

Standard Operating Procedure NOVUM Hospitality <i>Operatives Hygienekonzept infolge des SARS-CoV-2 Virus Version 1.0</i>	Gültig ab:	08.05.2020
	Version/Status:	V 1.0
	Prozesseigner:	Tobias Hanemann
	Abteilung:	Corporate Operations
	Autor:	Lena Kanzmeier
	Abteilung:	Operations

Inhalt

1. Zweck	2
2. Geltungsbereich	2
3. Hygienemaßnahmen pro Hotelbereich	2
3.1 Rezeption	2
3.2 Öffentlicher Bereich	4
3.3 Etagen und Zimmer	5
3.4 F&B Outlets	6
3.5 Back of House	8
3.6 Personal	9
4. Verhalten bei Infektion	10
4.1 Meldekette bei Krankheitsfall: internes/externes Personal	10
4.2 Handling bei Krankheitsfall: Gast	11
5. Umgang mit Externen	12
6. Versionshistorie	12
7. Mitgeltende Dokumente	12

1. Zweck

Die Wiederöffnung des Hotels erfolgt unter strengen Hygieneauflagen. Daher sind folgende Maßnahmen umzusetzen.

2. Geltungsbereich

Diese SOP gilt für alle Hotels der Novum Hospitality und ist mit Wiedereröffnung umzusetzen.

3. Hygienemaßnahmen pro Hotelbereich

3.1 Rezeption

a) Abstandskontrolle

Im gesamten öffentlichen Bereich ist die Einhaltung des Mindestabstandes von 1,5m zu gewährleisten. Hierzu sind Bodenmarkierungen für Warteschlangen vor der Rezeption anzubringen. Alle Gäste müssen sich an die Bodenmarkierungen für Warteschlangen halten, welche in der Lobby und am Empfang angebracht sind. Beim Verstoß gegen die Abstandsregeln sind die Gäste freundlich, aber bestimmt darauf hinzuweisen, dass dies zum Schutz der Mitmenschen zwingend erforderlich ist.

b) Check In / Check Out

Mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien werden die Infektionsrisiken verringert. Die Plexiglaswände werden für jeden Arbeitsplatz installiert. Ein Körperkontakt inklusive Händeschütteln ist zu unterlassen. Grundsätzlich wird keinem Gast (VIP, IHG Member, etc.) Treatments (Obst, Fingerfood, etc.) weder angeboten noch auf das Zimmer gebracht.

c) Arbeitsmaterialien

Für die notwendigen Angaben auf dem Meldeschein ist dem Gast ein Kugelschreiber auszuhändigen. Die Kugelschreiber sind nach jeder Nutzung mit Desinfektionsmittel zu reinigen. Der Gast ist über diese Maßnahme zu informieren. Die Nutzung des eigenen Kugelschreibers kann beim Gast angefragt werden.

Arbeitsmaterialien wie Kugelschreiber, Scheren o.ä. sind ebenfalls täglich zu reinigen, sofern diese ohne Handschuhe genutzt werden.

Zimmerschlüssel sowie Keycards sind nach Rückgabe des Gastes zu reinigen.

d) Handdesinfektionsspender

Auf dem Rezeptionstresen ist ein Spender mit Handdesinfektionsmittel zu installieren. Der Rezeptionstresen ist mit dem Flächendesinfektionsmittel alle 30 Minuten durch das Hotelpersonal zu reinigen.

e) Hygienesets

An der Rezeption werden Hygienesets (1 Einwegmaske, 1 Paar Einweghandschuhe, 1 Desinfektionstuch) für die Gäste bereitgestellt. Diese werden auf den Zimmern (Pyramiden-Aufsteller) beworben.

Dieser Artikel wird über das PMS verbucht und für 1,50€ verkauft.

f) Bezahlung

Auf dem Rezeptionstresen ist der Aufsteller aufzustellen, der den Gast über die bargeldlose Bezahlung informiert. Dazu ist die anliegende markenspezifische Vorlage zu nutzen. Das SOP zur Umstellung auf die bargeldlose Zahlung befindet sich ebenfalls im Anhang. Die Kartenlesegeräte sind regelmäßig zu desinfizieren. Wo Geld oder Belege übergeben werden müssen, hat dies über eine Ablage oder ein Tablet zu erfolgen.

3.2 Öffentlicher Bereich

a) Haupteingang

Am Haupteingang ist eine Ausschilderung anzubringen, die den Gast über die geltenden Hygienemaßnahmen informiert. Dazu ist die markenspezifische Vorlage zum Selbstaussdrucken zu nutzen.

Außerdem sind Türklinken in hoch frequentierten Ein- und Ausgängen regelmäßig zu reinigen. Nach Möglichkeiten sollten Eingangstüren zu Stoßzeiten offenstehen bleiben.

a) Öffentliche Toiletten

Die folgenden Maßnahmen sind auf den öffentlichen Toiletten umzusetzen:

- Seifen- und Desinfektionsspender aufstellen
- Nutzung von Handtuchspendern anstatt wiederverwendbarer Handtücher
- Außerbetriebnahme von Heißlufttrocknern
- Verkürzung der Reinigungszyklen
- Aushang der Reinigungszyklen mit täglicher Unterschrift der Reinigungskraft
- Häufigeres Desinfizieren von Türklinken und Armaturen in den Gästetoiletten
- Sperrung jedes zweiten Pissoires oder physische Barriere auf Kopf- und Oberkörperhöhe (Plexiglas etc.)

b) Sitzgelegenheiten Lobby/Terrasse

Bei sämtlichen Sitzmöbeln ist der Mindestabstand von 1,5 m sicherzustellen. Ggf. greift für die Terrasse eine Sondernutzungsvereinbarung, die die Erweiterung der Fläche erlaubt. Hier sind gesetzliche Vorgaben der Länder zu beachten.

c) Personenaufzug

Bedienoberflächen an Personenaufzügen (innen sowie außen) sind regelmäßig zu reinigen. Auch bei Personenaufzügen ist die Einhaltung des Mindestabstandes einzuhalten. Daher ist pro Etage ein Aushang im Aufzugbereich gut sichtbar anzubringen.

Bei mehr als einer Person im Aufzug sollte eine Mundschutzmaske getragen werden.

d) Wellnessbereich

Der Wellnessbereich ist zu schließen.

3.3 Etagen und Zimmer

a) Bleibezimmer

Als Hygienemaßnahme wird die Zimmerreinigung während des Aufenthaltes ausgesetzt. Kein Mitarbeiter betritt das Zimmer ungefragt.

Für eine Zimmerreinigung während des Aufenthaltes muss der Gast sich bis 12:00 Uhr an der Rezeption melden.

Frische Handtücher erhält der Gast ebenfalls an der Rezeption.

b) Abreise

Die folgenden Maßnahmen sind in die Reinigungsroutine zu integrieren:

- Verzicht auf Hygieneartikel in den Zimmern (Bereitstellung an der Rezeption)
- Steigerung der Lüftungsfrequenz
- Regelmäßiger Austausch der Reinigungsutensilien, nach jedem Zimmer
- Konsequente Trennung gereinigter und gebrauchter Wäsche
- Austausch aller Handtücher und Bettwäschen nach Abreise
- Tragen von Mund-Nasen-Schutz
- Schließung/Leerung der Minibar

Zudem wird nach der Zimmerreinigung ein Aufsteller im Zimmer deponiert, der den Gast über die desinfizierende Reinigung informiert. Um den Kontakt auf den Etagen zu verringern, sind den Reinigungsmitarbeitern eigene Etagen sowie nahe gelegene Zimmer zuzuteilen.

3.4 F&B Outlets

Generell gelten für alle F&B Outlets folgende Maßnahmen:

a) Abstandseinhaltung + F&B Angebot

Auch in F&B Outlets gilt die Einhaltung der Abstandsregularien von 1,5m. Die Sitzmöglichkeiten sind unter Einhaltung des Mindestabstandes zu positionieren. Die Wiederinbetriebnahme der F&B Outlets wird im Einzelfall entschieden. Pro Standort wird ein F&B Konzept implementiert (siehe hierzu F&B Konzept)

b) Speisen- und Getränkezubereitung

- Hände nach Bearbeitung von Lebensmitteln waschen und desinfizieren
- Gerätschaften und Oberflächen mit warmem Wasser und Spülmittelzusatz reinigen
- Verpackungsmaterialien, Auftauwasser u. ä. sofort entsorgen
- Genutzte Arbeitsmaterialien an Bars (z.B. Eisschaufel) sind nach der Nutzung zu reinigen
- Zur Speisenzubereitung sind Einweghandschuhe zu tragen. Beim Ausziehen sind Kontaminationen mit den Händen zu vermeiden. Die Hände sind anschließend zu waschen und desinfizieren. Die Einweghandschuhe sind nach der Nutzung zu entsorgen.

c) Servieren von Speisen

Es erfolgt ausschließlich ein Thekenservice. Auf das Servieren von Speisen und Getränken am Tisch wird verzichtet. Bei der Herausgabe von Speisen und Getränken ist der Mindestabstand einzuhalten. Hilfsmittel wie Tablett sind zu nutzen. Nach dem Abräumen von Gläsern, Geschirr und Besteck sind die Hände zu Waschen und zu desinfizieren.

Tische sind den Gästen zuzuweisen. Von einer freien Tischwahl ist abzusehen, um die Abstandsregularien einzuhalten.

3.5 MICE

a) Tagungsräume

Räumliche Umgestaltung der Tagungsräume, um jedem Gast von 5 - 10 Quadratmeter & den Mindestabstand von min. 1,5 m zwischen den Tischen zu gewährleisten.

Hierfür haben wir aufgrund der Quadratmeterzahl unsere Tagungsräume eine Maximalanzahl von Tagungsgästen in den einzelnen Räumen errechnet. Fact Sheet = Beiblatt

Es werden verschiedene Räumlichkeiten je nach Gruppengröße zur Verpflegung vorbereitet.

b) Veranstalter

Pausenzeiten werden in Absprache mit den Seminarleitern so gelegt, dass die Anzahl der Gäste in den öffentlichen Bereichen den räumlichen Vorgaben entspricht

Eine Teilnehmerliste, die Name, Anschrift und Telefonnummer enthält, zur Ermöglichung der Nachverfolgung von Infektionen unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmung geführt wird.

c) Pausenbereiche

Die Bereiche sind so umzugestalten, dass ein Mindestabstand von min. 1,5 m zwischen den Tischen & den Sitzplätzen eingehalten wird. Auf Buffets wird verzichtet. Es werden Tellergerichte oder Lunch Boxen serviert.

d) Sonstiges

Sicherheits- und Hygiene beauftragter pro Hotel muss involviert werden

Ein qualifiziertes Besucherlenkungskonzept von der Einlassphase bis zum Ende der Veranstaltung unter Einsatz hierfür geschulter und eingewiesener Mitarbeiter

Ein abgestimmtes Verkehrs- und Parkplatzkonzept für die An- und Abreise der Veranstaltungsbesucher

3.6 Back of House

a) Aufenthaltsbereiche, Umkleidekabinen und Sanitärbereiche

In Aufenthaltsbereichen, Umkleidekabinen sowie Sanitärbereichen gilt die Abstandseinhaltung von 1,5m. Diese ist durch das vorübergehende Stilllegen einzelner Bereiche oder das Gestatten von maximal einer Person pro Bereich zu gewährleisten. Die Vorlage zur Beschriftung zum Selbstausdrucken befindet sich im Anhang. Die Abstandsregelungen sind auch durch die Entzerrung von Pausenzeiten sicherzustellen.

b) Büros

Bei der Besetzung von Büros ist der Mindestabstand von 1,5m einzuhalten. Arbeitsplätze sind dementsprechend einzurichten. Ein Desinfektionsspender sollte in besetzten Büros verfügbar sein. (Rezeptionsbackoffice)

Im Back Office Bereich ist das „Merkblatt Hygienemaßnahmen“ gut sichtbar anzubringen. Dieses befindet sich im Anhang.

Es ist sicherzustellen, dass Arbeits-, Sanitär- und Pausenräume regelmäßig gereinigt sowie gelüftet werden.

3.7 Personal

a) Dienstplan

Die Schichten werden so versetzt, dass auch in Umkleieräumen keine Gruppenbildung erfolgt. Um die Infektionsübertragung im Hotel einzudämmen, ist mit abteilungsübergreifenden Team zu arbeiten, so dass im Infektionsfall nicht die gesamte Belegschaft infiziert ist.

Auch Pausenzeiten sind zeitlich zu entzerren.

b) Mundschutzmasken

Die Mundschutzmaske ist in allen Bereichen des Hotels zu tragen, in denen ein direkter Kontakt mit Gästen oder externen Dienstleistern stattfinden kann. Ist eine Abtrennung (Spuckschutz) vorhanden, ist keine Maske zu tragen.

- Beim Anziehen einer Maske ist darauf zu achten, dass die Innenseite nicht kontaminiert wird. Die Hände sollten vorher gründlich mit Seife gewaschen werden.
- Die Maske muss richtig über Mund, Nase und Wangen platziert sein und an den Rändern möglichst eng anliegen, um das Eindringen von Luft an den Seiten zu minimieren.
- Eine durchfeuchtete Maske sollte umgehend abgenommen und ggf. ausgetauscht werden.
- Die Außenseite der gebrauchten Maske ist potentiell erregert. Um eine Kontaminierung der Hände zu verhindern, sollte diese möglichst nicht berührt werden.
- Nach Absetzen der Maske sollten die Hände unter Einhaltung der allgemeinen Hygieneregeln gründlich gewaschen werden (mindestens 20-30 Sekunden mit Seife).
- Die Maske wird nach dem Abnehmen in einem separaten Behälter gesammelt
- Masken sollten nach einmaliger Nutzung idealerweise mindestens bei 60 Grad gewaschen und anschließend vollständig getrocknet werden.
- Die benutzten Mundschutzmasken sind ausschließlich mit Einweg Handschuhen anzufassen.

c) Handhygiene

Der Mitarbeiter wird zu einer verstärkten Handhygiene aufgefordert und im korrektem Händewaschen unterwiesen.

- Hände unter fließendes Wasser halten
- Hände gründlich einseifen: Handinnenflächen als auch Handrücken, Fingerspitzen, Fingerzwischenräume und Daumen
- Der gesamte Vorgang des "gründlichen Händewaschens" sollte 20-30 Sekunden dauern.
- Hände unter fließendem Wasser abspülen. In öffentlichen Toiletten zum Schließen des Wasserhahns Einweghandtuch oder Ellenbogen verwenden
- Anschließend die Hände sorgfältig abtrocknen, auch in den Fingerzwischenräumen

d) Arbeitskleidung

Der Mitarbeiter wird zu einer verstärkten Reinigung der Arbeitskleidung aufgefordert und darin schriftlich unterwiesen.

e) Unterweisung

Jeder Mitarbeiter wird bei Dienstantritt in den geltenden Hygienemaßnahmen schriftlich unterwiesen.

Alle Mitarbeiter (intern und extern) im Bereich Housekeeping sind über die besonderen Hygieneanforderungen bei der Zimmerreinigung zu informieren. Dazu ist das anliegende „Merkblatt Hygienemaßnahmen extern“ sowie die Vorlage „Unterweisung Mitarbeiter Hygienemaßnahmen“ zu nutzen.

4. Verhalten bei Infektion

4.1 Meldekette bei Krankheitsfall: internes/externes Personal

Im Verdachtsfall einer Infektion eines Mitarbeiters, sowie Kontakt Mitarbeiters zu einer nachweislich mit COVID-19 infizierten oder in Quarantäne stehenden Person, ist eine sofortige Meldung mit unten stehenden Angaben an die E-Mail Adresse: verdachtsmeldung@novum-hospitality.com zu richten. Das Postfach wird 24 Stunden gesichtet und ein Kollege der Zentrale nimmt Kontakt mit Ihnen auf, wenn Hilfe benötigt wird.

Die Mail muss zwingend enthalten:

Hotelname

Meldender (Absender der Mail, wenn von einem allgemeinen Postfach gesendet)

Wann wurde der Fall bekannt (Datum / Uhrzeit)

Welche Personen waren involviert (Mitarbeiter- / Gastnamen)

Wurden die Behörden bereits kontaktiert und wenn ja, welche und mit welchem Ergebnis?

Wurde die Direktion und der CGM des Hauses bereits informiert?

Welche Maßnahmen wurden getroffen, um den Betrieb weiter aufrecht zu erhalten (Einspringen von Kollegen im Schichtdienst)

4.2 Handling bei Krankheitsfall: Gast

Im Verdachtsfall einer Infektion eines Gastes sowie Kontakt eines Gastes zu einer nachweislich mit COVID-19 infizierten oder in Quarantäne stehenden Person, ist eine sofortige Meldung mit unten stehenden Angaben an die E-Mail Adresse: verdachtsmeldung@novum-hospitality.com zu richten. Das Postfach wird 24 Stunden gesichtet und ein Kollege der Zentrale nimmt Kontakt mit Ihnen auf, wenn Hilfe benötigt wird.

Die Mail muss zwingend folgende Information enthalten:

Hotelname

Meldender (Absender der Mail, wenn von einem allgemeinen Postfach gesendet)

Wann wurde der Fall bekannt (Datum / Uhrzeit)

Welche Personen waren involviert (Mitarbeiter- / Gastnamen)

Wurden die Behörden bereits kontaktiert und wenn ja, welche und mit welchem Ergebnis?

Wurde die Direktion und der CGM des Hauses bereits informiert?

Welche Maßnahmen wurden getroffen, um den Betrieb weiter aufrecht zu erhalten (Einspringen von Kollegen im Schichtdienst)

Maßnahmen vor Ort:

- a) Die erkrankten Gäste sind, soweit es geht, räumlich zu separieren und der Kontakt zu weiteren Personen bestmöglich zu unterbinden. Die örtlichen Gesundheitsbehörden bzw. ein Arzt/Krankenhaus sind unverzüglich zu kontaktieren

- b) Reinigung des Zimmers:
 - Reinigung des Zimmers erst 72 Stunden nach Abreise des infizierten Gastes. Das Zimmer ist bis dahin Out of Service zu setzen
 - Reinigung der Oberflächen mit Desinfektionsmittel
 - Gründliches Lüften des Zimmers

5. Umgang mit Externen

a) Dokumentation Zutritte externer Personen

Der Zutritt betriebsfremder Personen ist auf das erforderliche Minimum zu beschränken. Die Personen sind über die einzuhaltenden Maßnahmen zu informieren. Jeder Zutritt von externen Personen/Dienstleistern ist zu dokumentieren. Dazu ist die Checkliste „Dokumentation Zutritt externe Personen“ zu führen. Diese befindet sich im Anhang.

b) Merkblatt externe Dienstleister

Das Merkblatt „Merkblatt Hygienemaßnahmen externe Partner“ wird externen Reinigungsfirmen ausgehändigt und ist umgehend und bis auf Widerruf umzusetzen. Verstöße sind zu dokumentieren und an den zuständigen Vorarbeiter sowie in CC operations@novum-hospitality.com zu melden. Der Dienstleister hat die Verfügbarkeit von persönlicher Schutzausrüstung sicherzustellen

6. Versionshistorie

Version/Status	Datum	Autor	Änderung	Prozesseigner
V 1.0	08.05.2020	Lena Kanzmeier		Tobias Hanemann

7. Mitgeltende Dokumente

Verweis	Nummer des Dokuments	Titel des Dokuments	Digitaler Ablageort
1		Bestellübersicht Hygienekonzept V 1.0	