



HYGIENEKONZEPT IM UMGANG MIT INFEKTIONSKRANKHEITEN (COVID-19)

Maßnahmen und Verhaltensregeln für Mitarbeiter und Gäste

Inhaltsverzeichnis

1. Was ist Covid-19	3
2. Präventive Maßnahmen	3
2.1. Allgemein und öffentlicher Bereich.....	4
2.2. Empfang, Büro, Reservierung.....	4
2.3. Housekeeping	5
2.4. Restaurant/Frühstück.....	5
2.5. Küche	5
2.6. Schwimmbad/Sauna	6
3. Verdacht/ Bestätigung von Symptomen	6
3.1. Reaktion bei Verdacht auf Symptome.....	6
3.2. Reaktion bei / nach Ausbruch	7
3.3. Informationsfluss bei Symptomen	7
4. Betreuung der Gäste	8
5. Information an Mitarbeiter und Gäste	9
5.1. Wie kann ich mich schützen.....	9
5.2. Informationen für Gäste bei Grippe-symptomen	10
5.3. Information speziell für die Desinfektionsspender.....	11
5.4. Information speziell für das Restaurant.....	11
5.5. Hinweisschild Abstand/ Aufzug.....	11

1. Was ist Covid-19

Die neuartige Coronavirus-Erkrankung Covid-19 ist von Mensch zu Mensch übertragbar. Hauptübertragungsweg von erkrankten Personen ist das Husten oder Niesen. Menschen können sich aber auch infizieren, wenn Sie Oberflächen berühren, auf denen sich der Virus befindet und sich dann an Nase, Mund oder Augen gefasst wird.

Die Erkrankung führt zu einer Atemwegserkrankung und kann zu Symptomen wie Fieber, trockener Husten, Schnupfen, Abgeschlagenheit führen. Die Krankheitsverläufe variieren dabei stark, von leichten bis symptomlose Verläufe bis hin zu Lungenversagen und Tod.

2. Präventive Maßnahmen

Bei der Erstellung der präventiven Maßnahmen werden alle hygienerelevanten Bereiche unseres Unternehmens beachtet, auf die in den folgenden Kapiteln eingegangen wird. Hierbei wurde folgendes berücksichtigt:

- Risikoanalyse
 - o im allgemeinen und öffentlichen Bereichen
 - o speziell beim Empfang, Büro
 - o speziell im Housekeeping/ Zimmer
 - o speziell im Restaurantbereich/ Frühstücksbereich
 - o speziell im Küchenbereich
- Risikobewertung
 - o Abhängig von Bereich
 - o Hinzunehmende geringe Risiken
 - o Hohes Risiko (muss zu Minimierungsmaßnahmen führen)
- Risikominimierung
 - o Festlegung von Reinigungs-/Desinfektions-/Abstands-/Personenbeschränkungsmaßnahmen
- Festlegung von Kontrollmaßnahmen
 - o Regelmäßige Kontrolle durch die dafür beauftragten Personen in jeder Abteilung
 - o Schriftliche Dokumentation anhand von Checklisten
- Dokumentation und Information
 - o Vorschriften/Maßnahmen schriftlich festlegen
 - o Information/Schulung der Gäste/Mitarbeiter

2.1. Allgemein und öffentlicher Bereich

Im Allgemeinen werden in allen öffentlichen Bereichen des Unternehmens Bodenmarkierungen für den Sicherheitsabstand angebracht und Schilder mit den Verhaltensregeln aufgestellt. Bereits vor dem Eintritt in das Hotel/Restaurant werden die Gäste anhand von Schildern auf die Situation und die Verhaltensregeln aufmerksam gemacht. Die separaten Eingänge und Ausgänge werden durch auffällige Schilder gekennzeichnet. Zum weiteren Schutz werden sowohl für Mitarbeiter als auch für Gäste Mund-und-Nasenschutz sowie Einweghandschuhe bereitgestellt. Des Weiteren werden Pläne für die Verteilung von Desinfektionsspendern erstellt. Da es durch die erhöhten Schutzmaßnahmen Personalintensiver wird, wird der Personalbedarf an die Situation angepasst.

Damit die Gäste bereits im Vorfeld über die Situation und Verhaltensregeln informiert werden, werden diese auf unserer Internetseite abrufbar sein. Über die Social-Media-Kanäle wird dies für die Gäste ebenfalls dargestellt.

Die Mitarbeiter sind dazu aufgerufen, die Gäste bei nicht Einhaltung der Maßnahmen und Verhaltensregeln diese auf Ihr vergehen hinzuweisen.

2.2. Empfang, Büro, Reservierung

Im gesamten Eingangsbereich wird es Informationsschilder zu den Verhaltensregeln geben.

Sowohl am Empfang als auch in dem nahegelegenen Büro wird es jeweils einen Desinfektionsspenders für Gäste und Mitarbeiter geben. Die Sitzgelegenheiten in der Empfangshalle werden gemäß der Abstandsregeln neu angeordnet. Ebenso wird die Benutzung des Fahrstuhls auf eine vorgeschriebene maximale Anzahl an Personen begrenzt. Speziell für den Empfang an der Rezeption wird ein Hygiene-Spuck-Schutz (Plexiglas) angebracht. Zusätzlich wird es im Büro zwischen den 2 Arbeitsplätzen ein Hygiene-Spuck-Schutz geben. Um den Schutz der Gäste und Mitarbeiter auch bei der Anreise und Abreise gewährleisten zu können, wird ein Konzept zu einem möglichst kontaktlosen Check-In und Check-Out erstellt. Zudem werden die Check-In und Check-Out Zeiten angepasst, sodass ein Check-Out bis 9:00 Uhr möglich ist und ein Check-In ab 17:00 Uhr. Um am Morgen beim Check-Out eine Ansammlung von mehreren Menschen an der Rezeption zu verhindern, wird die Möglichkeit des Vorabend Check-Outs aktiv beworben.

Es erfolgt keine persönliche Übergabe der Zimmerschlüssel. Die Gäste werden die Schlüssel in eine für diese vorgesehene Vorrichtung stecken, wonach die Mitarbeiter die Schlüssel

desinfizieren und erst dann in den Schlüsselschrank zurücklegen werden. Die Schlüssel werden mehrmals täglich desinfiziert.

2.3. Housekeeping

Aufgrund der verlängerten Zeitspanne zwischen Check-In und Check-Out gewährleisten wir eine für die Situation hygienisch angemessene Zimmerreinigung. Die Hygienestandards werden der Situation weiter angepasst und noch stärker überprüft. Dies beinhaltet unter anderem auch die noch häufigere Reinigung der öffentlichen Toiletten im Hotel/Restaurant und die Flächendesinfektion. Für den öffentlichen Bereich werden zudem Reinigungspläne und Dokumentationslisten erstellt. Speziell in den Zimmern werden für den Aufenthalt nicht nötige Sachen entfernt und vermieden, wie beispielweise Gästemappen. Zudem werden die Zimmer nach jedem Gast mindestens eine Nacht frei gelassen.

2.4. Restaurant/Frühstück

Die Tische im Restaurant werden unter Einhaltung der Vorschriften und Abstandsregeln aufgestellt. Ebenso werden in jedem Raum Desinfektionsspender zur Verfügung stehen. Auch im Restaurant werden sich an die Vorschriften zur begrenzten maximalen Personenanzahl gehalten. Das Restaurant wird nur noch durch den Eingang der Empfangshalle zu betreten sein. Der Ausgang wird der übliche Eingang/Ausgang des Restaurants zum Parkplatz sein, so wird ein getrennter Ein-/Ausgang gewährleistet. Am Eingang des Restaurants wird es eine „Eingangskontrolle“ durch das Hotelpersonal geben. Dies bedeutet, dass den Gästen ein Tisch zugewiesen wird oder die Gäste bei einer Erreichung der maximalen Personenanzahl, das Restaurant nicht weiter betreten dürfen und draußen warten müssen bis die Möglichkeit der Einlassung besteht.

Nach jedem Gast, der das Restaurant verlässt, wird der Stuhl desinfiziert. Für die Bezahlung wird eine möglichst Bargeldlosezahlung bevorzugt. Um dies gewährleisten zu können, wird ein weiteres EC-Gerät besorgt.

In unserem Angebot wird es kein Buffet mehr geben, hierunter fällt auch unser Frühstücksbuffet. Um den Gästen trotzdem ein Frühstück anbieten zu können, werden für maximal 2 zusammengehörige Personen eine Etagere mit Aufschnitt zubereitet.

2.5. Küche

In der Küche wird weiterhin stark nach HACCP gearbeitet.

2.6. Schwimmbad/Sauna

Das Schwimmbad bleibt vorläufig geschlossen.

Der Plan zur Wiedereröffnung sieht vor, dass am Eingang des Schwimmbades Hinweisschilder mit Verhaltensregeln aufgestellt werden. Des Weiteren werden die Gäste bereits am Eingang des Hotels über die Maßnahmen informiert. Es dürfen maximal 4 Personen in das Schwimmbad. Dieses darf ausschließlich zum Schwimmen genutzt werden und dient nicht mehr als Ruhe-Oase.

Die Sauna bleibt geschlossen.

3. Verdacht/ Bestätigung von Symptomen

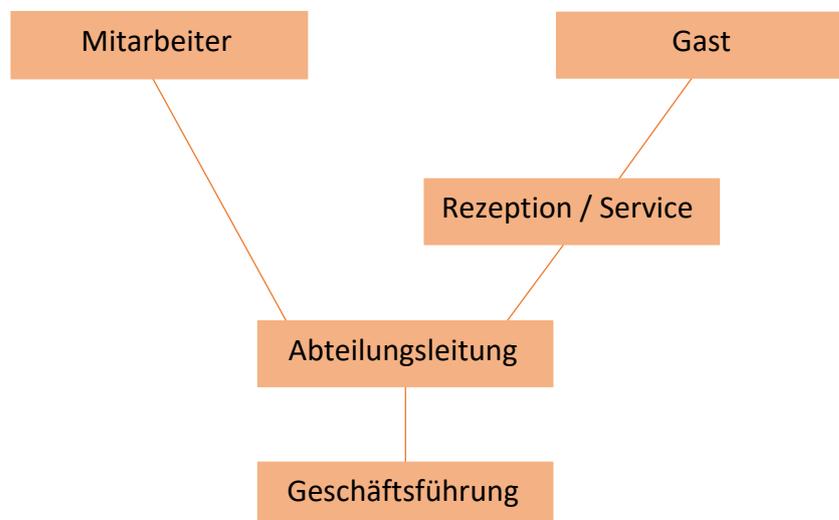
3.1. Reaktion bei Verdacht auf Symptome

- Verdacht beim Mitarbeiter: Meldung beim Abteilungsleiter
- Symptomatische Person in Absprache nach Hause schicken
→ erst wenn ein negativ Bescheid vorliegt darf die betroffene Person wieder zur Arbeit
- stellt ein Mitarbeiter außerhalb des Hotels fest, dass eine mögliche Erkrankung vorliegen könnte, muss er dies dem Abteilungsleiter umgehend telefonisch mitteilen
- Öfter Hände waschen und gründlich desinfizieren
- Gast/Gäste kontaktieren und Situation erklären
- Reinigen des kontaminierten Bereiches/Hotelzimmers nur mit Schutzkleidung (Einweghandschuhe und Mundschutz)
- Verwenden der Spezialputzmittel
- Entsorgung der Putzlappen und der Schutzbekleidung vor dem Verlassen des kontaminierten Bereiches
- Meeting mit dem gesamten Hotelteam
- Mindestens stündlich die öffentlichen Bereiche desinfizieren
- Wäsche bei über 60 ° C waschen
- Schlüssel werden sowieso mehrmals täglich desinfiziert

3.2. Reaktion bei / nach Ausbruch

- Ruhe bewahren
- Erkrankte Personen „isolieren“ und Mitarbeiter nach Rücksprache mit Geschäftsleitung informieren
- Liste der „Krankheitsfälle“ täglich aktualisieren
- Nach Absprache mit der Geschäftsleitung Gäste informieren
- Persönliche Hygiene verstärken
- Öffentliche Bereiche schließen (auch Toiletten)
- Regelmäßiges Desinfizieren von Türklinken in den öffentlichen Bereichen (Restaurant, Rezeption, Gänge zu den Zimmern)
- Tägliche Sprühdesinfektion der Stühle, Polster, Gardinen, Teppichen im öffentlichen Bereich
- Zimmerwäsche (Bettwäsche, Handtücher etc.) von erkrankter Person separat sammeln und sofort bei mind. 80 ° C Vollwaschgang waschen
- Gästewäsche nicht annehmen
- Matratzen Sprühdesinfizieren, ggf. austauschen
- Kissen und Decken mit Spezialmittel bei 80 ° C waschen
- Zimmer vor Gästewechsel (nach Quarantäne) Grundreinigen und komplett Desinfizieren

3.3. Informationsfluss bei Symptomen



Alle Entscheidungen über erste Maßnahmen und weiterführende Aktionen werden ausschließlich durch den Geschäftsführer getroffen.

Abteilungsleiter und Mitarbeiter werden in bestätigten Fällen durch den Geschäftsführer informiert.

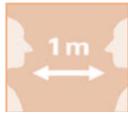
Die Privatsphäre der Gäste wird weiterhin bewahrt.

4. Betreuung der Gäste

- Nach Absprache mit dem Gast, Arzt kontaktieren
→ Arztrechnung zu Lasten des Gastes
- Gäste mit Symptomen isolieren und unter entsprechenden Hygienemaßnahmen versorgen
- Weitere Hygienemaßnahmen wie unter Punkt 3 beschrieben berücksichtigen

5. Information an Mitarbeiter und Gäste

5.1. Wie kann ich mich schützen



Halten Sie Abstand

Halten Sie die vorgeschriebenen Abstandsregeln ein (1,5 Meter) und vermeiden Sie große Menschenansammlungen.



Waschen Sie Ihre Hände und halten Sie diese vom Gesicht fern

Waschen Sie Ihre Hände gründlich mit Seife, mehrmals täglich für 20 bis 30 Sekunden – auch zwischen den Fingern! Vermeiden Sie es Mund, Augen oder Nase zu berühren.



Desinfizieren Sie Ihre Hände

Benutzen Sie die aufgestellten Spender zur Händedesinfektion. Obwohl das Händewaschen eine gute Maßnahme ist, werden dabei keine Viren getötet. Die Benutzung von Handdesinfektionsmittel ist die einzig wirksame Methode die Ausbreitung zu verhindern.



Husten und niesen Sie hygienisch

Halten Sie beim husten und niesen Abstand zu anderen Personen und halten Sie ein Papiertaschentuch vor Mund und Nase. Sollte kein Papiertaschentuch zur Verfügung stehen, husten oder niesen Sie in die Armbeuge.



Entsorgung der Papiertaschentücher

Entsorgen Sie das Papiertaschentuch sofort nach Gebrauch in dafür vorgesehene Abfallbehälter. Anschließend waschen und desinfizieren Sie gründlich Ihre Hände.



Achten Sie auf erste Anzeichen

Sollten Sie grippeähnliche Symptome wie plötzlicher Anstieg der Körpertemperatur, Krankheitsgefühl, Husten und Gliederschmerzen, haben, melden Sie dies umgehend Ihrem Vorgesetzten/ Rezeption. Vermeiden Sie den Kontakt mit anderen Menschen.

5.2. Informationen für Gäste bei Grippe-symptomen

Sobald Sie bei sich Grippe-symptome bemerken, halten Sie die nachfolgenden Maßnahmen unbedingt ein. Sie schützen so nicht nur sich sondern auch andere.



Achten Sie auf Anzeichen, die auf eine Grippe deuten könnten

Symptome:

- Schnupfen, trockener Husten und Halsschmerzen
- Plötzlich auftretendes Fieber über 38 ° C
- Schüttelfrost, Kopf-, Glieder- und Muskelschmerzen
- Atembeschwerden oder Schwindelgefühl
- Bauchschmerzen, Erbrechen oder Durchfall



Informieren Sie die Rezeption

Sollten Sie bei sich mehrere der genannten Grippe-symptome bemerken, bleiben Sie in Ihrem Zimmer und informieren Sie unverzüglich die Rezeption per Telefon. Sie verhindern so eine weitere Übertragung der Krankheit. Die Mitarbeiter unserer Rezeption werden Sie gleich an den nächsten Arzt/ das nächste Krankenhaus vermitteln und den eventuellen Transport organisieren.



Tragen Sie eine Hygienemaske

Um zu verhindern, dass Sie andere Gäste anstecken, tragen Sie in öffentlichen Bereichen eine Hygienemaske.



Verhalten in der Umwelt

1. Halten Sie gegenüber anderen Personen Abstand, wenn möglich 1,5 Meter
2. Vermeiden Sie das Händeschütteln bei der Begrüßung
3. Verzichten Sie auf Umarmungen bei der Begrüßung
4. Bleiben Sie von großen Menschenansammlungen fern

5.3. Information speziell für die Desinfektionsspender

Der folgende Text wird auf Schilder ausgedruckt und am Empfang und an den Desinfektionsmittelspendern angebracht werden:

*Sehr geehrte Gäste,
um eventuelle Infektionsrisiken mit dem neuartigen Coronavirus weitgehend auszuschließen, haben wir vorsorgliche Maßnahmen für Gäste und Mitarbeiter getroffen. Daher bitten wir Sie, hier Ihre Hände immer zu desinfizieren.*

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

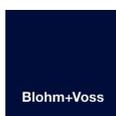
5.4. Information speziell für das Restaurant

Der folgende Text muss vor dem Restaurant angebracht werden:

*Sehr geehrte Gäste,
um eventuelle Infektionsrisiken mit dem neuartigen Coronavirus weitgehend auszuschließen, haben wir vorsorgliche Maßnahmen für Gäste getroffen. Daher bitten wir Sie nach dem Eintreten im Vorraum zu warten bis Sie vom Personal an einen Tisch gewiesen werden.*

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

5.5. Hinweisschild Abstand/ Aufzug



**1,5m Abstand halten
Aufzug bitte allein betreten**