή ποτών που παρασκευάστηκαν ή πωλήθηκαν από το μπαρ, εστιατόριο, ταβέρνα, κλπ. της επιχείρησης | ✓     | ✓     |
| Ευθύνη από πτώση φωτεινών επιγραφών και / ή πινακίδων τοποθετημένων στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης   | ✓     | ✓     |
| Ευθύνη από φορτοεκφόρτωση εμπορευμάτων εντός των χώρων της επιχείρησης   | ✓     | ✓     |

Πίνακας 3. Καλύψεις αστικής ευθύνης τουριστικών μονάδων (Interamerican).

## 5. Μελέτη περίπτωσης – ξενοδοχειακή μονάδα στην Κεφαλονιά 2020

Για την καλύτερη αποσαφήνιση της ερμηνείας της αστικής ευθύνης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε περίπτωση κρούσματος Covid-19 , αναλύεται πραγματική περίπτωση που συνέβη το 2020 σε ξενοδοχείο της Κεφαλονιάς ( kathimerini, 2020). Τον Ιούλιο του 2020 σε ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων στην Κεφαλονιά , αλλοδαπός τουρίστας που διέμενε στο προαναφερθέν ξενοδοχείο , προεβεί σε καταγγελία για μη τήρηση των υγειονομικών μέτρων στο χώρο που οδήγησαν στην νοσηση του. Την ίδια κιόλας ημέρα της καταγγελίας έγινε αιφνιδίως έλεγχος από την ΕΛΛ.ΑΣ με αποτέλεσμα να επιβεβαιωθούν πλήθος παραβάσεων όπως μη χρήση προστατευτικής μάσκας από υπαλλήλους , μη τήρηση επαρκών αποστάσεων , και συνωστισμός στους χώρους εστίασης του ξενοδοχείου.

Όπως προβλέπεται από το υγειονομικό πρωτόκολλο και την κείμενη νομοθεσία , επιβλήθηκε πρόστιμο ύψους 5000 ευρώ στην επιχείρηση και 300 ευρώ σε κάθε εργαζόμενο που δεν τηρούσε τα υγειονομικά μέτρα. Επιπλέον ο τουρίστας και η οικογένεια του υπέβαλλαν μηνυτήρια αναφορά στην επιχείρηση, η οποία καταδικάστηκε πρωτόδικα και υποχρεώθηκε να καταβάλει αποζημιώσεις στους μηνυτές της. Η παραπάνω αποτελεί μια από τις λίγες καταγεγραμμένες περιπτώσεις που αναδεικνύουν πως οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν είναι σε θέση να αποφύγουν την αστική ευθύνη προς τους υπάλληλους και τους πελάτες τους , όταν αυτοί μπορούν να αποδείξουν έμπρακτα την μη τήρηση των μέτρων από μεριάς της επιχείρησης.



## 6. Συμπεράσματα-προτάσεις

Από την παρούσα μελέτη προκύπτουν αρκετά ενδιαφέροντα συμπεράσματα σχετικά με την αστική ευθύνη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κατά την περίοδο της πανδημίας. Από την ανάλυση των κανόνων συμμόρφωσης και των υγειονομικών πρωτοκόλλων , προκύπτει πως οι επιχειρηματίες του ξενοδοχειακού κλάδου θα πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη και σχολαστική σημασία στους υγειονομικούς κανόνες. Οι κανόνες αυτοί χαρακτηρίζονται τόσο από πολυπλοκότητα , όσο και από ασάφεια γεγονός που καθιστά ακόμα δυσκολότερη την ακριβή συμμόρφωση σε αυτούς. Συνεπώς τα ξενοδοχειακά καταλύματα πέρα από την μείωση του τζίρου λόγω μείωσης των τουριστικών ροών από περιορισμούς, έρχονται αντιμέτωπα με πιθανές κυρώσεις που προκύπτουν από την αστική ευθύνη αυτών σε περίπτωση μη τήρησης των μέτρων.

Η αστική ευθύνη των ξενοδοχειακών μονάδων για περιπτώσεις νοσήσεις από COVID-19 πηγάζει από την ύπαρξη αποδεικτικών στοιχείων που να αναδεικνύουν είτε την έλλειψη των υγειονομικών μέτρων του πρωτοκόλλου στις εγκαταστάσεις , είτε την άμεση ευθύνη του καταλύματος σε περίπτωση νοσησης του επισκέπτη. (**Άρθρο 60 παρ. 5 Ν. 4688/2020**) Συνεπώς η ευθύνη του καταλύματος μπορεί να αποδεδειχθεί μόνο με αυτόπτη έλεγχο η αποδεικτικά στοιχεία από κάμερες και σπανιότερα μαρτυρίες. Το παραπάνω γεγονός καθιστά σαφές πως σε περίπτωση που δεν διενεργηθεί αυτόπτης έλεγχος που θα εντοπίσει υγειονομικές παραβάσεις , κάθε άλλη διαδικασία αποδείξεως της ενοχής της ξενοδοχειακής επιχείρησης καθίσταται αρκετά δύσκολη και περιπλοκή. Μπορεί να θεωρηθεί πως με την τρέχουσα νομοθεσία το κατάλυμα έχει ένα σχετικό πλεονέκτημα στην αποποίηση της εύθυνης , εφόσον δεν βεβαιωθούν υγειονομικές παραβάσεις κατά την διεξαγωγή έλεγχου.

Αυτό που προκύπτει ως συμπέρασμα από την ανάλυση του νόμου, των περιπτώσεων και των πρωτοκόλλων, είναι ότι ναι μεν η επιχείρηση μπορεί να προστατεύει από περαστικά που επισκέπτες επιρρίπτουν ευθύνες προς αυτή , μόνο εάν τηρεί ευλαβικά τα μέτρα και δεν μπορεί να αποδεδειχθεί το αντίθετο με αυτόπτη έλεγχο. Επιπλέον οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και ιδιαίτερα οι μεγαλύτερες , συνάπτουν μια ασφάλεια αστικής ευθύνης για την κάλυψη τυχόν προστίμων που μπορεί να βεβαιωθούν από μη σωστή τήρηση των υγειονομικών μέτρων. Συνοψίζοντας πάντως η

αποσαφήνιση των οδηγιών του πρωτοκόλλου και η σωστή και ανελλιπή τήρηση των μέτρων του είναι αυτή που σε μεγαλύτερο βαθμό μπορεί να αποποιήσει τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις από τυχόν αστικές ευθύνες και βαριά πρόστιμα και κυρώσεις.

# Αναφορές

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Buys, C. 2020. 7 Lessons on discharge planning during Covid-19 from UW Medicine. Fana, M., Tolan, S., Torrejon Perez, S., Urzi Brancati, M.C. and Fernandez Macias, E., 2020 , The COVID confinement measures and EU labour markets

Grasselli, G., A. Pesenti, and M. Cecconi. 2020. Critical care utilization for the COVID-19 outbreak in Lombardy, Italy: Early experience and forecast during an emergency response. *JAMA* 323 (16): 1545

Guevara J. ,2020, Under-vaccinated groups in Europe and their beliefs, attitudes and reasons for non-vaccination; two systematic reviews. *BMC Public Health*. 2018;18:196.

Hoisighthnton , 2020 ,“Ethical Framework for Health Care Institutions & Guidelines for Institutional Ethics Services Responding to the Coronavirus Pandemic.” 2020. *The Hastings Center*.

Industry Pulse Report (2020) <https://hceg.org/wp-content/uploads/The-2020-Industry-Pulse-Report-2020-02-06-A-Final.pdf>

P. Phillips. 2020. Fair allocation of scarce medical resources in the time of Covid-19. *The New England Journal of Medicine*

Scheyvens, R. ,Momsen, J., 2008 ,Tourism and Poverty Reduction: Issues for Small Island States vol .10

Victoria Gregory & Guido Menzio & David Wiczer, 2020. "Pandemic Recession: L- or V-Shaped?," Quarterly Review, vol 40(1).

World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-2019) situation reports. Geneva, Switzerland: World Health Organization; 2020.  
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/>

### **ΕΛΛΗΝΟΦΩΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Βαβατσιούλας Γ., Βαγενά Ε., Δοβλές Α., Δρακακάκης Σ., Ζωγραφόπουλος Δ., Κανέλλος Λ., Κορτέσης Α., Λαμπαδάκη Μ., Λιούρδη Α., Μερτή Σ., Παπαρρηγοπούλου Π., Πετροπουλάκος Στ., Πολυχρονάκη Γ., Ρίζος Ε., Ρίζος Κ., Ρουμπής Κ., Σπυρίδωνος Α., Τσιαφούτης Β., Τσιλιώτης Χ., Χρυσανθάκης Χ, 2021 COVID-19: ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΕΝΝΟΜΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ , Νομική βιβλιοθήκη

Γκιτζάκη Ι., Παυλίδη, Στεφίδου 2020, Νομική ανάλυση υγειονομικού πρωτοκόλλου covid-19 , διπλωματική εργασία.

Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, 2020. Οδηγίες για την διαχείριση ύποπτου κρούσματος COVID-19 σε τουριστικό κατάλυμα. [online] Διαθέσιμο στο:  
<https://eody.gov.gr/odigies-gia-tin-diacheirisi-yoptoy-kroysmatos-covid-19-se-toyristiko-katalyma/>

Ελληνική στατιστική αρχή <https://www.statistics.gr/>

Κουρούπης Κ , 2021 Δικαίωμα στην υγεία και covid-19, Νομική βιβλιοθήκη

Μουραβάς, Η., 2020. Η Αστική Ευθύνη τουριστικών καταλυμάτων (ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων δωματίων) στην εποχή του Covid-19. Ένα αχαρτογράφητο νομικό ζήτημα προ των πυλών. [online] Διαθέσιμο στο:  
<http://www.legalnews24.gr/2020/05/covid-19.html>

ΦΕΚ 101/Α/24-5-2020. Άρθρο 60 παρ. 5 Ν. 4688/2020. Ειδικές μορφές τουρισμού, διατάξεις για την τουριστική ανάπτυξη και άλλες διατάξεις.

Interamerican, 2020. *Αστική Ευθύνη Τουριστικών Μονάδων*. [online] Διαθέσιμο στο <https://www.interamerican.gr/proionta-yphresies/epixeirhseis/astikh-euthynh/astikh-euthynh-touristikwn-monadwn>