

# Hygienekonzept

## Quality Hotel Plaza Dresden

Stand: 05.06.20

Mitwirkend bei der Erstellung:                    Direktion  
  Abteilungsleiter

Beratung und Kontrolle:                        Fachkraft für Arbeitssicherheit  
  Arbeitsschutzausschuss

Grundlagen für dieses Hygienekonzept sind die Vorgaben lt. beigefügter „Checkliste zur Erarbeitung von Hygienekonzepten zur Umsetzung der SächsCoronaSchVO

Zusätzlich zu diesem Hygienekonzept werden folgende Dokumente erstellt:

- Pandemieplan als Ergänzung zum Notfallplan des Hotels
- Ergänzung der Gefährdungsbeurteilung für das Thema Corona
- Checkliste zu Beschilderung für bessere Kontrolle der Maßnahmen
- Ergänzung des HACCP Konzeptes für den Küchen- sowie Servicebereich

Verantwortliche Personen:

- Hauptansprechpartner für die Umsetzung des Hygienekonzeptes ist die Direktion  
Direktor: Holger Biesold                    Operations Manager: Thomas Krause
- verantwortlich sind ebenfalls im Besonderen für die jeweilige Abteilung sowie auch abteilungsübergreifend alle Abteilungsleiter

Kenntnisnahme durch Mitarbeiter:

- alle Mitarbeiter wurden über das Hygienekonzept aktenkundig belehrt
- das Hygienekonzept steht fortwährend über das Intranet allen Mitarbeitern zur Verfügung
- die Ansprechpartner stehen jederzeit für Rückfragen zur Verfügung

Verhalten bei Verdacht auf Erkrankung lt. Infektionsnotfallplan:

Bei ersten Anzeichen einer Erkrankung insbesondere mit Husten, Fieber oder Atembeschwerden dürfen Mitarbeiter nicht zur Arbeit gehen, sondern telefonisch mit Hausarzt Kontakt aufnehmen.

Treten diese Symptome bei **Mitarbeitern oder Gästen** akut während der Arbeit im Hotel auf, ist wie folgt zu verfahren:

1. Dem Mitarbeiter/in oder dem Gast Mund-Nase-Schutz anbieten (Vorrat in Verwaltung bzw, an Rezeption), eigenen Mund-Nase-Schutz anziehen.
2. Wenn möglich die Person in separatem Raum (Nutzung vorrangig eines kleinen Tagungsraumes) isolieren, Getränk anbieten und Kontakt zu weiteren Personen vermeiden.
3. Vorgesetzten informieren.
4. Notieren Sie Personen, mit denen der/die Mitarbeiter/in oder der Gast im Hotel in unmittelbarer Nähe Kontakt hatte. **Diese Information ist zur Ermittlung der Infektionsketten wichtig** und muss gegebenenfalls dem Gesundheitsamt übermittelt werden.
5. Ein Mitarbeiter/in sollte umgehend nach Rücksprache nach Hause geschickt und nach telefonischer Anmeldung eine Vorstellung beim Hausarzt vorgenommen werden.
6. Den Raum, in dem sich der/die Mitarbeiter/-in aufgehalten hat, gut lüften.
7. Kontaktflächen im Betrieb (z. B. Arbeitsplatz, Toiletten, Türgriffe, Tastaturen, Telefone) sollten von unterwiesenem Personal gründlich gereinigt werden.

## **Betriebliches Maßnahmenkonzept**

Die nachfolgend beschriebenen, besonderen Schutzmaßnahmen verfolgen das Ziel, durch die Unterbrechung der Infektionsketten die Gäste zu schützen, die Gesundheit von Beschäftigten zu sichern. Dabei ist die Rangfolge von technischen über organisatorischen bis hin zu personenbezogenen Schutzmaßnahmen zu beachten.

### **Besondere technische Maßnahmen**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen ausreichenden Abstand (mindestens 1,5 m) zu anderen Personen halten. Auch Gäste sind auf den Mindestabstand hinzuweisen. Wo dies auch durch Maßnahmen der Arbeitsorganisation nicht möglich ist, müssen alternative Schutzmaßnahmen wie transparente Abtrennungen oder abgegrenzte Laufwege ergriffen werden.

Zur Reinigung der Hände stehen hautschonende Flüssigseife und Handtuchspender zur Verfügung. Ausreichende Reinigung und Hygiene wird umgesetzt, die Reinigungsintervalle werden angepasst. Zur Vermeidung von Infektionen trägt auch das regelmäßige Reinigen von Türklinken und Handläufen bei.

Bestehende Konzepte werden der aktuellen Situation angepasst.

Regelmäßiges Lüften dient der Hygiene und fördert die Luftqualität, da in geschlossenen Räumen die Anzahl von Krankheitserregern in der Raumluft steigen kann. Durch das Lüften wird die Zahl möglicherweise in der Luft vorhandener erregender, feinsten Tröpfchen reduziert.

Im Hotel werden die aufgestellten Hygieneregeln sowie weitere Informationen und Erklärungen zum Verhalten über entsprechende Maßnahme-Beschilderungen vorgenommen.

### **Besondere organisatorische Maßnahmen**

Sicherstellung ausreichender Schutzabstände Die Nutzung von Verkehrswegen (u.a. Treppen, Türen, Aufzüge) wird so angepasst, dass ausreichender Abstand eingehalten werden kann. Wo erfahrungsgemäß Personenansammlungen entstehen (Rezeption, Frühstücksbereich, Buffetausgabe) werden Schutzabstände der Stehflächen z.B. mit Klebeband markiert.

Auch bei Zusammenarbeit mehrerer Personen, sollte der Mindestabstand zwischen den Personen von 1,5 m gewährleistet sein. Ansonsten ist eine Mund-Nasenbedeckung zu tragen.

Arbeitsmittel sowie Gästeartikel sind nach Möglichkeit personenbezogen zu verwenden. Wo das nicht möglich ist, ist eine regelmäßige Reinigung insbesondere vor der Übergabe an andere Personen vorzusehen.

Ansammlungen von Personen sind durch Maßnahmen zur zeitlichen Entzerrung (versetzte Servicezeiten, Ausweiten der Serviceflächen, versetzter Dienstbeginn des Personals) zu vermeiden.

Der Zutritt betriebsfremder Personen zum Betriebsgelände wird nach Möglichkeit auf ein Minimum beschränkt. Kontaktdaten betriebsfremder Personen sowie Zeitpunkt des Betretens/Verlassens der Arbeitsstätte / des Betriebsgeländes werden dokumentiert. Betriebsfremde Personen müssen zusätzlich über die Maßnahmen informiert werden, die aktuell im Betrieb hinsichtlich des Infektionsschutzes vor SARS-CoV-2 gelten.

### **Besondere personenbezogene Maßnahmen**

Bei Kontakt zu Gästen bzw. anderen Personen bei denen die Schutzabstände nicht eingehalten werden können muss eine Mund-Nase-Bedeckung getragen werden.

Die eingeleiteten Präventions- und Arbeitsschutzmaßnahmen werden umfassend über das Intranet Hotelkit, Belehrungen, Aushänge sowie Maßnahme-Beschilderungen im Betrieb kommuniziert. Unterweisungen der Führungskräfte sorgen für Handlungssicherheit. Diese werden bei der Erarbeitung der Maßnahmen mit einbezogen

### Folgende Schutzmaßnahmen werden für die einzelnen Bereiche getroffen.

#### Eingangsbereich/ Lobby

1. Die Gäste werden über die Schutz- und Hygienebestimmungen durch geeignete, gut sichtbare Hinweise/Piktogramme informiert.
2. Desinfektionsspender am Eingang bereitstellen
3. Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen, Nutzungen von Piktogrammen
4. Keine Entgegennahme der Garderobe
5. Regelmäßige Lüftungsintervalle (alle 3 h für 15 Minuten durch Öffnung der Eingangstüren) in der Lobby

#### Rezeptionsbereich

1. Check-in-Prozess mit Abstand, auch zwischen Gast und Receptionist gestalten
2. Mund- und Nasenschutz ist gegenüber Gästen verpflichtend zu tragen
3. Plexiglaswände am Rezeptionstresen sollen das Infektionsrisiko verringern
4. Regelmäßige Desinfektion der Schutzvorrichtung
5. Vor der Rezeption werden zur Einhaltung der Abstandsregeln Piktogramme oder Abstandsmarkierungen angebracht
6. Kein Begrüßungsgetränk mehr anbieten, an dem sich der Gast selbst bedienen kann
7. Zimmerkarten beim Neukodieren und bei Rücknahme sowie Parkmünzen vor Ausgabe desinfizieren
8. Empfehlung zum kontaktlosen bezahlen aussprechen und Abrechnung bereits bei Check in anbieten um Ansammlungen bei check out zu vermeiden
9. Betriebsfremde Personen müssen sich anmelden und Formular mit Kontaktdaten ausfüllen  
➔ Es muss ein Kurzüberblick über die hausinternen Hygieneregeln gegeben werden

#### Personenaufzug

1. Einhalten der Abstandsregelung 1,50 m zu fremden Personen durch Begrenzung der Personenzahl auf 2 Personen unterschiedlicher Haushalte
2. Anbringen von Beschilderung und Piktogrammen
3. An den Eingängen auf allen Stockwerken werden die entsprechenden Verhaltensregeln in Bezug auf die Abstandsregeln gut sichtbar angebracht
4. Das regelmäßige Desinfizieren der Tasten wird in den Reinigungsplan aufgenommen

#### Etage/ Gästezimmer

1. Einteilung der Dienste immer nur 2 Personen pro Etage (nicht mehrere Mitarbeiter über viele Etagen)
2. Mindestens 2x täglich bzw. bei Bedarf häufiger sind Türklinken, Lichtschalter und Handläufe an Treppen im öffentlichen Bereich desinfizieren, wird entsprechend in den Reinigungsplan aufgenommen
3. Für die Zimmerreinigung wird das bestehende Konzept überprüft und ggf. in Bezug auf Lappen (rot, gelb, blau), Tücher, Reinigungsintervalle angepasst

4. Bei Gastkontakt ist Mund- und Nasenschutz zu tragen, sofern Mindestabstand nicht gewährleistet werden kann. Daher ist bei Verlassen der Zimmer auf Gängen mit möglichem Gastkontakt bei weiteren Wegen ohne Rückzugsmöglichkeit dieser aufzusetzen.

#### Toiletten/ Sanitärräume

1. Händedesinfektionsmittel vor den Toiletten anbringen
2. Regelmäßige Kontrolle auf ausreichend Flüssigseife (siehe Reinigungsplan)
3. Handtuchspender regelmäßig prüfen und auffüllen
4. Regelmäßige Reinigungszyklen werden angepasst (mind. alle 6 Stunden, bei Bedarf häufiger)
5. Regelmäßiges Desinfizieren von Türklinken und Armaturen in den Gästetoiletten (mind. alle 6 Stunden, bei Bedarf häufiger)
6. Aushang und Dokumentation der Reinigungszyklen mit Unterschrift der Reinigungskraft.
7. Anbringen von Piktogrammen zum 1,50 m Abstand am Eingang sowie an Pissoir

#### Fitness- und Saunabereich

1. Dieser Bereich bleibt vorerst geschlossen
2. Bei Wiederöffnung Zugangsregelung über Liste an der Rezeption sowie regelmäßige Desinfektion nach jeder Benutzung.

#### Küchenbereich

1. Arbeitsmaterialien müssen heiß gewaschen und gereinigt werden
2. Tägliches Wechseln von Arbeitskleidung, regelmäßiges Händewaschen
3. Besonders bei der direkten Zubereitung von Speisen wird mit Handschuhen gearbeitet, ein Mund- und Nasenschutz ist im Küchenbereich nicht zwingend
4. Bei Arbeiten mit Gästekontakt ist der Mund- und Nasenschutz zwingend zu tragen.
5. Das HACCP Konzept wird angepasst und ohne Ausnahme umgesetzt.
6. Nicht benötigte Arbeitsmittel wie Schüsseln, etc. werden mit Tüchern abgedeckt
7. Bei Verwendung der Spülmaschine sind immer Temperaturen größer 60 Grad Celsius für die Reinigungslösung und von mindestens 65 Grad Celsius für die Klarspülung einzuhalten. Bei Spülen von Hand bzw. mit manuellen Spülgeräten ist zwingend warmes Wasser zu verwenden. Es sind bei jedem reinigenden Spülgang entsprechend wirksame Tenside / Spülmittel zu verwenden.

#### Servicebereich

1. Tragen von Mund- und Nasenbedeckung für Service-Personal bei Gästekontakt ist verpflichtend
2. Gläser und Tassen nie am Trinkbereich, sondern möglichst weit unten anfassen.
3. Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern stets die Hände waschen oder desinfizieren.
4. Geschirr und Gläser müssen vor Wiederverwendung vollständig abgetrocknet sein. Trockentücher sind häufig zu wechseln und nicht von mehreren Personen zu benutzen.

#### Gastronomische Einrichtungen

##### Bestuhlung

1. Gäste so platzieren, dass ein Mindestabstand von 1,50 m zwischen Personen (außer nach §2(2) der SächsCoronaSchVO v. 3.6.20) eingehalten wird, dabei auch „Schneisen“ für das Servicepersonal beachten.
2. Bei Tischen die nicht besetzt werden können, werden die Stühle entfernt
3. Die Tische werden nicht eingedeckt, Menagen, Zucker, Milch auf Nachfrage
4. Nutzung von Papierservietten, keine Stoffservietten
5. Tageszeitungen werden nicht zum freien Lesen angeboten, sondern sind nur über die Rezeption käuflich zu erwerben.

## Frühstück

1. Für die Frühstückszeit werden Szenario und Bibliothek beide genutzt  
Evtl. bei gutem Wetter noch durch Biergarten zusätzliche Flächen nutzen  
→ entsprechende Info von Service an FO wenn sich die Anzahl der Sitzplätze erhöht
2. Frühstückszeiten werden gestaffelt und die Gäste müssen sich bei Check in für eine Zeit entscheiden. 6.30 – 7.30 Uhr, 7.45 – 8.45 Uhr, 9.00 – 10.00 Uhr, evtl. 10.15 – 11.00 Uhr  
Die Zwischenzeiten sind zum Reinigen und Desinfizieren zu nutzen sowie als Puffer  
Gäste sind höflich auf die Einhaltung der Frühstückszeiten hinzuweisen.
3. Kalte sowie abgepackte Speisen werden wieder in Buffetform über die mit Spuckschutz versehene Buffetstrecke ausgereicht, Vorlegebesteck ist regelmäßig in den Buffetpausen auszutauschen
4. Backwaren sowie warme Speisen werden weiterhin über ein Ausgabebuffet ausgereicht, dabei werden die Speisen in der Showküche hinter dem Spuckschutz aufgebaut und nach Wünschen des Gastes von einem Mitarbeiter gereicht.
5. Die Bestuhlung gegenüber der Showküche wird in dieser Variante beräumt um den Mindestabstand einhalten zu können.
6. Zugangsbeschränkung durch Laufwege und Abstandshalter zur Showküche sowie entsprechende Beschilderung um Ansammlungen zu vermeiden
7. An der Ausgabe ist durch die Küchenmitarbeiter eine Mund- und Nasenbedeckung zu tragen

## Restaurant

1. Das Restaurant Bibliothek wird nach dem Frühstück für den Abendservice vorbereitet, aber nur mit Grundgedeck eingedeckt
2. Öffnungszeiten werden vorerst entsprechend festgelegt  
ab 15.30 Uhr für Biergarten, ab 18.00 – 22.00 Uhr warme Küche, Verlängerung Getränkeservice bei entsprechender Auslastung
3. Umfang Speisekarte wird reduziert
4. Speisekarte wird digital auf Homepage hochgeladen – Beschilderung mit QR Code zum Abruf  
→ Gäste werden verstärkt zur Nutzung aufgefordert  
→ Abwaschbare, gedruckte Exemplare werden nur 1x pro Person ausgegeben und danach desinfiziert, die Mitarbeiter sind aufgefordert sich danach gründlich die Hände zu waschen  
→ Zusätzlich wird das Angebot auf Anschlagtafeln dargestellt
5. Gäste auf kontaktloses Bezahlen hinweisen und Zimmerrechnung anbieten
6. Kassenoberfläche regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel desinfizieren
7. Spielecke für Kinder bleibt geschlossen, Absperrung mit Trennwand bzw. ausräumen

## Room-Service

1. Es wird vorerst kein Room-Service angeboten, eine Prüfung zu einem möglichen Handling erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt

## Bar

1. Die Bar bleibt aus Abstandsgründen geschlossen
2. Ein Barbetrieb mit Tresen ist vorerst nicht vorgesehen
3. Der Barbetrieb findet über das Restaurant in gekürzter Variante statt

## Raucherlounge

1. Einhaltung Mindestabstand von Personen analog Restaurant von 1,50 m
2. Bestuhlung wird entsprechend reduziert
3. Aschenbecher sind an der Rezeption oder beim Servicepersonal erhältlich

4. Aschenbecher werden auf Tablett nach Nutzung abgestellt, welches regelmäßig abgeräumt und desinfiziert wird.
5. Handling wird auf Beschilderung erklärt

#### Terrasse / Biergarten/ Selbstbedienungskonzepte

1. Einhaltung Mindestabstand von Personen analog Restaurant von 1,50 m
2. Weitläufige Bestuhlung, keine Loungemöbel
3. Keine Besteckkörbe, an denen sich die Gäste selbst bedienen, Ausgabe durch Personal
4. Auf Schlangenbildung achten, Warteschlangen sind zu vermeiden
5. Gäste haben zügig Platz zu nehmen
6. Zugang Biergarten über die Tür der Bibliothek
  - ➔ ab 20 Gästen Wegekonzept für Biergartenzugang
  - ➔ Zugang zum BG dann über die Tür der Bibliothek und Ausgang ins Hotel über die Tür der Cheersbar

#### Veranstaltungsbereich

1. Gäste so platzieren, dass ein Mindestabstand von 1,50 m zwischen Personen (außer nach §2(2) der SächsCoronaSchVO v. 3.6.20) eingehalten wird, dabei auch „Schneisen“ für das Servicepersonal beachten. ➔ Bestuhlung entsprechend anpassen
2. Enge Abstimmung mit dem Veranstalter zur Umsetzung der Veranstaltung unter Berücksichtigung des Hygienekonzeptes
3. Buffetangebote sind zugelassen mit entsprechenden Hygienemaßnahmen,
  - ➔ Prüfung ob Buffet mit Ausgabe in Schichten und entsprechenden Laufwegen sowie Abstandskennzeichnung
  - ➔ Vorrangig Umstellung auf a la carte Service
  - ➔ Spuckschutz, einzelne Abdeckung von Speisen bzw. Einsetzen von Buffetbestandteilen
4. Kaffeepausen werden entzerrt und über mehrere Räume verteilt
  - ➔ portioniert und einzeln abgedeckt
  - ➔ Ausgabe von Kaffee in Kannen oder über einen Kaffeebehälter – regelmäßige Desinfektion
5. Prüfung ob Möglichkeit einer abgeteilten Tanzfläche besteht
  - ➔ Tanzveranstaltungen sind derzeit noch verboten!

#### Kommunikation und Umgang mit Mitarbeiterinnen und Gästen

1. Die Mitarbeiter werden zu den vorgenannten Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln unterwiesen. Dies wird aktenkundig dokumentiert.
2. Zu Dienstbeginn dokumentieren und bestätigen die Mitarbeiter in Listen ihrer jeweiligen Abteilung durch Unterschrift, dass Sie nach bestem Wissen ohne Krankheitssymptome (insbesondere einer Corona-Infektion) sind
3. Beim ersten Anzeichen einer Infektion umgehende Meldung an Abteilungsleiter bzw. die verantwortlichen Personen lt. Pandemieplan
4. Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz, Einmal-Handschuhe oder Desinfektionsmittel werden zur Verfügung gestellt. Für die regelmäßige Reinigung des Mund-Nasen-Schutzes sind die Mitarbeiter selbst verantwortlich und sind durch Kenntnis dieses Konzeptes über die Notwendigkeit belehrt
  - ➔ Es ist auch möglich einen privaten Mund-Nasen-Schutz zu tragen, insoweit dieser die Kleidungsrichtlinien des Hotels nicht verletzt.
  - ➔ Mund-Nasen-Schutz mit denen eine bestimmte Meinung dargestellt werden soll sind explizit verboten
5. Waschgelegenheiten mit Flüssigseife bzw. Desinfektionsmittel finden sich in allen Personalumkleideräumen sowie an den Arbeitsplätzen
  - ➔ Es ist selbstständig darauf zu achten, dass genügend Seife vorhanden ist und ansonsten entsprechende Information an das Housekeeping zu geben

6. In den Umkleieräumen ist auf Abstand zu achten
  - ➔ Es dürfen nicht mehr als die ausgewiesene Anzahl Mitarbeiter gleichzeitig im Umkleideraum sein (Service 3/ Küche 1)
  - ➔ Ggf. sind die Anfangszeiten im Dienstplan entsprechend anzupassen
7. In den Büroräumen steht Flächendesinfektion zur Verfügung
  - ➔ Regelmäßig sind Geräte die von mehreren Personen genutzt werden (Maus, Tastatur etc.), Spuckschutz sowie Arbeitsflächen – insbesondere bei Schichtübergabe zu desinfizieren
8. Maßnahmen und Verhaltensregeln sind neben der Bereitstellung über das Intranet ebenfalls im Küchen-, Service- und Bürobereich für die Mitarbeiter gut sichtbar ausgehängt

### Desinfektionsmittelpunkte

1x Wandspender Haupteingang (bis zur Verfügbarkeit Pumpflasche)  
1x Wandspender je WC-Anlage Restaurant und Untergeschoss (im Vorraum)  
2x Pumpflasche für WCs Galerie  
(Behindertoilette wird nur auf Anfrage geöffnet und danach umgehend desinfiziert)  
1x Pumpflasche für Fitnessbereich  
1x Pumpflasche für Biergarten

Desinfektionstücher für Rezeption Schlüsselkarten

Flächendesinfektion in den Büros zum Reinigen der Arbeitsplätze  
Flächen- und Handdesinfektion wie gehabt an Handwaschbecken Küche und Service

Flüssigseife in Personalumkleideräumen

### Fortlaufende und abteilungsbezogene Regelung

Von den einzelnen Abteilungen werden direkte Dienstanweisungen erstellt, welche dem Konzept beigelegt werden.

Das Hygienekonzept unterliegt einer permanenten Prüfung und wird wöchentlich auf seine Umsetzbarkeit und Wirksamkeit geprüft. Anpassungen werden entsprechend zur Verbesserung bzw. bei Änderungen der Allgemeinverfügung vorgenommen.