



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM

15/09/2020

Messrs. Hotel Establishments' General Managers

السادة/ مدراء المنشآت الفندقية المحترمين

Circular No. 69/2020

تعميم رقم 69/2020

Subject: Measures and guidelines regarding readiness assurance for reopening of Spas in 5-star hotels

الموضوع: التوجيهات والاشتراطات الواجب تطبيقها بشأن الاستعداد لإعادة تشغيل مراكز سبا في المنشآت الفندقية فئة 5 نجوم

Greetings,

تحية طيبة وبعد،

In line with the preventative measures for Coronavirus (COVID-19) issued by relevant entities, and in line with efforts to sustain and support the tourism industry and national economic development, taking into consideration the importance of community and public health, the Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi (DCT Abu Dhabi) is announcing that all 5-star hotel establishments in the Emirate of Abu Dhabi will be allowed to reopen their Spa centres starting from today, Tuesday 15 September 2020 on the condition hotels comply with the precautionary and preventive measurements outlined on the attached.

تماشياً مع توجيهات الجهات المعنية الصادرة في الدولة فيما يتعلق بالتدابير الوقائية الخاصة بفيروس كورونا (كوفيد-19) وفيما يتعلق بدعم وتنمية القطاع السياحي والاقتصاد الوطني، بما لا يتعارض مع الصحة العامة وأمن وسلامة المجتمع،

توجه دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي المنشآت الفندقية فئة 5 نجوم في إمارة أبوظبي بإعادة تشغيل مراكز سبا بدءاً من يوم الثلاثاء الموافق 15 سبتمبر 2020 والالتزام بجميع التدابير الاحترازية والوقائية الموضحة في الدليل المرفق.

Please note that hotel establishments will be inspected by DCT Abu Dhabi's inspectors to verify compliance with these instructions.

يرجى العلم بأنه سيتم تفتيش المنشآت الفندقية من قبل مفتشي دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي للتحقق من التزامها بهذه التعليمات.

We hope that you will abide by these guidelines to avoid any legal measures that will be taken against offenders according to the legislation in force.

أملين منكم التقيد بما أشرنا إليه تفادياً للإجراءات القانونية التي ستتخذ بشأن المخالفين وفق التشريعات النافذة.

Thank you for your cooperation.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،

Kind Regards.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi

دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي



التوقيع



دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM



الإجراءات الاحترازية وبروتوكولات الوقاية من "كوفيد-19"
لمراكز سبا المنشآت الفندقية لفئة الخمس نجوم
COVID-19 PRECAUTIONARY GUIDELINES FOR SPAS
IN 5 STAR HOTEL ESTABLISHMENTS

سبتمبر 2020
SEPTEMBER 2020

نسخة أولى
VERSION 1



مراكز سبا المنشآت الفندقية SPAS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

- يجب على المنشآت الفندقية الالتزام بكافة التوجيهات والتعليمات الصادرة عن دائرة الثقافة والسياحة - أبوظبي فيما يتعلق بساعات عمل مراكز السبا والقدرة الاستيعابية المسموح بها.
- عرض التعليمات التوجيهية للزوار عند وصولهم.
- ينبغي أن يخضع جميع الموظفين والمعالجين المختصين لفحص فيروس "كوفيد - 19" قبل إعادة الافتتاح مع معاودة إجراء هذا الفحص كل أسبوعين.
- يعود الموظفون والمعالجون المختصون إلى عملهم في حال جاءت نتائج فحص "كوفيد - 19" سلبية.
- ضرورة توفير الكاميرا الحرارية المثبتة أو التي تستخدم باليد عند المدخل لضمان خضوع كل شخص للفحص الحراري المطلوب، مع منع دخول الأشخاص الذين تظهر عليهم علامات الحرارة المرتفعة. وهذا يشمل الموظفين والزوار والمقاولين.
- تخصيص غرفة عزل إلزامية للحالات المشتبه بها، وضمان جاهزية الفريق الطبي - في حال وجوده - خلال ساعات الدوام الرسمي.
- اصطحاب كل زائر أو نزير تبلغ درجة حرارته 37,3 درجة مئوية أو أعلى إلى غرفة عزل مخصصة بالقرب من المدخل الرئيسي، ومن ثم إبلاغ خدمة "استجابة" في مركز عمليات دائرة الصحة على الرقم 8001717 تماشياً مع القواعد والأنظمة المحلية المعمول بها للتعامل مع "كوفيد - 19". وتدوين معلومات هوية الضيف وتفاصيل الاتصال به وإرسالها إلى الشخص المعني.
- اصطحاب كل زائر أو نزير تبلغ درجة حرارة جسمه 37.3 درجة مئوية أو أعلى إلى غرفة عزل مخصصة على بالقرب من المدخل الرئيسي ومن ثم إبلاغ خدمة "استجابة" في مركز عمليات إدارة الصحة (على 800 1717) تماشياً مع القواعد والأنظمة المحلية الخاصة بفيروس كوفيد -19. أو يجب توجيه الحالة المشتبه بها إلى أقرب مقدم رعاية صحية للتقييم. إذا أراد الفرد مغادرة الفندق على الفور، فسيُسمح له بذلك، ولكن يجب على الفندق الحصول على معلومات بطاقة الهوية وتفاصيل الاتصال.
- يُمنع دخول النزلاء أو الموظفين أو المقاولين الذين تظهر عليهم أعراض الإنفلونزا إلى الفندق. وبالنسبة للنزلاء الموجودين داخل الغرف والذين تظهر عليهم الأعراض؛ لا يسمح لهم بالخروج من الغرفة حتى الانتهاء من جميع الفحوص الطبية.
- الإبلاغ عن أي نزير أو موظف أو مقاول تظهر عليه أعراض الإنفلونزا عبر مركز اتصال "استجابة" التابع لدائرة الصحة، على الرقم المجاني 8001717.
- يطلب من جميع الزوار والموظفين ارتداء الكمامة دوماً. وفي حال عدم امتثال الزوار، يمنع دخولهم إلى الفندق.
- ويطلب من الموظفين ارتداء درع الوجه البلاستيكي والكمامة والقفازات أثناء إجراء العلاجات المطلوبة.
- يمكن للضيوف خفض الكمامة إذا لزم الأمر في علاجات محددة.



مراكز سبا المنشآت الفندقية

SPAS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

- Establishments should follow relevant circulars and announcements from the Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi for information regarding operating hours, capacity levels or the allowable number of people in facilities.
- Venue precautionary guidelines to be displayed upon arrival.
- All staff and therapists should undergo COVID-19 testing prior to reopening, and all staff to have a COVID-19 test on bi-weekly basis.
- All staff and therapists shall resume working after receiving the COVID-19 results as negative.
- Facility must have thermal cameras installed or handheld Infrared thermometers provided at the main entrances to ensure each person is going through the mandated thermal screening, noting entry shall be denied to those of high temperature. This includes staff members, guests and contractors.
- Dedicate a mandatory isolation room to isolate suspected cases and ensure a medical team is available on standby throughout operating hours.
- Every guest that has a body temperature of 37.3 Degrees Celsius or higher is to be escorted to a designated isolation room in close proximity to the main entrance and the "Estijaba" service at the Department of Health operation centre (on 800 1717) must be alerted in line with local COVID-19 rules and regulations. Alternatively the suspected case should be directed to the nearest health care provider for evaluation. If the individual wants to leave the hotel immediately this will be allowed, but hotel should try to obtain ID and contact details.
- Guests, staff members or contractors showing flu-like symptoms are to be denied access to the hotel establishment premises. With respect to in-house guests showing symptoms, they should not be allowed out of the room until medical checks have been cleared.
- Report any guest, staff member or contractor who display flu-like symptoms to the "Estijaba" service at the Department of Health operation centre on 800 1717.
- All guests and staff members are required to wear masks at all times. Non-compliance by guests will lead to refusal of entry to the facilities.
- Staff members are required to wear plastic face shields over masks and gloves whilst performing required treatments..
- Guests can lower the mask if deemed necessary for any specific treatments.



مراكز سبا المنشآت الفندقية SPAS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

- يجب تنظيف وتطهير جميع الأسطح والمناطق ونقاط اللمس الشائعة بشكل مستمر باستخدام المنتجات والمعقمات الموصى بها من قبل دائرة الصحة في أبوظبي.
- زيادة وتيرة التنظيف والتعقيم أثناء مرحلة إعادة الفتح بشكل مستمر بعد كل استخدام.
- التأكد من تنظيف وتعقيم جميع المرافق بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- يجب تنظيف وتعقيم معدات التدليك وجميع الأدوات المستخدمة قبل وبعد كل استخدام.
- يجب تنظيف وتعقيم آلات شد وتدليك الوجه بعد كل استخدام.
- يجب تغيير البطانيات والوسائد والمناشف وأغطية السرير بعد كل استخدام وينبغي تنظيفها وتعقيمها بشكل يومي.
- يجب أن تكون أغطية السرير ذات الاستخدام الواحد على أن يتم التخلص منها وتغييرها بعد كل استخدام.
- إتاحة سلال القمامة عند المداخل الرئيسية إلى جانب توفير سلال مخصصة للتخلص من معدات الحماية الشخصية المستخدمة مثل القفازات والكمامة وما إلى ذلك، على أن يتم إزالتها بشكل دوري.
- التأكد من وجود معقمات اليدين في مواقع مختلفة ضمن المنشأة.
- يجب تنظيف زجاجات منتجات العناية بالبشرة وتعقيمها بعد كل علاج.
- يسمح فقط باستعمال المعدات ذات الاستخدام الواحد لوضع المنتجات على بشرة الضيف.
- زيادة نسبة الهواء الطبيعي مع العمل على وضع فلترات ومعدات تضمن الحفاظ على جودة وتنقية الهواء بشكل مستمر.
- يجب على المعالج غسل يديه قبل وبعد كل علاج.
- الالتزام برش المواد المخصصة للتعقيم بشكل دوري في جميع المناطق التشغيلية.
- تنظيم المواعيد وعدم استقبال أحد دون موعد، مع مراعاة اعتماد جدول منظم يسمح للمنشأة التعقيم قبل وصول الضيف التالي.



مراكز سبا المنشآت الفندقية SPAS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

- All common surfaces, areas/high touch points must be properly cleaned and disinfected using the products and methods recommended by Department of Health Abu Dhabi.
- Increase the frequency of cleaning and disinfection during re-opening phase after every use.
- Ensure cleaning and disinfection for all facilities after daily duty timings.
- The service room equipment such as stones, wheel roller massage stick etc must be cleaned and disinfected after each use.
- Face cradle must be cleaned and disinfected after each use.
- Blankets, pillows, towels and bedsheets must be changed after every use and should be cleaned and disinfected on daily basis.
- Bed covers must be of disposable nature and changed after every use.
- Specific disposal bins to be made available at all key entrances and in common areas for medical waste (masks, gloves etc.) and these should be frequently cleared.
- Hand sanitiser dispensers must be provided in common areas and around the facility.
- Bottles for skin care products must be cleaned and disinfected after each treatment.
- Only disposable sticks to be used for applying treatment materials.
- Proper air ventilation to be maintained according to the regulatory requirements and all Air Conditioning filters must be cleaned frequently.
- Therapist must follow strict hand washing regime before and after each treatment.
- Daily misting of disinfection solution must be performed in all the operational areas.
- Treatments must be arranged strictly by appointments. Appointments to be scheduled in a way to ensure sufficient time for cleaning and disinfection after each service.





مراكز سبا المنشآت الفندقية SPAS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

- يمكن فقط للعميل الذي يتلقى العلاج دخول المرفق، ويجب أن يصل في الوقت المحدد له حسب الموعد.
- يُسمح باستخدام غرف تبديل الملابس والخزائن ومرافق الاستحمام بشرط تنظيفها وتعقيمها بعد كل استعمال، مع مراعاة التباعد الاجتماعي في كل الأوقات. وفي حال لم يتمكن الفندق من الحفاظ على قواعد التنظيف والتعقيم، والامتثال لقواعد التباعد الجسدي في هذه الأماكن، فيجب إغلاقها.
- تجنب الازدحام في مرافق تغيير الملابس والاستحمام.
- يجب إزالة جميع وسائل الترفيه والراحة من المناطق المشتركة ومناطق الانتظار، وتقديمها فقط للعملاء عند الطلب.
- الإبقاء على مسافة تباعد اجتماعي بواقع ٢ متر بين الجميع في كافة أرجاء المنشأة إلا عندما يتم تقديم الخدمة.
- الالتزام بترتيب مقاعد الانتظار مع مراعاة مسافة التباعد الاجتماعي البالغة ٢ متر.
- الالتزام بوضع علامات توضّح مسافة التباعد الاجتماعي البالغة ٢ متر على الأرضيات بهدف تنظيم الطوابير أمام دورات المياه وردهاات الاستقبال ومناطق الانتظار.
- إلزام الضيف بغسل يديه وتعقيمها قبل وبعد العلاج.
- تشجيع الضيوف على استعمال طرق الدفع الذكية لتقليل الاحتكاك واحتمالات انتقال العدوى، مع الاستمرار بقبول الدفع النقدي، والتأكد من تركيب معقّمات لليدين على منافذ الدفع.
- تعقيم آلات الدفع الذكية قبل وبعد استخدامها من قبل الضيف.
- تأكد من توافر اللافتات عند المدخل وفي المنشأة لتذكير الزوار وحثهم على ممارسة التباعد الاجتماعي وجميع الإجراءات الاحترازية، ويجب توضيح ذلك بلغات مختلفة.
- إزالة جميع الجرائد والمجلات أو العينات عن المنتجات المستخدمة أو المياه من المنشأة.
- إزالة جميع الجرائد والمجلات وموزعات المياه وعينات المنتجات وعدم استخدام المنشأة المنعشة القابلة لإعادة الاستخدام من المنشأة .



مراكز سبا المنشآت الفندقية

SPAS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

- Only client receiving the treatment can enter the facility, and they should arrive as close to their appointment time as possible.
- Changing rooms, lockers and shower facilities are permitted on the condition that cleaning and disinfection is performed after every use and physical distancing must be maintained at all times. If hotel unable to maintain the strict cleaning, disinfection regimes, and physical distancing rules then these facilities must be closed.
- Avoid crowding in changing and shower facilities.
- Shared amenity kits in the changing area must be removed and only provided to clients upon request.
- Ensure the 2 metre distancing measure is maintained throughout the facility except when the service is being offered.
- Seating must be positioned as to respect the 2 metre distance rule in all areas of the facility.
- Physical distancing markings of 2 metres should be clearly defined on the floors for all queues including restrooms, receptions and waiting areas etc.
- Ensure guest washes their hands or use hand sanitisers upon arrival and after treatments.
- Encourage guest to use "smart" payments as a preferred method to reduce contacts and contamination while cash payments are still valid and not to be rejected. Ensure the installation of hand sanitisers at payment counters.
- Smart payment machines are to be sanitised before and after being presented to any guest.
- Display posters for preventive measures, good personal hygiene, physical distancing and precautions to be taken by staff and visitors at the entrances and around the facility.
- Newspaper, magazines, water dispensers, product samples or testers and re-useable refreshing hand towels must be removed.





دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE
AND TOURISM

