



**V-Health&Safety** je program zdravstvenih, higijenskih, sigurnosnih i ekoloških standarda koji Valamar primjenjuje kako bi osigurao najvišu razinu sigurnosti gostiju. U cilju prilagodbe novonastalim uvjetima u 2020. godini, V-Health&Safety program je dodatno unaprijeđen implementacijom novih protokola u skladu s preporukama zdravstvenih organizacija vezanih za Covid-19. Osim implementacije novih protokola u 2020. godini osigurali smo još VIŠE PROSTORA za naše goste - na recepciji, u restoranima, na bazenima, plažama i svim ostalim zajedničkim sadržajima.

V-Health&Safety program obuhvaća 3 ključna područja:

**1. V-Health&Safety CleanSpace** uključuje pojačane protokole čišćenja smještaja i zajedničkih prostora u skladu s preporukama svjetskih zdravstvenih organizacija WHO i ECDC. Protokoli čišćenja su verificirani certificiranim sustavom kvalitete ISO 9001, a provode se primjenom vodećih marki za čišćenje prostora Ecolab i Johnson-Diversey. U 2020. godini implementirali smo novi sustav čišćenja **100% CleanSpace Seal** koji osigurava potpunu dezinfekciju soba, apartmana i mobilnih kućica prije dolaska gostiju te uveli pojačane standarde čišćenja zajedničkih prostora.

**2. V-Health&Safety Food** osigurava maksimalnu sigurnost i zdravstvenu ispravnost hrane i pića u svim restoranima i barovima. V Health&Safety Food standard kontrolira sve procese hrane i piće od proizvodnje, dostave i pripreme do posluživanja. Protokoli upravljanja hranom i pićem imaju HACCP certifikat potvrđen od strane SGS-a, vodeće svjetske tvrtke za inspekciju, provjeru, testiranje i certificiranje. Svi naši djelatnici imaju propisana zdravstvena uvjerenja te se redovno educiraju kako bi se osigurali najviši standardi sigurnosti i kvalitete.

**3. V-Health&Safety Management** podrazumijeva upravljanje ukupnom sigurnošću gostiju za vrijeme boravka u Valamar objektima koja uključuje implementaciju svjetskih standarda i kontrolu korištenja dječjih igrališta, bazena, plaže i ostalih sadržaja u hotelima, ljetovačima i kampovima. Svaki smještajni objekt ima V-Health&Safety Managera koji je gostima na raspolaganju 24/7 tijekom cijelog boravka, te u slučaju potrebe upravlja s osiguranjem zdravstvene skrbi za goste.

V-Health&Safety program kroz sva tri glavna područja primjene koristi najbolju svjetsku praksu, a **najznačajniji certifikati koje program podrazumijeva su:** ISO 9001:2015 - međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja kvalitetom; HACCP - sustav za upravljanje sigurnošću hrane; ISO 14001:2015 - međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja okolišem; ISO 50001:2018 - međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja energijom; Travelife Gold Certificate i Sustainable Hotel by UPUHH - prestižni certifikati koji promiču održivost u hotelijerstvu uz aktivno upravljanje društvenim i ekološkim utjecajem; EU Ecolabel je eko-oznaka Europske Komisije koja potvrđuje da Valamarovi proizvodi i usluge, s ovom oznakom, zadovoljavaju standarde zaštite okoliša.

#### **1. V-Health&Safety CleanSpace**

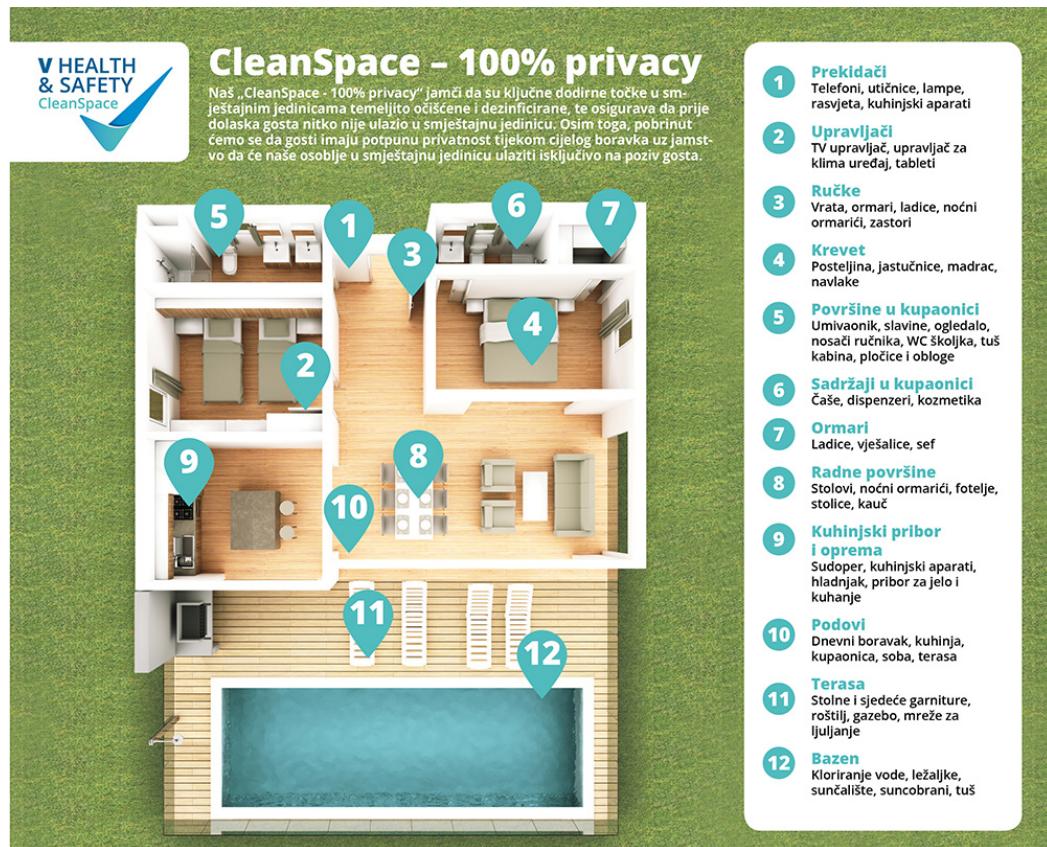
V-Health&Safety CleanSpace uključuje pojačane protokole čišćenja smještaja i zajedničkih prostora u skladu s preporukama svjetskih zdravstvenih organizacija WHO i ECDC. Protokoli čišćenja su verificirani certificiranim sustavom kvalitete ISO 9001, a provode se primjenom vodećih marki za čišćenje prostora Ecolab i Johnson-Diversey. U 2020. godini implementirali smo novi sustav čišćenja **100% CleanSpace Seal** koji osigurava potpunu dezinfekciju soba, apartmana i mobilnih kućica prije dolaska gostiju te uveli pojačane standarde čišćenja zajedničkih prostora.

## KLJUČNI PROTOKOLI

- Uveli smo novi standard čišćenja kojim dosadašnji visoki standard higijene dodatno unapređujemo dezinficiranjem ključnih točki u svim smještajnim jedinicama, te smještajne jedinice označavamo s pečatom **CleanSpace Seal** do vašeg dolaska
- U smještajnim jedinicama provodimo politiku „100% privacy – no entry“ tijekom cijelog boravka koja podrazumijeva da će naši djelatnici u vašu smještajnu jedinicu radi čišćenja, pospremanja ili zamjene posteljine ulaziti isključivo na vaš poziv i sukladno standardima naših brendova
- U prostorima recepcije implementirali smo visoke higijenske i sigurnosne standarde usklađene s preporukama WHO-a, ECD-a i nacionalnih zdravstvenih institucija
- U sanitarnim čvorovima implementirali smo V-Health&Safety program uz najviše higijenske standarde i neprestani servis čišćenja, a uveli smo i sustav kontinuirane aktivne kontrole maksimalnog broja korisnika pa ćete i u sanitarnim čvorovima imati više osobnog prostora i privatnosti
- Na bazenskim kupalištima osigurali smo najvišu razinu higijenskih standarda za tretiranje površina i dezinfekciju vode
- Praonica rublja primjenjuje sustav kontrole bioonečišćenja (EN 14065), oblikovan tako da kontinuirano osigurava mikrobiološku ispravnost tekstila obrađenog u toj praonici
- Izobrazba i uvježbavanje svih zaposlenika, koji obavljaju poslove čišćenja u svim našim objektima, u primjeni planova čišćenja i dezinfekcije (tko, što, kada, čime, kako) sukladno Health&Safety CleanSpace programu. Izobrazbu provodi naše iskusno osoblje i stručno osoblje dobavljača sredstava za čišćenje

## SUSTAVNA VALIDACIJA KLJUČNIH PROTOKOLA

- Provjera zdravstvene ispravnosti vode u bazenima i morske vode uz plaže - zavodi za javno zdravstvo redovito provjeravaju i objavljaju rezultate čistoće i zdravstvene ispravnosti vode u bazenima i morske vode uz plaže
- U svim turističkim objektima zavodi za javno zdravstvo redovito uzimaju uzorke hrane, pitke vode, leda te provjeravaju njihovu zdravstvenu ispravnost
- Također redovito se uzimaju brisovi pribora, radnih površina i ruku osoblja za procjenu mikrobiološke čistoće objekta



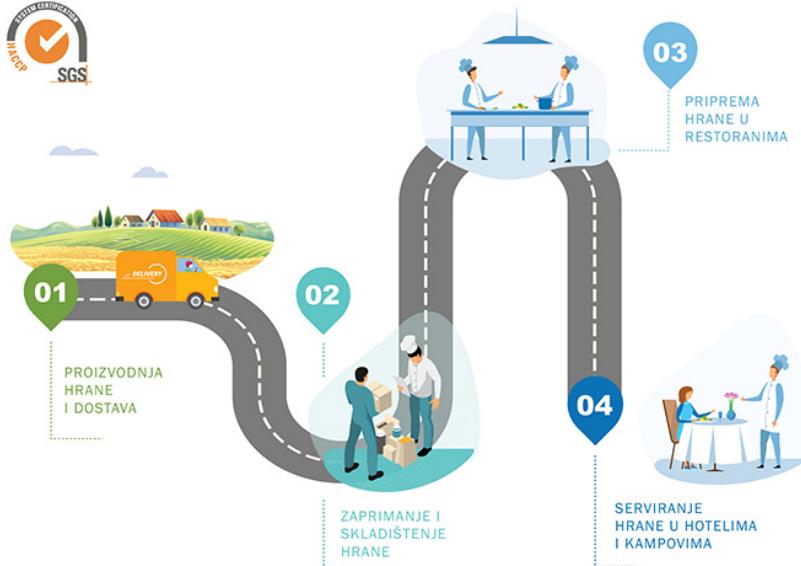
## 2. V-Health&Safety Food

V-Health&Safety Food osigurava maksimalnu sigurnost i zdravstvenu ispravnost hrane i pića u svim restoranima i barovima. V Health&Safety Food standard kontrolira sve procese hrane i piće od proizvodnje, dostave i pripreme do posluživanja. Protokoli upravljanja hranom i pićem imaju HACCP certifikat potvrđen od strane SGS-a, vodeće svjetske tvrtke za inspekciju, provjeru, testiranje i certificiranje. Svi naši djelatnici imaju propisana zdravstvena uvjerenja te se redovno educiraju kako bi se osigurali najviši standardi sigurnosti i kvalitete.

## HACCP se temelji na 7 načela koja ga, sama po sebi, definiraju i dokazuju njegovu učinkovitost:

1. Analiza opasnosti, izrada dijagram tijeka, identifikacija opasnost i specifikacija mjera kontrole
2. Određivanje kontrolnih i kritičnih kontrolnih točaka
3. Utvrđivanje kritičnih granica
4. Uspostavljanje sustava nadzora
5. Definiranje korektivnih mjera ako kritične kontrolne točke izmaknu kontroli
6. Uspostavljanje postupke verificiranja
7. Dokumentiranje postupaka i zapisa

### KONTROLA SIGURNOSTI I ZDRAVSTVENE ISPRAVNOSTI OD PROIZVODNJE DO POSLUŽIVANJA U RESTORANIMA I BAROVIMA



PREDUVJETNI PROGRAMI KOJI,  
ZAJEDNO S HACCP-OM, OMOGUĆUJU  
SIGURNU HRANU U NAŠIM HOTELIMA I  
KAMPOVIMA:

- UREĐENJE PROSTORA ZA SKLADIŠTENJE I PRIPREMU HRANE I ZONIRANJE
- NABAVA KVALITETNE OPREME I REDOVNO ODRŽAVANJE
- KONTROLA DOBAVLJAČA
- SLJEDIVOST (MOGUĆNOST ULASKA U TRAG PORIJEKLU PROIZVODA)
- NADZOR I UVJETI SKLADIŠTENJE I DISTRIBUCIJA
- DOBRA PROIZVODNA I HIGIJENSKA PRAKSA
- PRAVILNO POSTUPANJE S OTPADOM
- SPRIJEČAVANJE POJAVE ŠTETNIKA
- ODRŽAVANJE OSOBNE HIGIJENE
- EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

#### KLJUČNI PROTOKOLI

- V Health&Safety Food podrazumijeva protokol kojim svi zaposlenici koji dolaze u kontakt s hranom, igračkama moraju biti pod sanitarnim nadzorom te se jednom godišnje provjerava njihovo zdravstveno stanje i ovjeravaju im se sanitarne iskaznice
- V Health&Safety Food podrazumijeva provjeru zdravstvene ispravnosti hrane i vode na način da u svim turističkim objektima zavodi za javno zdravstvo redovito uzimaju uzorke hrane, pitke vode te provjeravaju njihovi zdravstveni ispravnost. Također se uzimaju brisovi pribora, radnih površina i ruku osoblja za procjenu mikrobiološke čistoće objekta

#### EDUKACIJE

- Redovna edukacija o dobroj higijenskoj praksi za sve zaposlenike koji u radu dolaze u kontakt s hranom. Ovu edukaciju provode zavodi za javno zdravstvo i druge zdravstvene institucije
- Internu edukaciju o dobroj higijenskoj praksi i primjeni HACCP sustava provodi stručno osoblje poslodavca ili ugovornog partnera

#### 3. V Health&Safety Management

V Health&Safety management podrazumijeva upravljanje ukupnom sigurnošću gostiju uz posebne standarde za sigurnost dječjih igrališta, bazena, plaža i ostalih sadržaja. V Health&Safety Manager je gostima na raspolaganju 24/7 tijekom cijelog boravka, te im u slučaju potrebe osigurava zdravstvenu skrb.

#### KLJUČNI ZADACI HEALTH & SAFETY MANAGERA

- V Health&Safety manager na raspolaganju je gostima i zaposlenicima 24h dnevno u svakom objektu Valamara
- Njegov osnovni zadatak je briga o zdravlju i sigurnosti gostiju i zaposlenika
- U slučaju potrebe sa dežurnim dokotorom u destinaciji osigurava zdravstvenu skrb
- Pruža svu potrebnu podršku i smjernice za postupanje s izvanrednim situacijama
- Osigurava i provjerava pripravnost objekta za pravilno suočavanje s izvanrednim situacijama
- Educira zaposlenike u primjeni mjera i postupaka iz V Health&Safety programa

- Osigurava prisutnost zaposlenika sposobljenih za pružanje prve pomoći i korištenje AVD uređaja 24h na dan
- Prati opće zdravstvene uvijeta i održava sigurno okruženje koje udovoljava svim propisanim standardima
- Odgovoran je za dosljednu provedbu V Health&Safety CleanSpace Programa
- Odgovoran je za implementaciju V Health&Safety kulture kroz sve procese i aktivnosti u objektu
- Nadzire primjenu mjera opće sigurnosti, zaštite na radu i zaštite od požara
- Redovito izrađuje i nadopunjuje upute o općim i specifičnim pitanjima iz područja zdravlja i sigurnosti za pojedini objekt

#### V HEALTH&SAFETY CERTIFIKATI

V Health&Safety program kroz sva tri glavna područja primjene koristi najbolju svjetsku praksu, a **najznačajniji certifikati koje program podrazumijeva su:** ISO 9001:2015 - međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja kvalitetom; HACCP - sustav za upravljanje sigurnošću hrane; ISO 14001:2015 - međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja okolišem; ISO 50001:2018 - međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja energijom; Travelife Gold Certificate i Sustainable Hotel by UPUHH - prestižni certifikati koji promiču održivost u hotelijerstvu uz aktivno upravljanje društvenim i ekološkim utjecajem; EU Ecolabel je eko-oznaka Europske Komisije koja potvrđuje da Valamarovi proizvodi i usluge, s ovom oznakom, zadovoljavaju standarde zaštite okoliša.



ISO 9001:2015 je međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja kvalitetom. Valamar normu ISO 9001 primjenjuje i certificiran je u kontinuitetu od 2009. godine sa ciljem stalnog poboljšavanja i dosljednog ostvarivanja kvalitete svojih usluga. Certifikacijom i djelotvornim primjenom ovog sustava upravljanja kvalitetom Valamar pokazuje svoju posvećenost povećanju zadovoljstva svojih gostiju.



HACCP je sustav za upravljanje sigurnošću hrane za koji Valamar ima certifikat sukladnosti u kontinuitetu od 2006. godine. HACCP je najprestižniji međunarodni certifikat koji analizira sve procese u proizvodnji hrane – od same proizvodnje do posluživanja, te određuje procedure koje treba primjeniti da bi se osigurala potpuna sigurnost hrane. HACCP sustav razvila je NASA kako bi osigurala 100% zdravstveno ispravnu hranu za svemirski program. Komisija Codex Alimentarius proglašila je HACCP najučinkovitijim sustavom osiguranja zdravstvene ispravnosti hrane.



ISO 14001:2015 je međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja okolišem. Valamar primjenjuje normu ISO 14001 od 2009. godine sa ciljem zaštite okoliša i stvaranja ravnoteže s društvenim i gospodarskim potrebama. Primjenom ove norme Valamar svojim djelovanjem povećava pozitivne utjecaje na okoliš te sprječava štetne utjecaje na okoliš i okoliša na goste i zaposlenike.



### ISO 50001:2018

ISO 50001:2018 je međunarodna norma koja određuje zahtjeve Sustava upravljanja energijom. Valamar normu ISO 50001 primjenjuje od 2016. godine s ciljem racionalnog korištenja prirodnih resursa, unaprjeđenja energetske učinkovitosti i smanjenja emisije stakleničkih plinova.



**Travelife Gold Certificate i Sustainable Hotel by UPUHH** su prestižni certifikati koji promiču održivost u hotelijerstvu uz aktivno upravljanje društvenim i ekološkim utjecajem. Uvođenjem ova dva certifikata Valamar je osnažio praksu zelenog poslovanja uz postizanje ravnoteže s očuvanjem okoliša u najširem smislu te socijalnom uključenošću u lokalnu zajednicu.



**EU Ecolabel** je eko-oznaka Europske Komisije koja potvrđuje da Valamarovi proizvodi i usluge, s ovom oznakom, zadovoljavaju standarde zaštite okoliša. Cilj uvođenja je efikasnije upravljanje smanjenjem negativnih utjecaja na okoliš, zdravlje, klimu, te na potrošnju resursa i energije.