



NATIONALES PROTOKOLL „SICHERE GASTFREUNDSCHAFT“
Hotelrichtlinien zur Prävention gegen das SARS-CoV-2 Virus

Im folgenden Protokoll finden Sie alle Richtlinien und Maßnahmen, die wir eingeführt und umgesetzt haben, um Ihre und unsere Sicherheit und Gesundheit zu gewährleisten.

Allgemeine Maßnahmen

- Bei all unseren Mitarbeitern wird vor Arbeitsantritt die Körpertemperatur überprüft.
- Wir bitten all unsere Gäste, bei Ankunft eine Eigenerklärung zu unterzeichnen, die bestätigt, dass keine Symptome einer Atemwegsinfektion vorliegen und die eigene Körpertemperatur 37,5° C nicht übersteigt.
- In verschiedenen Bereichen des Gebäudes stehen Handdesinfektionsspender und Einweghandschuhe für die Gäste und Mitarbeiter zur Verfügung.
- Das gesamte Housekeeping-Team wurde bestens geschult, um eine gründliche Desinfektion der Gemeinschaftsräume und der Zimmer durchzuführen.
- Das Personal ist mit persönlicher Schutzausrüstung ausgestattet (Einwegschutzmasken). Unser Empfangsteam ist zudem mit einem Plexiglas-Schutzvisier ausgestattet.
- An der Rezeption und innerhalb der Gemeinschaftsbereiche ist ein Mindestsicherheitsabstand von 1 m zu anderen Personen verpflichtend. Um Ihnen die Einhaltung des Abstandes zu erleichtern, haben wir an manchen Stellen Bodenmarkierungen angebracht.
- Wir bitten all unsere Gäste, in allen Gemeinschaftsbereichen und immer bei Unterschreitung des vorgeschriebenen Mindestsicherheitsabstandes von 1 m einen Mund- und Nasenschutz zu tragen.
- Gäste, welche nicht demselben Haushalt angehören, und Mitarbeiter werden gebeten, jede Form von Körperkontakt zu vermeiden (Händeschütteln, Küsse und Umarmungen).
- Unsere Gäste werden gebeten, in gemeinschaftlichen Bereichen keine Menschengruppen zu bilden und die Aufenthaltszeit an der Rezeption zu reduzieren.
- Alles, was Ihnen in der Struktur zur Verfügung gestellt wird, wird vor und nach jedem Gebrauch desinfiziert.



- Am Ende jeder Schicht wird der Arbeitsplatz von unserem Personal gründlich gereinigt. Zudem wird die Dienstkleidung täglich gewechselt, um höchste Hygiene bieten zu können.
- Einwegmasken können an der Rezeption um € 0,50 erworben werden.
- Die gleichzeitige Nutzung des Aufzuges ist nur Gästen desselben Zimmers gestattet.
- Innerhalb der Struktur sorgt ein Sicherheitsbeauftragter für die richtige Umsetzung aller Maßnahmen und Regelungen, damit die Gesundheit aller Gäste und Mitarbeiter garantiert ist.
- Um Wartezeiten während des Check-ins zu vermeiden, wurden folgende Richtlinien eingeführt:
 - Wir bitten unsere Gäste, uns vor Ankunft alle für den Check-in notwendigen Informationen zukommen zu lassen, inklusive einer Kopie des Personalausweises, den Sie auch bei Ihrer Ankunft vorzeigen müssen.
 - Wir überreichen Ihnen nur Schlüssel, die vorher desinfiziert wurden.
 - Wir verfügen über virtuelle Concierge-Informationssysteme, um die Kontaktmöglichkeiten mit dem Personal zu reduzieren.
- Während des Check-ins bekommen alle Gäste eine kleine Broschüre, welche die wichtigsten Informationen über das Hotel enthält.

Reinigung der Zimmer und der öffentlich zugänglichen Bereiche

- Die tägliche Reinigung und Desinfektion der öffentlich zugänglichen Bereiche und der Zimmer werden von unserem hochqualifizierten und geschulten Reinigungspersonal durchgeführt.
- Die Reinigung und Desinfektion werden getrennt voneinander durchgeführt, um maximale Hygiene zu gewährleisten.
- Das Reinigungspersonal ist mit einer persönlichen Schutzausrüstung ausgestattet (Einweghandschuhe und chirurgische Masken).
- Alle Zimmer werden bei Eintritt des Housekeeping-Personals gelüftet.
- Sollte der Gast das Reinigungspersonal in seinem Zimmer vorfinden, ist der Zugang zum Zimmer erst nach vollendeter Reinigung gestattet.
- Auf Wunsch des Gastes kann die Reinigung des Zimmers während des gesamten Aufenthaltes ausgesetzt werden.



- Alle Oberflächen werden mit eigens dafür vorgesehenen, desinfizierenden Reinigungsmitteln gesäubert. Besonderes Augenmerk wird dabei auf allgemeine Berührungspunkte wie Türgriffe, Handläufe und Druckknöpfe gelegt.
- Die verantwortliche Person für das Housekeeping ist dafür zuständig, dass die Reinigungs- und Desinfektionsprozesse der Zimmer und Gemeinschaftsräumlichkeiten gründlich durchgeführt werden.
- Die Klimaanlage werden nach den Hygienevorgaben des Herstellers desinfiziert.

Lebensmittel- und Getränkeversorgung

Unser Service- und Küchenpersonal wurde hinsichtlich der geltenden Sicherheitsbestimmungen intern geschult, um einen hygienisch einwandfreien Service zu gewährleisten.

- Die Tische im Speisesaal wurden alle mit einem Mindestabstand von 1 m neu arrangiert, um Kontakte zwischen den Gästen unterschiedlicher Zimmer zu vermeiden.
- Nach jedem Gästewechsel werden die Tischdecken gewechselt und der Tisch wird desinfiziert.
- Statt dem klassischen Buffet werden Ihnen abwechslungsreiche Menüs für einen genussreichen Start in den Tag direkt am Tisch serviert.
- Es wird eine Einwegspeisekarte zur Verfügung gestellt, welche auch eine Weinauswahl enthält. Unser Sommelier steht Ihnen gern für weitere Weinempfehlungen zur Verfügung. Alternativ können Sie die Speisekarte auch über einen QR-Code abrufen.
- Die Arbeitskleidung des Servicepersonals wird täglich gewechselt.
- Saal, Tische, Stühle und andere häufig berührte Oberflächen werden täglich desinfiziert.
- Das Küchen- und Servicepersonal ist mit einer persönlichen Schutzausrüstung ausgestattet.

Wellnessbereich /Kuren/Thermalbäder

- Beautybehandlungen, Massagen und Fango-Balneotherapie-Kuren können nur nach Terminvereinbarung wahrgenommen werden.



- Alle Behandlungen werden gemäß den aktuellen Richtlinien durchgeführt.
- Im Wellnessbereich, dem Kurzentrum und den Schwimmbädern werden Handdesinfektionsspender zur Verfügung gestellt.
- Die Thermalbäder können genutzt werden, der Zutritt ist jedoch eingeschränkt. Die Sonnenliegen sind so positioniert, dass der Mindestabstand gewährleistet ist.
- Die Saunen und die Thermalgrotte bleiben laut den Regelungen des Obersten Instituts für Gesundheitswesen (ISS) bis auf Weiteres geschlossen.
- Der Bereich für Inhalationskuren, Aerosol und Nasenduschen ist höchstens zwei Personen gleichzeitig zugänglich.

Im Falle von Symptomen

Sollte ein Gast in unserem Haus Symptome verspüren, die auf eine Covid-19 Infektion hinweisen können (Fieber, Atemwegsbeschwerden), ist dieser angehalten es umgehend der Hotelleitung mitzuteilen, um die zuständige Gesundheitsbehörde zu informieren. Um das Ansteckungsrisiko zu minimieren, sollte die Person bis zum Eintreffen der Gesundheitsbehörde auf ihrem Zimmer oder in einem isolierten Bereich verbleiben.

- An der Rezeption steht für die Person, welche Symptome aufweist, und ihre Begleitung ein „Gesundheitskit“ für den Fall von Covid-19 Symptomen zur Verfügung. Dieses Paket beinhaltet:
 - FFP2-zertifizierte Einwegmasken
 - Gesichtsschutzvisier
 - Einweghandschuhe
 - Einwegschutzhandschürze
 - Langarm-Ganzkörperschutzanzug
 - Desinfektionsmittel und/oder bakterizide Wischtücher zur Reinigung von Oberflächen
 - Einwegmüllbeutel für infektionsgefährdete Abfälle.

Die oben erläuterten Maßnahmen und Richtlinien können im Zusammenhang mit der Entwicklung des Notstands und allen auf nationaler sowie regionaler Ebene erlassenen Dekreten oder Verordnungen weiteren Änderungen und/oder Umsetzungen unterliegen.