

PROTOKOLL FÜR „SICHEREN EMPFANG“  
Maßnahmen im Hotel zur Verhinderung der Verbreitung des SARS-CoV-2 Virus

Um Ihnen einen vollkommen entspannten Aufenthalt zu garantieren und alle unsere Mitarbeiter zu schützen, wenden wir strenge Sicherheitsstandards an.

### **Allgemeine Maßnahmen**

- Alle unsere Mitarbeiter werden vor Beginn der Arbeitsschicht einer Temperaturkontrolle unterzogen.
- Wir ersuchen unsere Gäste, die Reise nicht anzutreten, wenn sie am Tag der Abfahrt noch in Quarantäne sind. Wir bitten Sie zudem, mit Einweg-OP-Masken oder Schutzmasken aus Stoff im Gepäck anzureisen, die bei hohen Temperaturen gewaschen werden können und die Sie in unseren gemeinschaftlich genutzten Bereichen tragen müssen; wir ersuchen Sie auch darum, Ihr persönliches Händedesinfektionsgel und Papiertaschentücher mitzubringen, die auch außerhalb der Hotelanlage verwendet werden können.
- Bei der Ankunft sowie vor den Thermalkuren und Wellnessbehandlungen wird die Körpertemperatur mit einem Thermoscanner gemessen.
- Den Gästen und dem Personal stehen an verschiedenen Stellen der Hotelanlage automatische Spender mit Händedesinfektionsgel zur Verfügung.
- Das gesamte Team des Aufräumservice wurde entsprechend ausgebildet, um die gemeinschaftlich genutzten Bereiche und die Zimmer korrekt zu desinfizieren.
- Das gesamte Team trägt während der Erbringung seiner Tätigkeiten die persönliche Schutzausrüstung (Einwegschutzmasken, Einweghandschuhe, für das Rezeptionspersonal ist auch eine Plexiglas-Schutzabschirmung vorgesehen).
- An der Rezeption und innerhalb der gemeinschaftlich genutzten Bereiche ist die Einhaltung des zwischenmenschlichen Sicherheitsabstandes von mindestens 1 Meter Pflicht. Zur Vereinfachung der Einhaltung des Sicherheitsabstandes haben wir in einigen Bereichen Bodenmarkierungen angebracht.
- Wir verlangen von jedem Gast, den Atemwegeschutz in allen gemeinschaftlich genutzten Bereichen des Hotels zu tragen, und in all jenen Fällen, in denen dies nicht möglich sein sollte, den von den Vorschriften zur sozialen Distanzierung vorgeschriebenen Abstand von 1 Meter einzuhalten.
- Gäste, die nicht dem gleichen Haushalt angehören, und Mitarbeiter sind dazu angehalten, alle Arten von Körperkontakt zu vermeiden (Händeschütteln, Küsse und Umarmungen).
- Die Gäste sind dazu angehalten, keine Menschenansammlungen innerhalb der gemeinschaftlich genutzten Bereiche zu erzeugen und die Aufenthaltsdauer innerhalb des Rezeptionsbereichs gering zu halten.

- Alles, was vom Hotel zum Gebrauch bereitgestellt wird, wird vor und nach jeder Verwendung desinfiziert.
- Nach jeder Arbeitsschicht sorgt das Hotelpersonal für die Desinfektion des Arbeitsplatzes und der Ausstattung. Außerdem wird die Berufskleidung jeden Tag gewechselt, um maximale Hygiene zu garantieren.
- Die gleichzeitige Benutzung des Aufzugs ist den Gästen gestattet, die im gleichen Zimmer untergebracht sind.
- Im Hotel wurde ein Covid-Betriebsausschuss eingerichtet, damit sämtliche Prozeduren und Regeln gewährleistet sind, deren Zweck im Schutz der Sicherheit der Gäste und des Personals besteht.
- Zur Vermeidung von Warteschlangen an der Rezeption wenden wir nun folgendes System beim Check-in an:
  - Wir ersuchen unsere Gäste vor der Ankunft um Übersendung aller zur Registrierung erforderlichen Informationen, zusammen mit einer Kopie des Ausweisdokuments, das bei der Ankunft vorgelegt wird;
  - wir verfügen über automatisierte Zahlungssysteme und verwenden elektronische Schlüssel, die desinfiziert und zur Übergabe an den Gast bereit sind;
  - wir verfügen über Informationssysteme in Form eines Virtual Concierge, damit der Kontakt mit der Rezeption auf ein Mindestmaß reduziert werden.
- Beim Check-in wird den Gästen ein Mini-Directory mit den wichtigsten Informationen zur Hotelanlage ausgehändigt.

### **Reinigung der Zimmer und der gemeinschaftlich genutzten Bereiche**

Unser hoch qualifiziertes und geschultes Reinigungspersonal sorgt für die tägliche hygienische Reinigung der gemeinschaftlich genutzten Bereiche und der Zimmer.

- Reinigung und Desinfektion sind Prozesse, die wir getrennt durchführen, um maximale Hygiene zu garantieren.
- Das Reinigungspersonal ist mit persönlicher Schutzausrüstung (Einweghandschuhe und OP-Masken) ausgestattet.
- Der Reinigungswagen wird in einem Raum aufbewahrt, der für die Gäste und das externe Aufräumpersonal nicht zugänglich ist.
- Alle Zimmer werden beim Eintritt des Reinigungspersonals gelüftet.
- Falls der Gast in seinem Zimmer Reinigungspersonal antreffen sollte, muss er warten, bis der Reinigungs- und Desinfektionsprozess abgeschlossen ist, bevor er das Zimmer betreten darf.
- Es steht dem Gast frei, zu verlangen, dass während seines Aufenthalts keine Zimmerreinigung vorgenommen wird.
- Alle Oberflächen werden mit geeigneten hygienischen Reinigungslösungen behandelt. Besonderes Augenmerk wird auf kritische Stellen wie Türklinken, Griffe und Tastenfelder gelegt.

- Der Leiter des Aufräumservices garantiert dafür, dass der Reinigungs- und Desinfektionsprozess für die Zimmer und die gemeinschaftlich genutzten Bereiche sorgfältig und professionell durchgeführt wird.
- Die Klimaanlage werden anhand der Herstellerangaben hygienisch gereinigt.
- Die Zimmer werden nach Abreise jedes Gastes mit Ozon sterilisiert, wobei die Verfahren strikt eingehalten werden, die zum Schutz der Gesundheit aller unserer Kunden vorgesehen sind.

### **Handhabung von Speisen und Getränken**

Das Service- und Küchenpersonal hat eine interne Ausbildung zu den einzuhaltenden Sicherheitsvorschriften erhalten, um einen Service zu garantieren, der auf maximale Sicherheit ausgerichtet ist.

- Die Tische im Speisesaal sind im Abstand von mindestens 1 Meter zueinander aufgestellt.
- Bei jedem Gästewechsel wird eine neue Tischdecke aufgelegt und der Tisch wird nach jedem Service hygienisch gereinigt.
- Das Frühstücks-, Mittags- und Abendbuffet bleibt bestehen. Wir bitten Sie, die Bodenmarkierungen und somit den Sicherheitsabstand zu anderen Personen einzuhalten. Auch bitten wir Sie, auf dem Weg zum Buffet und wieder zurück zu Ihrem Tisch einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.
- Die Bedienung am Tisch erfolgt durch einen Servierwagen.
- Die Speisekarte, die unseren Gästen zur Verfügung steht, ist ein Wegwerfprodukt oder kann durch Einscannen des QR-Codes konsultiert werden. Sie umfasst auch eine Weinauslese. Der Sommelier steht zur Empfehlung von Weinen, die nicht auf der Karte stehen, zur Verfügung.
- Speisesaal, Tische, Stühle und andere vorhandene Oberflächen, mit denen ein Kontakt stattfinden kann, werden jeden Tag sterilisiert.
- Das Service- und Küchenpersonal ist mit der persönlichen Schutzausrüstung ausgestattet.

## **Wellnesscenter/Kurabteilung/Thermalbäder**

- Schönheitsbehandlungen, Massagen sowie die therapeutischen Fango- und Badekuren erfolgen nach Terminvereinbarung.
- Sämtliche Behandlungen werden unter Einhaltung der Regeln für den Schutz bei zwischenmenschlichem Kontakt durchgeführt. Das Personal ist mit OP-Masken und Einweghandschuhen ausgestattet.
- Im Wellnesscenter, in der Kurabteilung und im Schwimmbadbereich stehen den Gästen Stationen für die Desinfektion der Hände zur Verfügung.
- Die Thermalbäder können genutzt werden. Der Eintritt wird kontingentiert, die Einhaltung der räumlichen Distanzierung wird verlangt. Die Liegen am Pool sind nicht zugewiesen und so positioniert, dass die Sicherheitsabstände eingehalten werden können. Ebenso werden diese regelmäßig desinfiziert und es steht den Gästen ein Desinfektions-Kit zur Verfügung.
- Die Sauna und das Dampfbad können nach Vormerkung an der Rezeption genutzt werden.

### **Symptomatische Fälle**

Falls ein Gast innerhalb unseres Hotels Symptome aufweisen sollte, die auf eine Covid-19-Infektion zurückgeführt werden können (Fieber, Atembeschwerden), ist er verpflichtet, dies sofort dem Personal der Hoteldirektion zu melden, das sich um die Benachrichtigung der zuständigen Gesundheitsbehörden kümmern wird.

Zur Reduzierung des Infektionsrisikos wird die Person mit Covid-Verdacht dazu angehalten, im Hotelzimmer oder in einer isolierten Räumlichkeit auf die Ankunft des Gesundheitspflegepersonals zu warten.

- An der Rezeption ist sowohl für die Person mit Covid-Verdacht als auch für das unterstützende Personal ein „Schutzkit“ verfügbar, das bei Auftreten von Covid-19-Symptomen verwendet werden kann. Dieses Kit enthält:
  - Einweg-Schutzmasken mit FFP2-Filter;
  - Gesichtsschutz;
  - Einweghandschuhe;
  - Einweg-Schutzschürze;
  - Langärmeliger Overall für Gesamtkörperschutz;
  - Desinfektionsmittel bzw. keimabtötende Tücher zur Reinigung der Oberflächen;
  - Einwegbeutel für Abfälle mit Infektionsrisiko.

Je nach Entwicklung des Gesundheitsnotstandes und der etwaigen Dekrete sowie Anordnungen, die auf innerstaatlicher und regionaler Ebene erlassen werden, können an diesem Dokument weitere Änderungen bzw. Ergänzungen vorgenommen werden.