

AROSA TOURISMUS

Sport- und Kongresszentrum | CH-7050 Arosa
T +41 81 378 70 20 | F +41 81 378 70 21
arosa@arosa.swiss
arosalenzerheide.swiss

LENZERHEIDE MARKETING UND SUPPORT AG

Voa Principala 80 | CH-7078 Lenzerheide
T +41 81 385 57 00 | F +41 81 385 57 02
info@lenzerheide.com
arosalenzerheide.swiss



Schutzkonzept Gästeinformation Arosa Tourismus

Arosa Tourismus
Autor: Andrea Mende

Erstellungs-Datum: Oktober 2020

AROSA TOURISMUS
Sport- und Kongresszentrum | CH-7050 Arosa
T +41 81 378 70 20 | F +41 81 378 70 21
arosa@arosa.swiss
arosalenzerheide.swiss

LENZERHEIDE MARKETING UND SUPPORT AG
Voa Principala 80 | CH-7078 Lenzerheide
T +41 81 385 57 00 | F +41 81 385 57 02
info@lenzerheide.com
arosalenzerheide.swiss



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
1.1	Ziel des Konzeptes	2
1.2	Fakten – Gästeinformation Arosa Tourismus	2
2	Verbreitung und Prävention COVID-19	3
2.1	Übertragung des neuen Coronavirus	3
2.2	Schutz gegen Übertragung.....	3
3	Schutzmassnahmen an der Gästeinformation von Arosa Tourismus	4
3.1	Händehygiene.....	4
3.2	Distanz halten	4
3.3	Reinigung, Sauberkeit, Oberflächendesinfektion	4
3.4	Besonders gefährdete Personen.....	5
3.5	Erkrankte und Covid-19 erkrankte am Arbeitsplatz.....	5
3.6	Besondere Arbeitssituation.....	5
3.7	Information.....	5
3.8	Management.....	6
3.9	Anhänge	6

SCHUTZKONZEPT

Gästeinformation Arosa Tourismus

1 Einleitung

Das vorliegende Schutzkonzept wurde durch Arosa Tourismus erarbeitet und beschreibt, welche Schutzmassnahmen an der Gästeinformation bei Arosa Tourismus getroffen werden. Die Massnahmen stützen sich auf der Covid-19-Verordnung des Bundesrates. Die Vorgaben richten sich an die Gäste und Mitarbeitende der Gästeinformation von Arosa Tourismus.

1.1 Ziel des Konzeptes

Das Ziel der Massnahmen ist es, einerseits Mitarbeitende der Gästeinformation von Arosa Tourismus und andererseits die allgemeine Bevölkerung als Dienstleistungsempfänger vor einer Ansteckung durch das neue Coronavirus zu schützen. Zudem gilt es, besonders gefährdete Personen bestmöglich zu schützen, sowohl als Arbeitnehmende wie auch als Kunden.

Das Schutzkonzept des Unternehmens muss sicherstellen, dass die folgenden Vorgaben eingehalten werden. Für jede dieser Vorgaben müssen ausreichende und angemessene Massnahmen vorgesehen werden. Der Arbeitgeber und Betriebsverantwortliche sind für die Auswahl und Umsetzung dieser Massnahmen verantwortlich.

1. Alle Personen im Unternehmen reinigen sich regelmässig die Hände.
2. Mitarbeitende und andere Personen halten 1.5 Meter Abstand zueinander.
3. Bedarfsgerechte regelmässige Reinigung von Oberflächen und Gegenständen nach Gebrauch, insbesondere, wenn diese von mehreren Personen berührt werden.
4. Maskenpflicht in öffentlichen Räumen & Gebäuden.
5. Angemessener Schutz von besonders gefährdeten Personen
6. Kranke im Unternehmen nach Hause schicken und anweisen, die (Selbst-)Isolation gemäss BAG zu befolgen
7. Berücksichtigung von spezifischen Aspekten der Arbeit und Arbeitssituationen, um den Schutz zu gewährleisten
8. Information der Mitarbeitenden und anderen betroffenen Personen über die Vorgaben und Massnahmen
9. Umsetzung der Vorgaben im Management, um die Schutzmassnahmen effizient umzusetzen und anzupassen

1.2 Fakten – Gästeinformation Arosa Tourismus

Adresse:

Arosenstrasse 27, 7050 Arosa

2 Verbreitung und Prävention COVID-19

2.1 Übertragung des neuen Coronavirus

Die drei Hauptübertragungswege des neuen Coronavirus (SARS-CoV-2) sind:

- **Enger Kontakt:** Wenn man zu einer erkrankten Person weniger als zwei Meter Abstand hält.
- **Tröpfchen:** Niest oder hustet eine erkrankte Person, können die Viren direkt auf die Schleimhäute von Nase, Mund oder Augen eines anderen Menschen gelangen.
- **Hände:** Ansteckende Tröpfchen gelangen beim Husten und Niesen oder Berühren der Schleimhäute auf die Hände. Von da aus werden die Viren auf Oberflächen übertragen. Eine andere Person kann von da aus die Viren auf ihre Hände übertragen und so gelangen sie an Mund, Nase oder Augen, wenn man sich im Gesicht berührt.

2.2 Schutz gegen Übertragung

Es gibt drei Grundprinzipien zur Verhütung von Übertragungen:

- **Distanzhalten, Sauberkeit, Oberflächendesinfektion und Händehygiene**
Infizierte Personen können vor, während und nach Auftreten von COVID-19-Symptomen ansteckend sein. Daher müssen sich auch Personen ohne Symptome so verhalten, als wären sie ansteckend. Dafür gibt es Hygiene- und Verhaltensregeln des BAG der Kampagne «So schützen wir uns».
- **Besonders gefährdete Personen schützen**
Personen über 65 Jahren oder mit schweren chronischen Erkrankungen gelten als besonders gefährdet, einen schweren Krankheitsverlauf zu erleiden. Bei besonders gefährdeten Personen müssen deshalb zusätzliche Massnahmen ergriffen werden, damit sie sich nicht anstecken. Nur dadurch kann eine hohe Sterblichkeit an COVID-19 vermieden werden.
- **Soziale und berufliche Absonderung von Erkrankten und von Personen, die engen Kontakt zu Erkrankten hatten**
Es muss verhindert werden, dass erkrankte Personen andere Menschen anstecken. Kranke Personen sollen zu Hause bleiben. Wenn sie rausgehen müssen, dann sollen diese eine Hygienemaske tragen. Dafür gibt es die Anweisungen des BAG zu Selbst-Isolation und Selbst-Quarantäne.

Die Grundsätze zur Prävention der Übertragung beruhen auf den oben genannten Hauptübertragungswegen. Die Übertragung durch engeren Kontakt, sowie die Übertragung durch Tröpfchen, können durch mindestens zwei Meter Abstandhalten oder physische Barrieren verhindert werden. Um die Übertragung über die Hände zu vermeiden, ist eine den Umständen entsprechend regelmässige und gründliche Handhygiene durch alle Personen sowie die Reinigung häufig berührter Oberflächen wichtig.

3 Schutzmassnahmen an der Gästeinformation von Arosa Tourismus

3.1 Händehygiene

- Den Gästen wird beim Eingang oder auf der Beratungstheke eine Möglichkeit zur Händedesinfektion bereitgestellt.
- Alle Personen an der Gästeinformation, insbesondere die Mitarbeitenden desinfizieren und waschen sich regelmässig die Hände mit Wasser und Seife. Dies insbesondere vor der Ankunft am Arbeitsplatz, zwischen Bedienung von Kundschaft sowie vor und nach Pausen.
- An der Gästeinformation steht den Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel zur Verfügung.
- Es sind keine Zeitungen aufzulegen, die von mehreren Personen / Gästen durchgeblättert werden. (Ausnahme: Durchblättern durch mehrere Mitarbeitende)

3.2 Distanz halten

- Nur 1 Person pro 10m² (ansonsten Gäste anweisen die Gästeinformation zu verlassen)
- Für wartende Kundschaft sind Bodenmarkierungen anzubringen, um die 1.5 m Abstand zu markieren.
- Warteschlangen ins Freie verlagern, falls nötig.
- In Tourist Informationen mit Back Office oder mit ausreichend Abstand zwischen den Arbeitspulten können auch weitere Mitarbeitende arbeiten. Sie beteiligt sich nur an der persönlichen Gästeberatung sofern gegenüber den anderen Mitarbeitenden und gegenüber dem Gast eine Distanz von 1,5 Metern möglich ist oder andere Schutzmassnahmen vorhanden sind.
- In Aufenthalts- und Pausenräumen für Mitarbeitende ist die 1.5 Meter Distanz ebenfalls einzuhalten, d.h. konkret nur 1 Mitarbeitende auf's Mal geht in die Pause.
- In öffentlichen Räumen des Sport- und Kongresszentrums (SKZA) gilt Maskenpflicht.
- Für Beratung von Partnern (bspw. Ferienwohnungsvermieter) können Sprechstunden gegen telefonische Voranmeldung ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeiten angeboten werden.
- All it takes is a smile – auf Händeschütteln wird verzichtet.
- Auf dem Beratungsdesk werden Plexiglas Scheiben aufgestellt.
- Es steht den Mitarbeitenden frei, Gesichtsschutzmasken zu verwenden. Ebenso können Mitarbeitende, welche häufig Bargeldtransaktionen abwickeln Schutzhandschuhe tragen. Auch wer Schutzhandschuhe trägt, desinfiziert seine Hände regelmässig und wechselt die Schutz-handschuhe mehrmals pro Stunde.

3.3 Reinigung, Sauberkeit, Oberflächendesinfektion

- Sämtliche Flächen der Gästeinformation wie Schalter, Tastaturen, EC/Kreditkartenterminal, Telefone, Kassenoberfläche und Griffe werden alle 2 – 3 Stunden desinfiziert.
- Die weiteren Flächen (Prospektständer, etc.) werden täglich desinfiziert.
- Es steht Flächendesinfektionsmittel zur Verfügung.
- Die Reinigung durch die Reinigungsmitarbeitenden erfolgt gründlich und wo möglich mit einem Desinfektionsmittelzusatz oder Javelwasser. Die Grundreinigung von Böden, Pultflächen, Arbeitstische, Mitarbeiter-WC's erfolgt täglich.
- Abfalleimer im Mitarbeiterbereich, insbesondere im Handwaschbereich, werden regelmässig geleert. Im Umgang mit Abfall und Altpapier werden Schutzhandschuhe getragen und sofort entsorgt.
- Regelmässiges Lüften an der Gästeinformation (mindestens 4 x täglich für ca. 10 Minuten)

3.4 Besonders gefährdete Personen

- Besonders gefährdeten Personen soll eine Möglichkeit zur Vereinbarung von Telefonterminen oder Terminen ausserhalb der Öffnungszeiten angeboten werden.

3.5 Erkrankte Personen und Covid-19 erkrankte am Arbeitsplatz

Es muss verhindert werden, dass erkrankte Personen andere Menschen anstecken. Den Mitarbeitenden an der Gästeinformation wird ans Herzen gelegt, die SwissCovid App zu installieren. Bei Anzeichen von einer Erkrankung wird folgendermassen vorgegangen:

1. Mitarbeitende die eines oder mehrere Krankheitssymptome (Fieber, Husten, Schnupfen, Halsschmerzen) aufweisen oder Mitarbeitende, welche Kontakt mit einer erkrankten Person hatten bleiben zu Hause und befolgen die Anweisungen zur Selbstisolation gem. BAG. Alle Krankheitsfälle werden dem Vorgesetzten gemeldet.
2. Coronavirus-Check machen <https://check.bag-coronavirus.ch/screening>, welcher eine Empfehlung abgibt, ob man sich testen lassen soll oder nicht.
3. Falls empfohlen: Testen
4. Bis zum Testergebnis: Selbst-Quarantäne (siehe BAG-Anweisungen zur Isolation)
5. Mitarbeitende mit einer mittels Tests nachgewiesenen COVID-19-Erkrankung informieren umgehend ihre vorgesetzte Stelle. Diese entscheidet sodann über weitere Massnahmen und die Dauer der Selbst-Quarantäne aufgrund der gültigen Regeln des BAG.

3.6 Besondere Arbeitssituation

- Gästeführung mit Abschränkungen und Bänder an der Gästeinformation.
- Plexiglasscheibe für Gästeinformationsschalter.
- Maskenpflicht in allen öffentlichen Räumen des SKZA.
- Schulungen werden, wo möglich, online durchgeführt. Bei physisch stattfindenden Schulungen wird die 1.5 m Abstands-Regel und das zum Zeitpunkt der Schulung allenfalls gültige Versammlungsverbot strikte beachtet.
- Sitzungen und Meetings: Sitzungen finden nur unter Einhaltung der vom BAG vorgegeben Schutzmassnahmen statt. Derzeit gilt somit unter Einhaltung der Abstandsregel von 1.5 m.
- Einwegmaterial den Mitarbeitern zur Verfügung stellen: Einwegmasken, Handschuhe, Desinfektionsmittel für Hände und Flächen.

3.7 Information

- Aushang der aktuellen Schutzmassnahmen gemäss BAG "so schützen wir uns" beim Eingang, Infotafel und am Gästeinformationsschalter.
- Information an der Gästeinformation, dass kontaktloses Bezahlen bevorzugt wird.
- Gäste mit Krankheitssymptomen, werden auf die aktuell gültigen Regeln des BAG aufmerksam gemacht.
- Schulung der Mitarbeiter über die Schutzmassnahmen

AROSA TOURISMUS
Sport- und Kongresszentrum | CH-7050 Arosa
T +41 81 378 70 20 | F +41 81 378 70 21
arosa@arosa.swiss
arosalenzerheide.swiss

LENZERHEIDE MARKETING UND SUPPORT AG
Voa Principala 80 | CH-7078 Lenzerheide
T +41 81 385 57 00 | F +41 81 385 57 02
info@lenzerheide.com
arosalenzerheide.swiss



3.8 Management

- Regelmässige Instruktion der Mitarbeiter über die Hygienemassnahmen.
- Seifenspender regelmässig nachfüllen und auf genügenden Vorrat achten.
- Desinfektionsmittel, sowie Reinigungsmittel für Hände und Flächen regelmässig kontrollieren und nachfüllen.
- Bestand von Hygienemasken regelmässig kontrollieren und nachfüllen.
- Kranke Mitarbeitende sind umgehend nach Hause zu schicken.

3.9 Anhänge

- [Merkblatt BAG: «Gesundheitsschutz am Arbeits-platz \(COVID-19\)»](#)
- [Verhaltens- und Hygieneregeln des BAG](#)
- [Plakate, Videos und Verhaltensregeln des BAG in verschiedenen Sprachen](#)