

Persönlicher Umgang mit dem Gast „Wir schenken Ihnen ein Lächeln“



Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen

Kommuniziert wird mit Abstand

Nicht Unhöflich- aber Ungewohnt – und Machbar!

„Wir geben uns große Mühe, trotz aller Umstände, authentische Gastgeber zu sein und ihren Aufenthalt in unserem Hause wie gewohnt zu einem schönen Erlebnis werden zu lassen. Sehen Sie uns nach, wenn wir mit unseren vielen Bemühungen, Zeit und Geduld einfordern. Gemeinsam gehen wir in die Zukunft.“

Ihre Familie Korn und Team (zertifiziert gemäß SARS-CoV-2 Arbeitsschutzstandard und DeHoGa Schutzstandard Beherbergung für Hotels, Pensionen & Gasthöfe vom 11.05.2020:

Zielsetzung:



Infektionsschutzhelfer

Eine Gemeinschaftsaktion für Deutschland

In unserem Hause hat Hygiene schon immer oberste Priorität. Um der aktuellen Situation gerecht zu werden wurden die Hygienerichtlinien und die Reinigungsmaßnahmen weiter verschärft und entsprechend angepasst um ein Maximum an Sicherheit für Gäste und Mitarbeiter in Bezug auf Covid-19 sicherzustellen.

Ziel ist es das Risiko der Übertragung von Covid-19 Viren zu minimieren bzw. zu vermeiden. Nach aktuellen Erkenntnissen kann eine Infizierung mit dem Virus über die Atemtröpfchen einer infizierten Person stattfinden. Dies geschieht über direkten Kontakt mit einer infizierten Person.

1. Mobilisierung der Ressourcen: Die Geschäftsführung stellt ausreichende personelle und wirtschaftliche Ressourcen zur Verfügung um sicherzustellen, dass der Maßnahmenplan schnell und effektiv umgesetzt werden kann. Jede Menschenansammlung wird vermieden.

2. Bewertung und Prüfung: Die Umsetzung des Maßnahmenplans und die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen werden häufig bewertet, um die Einhaltung zu überprüfen, Lücken zu identifizieren und zu korrigieren und den Plan an die praktischen Erfahrungen anzupassen. Die detaillierte Aufzeichnung von durchgeführten wichtigen Maßnahmen (z. B. Datum und Uhrzeit der Verwendung eines Desinfektionsmittels, von wem, wo usw.).

3. Kommunikation: Die Geschäftsführung informiert täglich alle Mitarbeiter über Änderungen oder Anpassungen des Maßnahmenplans. Die Geschäftsführung informiert fortlaufend die Belegschaft und –Gäste über korrekte Verhaltensrichtlinien. Informativ Aushänge unterstützen die Schlüsselbotschaften an Gäste und Mitarbeiter.

4. Schulungen und Unterweisungen: Alle Mitarbeiter sind und werden regelmäßig über die notwendigen Hygienerichtlinien geschult. Alle Mitarbeiter haben von uns Mund-Nasen-Schütze erhalten (waschbar) oder Gesichtsvisiere, Handdesinfektionsmittel erhalten. Die Geschäftsführung informiert alle über die zu treffenden Maßnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit, einschließlich der Empfehlung zu Hause zu bleiben und einen Arzt aufzusuchen, wenn Atemwegsbeschwerden wie Husten oder Atemnot vorliegen.

5. Generelle Präventionsmaßnahmen: Zu den Präventionsmaßnahmen gehören regelmäßige und gründliche Händehygiene, Einhalten des vorgegebenen Mindestabstandes von 1,5 Metern, das Vermeiden von Berührungen von Augen, Nase und Mund sowie eine gute Atemhygiene. Die Mitarbeiter erhalten vor Dienstbeginn eine Temperaturmessung.

6. Beobachtung erkrankter Gäste: Das Personal informiert die Geschäftsführung und die Rezeption über alle relevanten Vorfälle, einschließlich möglicherweise erkrankter Gäste im Hause. Diese Informationen werden von den involvierten Mitarbeitern mit äußerster Diskretion gehandhabt.

Grundlegende Schutzmaßnahmen gegen COVID-19 für Mitarbeiter* und Hotelgäste:

1. Obwohl es wahrscheinlich ist, dass Gäste bereits mit diesen Maßnahmen vertraut sind, informieren wir an den Eingängen über die grundlegenden Schutzmaßnahmen.

Regelmäßiges Waschen der Hände -> Reinigung der Hände mit einem Desinfektionsmittel oder das gründliche Waschen der Hände mit Wasser und Seife (20 Sekunden) 2. Das Einhalten des Mindestabstandes von 1,5 Metern 3. Das Vermeiden von Berührungen an Augen, Nase und Mund 4. Praktizieren einer guten Atemhygiene -> Dies bedeutet, dass beim Husten oder Niesen Mund und Nase mit gebeugtem Ellbogen oder einem Taschentuch bedeckt werden. Das benutzte Taschentuch ist umgehend zu entsorgen. 5. Bei Fieber, Husten und Atembeschwerden wird frühzeitig ein Arzt aufgesucht 6. Pflicht: Mund-Nasen-Bedeckung beim Betreten, Verlassen und im Bereich der Toiletten. 7. Pflicht zur Kontaktdatenerfassung für eine mögliche Rückverfolgung.

2. Notwendige Ausrüstung und medizinische Ausrüstung im Haus: Keimtötendes Desinfektionsmittel / Tücher zur Oberflächenreinigung. Gesichts- / Augenmasken (getrennt oder kombiniert, Gesichtsschutz, Schutzbrille). Es gilt zu beachten, dass Einweg-Gesichtsmasken nur einmal verwendet werden können. Handschuhe (Einweg). Einweg-Müllsack

Haustechnik:

Geschirrspüler und Waschküche: Die ordnungsgemäße Funktion der Geschirrspüler und Waschmaschinen wird täglich überprüft, insbesondere die Betriebstemperaturen sowie die richtige Dosierung der Reinigungs- und Desinfektionschemikalien.

Klima- und Lüftungsanlagen: Der Zustand regelmäßig überwacht und die ordnungsgemäße Austauschrate der Innenluft wird zusätzlich durch Lüften/Stoßlüften gewährleistet.

Desinfektionsspender: Tägliche Kontrollen der ordnungsgemäßen Funktion von Seifen- und Desinfektionslösungsspendern, Einweg-Handtuchspendern und anderen ähnlichen Geräten werden über die Haustechnik täglich durchgeführt. Defekte Einheiten werden schnell repariert oder ersetzt.

Während der Dauer der Pandemie werden zusätzlich zu den üblichen Seifenspendern folgende Einheiten zur Abgabe von Desinfektionsgel für das Personal und Gäste bereitgestellt:
Außeneingangsbereiche • Resturanteingang • Toilettenanlagen ■ Sperrung jedes zweiten Pissaires

Restaurant und Bar und Außenterrasse

Reduzierung der Restaurantkapazität um 25% zur Sicherstellung des Mindestabstands

Unterweisung und Kommunikation: Service- Küchen- und Barpersonal halten sich so streng wie möglich an die behördlichen Hygienevorgaben. Gäste werden beim Betreten und Verlassen des Restaurants und der Bar daran erinnert ihre Hände mit Desinfektionsgel zu desinfizieren, das sich am Eingang zu diesen Einrichtungen befindet. Verhaltenshinweise sind gut sichtbar angebracht.

Automatische Türen oder Eingangstüren bei Stoßzeiten bleiben geöffnet.

Der Zutritt/Eintritt wird gesteuert. „Wait to be seated, Ihr Platz wird zugewiesen.“

Buffets und Ausgabe: An den Buffets und der Ausgabe wird der direkte Umgang mit Lebensmitteln von den Gästen vermieden. Ausgabe- und Büfettoberflächen werden desinfiziert. Ausgabegeschirr, Kaffeemaschinen, Getränkeautomaten und alle weiteren Gegenstände, die häufigen Händekontakt erfahren, werden regelmäßig, häufiger gereinigt und desinfiziert.

Reinigung von Geschirr, Besteck und Tischwäsche: Die üblichen Verfahren werden angewendet. Alle Geschirr-, Besteck- und Glaswaren werden in den entsprechenden Geschirrspülmaschinen

*Aktualisiert am 01.11.2020

gewaschen und desinfiziert, einschließlich nicht benutzter Gegenstände, da diese möglicherweise mit den Händen von Gästen oder Mitarbeitern in Kontakt gekommen sind. Wenn aus irgendeinem Grund manuelles Waschen (Handwäsche) erforderlich ist, werden die üblichen Schritte (Waschen, Desinfizieren, Spülen) befolgt, wobei die größtmöglichen Vorsichtsmaßnahmen zu beachten sind.

Auf Tisch- und Serviertenschwämme wird verzichtet. Tischaufsteller jeglicher Art (Karten, Menagen etc.) werden nach jedem Gast desinfiziert.

Set Up der Restauranttische: Die Tische sind so anzuordnen, dass der Abstand zwischen den Rückenlehnen der Stühle mehr als 1 m beträgt und die Gäste sich aus einer Entfernung von mindestens 1,5 Metern gegenüber sitzen. Einzelne Sitzplätze werden entsprechend gesperrt. Soweit zulässig werden Trennwände eingesetzt, sofern der Mindestabstand nicht gewährleistet wird.

Zahlungsmodalitäten: Wo möglich wird kontaktlos bezahlt mit digitaler EC-Karte/auf dem Smartphone, Kassenoberfläche und EC-Geräte werden regelmäßig desinfiziert

Spielecken Indoor für Kinder bleiben zunächst geschlossen.

Küche:

Arbeitsplatzorganisation mit mehr als 1,5m Abstand • Reinigung der Produktionsküche gemäß HACCP • Persönliche Hygienestandards gemäß Infektionsschutzgesetz • Der Sicherheitsabstand einzelner Mitarbeiter ist in der Küche einzuhalten • Warenannahme nur mit Sicherheitsabstand. Transportbehälter und Umverpackungen verbleiben beim Lieferanten. Lieferanten sind verpflichtet während ihres Aufenthaltes einen Mundschutz zu tragen.

Gebäudereinigung und Housekeeping:

Reinigung und Desinfektion: Auch wenn in dem Betrieb keine COVID-19-Fälle vorliegen, wird besondere Aufmerksamkeit der Anwendung von Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen in öffentlichen Bereichen (Toiletten usw.) als allgemeine vorbeugende Maßnahme während der gesamten COVID-19-Epidemie gewidmet. Hier gilt es besonders auf die Reinigung häufig, berührter Gegenstände wie Griffen, Handläufen, Schaltern, Türklinken usw. zu achten.

Alle Räume und öffentlichen Bereiche werden täglich mehrmals belüftet.

Das Reinigungspersonal wird in der Verwendung der folgenden PSA geschult und ausgestattet: - Handschuhe - Gesichtsschutz. Das Reinigungspersonal erhält Zugang zu ausreichenden Desinfektionslösungen und anderen notwendigen Verbrauchsmaterialien.

Minigolf Reduzierung der Kapazität um 75% zur Sicherstellung des Mindestabstands. Jede zweite Bahn wird nur belegt max. 4 Spieler (vorher 8 Pers) pro Bahn. Kinder bis 14 Jahre in Begleitung.

Spuckschutzwand aus Plexiglas zwischen Kassensmitarbeiter – Gast. Kontaktlose Wechselgeldkassen vorgesehen. Abstandsmarkierungen auf dem Boden mit 1,5m Markierung. Hinweisschild „Bitte Abstand halten“. Besucherlenkung. Händedesinfektion. Desinfektion v. Berührungsstellen u. Spielutensilien nach Nutzung.

Ferienwohnung

Reinigung: Desinfektion aller Flächen. Lüften der Zimmer während der gesamten Reinigungszeit ca. 3 Stunden mit ganz geöffnetem Fenster. 24 H Nichtbelegung zwischen Ab- und Anreise. Reinigungspersonal arbeitet mit Mund- / Nasenschutz. Wäschepakete können auf Wunsch mitgebracht werden.

Anreise: Beachten der landespezifischen Verordnungen

Handhabung von und Umgang mit COVID-19-Fällen im Hause:

Wenn ein Gast oder Mitarbeiter Symptome einer akuten Atemwegsinfektion entwickelt, werden sofort Anstrengungen unternommen, um den Kontakt der kranken Person mit allen Gästen und Mitarbeitern der Einrichtung zu minimieren.

1. Fall eines betroffenen Arbeitnehmers: • Wenn ein Mitarbeiter Symptome der Atemwege meldet, muss der Arbeitnehmer die Arbeit sofort einstellen und medizinische Hilfe in Anspruch nehmen. Die Person wird in einem geeigneten Raum isoliert, während die medizinischen Dienste benachrichtigt werden

- Der Mitarbeiter erhält Maske und Taschentücher, die getragen werden, wenn andere Personen anwesend sind oder wenn er in öffentliche Bereiche gehen muss, um das Gebäude zu verlassen
- Mitarbeiter, die von zu Hause berichten, dass sie an Atemwegsbeschwerden leiden, werden angewiesen zu Hause zu bleiben und einen Arzt aufzusuchen
- Mitarbeiter die von zu Hause berichten, dass bei ihnen COVID-19 diagnostiziert wurde, folgen den Anweisungen des Arztes bzw. der dafür zuständigen Gesundheitsbehörde

2. Fall eines betroffenen Gastes Die betroffene Person kann bis zum Eingreifen der örtlichen Gesundheitsbehörden vorübergehend in einem separatem Raum isoliert werden. Besucher dürfen das Zimmer des betroffenen Gastes nicht betreten.

Mitarbeiter, die an der Evakuierung eines Verdachtsfalls beteiligt sind: Um das Risiko einer Kontamination anderer Gäste oder Mitarbeiter zu minimieren, werden symptomatische Gäste das Haus gemäß den Anweisungen der Geschäftsleitung und der örtlichen Gesundheitsbehörde verlassen.

Mitarbeiter, die am Transport des Verdachtsfalls beteiligt sind, wenden gemäß der WHO Verfahren zur Infektionsprävention und -kontrolle folgende Schutzmaßnahmen an: • Routinemäßig Händehygiene durchführen • Tragen von einer medizinische Maske, einem Augenschutz, Handschuhe und Schutzgewand • Reinigung der Hände, bevor und nachdem Anlegen der PSA

3. Identifizierung und Verwaltung von Kontakten Die Identifizierung von Kontakten sollte unmittelbar nach der Identifizierung eines Verdachtsfalls in der Einrichtung beginnen. Die WHO definiert einen Kontakt als eine Person, die 2 Tage vor und 14 Tage nach Auftreten der Symptome eines wahrscheinlichen oder bestätigten Falls einer der folgenden Situation ausgesetzt war: • Kontakt von Angesicht zu Angesicht mit einem wahrscheinlichen oder bestätigten Fall innerhalb von 1 Meter und länger als 15 Minuten; • Direkter physischer Kontakt mit einem wahrscheinlichen oder bestätigten Fall; • Direkte Betreuung eines Patienten mit wahrscheinlicher oder bestätigter COVID-19 Erkrankung ohne Verwendung geeigneter persönlicher Schutzausrüstung;

Die WHO empfiehlt allen Personen, die Kontakt zu einem COVID-19-Patienten hatten, sich ab dem letzten Kontakt mit dem Patienten 14 Tage lang in Quarantäne zu begeben. Wenn Symptome nach einem Kontakt mit einer infizierten Person auftreten, sollte diese Person als Verdachtsfall gelten und eine medizinische Maske tragen.

4. Nicht betroffene Gäste Nicht betroffene Gäste sind Personen, bei denen ein geringes Risiko einer Infektion besteht. Diese Personen werden über die Krankheit in dem Betrieb, ihre Übertragung und vorbeugende Maßnahmen informiert. Sie werden gebeten, sich ab dem Datum der Abreise des bestätigten Falls lang selbst auf COVID-19-Symptome wie Fieber, Husten oder Atembeschwerden zu überwachen. Sollten sie innerhalb von 14 Tagen Symptome entwickeln, die auf COVID-19 hinweisen, sollten sie sich sofort selbst isolieren und sich an die örtlichen Gesundheitsdienste wenden.

*für die Mitarbeiter gibt es einen detaillierten Hygiene- und Infektionsschutzkatalog. Umsetzung des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales kürzlich vorgegebenen [SARS -CoV2-Arbeitsschutzstandards](#)

*Aktualisiert am 01.11.2020