



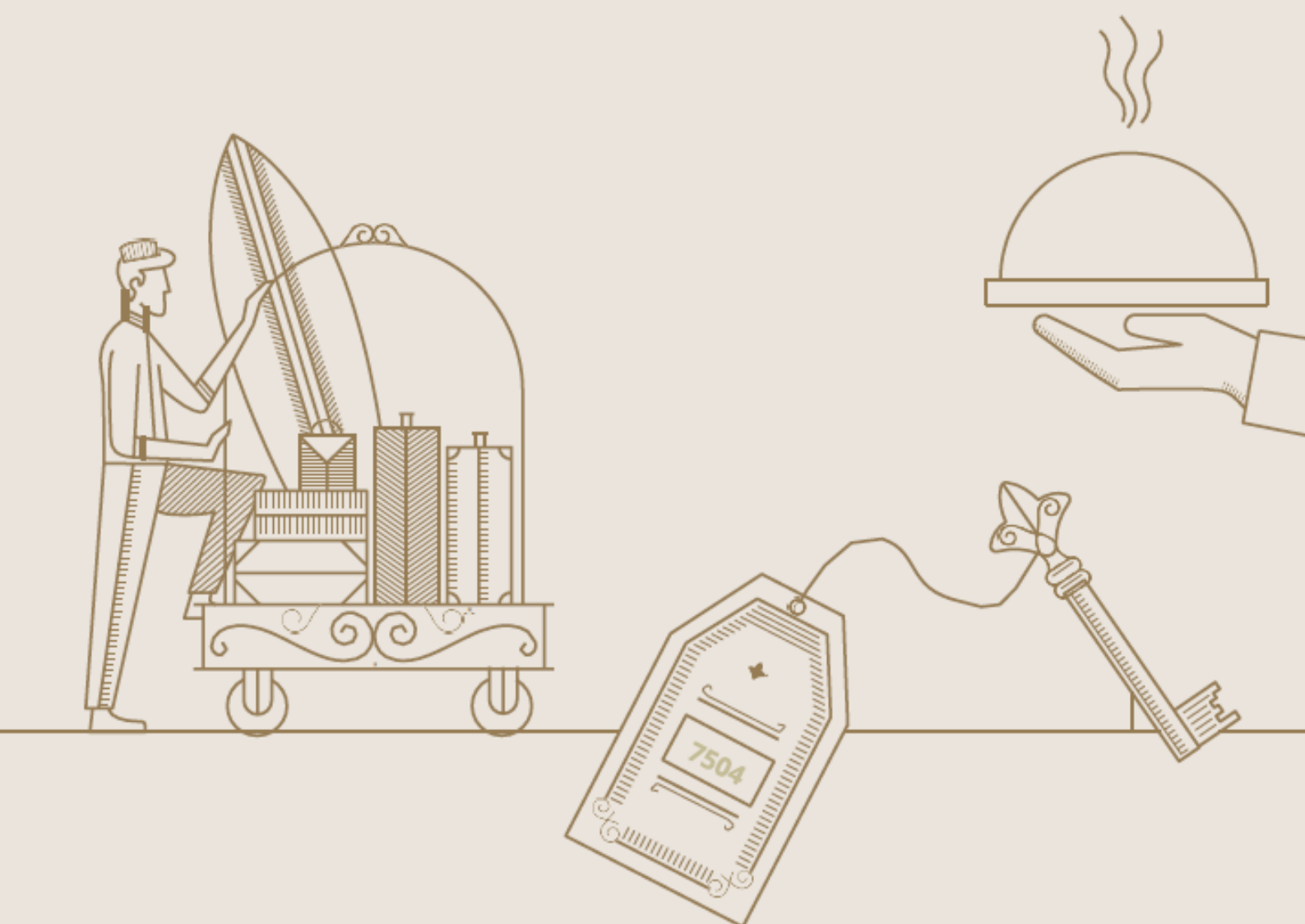
STAY SAFE

stay Kronenhof

SICHERHEITS- & SCHUTZMASSNAHMEN

SAFETY AND PREVENTION MEASURES

COVID-19



PROTECTION CONCEPT Covid-19

Version 2 / 08.07.2020

Introduction

1. Protective measures for guests

- 1.1. Gastronomy in general
 - 1.1.1. Grand Restaurant (incl. breakfast)
 - 1.1.2. Kronenstübli
 - 1.1.3. Kronenhof Bar & Lobby
 - 1.1.4. Le Pavillon
- 1.2. Kitchen
- 1.3. Banqueting
- 1.4. Meetings
- 1.5. Front Office
 - 1.5.1 Concierge / Chasseur / Porter
 - 1.5.2. Arrival / Departure
- 1.6. Housekeeping
 - 1.6.1. Rooms
 - 1.6.2. Public Areas
 - 1.6.3. Laundry Service
- 1.7. Spa
- 1.8. Laundry
- 1.9. Maintenance

2. Apendix

INTRODUCTION

This protection concept and its consequent implementation aim to minimize infection from the Covid-19 virus for guests as well as for employees, while also providing the best possible protection for particularly vulnerable people (both guests and employees).

The concept is based on the regulations of the BAG (Federal Office of Public Health) and describes the internal measures that we at Grand Hotel Kronenhof are taking to prevent the further spread of the pandemic. These measures will result in restrictions and small limitations to our offer.

Both employees and guests are obliged to adhere to the guidelines and implement them.

Transmission of the new corona virus

There are three **main ways** that the new corona virus is transmitted:

- Extended close contact - aerosols (high to very high risk): Being less than two metres from a sick person for an extended period.
- Droplet infection (high to very high risk): If a sick person sneezes or coughs, the virus can be transmitted directly into the mucous membranes of another person's nose, mouth or eyes.
- Smear infection (medium to high risk): Contagious droplets get on the hands when coughing and sneezing or touching the mucous membranes. From there, the virus is transferred to surfaces and, with a simple stroke, another person can pick up the virus on their hands, from where it can reach the mouth, nose, or eyes when touching the face.

Protection from transmission

There are **three basic principles** for preventing transmission:

- Maintaining protocols i.e. keeping your distance, cleanliness (particularly hand hygiene) and surface disinfection
- Protecting particularly vulnerable people
- Socially and professionally separating infected people and those who have had close contact with them

The principles for preventing transmission are based on the three main transmission routes.

Transmission through close contact and transmission through droplets can be prevented by adhering to the prescribed distance rules or physical barriers.

In order to avoid transmission via hands, regular and thorough hand hygiene by everyone and the cleaning of frequently touched surfaces is essential.

Action plan for infections

An action plan on how to deal with a confirmed illness is part of this protection concept.

Corona responsible people

The first person responsible for Corona in our company is Mr Marc Eichenberger, Director.
In addition, the following people are responsible:

- ❖ Food & Beverage: Mr Roman Fehrenbach, Head of Purchase and F&B
- ❖ Reception & Concierge: Ms Natalie Mahler, Front Office Manager
- ❖ Housekeeping & Laundry: Mr Andre Soares, Executive Housekeeping
- ❖ Spa: Ms Nadine Böning Soares, Spa Manager

Corona code

- ❖ Transparent and honest communication with employees and guests.
- ❖ Employees are informed about the rights and obligations of the protection concept.
- ❖ Sick employees are not allowed to work - managers regularly enquire after the well-being of their team members.
- ❖ Comprehensive training of the protection concept is mandatory for all employees before the hotel opens, repeat training is given regularly by the department head.
- ❖ Updates are immediately communicated to the employees by the department head.
- ❖ All proof of training must be given by the department head to the HR office for safekeeping.
- ❖ The department heads are jointly responsible for the compliance and implementation of the measures.
- ❖ Employees are obliged to report irregularities and abuses.
- ❖ Transparent information to employees about the health situation in the company (Note: Health data is particularly important to protect).
- ❖ Guests are advised of the hygiene and protective measures; in the event of non-compliance, house rights may be invoked.
- ❖ Guests can ask to see this protection concept at any time. On request, guests will be told which hygiene items / brands, such as disinfectants, are used.
- ❖ All Corona-relevant checklists and cleaning journals are filed and kept so that all the necessary data can be presented immediately and at any time when checked by the responsible office.
- ❖ Every employee must feel comfortable. That means, for example, if it is important for an individual employee to wear a protective mask or to have a plexiglass window in the workplace, this wish will be fulfilled by the company. The employee is asked to address this request to their department head, who discusses and plans what to do with the management.
- ❖ Employees who repeatedly disregard the rules can be suspended.

1. PROTECTIVE MEASURES FOR GUESTS

We want our guests to enjoy many wonderful and memorable moments when they holiday with us in the Engadine. It is our goal to implement all measures in such a way that maximum security is guaranteed for our guests, while we continue to provide our unique Kronenhof service.

Various measures have been defined for this, which all employees must adhere to. In addition to this protection concept, each department has its own checklists. It is the responsibility of the department heads to instruct, supervise and control their employees.

Health issues with guests

Hotel guests:

- ❖ If a guest develops symptoms of illness during their stay, it is imperative that the guest informs the reception and does not leave their room for the time being.
- ❖ The receptionist enquires about the exact symptoms and the general condition of the guest.
- ❖ The reception informs the management and discusses how best to proceed (doctor's appointment, quarantine room, etc.)

Restaurant guests:

- ❖ If a guest reports that they recently had a positive test for Corona or that they have symptoms of illness, the line manager must be contacted immediately, who will then inform the management and discuss how to proceed.

1.1. Gastronomy in general

Grand Restaurant / Kronenstübli / Kronenhof Bar & Lobby / Le Pavillon

Basic rules

- ❖ Guest data → from 5 persons
 - Name
 - Surname
 - Telephone number
 - Date
 - Time
 - Table number

If there are less than 5 people at a table, the contact details are desired, but do not have to be filled in. Contact lists are kept for the prescribed period (as of 24.06.2020 - 14 days) by the head of department, then disposed of in accordance with data protection regulations and are not used for other purposes.

Compulsory 14-day record keeping of which staff member served which table.

Employees

- ❖ Employees can decide for themselves whether they want to wear hygiene masks in the back office area.
- ❖ Employees are properly trained in cleaning with disinfectants.
- ❖ Breaks are staggered according to a schedule by F&B / superiors and must be observed.
- ❖ If possible, employees should only work in their own restaurant and not help in other outlets.
 - Exceptions are larger events and in consultation with F&B.

Cleaning

- ❖ After every guest / use the following items must be cleaned / disinfected
 - Trays, credit card terminals and menu cards
 - Salt and pepper, oil carafe, coffee machines, etc.
 - Tablecloths are changed after each guest, unless place mats are used, then these must be changed instead.
 - Felt covers do not need to be cleaned and changed

Dealing with guests in times of corona

- ❖ Meals may be shared among a table of guests, but not with the neighbouring table.

Service rules

- ❖ Guests are seated.
- ❖ Short duration of interaction with the guest (especially during food service).
- ❖ Each Chef de Rang serves a station. The Commis de Rang are assigned to the respective Chef de Rang and only serves this station (depending on the size of the team).
- ❖ A list is created denoting which Chef de Rang works with which Commis de Rang and which stations are operated.
- ❖ Wine and drinks service can be operated normally.
- ❖ Normal coffee and tea service with cream and sugar is possible.
- ❖ Food service only with a service towel or white gloves.
- ❖ Service towel and white gloves to be exchanged every 4 hours
- ❖ No gueridon service in the restaurants.
- ❖ Cigars are to be cut by the guest.
- ❖ Dirty table linen is only stored and transported in closed bags.
- ❖ The Grand Restaurant staff wears masks to ensure that the minimum distance is maintained.

Distance between tables

- ❖ A «shoulder to shoulder» distance of 1.5 metres must be maintained to the front and side.
- ❖ The minimum back to back distance is 1.5m (22.6.2020) from the table edge.

1.1.1. Grand Restaurant (incl. breakfast)

Generally

- ❖ Currently we do not offer any buffets

Breakfast

- ❖ The breakfast is served à la carte
- ❖ All dishes are served in portions

Half board Menu

- ❖ Standard Service with above mentioned COVID-19 measures

1.1.2. Kronenstübli

- ❖ Standard Service with above mentioned COVID-19 measures

1.1.3. Kronenhof Bar & Halle, Fumoir

- ❖ No weekly welcome aperitif for guests (currently).
- ❖ All bar items (cocktail shakers, coffee machines, wine system etc.) to be sanitized at the end of the shift.
- ❖ Due to the minimum distance, we do not offer bar chairs for our guests at the moment.
- ❖ Billiard equipment is available at the concierge, after each use they get disinfected.

1.1.4. Le Pavillon

- ❖ Standard Service with above mentioned COVID-19 measures
- ❖ Blankets are only handed out on request

1.2. Kitchen

- ❖ Cooks work with plastic gloves according to the HACCP concept and face masks.

1.3. Banquet

- ❖ Change of tables and chairs in the banquet rooms.
- ❖ For F&B events, it is not required to have a minimum distance of 1.5 metres.
- ❖ For each event, a guest list with contact details is created.
- ❖ Employees wear fabric gloves when setting the table and during service.
- ❖ Disinfection of technical equipment, tables and chair armrests after each event.

1.4. Seminars

- ❖ For seminars, a minimum distance of 1.5 metres must be maintained (front, back & side).
- ❖ Microphones must be covered with protective film.
- ❖ In the room, there is a set-up with writing pads, ballpoint pens and pencils, where the seminar participants can help themselves. Ballpoint pens and pencils left behind are disinfected after each seminar.

1.5 Front Office

- ❖ Sanitisers at the reception desk.
- ❖ Sign / screen roll up with BAG protective measures, information to refrain from visiting if symptoms of illness occur.
- ❖ Our guests are requested to respect the maximum number of 6 persons in the reception area.
- ❖ Ground markings were applied to maintain the minimum distance of 1.5 m.
- ❖ Room cards are disinfected before distribution.
- ❖ Guests are asked to keep their room keys with them and only return them on departure.

Protection concept | COVID-19

- ❖ All surfaces at the reception are regularly cleaned and disinfected.
- ❖ Sanitizers, gloves, masks and a contactless clinical thermometer are available for our guests at the reception on request.
- ❖ We ask our guests to contact the reception by phone for questions, requests or concierge matters, so that the risk of infection is reduced by personal contact.
- ❖ If necessary, a personal appointment can also be arranged by telephone to ensure that there are no long waiting times at the reception.

1.5.1 Concierge / Chasseur / Portier

- ❖ Display of information material like city maps on request available.
- ❖ Bowling and billiards are available for the guests as usual. The billiard balls and billiard cues can be borrowed at the concierge. They are disinfected after each use.
- ❖ It is possible to borrow community games. The games are disinfected after use.

Wardrobe

- ❖ Regular cleaning of the wardrobe
- ❖ Regular cleaning of all coat hangers and coat rails / hooks by housekeeping.
- ❖ Normal use.

Transfers

- ❖ Kostenfreie Transfers zu den Bahnhöfen werden bei An- und Abreise wie gewohnt angeboten.
- ❖ Gloves and a face mask for drivers are mandatory.
- ❖ The car must be cleaned after each transfer. A protocol is kept.
- ❖ Gloves, face mask and sanitiser are available for guests in the car.
- ❖ Max. 1 guest group per ride

Valet Parking

- ❖ Offered as normal.
- ❖ Our guests are also welcome to park their cars independently.
- ❖ The wearing of gloves and a mask for drivers is mandatory.

Gepäckservice

- ❖ Gloves must be worn.
- ❖ The minimum distance is maintained for baggage service.
- ❖ It is possible to take the luggage at the door of the room. On request we will also put the luggage in the room.

1.5.2. Arrival and Departure

- ❖ A maximum of 3 parties can check in and out at the same time (1-2 persons per counter). Fellow travellers are asked to wait in the lobby.
- ❖ On busy days there may be waiting times on arrival and departure.

Arrival

- ❖ Car doors may only be opened when wearing gloves (Attention: maintain distance as soon as door is opened).
- ❖ Online Check-In: Guests will receive an e-mail 1-2 days before arrival and are asked to fill in all necessary data online. This ensures that only the registration form needs to be signed at check-in.
- ❖ All materials, such as room keys and cable car tickets, are disinfected before being issued and after receipt.
- ❖ All guests will be accompanied with the minimum distance to the lift.
- ❖ At the guest's request rooming is also possible, otherwise the way to the room will be explained.

Departure

- ❖ We ask for contactless payment. The card reader is disinfected after each use.
- ❖ On busy days such as Saturday and Sunday, we offer our guests the during rush hours from 10:00 to 12:00 hrs, to settle the bill at the reception the evening before.
- ❖ We can also send you a payment link for the payment of the invoice by e-mail the evening before.
- ❖ Final invoices are sent by e-mail and printed out if the guest requests it.

1.6 Housekeeping

- ❖ All maids and porters must wear mouth / nose protection and gloves. This also applies to housekeepers who only check rooms.
- ❖ Gloves are changed after each cleaning of the bathroom and room.
- ❖ Masks are changed regularly, but at least every 4 hours.
- ❖ Keep a minimum distance during briefings, otherwise wear protective masks.
- ❖ Daily briefing and checking of the requirements and rules with the employees.
- ❖ Disinfect work equipment daily.

1.6.1. Rooms

- ❖ The minimum distance is maintained in every contact with the guests.
- ❖ The service (whether stay, depart or turndown) is only carried out when there is no guest in the room.
- ❖ New cleaning cloths / floor cloths are used in every room.
- ❖ Work is only carried out alone or max. two employees, so that the minimum distance can be kept. Teams remain in place and mixing of employees is avoided.
- ❖ Always ventilate rooms well.
- ❖ Always handle dirty linen (bed linen and towels) with gloves.
- ❖ The guest linen of each room is packed separately in a bag.
- ❖ If a positive case, the bed linen and towels are packed in a red plastic bag, sealed, and handed over personally to the laundry.
- ❖ Surface disinfection of all critical areas such as door and window handles, doorbell, light switch, telephone, tea and coffee machine, cupboard and drawer knobs, writing

Protection concept | COVID-19

utensils, TV control, minibar and Nespresso box as well as writing cases (incl. contents), books etc.

- ❖ Replace crockery and glasses - and clean according to instructions.
- ❖ No decorative cushions, foot plates and bedspreads on the bed.
- ❖ No magazines in the room.
- ❖ Additional towels, bathrobes, etc. are happily provided on request only.
- ❖ Preferences according to the guest card index are implemented as usual.
- ❖ Assign employees to the same area every day, so that there are as few different contacts as possible.
- ❖ Guest information letter is available in the room.

1.6.2. Public Areas

- ❖ Clean and disinfect surfaces such as door handles, stair railings, lift buttons, business centre etc. several times a day.
- ❖ Cleaning cloths are changed every time.
- ❖ A record of the cleaning work is kept.
- ❖ The housekeeping team takes care of refilling all sanitiser dispensers.

Guest toilets

- ❖ Maximum 2 people per washroom
- ❖ The cleaning of the guest toilets is only carried out when there is no guest in the toilets.
- ❖ If possible, always ventilate the guest toilets well, clean and disinfect at least every 4 hours.
- ❖ The cleaning tissues are changed after each use.
- ❖ A record of the cleaning work is kept.
- ❖ Lavettes and disposable paper towels are available in all washrooms. Disinfectants are also available in all toilets.

1.6.3. Laundry service

- ❖ Keep the minimum distance when ringing the doorbell.
- ❖ Wear gloves and face masks when receiving and sorting.
- ❖ Work is only carried out alone so that the minimum distance can be maintained.
- ❖ Wear gloves when returning the guest laundry.
- ❖ The laundry baskets are all disinfected after use.

1.7 Spa

Capacity restrictions - maximum number of people in a room

- ❖ Spa Reception checks the number of people and takes bookings for Group Fitness. In the entire spa area, the Pool Allrounder makes sure that the safety distances are observed.
- ❖ Maximum number of persons must be maintained:
 - Wardrobe: 4

- Pool: 10
- Jacuzzi: 7
- Kidspool: 2 Parties
- Floating Grotte: 4
- Steambath: 3
- Sole Grotto: 2
- Mixed finnish sauna: 4
- Women Bio-sauna: 2
- Women finnish sauna: 3
- Waterbed Relaxation room: 8
- Gym: 4
- Gym Group fitness: 6
- Workout area: 1
- Spa Waiting Lounge: 3
- Spa Relax Lounge: 4

Hygiene measures

Cleaning methods and responsibility

- ❖ Documentation obligation of all areas to be disinfected is managed via Pool Attendant.
- ❖ Disinfection of contact points and surfaces every two hours (e.g. metal handles on doors, chairs, tables, buttons on and in elevators).
- ❖ Treatment room setup is replaced and cleaned after each guest.
- ❖ The treatment couches and cosmetic chairs are cleaned and disinfected after each guest.
- ❖ Pool Attendant ensures the water quality of the pool and the dosage of antibacterial agents twice a day.
- ❖ Closed litter bins are used in the warderobes, toilets, waiting lounge and Gym.
- ❖ The fitness equipment is cleaned by each guest before and after use with the available disinfection wipes.
- ❖ Any small pieces of equipment used during the group fitness classes will be disinfected by the trainer after each session.
- ❖ The door remains closed during the group fitness, otherwise it is always open for ventilation of the studio.

Personal hygiene

- ❖ Sanitiser is available to guests at the spa reception.
- ❖ Each therapist visibly disinfects his hands in front of the guest.
- ❖ Every employee washes his hands regularly, especially before arriving at the workplace, and before and after breaks, as well as before and after every guest contact.

Miscellaneous

- ❖ All print materials, such as magazines, etc. which are normally read several times have been removed.

Avoid physical contact

Protection concept | COVID-19

- ❖ General Social Distancing rules are adhered to in the public spa areas according to the BAG leaflet.
- ❖ All personal training sessions and group fitness classes may only take place without physical contact. Corrections must be presented and addressed orally.

Procedure for suspected cases

- ❖ Only healthy employees may come to work. As soon as we notice that a guest sounds / feels ill or is exhibiting signs of discomfort (beads of sweat, glassy eyes), we give the guest a mask and ask them to leave the spa. We inform the hotel management about the incident. Further action will be handled in accordance with internal regulations.

Protection of guests

Proof of health risk

- ❖ Guests can only enter the spa in a healthy condition.
- ❖ Temperature is measured before each treatment; only those with a normal body temperature will receive their treatment.

Wearing of protective masks / equipment

- ❖ Before the treatment, the guest disinfects his hands at the spa reception and takes a mask(?) out of the box, which is put on immediately.
- ❖ Wearing of protective masks is obligatory during treatments, except for facial treatments.
- ❖ There is no compulsory mouth protection in the spa area.

Employee protection

Proof of health risk

- ❖ No services for employees in at risk groups.

Wearing of protective masks / equipment

- ❖ The wearing of a mask is mandatory during every treatment.
- ❖ Cosmetics employees may wear protective goggles, but this is only compulsory if prescribed by the trade association.

Reservation

- ❖ When a reservation is made, guests will be informed that it is obligatory to wear a mask during massages, body treatments or manicure/pedicure.
- ❖ The appointments are scheduled in stages so that the guests do not all arrive at the same time (e.g. 15.00 h, 15.15 h, 15.30 h).
- ❖ Members are accepted with advanced notification. New seasonal and monthly subscriptions as well as 12 admissions tickets are also sold.
- ❖ Regular day spa guests with treatments can be accepted with advanced reservation, subject to availability (obligatory to ask for the full contact details).
- ❖ Spa reservations can only be made with the Spa Reception.

Spa Reception / Check-in

- ❖ Disinfection dispensers are in front of every lift (spa reception and swimming pool).

- ❖ The distance is always maintained.
- ❖ Anamnesis form is given to be filled in with a supplement indicating whether the guest has been ill in the last 3 days.
- ❖ The body temperature is measured at the same time.
- ❖ External guests will continue to receive a lanyard; when dispensing, distance will be kept in the cloakroom, and a return container will be available so that the key and lanyard can be disinfected.
- ❖ Spa tour is normally carried out while maintaining distance.
- ❖ Headphones are still available.
- ❖ The receptionist pays attention to the number of guests:
 - Waiting Lounge: max 3 Pax
 - Relax Longe (Treatment), max 4 Pax

Treatments

- ❖ No handshake.
- ❖ Guests and therapists wash their hands in the cabin. Disposable towels for the hands are provided.
- ❖ There is a disinfectant dispenser on every sink.
- ❖ Massage: the therapist wears a mask in the cabin, the guest also wears a mask when lying on his back
- ❖ Manicure / pedicure / body treatments: therapist and guest wear a mask.
- ❖ Facial: therapist wears a plexiglass visor and a mask, the guest does not have to put anything.
- ❖ At the end of the treatment, the therapist removes the mask from the guest and throws it into a closed waste bin.
- ❖ The therapists change their disposable masks after 4 hours and dispose of them in a closed waste bin.
- ❖ Therapists change their disposable gloves after each guest and dispose them in a closed waste bin.
- ❖ Tea or water is offered to the guests either in a "handfree" dispenser or in disposable bottles; nuts/dry fruits packed in a basket.
- ❖ Every guest is offered a neck pillow. The cover of the neck pillow must be changed/washed after each guest
- ❖ After the treatment
 - Massage room is ventilated
 - Door handle are disinfected
 - Head part of the massage bed is disinfected
 - Sheets are changed
- ❖ Dirty sheets are slowly collected and put directly into the bag in the Carello.

Fitness

- ❖ Group Classes:
 - Are held with a maximum of 6 people. It is mandatory to register in advance on the registration list at the spa reception. If a guest is late and other people are interested in participating, the place will be passed on.

Protection concept | COVID-19

- The temperature of the participants will be taken by the fitness trainer before the start of the course.
- After the courses, the fitness equipment will be disinfected.
- Room is ventilated.
- ❖ New sig: guests are requested to disinfect the equipment after use and to keep 1.5m distance from other people.
- ❖ No equipment is removed.
- ❖ During the hourly tour, the employee disinfects the used equipment.
- ❖ No fruit, only closed bottles or hand free dispensers.

Pool & Sauna

- ❖ Dispensers are available in front of every lift (spa reception and swimming pool).
- ❖ Pool rules with self-discipline, distance, maximum number of people at the entrance.
- ❖ Fewer loungers in the pool area with 1.5m distance.
- ❖ Sauna area:
 - Sunbeds with 1.5m distance in the relaxation area.
 - Water bottles instead of glasses and carafes.
 - Packed nuts / dried fruit.
- ❖ Loungers are disinfected after every use.
- ❖ For loungers with fabric cover, a towel must be used as a base.
- ❖ Cloakroom lockers are disinfected in the evening.
- ❖ All handles are disinfected several times.
- ❖ Bathrooma must be cleaned and disinfected after each shift; cleaning protocol must be kept.
- ❖ Cleaning cloths must be changed regularly/daily.
- ❖ Open waste bins are emptied regularly.
- ❖ The lifeguards do not wear masks.
- ❖ There are no infusions in the sauna for the time being.

1.8. Laundry

- ❖ A mask and gloves are obligatory when working with dirty laundry.
- ❖ In the laundry department, it is mandatory to separate clean and dirty linen (i.e. do not touch clean linen after touching dirty linen).
- ❖ Closed laundry bin for dirty uniforms
- ❖ White fabric gloves are collected separately by the departments and brought to the washing facility.
- ❖ All baskets for guest washing are disinfected after each guest and lined with fresh tissue paper.
- ❖ Staff linen (towels, bed linen) is handed out by the staff in closed bags provided for this purpose.

1.9 Maintenance

- ❖ All other protective measures are to be implemented as described.
- ❖ When working in guest rooms, all objects touched must be cleaned after completion of the work (if necessary, consult Housekeeping).
- ❖ Ideally, work in guest rooms should be carried out in the absence of guests. Otherwise the minimum distance must be maintained.

2. Appendix

Handhygiene



Dauer des gesamten Vorgangs: 40-60 sek

Soft Care Handhygiene Guide

Wirksame Handwaschmethode



Machen Sie die Hände sorgfältig nass.



Verwenden Sie genügend Seife, um die ganzen Handoberflächen abzudecken.



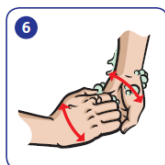
Reiben Sie die Handflächen aneinander, um die Seife aufzuschäumen.



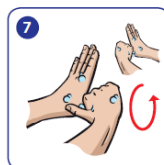
Reiben Sie mit der Handfläche über den Hand- und Fingerrücken der anderen Hand. Wiederholen Sie diesen Vorgang mit der anderen Hand.



Reiben Sie die Handflächen aneinander und verschränken Sie dabei die Finger ineinander.



Reiben Sie die Fingerrücken einer Hand mit der jeweiligen Handfläche der anderen Hand, wobei die Finger ineinander greifen.



Greifen Sie den Daumen einer Hand und drehen Sie ihn in der Handfläche der anderen Hand. Wiederholen Sie diesen Vorgang mit der anderen Hand.



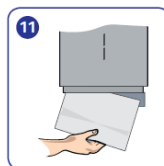
Reiben Sie mit den aneinandergelagerten Fingern einer Hand vorwärts und rückwärts über die Handfläche der anderen Hand. Wiederholen Sie diesen Vorgang mit der anderen Hand.



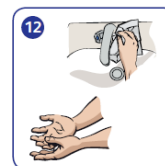
Reiben Sie mit der jeweiligen anderen Hand über beide Handgelenke.



Spülen Sie Ihre Hände unter sauberem Wasser ab.



Trocknen Sie Ihre Hände mit einem Einweghandtuch.



Benützen Sie das Handtuch, um das Wasser abzustellen.
! Ihre Hände sind jetzt von Schmutz befreit.

www.diversey.com

© 2018 Diversey, Inc. All Rights Reserved. 72369 de-CH 09/18

Detailliertere Informationen entnehmen Sie bitte dem Sicherheitsdatenblatt.



SWISS DELUXE HOTELS





Protection concept | COVID-19



Sichere und einladende Hotels

Ihre Mitarbeiter und Gäste können mit dem SARS-CoV-2 (neuartiges Coronavirus) konfrontiert werden. Es muss sichergestellt werden, dass der Aufenthalt Ihrer Gäste und die Arbeitsumgebung Ihrer Mitarbeiter sicher ist.

Wenn es nicht gelingt, das Risiko zu reduzieren, kann dies zu Geschäftsverlusten, zur Gefährdung Ihres Markenwerts, zu einer verminderten Effizienz der Mitarbeiter und sogar zu Todesfällen führen.

Während eines Ausbruchs gibt es eine Reihe von Massnahmen, die dazu beitragen können, die Verbreitung des Virus zu verhindern. Wichtige Bereiche und Berührungspunkte sowie Hochrisikobereiche erfordern Ihre Aufmerksamkeit und eine häufigere Reinigung. Reinigung und Hygiene sind wesentliche Bausteine für die Infektionsprophylaxe und die Bekämpfung von Ausbrüchen. Beachten Sie in allen Bereichen, die Sie reinigen und desinfizieren, die Standardarbeitsverfahren und verwenden Sie nur empfohlene Produkte.

Besondere Aufmerksamkeit sollte der Handhygiene und häufig berührten harten Oberflächen gewidmet werden, um eine Kreuzkontamination zu vermeiden.

Coronaviren und das umhüllte SARS-CoV-2 (neuartiges Coronavirus)	2
Verhinderung von Ausbrüchen	4
Verhinderung der Verbreitung eines Virus bei einem Ausbruch	5
Reinigung häufig berührter Oberflächen zur Risikoreduzierung	6
Reinigung und Desinfektion von harten Oberflächen	6
Häufige Berührungspunkte	7
Methoden zur korrekten Handhygiene, Reinigung und Desinfektion	8
Beseitigung von Blut und anderen Körperflüssigkeiten	9



Coronaviren und SARS-CoV-2 (neuartiges Coronavirus)

Was ist ein Coronavirus?

Coronaviren (CoV) sind eine breite Familie von Viren, die nach den kronenartigen Stacheln auf ihrer Oberfläche benannt sind. Sie verursachen in der Regel leichte bis mittelschwere Erkrankungen der oberen Atemwege beim Menschen, können aber auch schwere Infektionen wie Lungenerkrankungen und andere Infektionen der unteren Atemwege auslösen. Bestimmte Coronaviren können von Tieren auf Menschen übertragen werden. Und es gibt überzeugende Hinweise für eine sekundäre Übertragung dieses neuartigen Coronavirus von Mensch zu Mensch.

Wie schneidet das SARS-CoV-2 (neuartiges Coronavirus) im Vergleich dazu ab?

Im Dezember 2019 wurde das neuartige Coronavirus bei mehreren hundert Personen in der chinesischen Stadt Wuhan identifiziert, von denen die meisten mit dem gleichen Meeresfrüchtemarkt in Wuhan Kontakt hatten.

Bisher hatten die Infizierten zwar eine Lungenerkrankung, aber ansonsten milde Symptome mit einem geringeren Prozentsatz an Todesfällen als bei anderen Coronavirus-Infektionen, wobei 10–20 % der Infizierten mit schweren Formen der Krankheit ins Krankenhaus eingeliefert werden mussten.

Zum Vergleich: SARS-CoV hatte eine Mortalitätsrate von 9,6 % (9,6 % der Infizierten starben an der Krankheit) und MERS-CoV hat eine Mortalitätsrate von 34,5 %.



Die Inkubationszeit beträgt 1–14 Tage, kann aber in seltenen Fällen auch länger sein. Menschen sind am ansteckendsten, wenn sie Symptome aufweisen.

SYMPTOME

- Hohes Fieber (über 38,3 °C oder 101 °F)
- Husten
- Atembeschwerden



Wie sich SARS-CoV-2 vom Tier auf den Menschen überträgt



Fledermäuse und Wildtiere



Besuch eines Meeresfrüchtemarkts, Kontakt mit lebenden oder toten Tieren



Personen, die mit Tieren umgehen oder ihren Ausscheidungen ausgesetzt sind

Wie sich SARS-CoV-2 von Mensch zu Mensch überträgt



Übertragung von Mensch zu Mensch

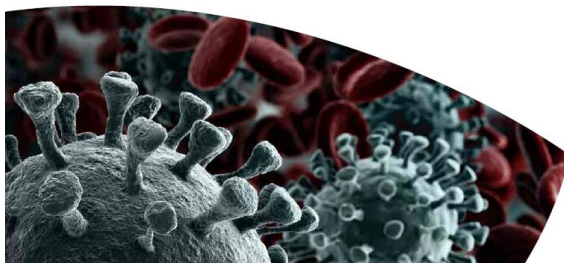


Durch Tröpfchen
Wenn infizierte Personen, husten, niesen oder sprechen



Berührung
Kontaminierte Gegenstände oder Oberflächen

Die aktuellsten Informationen zu diesem Ausbruch finden Sie auf:
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>



SWISS DELUXE HOTELS

Grand Hotel Kronenhof · 7504 Pontresina / St. Moritz · Switzerland

T +41 81 830 30 30 · F +41 81 830 30 31 · info@kronenhof.com · www.kronenhof.com





Verhinderung von Ausbrüchen

Es ist schwierig, Krankheitsfälle oder Ausbrüche vorherzusagen, insbesondere wenn viele Menschen auf engem Raum zusammenkommen. Dabei gilt es vor allem, gut vorbereitet zu sein. Das Ergreifen von Vorsichtsmassnahmen und die Gewährleistung, dass Sie über die richtigen Ressourcen verfügen, um schnell reagieren zu können, können den Unterschied zwischen einigen wenigen Einzelfällen und einem umfassenden Ausbruch ausmachen. Letztendlich sind Ausbrüche schwieriger zu kontrollieren und kostenintensiver für die Unternehmen. Deswegen ist Vorsorge besser als Nachsorge.

Was ist eine Infektion?

Infektionen werden durch Krankheitserreger („Keime“) wie Bakterien, Viren, Hefeschimmelpilze verursacht, die in den Körper eindringen. Es kann einige Zeit dauern, bis sich die Mikroben ausreichend vermehren, um die Symptome einer Krankheit auszulösen. Dies bedeutet, dass eine infizierte Person die Krankheit während dieser Inkubationszeit unwissentlich verbreiten kann. Bei den meisten Infektionskrankheiten ist eine Übertragung von Mensch zu Mensch jedoch am wahrscheinlichsten, wenn die infizierte Person Symptome zeigt.

Übertragungen können schnell zu grösseren Ausbrüchen eskalieren, die oft schwer zu kontrollieren und sowohl für die Gesundheit als auch für die Wirtschaft äusserst schädlich sind.

Es liegt in der Verantwortung der Arbeitgeber, ihren Mitarbeitern, Klienten und Kunden einen sicheren Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen, wozu auch die Bereitstellung angemessener Verfahren zur Infektionsbekämpfung gehört.

Sie können jedoch Vorkehrungen treffen, um das Risiko eines Ausbruchs zu verringern und einen Ausbruch besser kontrollieren zu können, wenn er tatsächlich eintritt.

Wie werden Infektionen übertragen?

Krankheitserreger können sich auf vielfältige Weise verbreiten, und das Verständnis dieser verschiedenen Übertragungsmöglichkeiten wird Ihrem Personal helfen, gute Praktiken zur Infektionskontrolle anzuwenden.

Coronaviren kommen in Atemwegssekreten in Tröpfchen vor, die bis zu 2 Meter weit fliegen, was bedeutet, dass die Übertragung durch Kontakt und Tröpfchen erfolgen kann.

Wenn infizierte Menschen niesen oder husten, können sie Keime durch winzige, in der Luft befindliche Tröpfchen verbreiten. Diese Tröpfchen können auf Oberflächen landen. Hände und Oberflächen, die mit Nasen- und Rachenausscheidungen verschmutzt sind, können dann die Ausbreitung der Krankheit begünstigen.

Einige der Infektionen, die auf diese Weise verbreitet werden, sind:

- Die gewöhnliche Erkältung (verursacht durch Coronaviren oder Rhinoviren)
- Influenza
- Adenoviren

Kontaminierte Gegenstände, Menschen oder Lebensmittel:

Kreuzkontamination befördert Krankheitserreger von einem kontaminierten Ort zu einem anderen. Wenn sich eine Person krank fühlt, könnte sie Viren, Bakterien oder Parasiten in sich tragen. Zudem können auch Personen, die nicht krank scheinen, Keimträger sein. Wenn sichergestellt werden soll, dass keine Krankheitserreger übertragen werden, muss besonders auf die Hand- und Oberflächenhygiene geachtet werden.

Häufige Berührungspunkte in Hotels:

- Wasserhähne und Spülkastendrucker
- Telefone
- Tischplatten
- Türgriffe
- Aufzugstasten
- Lichtschalter
- Fitnessgeräte



Verhinderung der Verbreitung eines Virus bei einem Ausbruch

Wie können Infektionen kontrolliert werden?

Infektionen können verhindert oder kontrolliert werden, indem Gelegenheiten für eine Infektionsübertragung reduziert werden. Dies kann durch die Anwendung grundlegender Praktiken der Infektionsvorbeugung erreicht werden.

Grundlegende Praxis der Infektionsvorbeugung

Eine gute Infektionskontrolle beginnt damit, davon auszugehen, dass jeder Mensch potenziell infektiös ist, und stets die richtigen Verfahren zu befolgen.

Nachfolgend finden Sie Richtlinien zur Verringerung der Übertragung von Infektionen:

Handhygiene

Eine wirksame Handhygiene ist die beste Einzelmassnahme, die Ihre Mitarbeiter und Gäste ergreifen können, um die Verbreitung von Krankheitserregern zu verhindern.

Bezüglich Ihres Personals: Führen Sie beim Auftreten der unten aufgeführten Situationen bitte bewährte Methoden durch, um eine ausgezeichnete Handhygiene zu gewährleisten, wenn Sie:

- Sehen, dass Ihre Hände schmutzig sind
- Gerade die Toilette benutzt haben
- Speisen zubereiten möchten
- Gerade eine tägliche Aufgabe erledigt haben (z. B. Abfallleeren leeren)
- In Ihre Hände geniest haben

Sie können Ihren Gästen auch durch die Bereitstellung von Seife, Duschgel und anderen Körperpflegeprodukten helfen, ihren persönlichen Hygienestandard aufrecht zu erhalten. Es wird auch empfohlen, alkoholische Händedesinfektionsmittel in Gemeinschaftsbereichen zur Verfügung zu stellen.

Methoden zur korrekten Handhygiene beim Händewaschen und Desinfizieren finden Sie am Ende dieses Dokuments.

Spezielle Situationen

Wundverband: Durch offene Hautwunden können die Krankheitserreger in den Körper eindringen. Bei Personen mit Schnittwunden, Verbrennungen, Entzündungen oder anderen Formen offener Wunden müssen die Wunden mit wasserfesten Verbänden abgedeckt werden.

Verschmutzungen durch Blut/Körperflüssigkeiten: Bitte seien Sie vorsichtig, wenn Sie Blut oder Körperflüssigkeit reinigen. Bei öffentlichen Einrichtungen müssen ausgetretene Körperflüssigkeiten zum Schutz der öffentlichen Gesundheit dekontaminiert werden. Mit dem Verfahren muss auch der Beschäftigte während der Dekontamination geschützt werden.

Atemwegshygiene: Wenn jemand hustet oder niest, sollte er den Mund mit einem Einwegtuch bedecken oder die Armbeuge benutzen. Die gebrauchten Tücher müssen entsorgt werden und nach der Entsorgung der gebrauchten Tücher eine Handhygiene durchgeführt werden.

Empfehlungen für die Wäschepflege im Falle eines Ausbruchs
Beachten Sie bei der Handhabung und Sortierung von Wäsche die CDC-Richtlinien*

Für den Wäschvorgang ist die bevorzugte Option die Anwendung der thermischen Desinfektion in Übereinstimmung mit den örtlichen Vorschriften. Diese sind von Land zu Land unterschiedlich, aber die sichersten Empfehlungen sind:

- Thermisches Verfahren 1: 85°C für 15 Minuten
- Thermisches Verfahren 2: 90°C für 10 Minuten
- Thermisches Verfahren 3: 70°C für 25 Minuten**

Alternativ

- Befolgen Sie den von der CDC empfohlenen Prozess*

- Verwenden Sie ein örtlich zugelassenes Desinfektionsmittel und befolgen Sie den erforderlichen chemothermischen Waschprozess.

* Empfehlungen von CDC (Center for Disease Control and Prevention). CDC ist das führende nationale Institut für öffentliche Gesundheit der Vereinigten Staaten

** Empfehlungen der WHO (World Health Organization)



Reinigung häufig berührter Oberflächen zur Risikoreduzierung



Durch Reinigung und Desinfektion wird das Risiko eines Ausbruchs verringert.

1. Reinigen Sie alle Bereiche häufig entsprechend Ihrer Standard-Reinigungsverfahren.
2. Befolgen Sie eine ausgezeichnete Handhygiene.
3. Verwenden Sie ein Desinfektionsmittel mit einer viruziden Wirkung, um häufig berührte Oberflächen zu desinfizieren.
4. Beseitigen Sie Blut und anderen Körperflüssigkeiten umgehend.
5. Handhaben Sie Wäsche, Küchenutensilien und sanitäre Abfälle gemäss der sicheren Routineverfahren.

Bereiche mit hohem Risiko

Bereiche mit hohem Infektionsrisiko müssen regelmässig gereinigt werden, um Schutz vor einer Verbreitung von Krankheitserregern zu gewährleisten. Unter bestimmten Bedingungen können sich Krankheitserreger leichter von einem Mensch zum anderen übertragen. Dazu gehören Bereiche mit hohem Verkehrsaufkommen, häufigen Verschmutzungen oder einem allgemein niedrigen Hygienestandard.

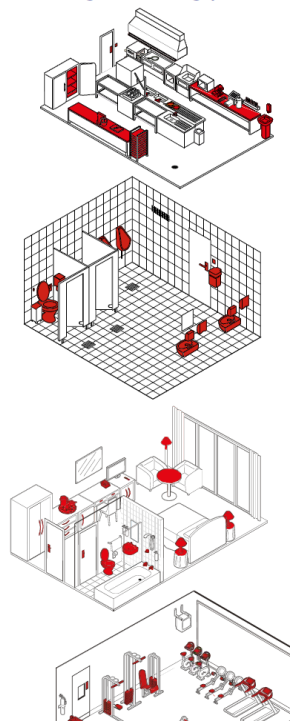
In Gemeinschaftsbereichen

Das Infektionsrisiko ist höher an Orten, wo sich grosse Gruppen versammeln, daher ist der Hygienestandard in Bereichen wie den Lobbys äusserst wichtig. Auch hier empfehlen wir, alkoholische Desinfektionsprodukte für die Gäste zur Verfügung zu stellen und sie sichtbar zu platzieren.

Wie in Ihren Gästezimmern können Sie durch gezielte Desinfektion das Risiko verringern, dass Krankheitserreger von den Oberflächen aufgenommen werden und Krankheiten verursachen. Auch hier empfiehlt sich eine Konzentration auf die häufig berührten Bereiche wie Gerätegriffe, Aufzugstasten, Computertastaturen.



Häufige Berührungspunkte:



Küchen:

- Türgriffe
- Schalter
- Spender (gefüllt, in gutem Zustand, sauber)
- Oberflächen mit Lebensmittelkontakt
- Wasserhähne
- Besteck
- Handkontaktbereiche

Washräume:

- Türgriffe
- Schalter
- Spender (gefüllt, in gutem Zustand, sauber)
- Badstammgriffe, Spülkastendrucker, Duschamatur, Wasserhähne
- Toiletten (Sitz, Spritzwand)

Gästezimmer:

- Türgriffe
- Schalter
- Spender (gefüllt, in gutem Zustand, sauber)
- Möbel
- Toilettsitze, Spritzwände
- Lampen
- Oberflächen mit Lebensmittelkontakt
- Fernbedienung
- Telefon
- Zimmersubehör (Wasserkocher, Bügelbrett, Föhn)
- Badstammgriffe, Spülkastendrucker, Duschamatur, Wasserhähne
- Tischplatten
- Waschbecken im Badezimmer

Fitnessstudio:

- Türgriffe
- Schalter
- Wasserspender
- Griff und Sitz des Geräts





Wesentliche Fokusbereiche bei einem Ausbruch

1. Wenden Sie ordnungsgemässe Handhygienetechniken an

Händewaschen: Um Ihre Hände effektiv zu waschen, befeuchten Sie sie, tragen Sie Seife auf, schäumen Sie sie vollständig auf und reiben Sie Ihre Hände mindestens 20 Sekunden lang aneinander. Spülen Sie dann die gesamte Seife ab und trocknen Sie sie mit einem Papiertuch vollständig ab. Um sicherzustellen, dass Sie alle Teile Ihrer Hände gewaschen haben, empfehlen wir Ihnen, dieser Abbildung zu folgen.



Händedesinfektion: Zum Desinfizieren Ihrer Hände tragen Sie 3 ml zugelassenes Einreibepreparat auf und reiben Sie sie 30 Sekunden lang ein. Die Hände nicht abspülen oder abtrocknen, das Produkt wird verdunsten.



Diese Abbildungen finden Sie auf unserer Website:

<https://diversey.com/en/solutions/infection-prevention/outbreak-prevention/wuhan-coronavirus>

2. Reinigung und Desinfektion von harten Oberflächen bei Ausbrüchen

Wenden Sie bitte Ihre Standardverfahren an, ansonsten folgen Sie diesen allgemeinen Richtlinien.

Verwenden Sie zugelassene Produkte mit der richtigen Dosierung zur Desinfektion von harten Oberflächen!

1. Benetzen Sie ein Einwegtuch mit einem Reinigungs- oder Desinfektionsmittel ein und entfernen Sie grobe Verschmutzungen (falls erforderlich). Entsorgen Sie es in einem Plastikbeutel.
2. Reinigen Sie die Oberfläche mit einem Einwegtuch, das zuvor mit einem Reinigungs- oder Desinfektionsmittel getränkt wurde, und entsorgen Sie es dann in einem Plastikbeutel.
3. Sprühen Sie ein Desinfektionsmittel grosszügig auf die Oberfläche und verteilen Sie es mit einem Einwegtuch, so dass die gesamte Oberfläche mit dem Reinigungs- oder Desinfektionsmittel benetzt wird. Entsorgen Sie das Tuch in einem Plastikbeutel.
4. Lassen Sie das Desinfektionsmittel während der erforderlichen Oberflächenkontaktzeit einwirken. Bei Bedarf abspülen.
5. Alle verschmutzten Materialien und Schutzkleidung müssen in einem gelben klinischen Abfallbeutel deponiert und als kontaminiertes Material entsorgt werden.
6. Waschen Sie Ihre Hände mindestens 20 Sekunden lang gründlich mit Handseife.



Verwenden Sie die entsprechenden Reinigungsanleitungen für das in Ihrem Land empfohlene Produkt zur Anwendung auf Oberflächen

3. Beseitigung von Blut und anderen Körperflüssigkeiten

Bitte befolgen Sie die Standardarbeitsanweisungen. Falls keine solche Anweisungen vorhanden sind, befolgen Sie stattdessen diese allgemeinen Empfehlungen.



Wenn Sie Blut oder anderen Körperflüssigkeiten (BBF) ausgesetzt sind, beachten Sie bitte die folgenden allgemeinen Richtlinien:

1. Beurteilen Sie das Ausmass der Verschmutzung und bestimmen Sie, ob sie als grosse oder kleine Verschmutzung zu behandeln ist.
2. Führen Sie eine Handhygiene durch und tragen Sie eine geeignete persönliche Schutzausrüstung (PSA), um einen Kontakt mit blutübertragenen Krankheitserregern während der Dekontamination zu verhindern, einschliesslich Latex-, Vinyl- oder Nitril-Einweghandschuhe, flüssigkeitsresistente Kittel mit Ärmeln, Gesichtsmasken und Augenschutz (Schutzbrille oder Gesichtsschutz).
3. Beachten Sie, dass für bestimmte Desinfektionsmittel oder bei Gefahr von Spritzern während der Reinigung zusätzliche PSA erforderlich sein kann. Weitere Informationen finden Sie im Sicherheitsdatenblatt für das Desinfektionsmittel.
4. Führen Sie eines der folgenden Verfahren zur Dekontamination der Fläche bei kleinen oder grossen Verschmutzung durch.
5. Entfernen und entsorgen Sie die PSA ordnungsgemäss und führen Sie eine Handhygiene durch.



Kleine Verschmutzung

1. Waschen Sie eine kleine ausgetretene Körperflüssigkeit mit einem Papiertuch oder einem ähnlichen absorbierenden Einwegmaterial auf. Entsorgen Sie es in den roten Sack (Biogefährdung).
2. Reinigen Sie die Oberfläche mit einem geeigneten Reiniger oder Reinigungs-/Desinfektionsmittel, um den gesamten groben Schmutz und alle Körperflüssigkeitsrückstände zu entfernen. Die zum Dekontaminieren von Körperflüssigkeiten verwendeten Reinigungstücher sollten als kontaminiert behandelt und gewaschen oder entsprechend entsorgt werden.
3. Desinfizieren Sie die Oberfläche mit einem zugelassenen Desinfektionsmittel, das einen Wirkstoff gegen durch Blut übertragbaren Krankheitserreger enthält, und tragen Sie es gemäss den Anweisungen auf dem Etikett auf. Stellen Sie sicher, dass die Oberflächen während der Kontaktzeit des Desinfektionsmittels feucht bleiben, und tragen Sie das Desinfektionsmittel bei Bedarf erneut auf, um die Oberfläche während der gesamten Kontaktzeit feucht zu halten. Die zum Dekontaminieren von Körperflüssigkeiten verwendeten Reinigungstücher sollten als kontaminiert behandelt und gewaschen oder entsprechend entsorgt werden.
4. Sobald die Kontaktzeit des Desinfektionsmittels verstrichen und die Oberfläche an der Luft getrocknet ist, kann die Oberfläche wieder normal genutzt werden.



Grosse Verschmutzung

1. Saugen oder wischen Sie Körperflüssigkeiten oder anderes organisches Material mit Papiertüchern, absorbierendem Granulat oder ähnlichem Material auf. Entsorgen Sie es in den roten Sack (Biogefährdung).
2. Reinigen Sie die Oberfläche mit einem geeigneten Reiniger oder Reinigungs-/Desinfektionsmittel, um den gesamten groben Schmutz und alle Körperflüssigkeitsrückstände zu entfernen. Die zum Dekontaminieren von Körperflüssigkeiten verwendeten Reinigungstücher sollten als kontaminiert behandelt und gewaschen oder entsprechend entsorgt werden.
3. Desinfizieren Sie die Oberfläche mit einem zugelassenen Desinfektionsmittel, das einen Wirkstoff gegen durch Blut übertragbaren Krankheitserreger enthält, und tragen Sie es gemäss den Anweisungen auf dem Etikett auf. Stellen Sie sicher, dass die Oberflächen während der Kontaktzeit des Desinfektionsmittels feucht bleiben, und tragen Sie das Desinfektionsmittel bei Bedarf erneut auf, um die Oberfläche während der gesamten Kontaktzeit feucht zu halten. Die zum Dekontaminieren von Körperflüssigkeiten verwendeten Reinigungstücher sollten als kontaminiert behandelt und gewaschen oder entsprechend entsorgt werden.
4. Sobald die Kontaktzeit des Desinfektionsmittels verstrichen und die Oberfläche an der Luft getrocknet ist, kann die Oberfläche wieder normal genutzt werden.

