



Liebe Gäste, Mitarbeitende und Freunde,

wir möchten in der Lage sein, schnell und dynamisch auf neue Erkenntnisse zu reagieren. Deshalb pflegen wir an dieser Stelle unser Hygienekonzept fortlaufend und zentral für alle Mitarbeitenden und Gäste.

Der ärztliche Bereitschaftsdienst steht für Fragen gerne unter der Kontakttelefonnummer 116 117 zur Seite.

Stand 22. September 2020

## Im Folgenden informieren wir über folgende Punkte:

- I. Allgemeine Hygienemaßnahmen auf dem gesamten Hotelgelände**
- II. Besondere Hygienemaßnahmen bei der Reservierung, bei Anreise, auf den Hotelzimmern und bei der Abreise**
- III. Besondere Hygienemaßnahmen in den Restaurants**
- IV. Besondere Hygienemaßnahmen im Fitness- und Wellnessbereich**
- V. Hygienevorkehrungen bei der Reinigung der Hotelanlage**
- VI. Hygienemaßnahmen in der Küche**

### **I. Allgemeine Hygienemaßnahmen auf dem gesamten Hotelgelände**

- Der aktuelle Wissensstand ist, dass das Corona-Virus zum größten Teil durch feines Aerosol über den Luftweg übertragen wird. Es wird so oft wie möglich durch offene Türen und Fenster gelüftet.
- Alle Mitarbeitenden werden regelmäßig über die besonderen Hygiene- und Schutzmaßnahmen umfangreich informiert und geschult, insbesondere über das richtige Händewaschen einschließlich Hautpflege, über die Händedesinfektion sowie die Nies- und Hust-Etikette.
- Hinweise zu der Nies- und Hust-Etikette**
  - Abstand halten
  - In die Armebeuge niesen/husten
  - Falls vorhanden: In ein Einwegtaschentuch niesen/husten und dies umgehend in den Papierkorb entsorgen
- Die Hotelgäste erhalten wenige Tage vor der Anreise aktuelle Hygiene- und Schutzmaßnahmen zugeschickt. Ebenso wird darüber informiert, welche Hotelbereiche nicht oder nur beschränkt zugänglich sind.
- Um mögliche Infektionsketten lückenlos dokumentieren zu können, wird eine schriftliche Besucherregistrierung in allen Hotelbereichen durchgeführt.



- Ein Abstand von mindestens 1,5 Meter zu anderen Menschen wird eingehalten. Wo Abstände möglicherweise nicht eingehalten werden können, wird eine Mund-Nasen-Bedeckung (zum Beispiel Alltagsmaske, Schal, Tuch) getragen. Dies gilt für alle im Hotel anwesenden Personen.
  - **Hinweise zu der Mund- und Nasenbedeckung:**

Gäste können bei ihrer Anreise hochwertige, textile Mund-Nasen-Bedeckungen an der Rezeption erwerben. Die Bedeckung sollte immer mit sauberen Händen aufgesetzt werden und Mund und Nase vollständig einschließen. Beim Ablegen der Bedeckung bitte darauf achten, nicht die Oberfläche, die Mund und Nase bedeckt, zu berühren.

Textile Mund-Nasen-Bedeckungen (zum Beispiel Alltagsmaske, Schal, Tuch) müssen vor der nächsten Benutzung bei mindestens 60 Grad gewaschen werden.
  - In den öffentlichen Bereichen sind an allen relevanten Stellen Aushänge mit Hygiene-Hinweisen, Desinfektionsmittelspender und Abstandsmarkierungen angebracht.
  - Alle Menschen werden bei Betreten und Verlassen des Hotels gebeten, ihre Hände zu desinfizieren.
  - Auf das Tragen von Handschuhen (insbesondere Wollhandschuhe) wird verzichtet. Eine Handdesinfektion sowie -pflege im Sinne der Hautgesundheit wird bevorzugt.
  - Menschen mit Symptomen einer Atemwegsinfektion oder Fieber dürfen das Hotel nicht betreten. Sollten Symptome während des Aufenthalts im Hotel auftreten oder im Rahmen der Inkubationszeit, so muss dies unverzüglich gemeldet werden.
  - Es erfolgt eine der Besucherfrequenz angemessene regelmäßige Reinigung von Arbeitsflächen, Türklinken, Handläufen, EC-Geräten, etc.
  - Alle Mitarbeitenden sind über die allgemeinen Hygienemaßnahmen unterwiesen worden.
  - Auf den öffentlichen Toiletten werden Einmalhandtücher verwendet. Unmittelbar nach dem Verlassen von Sanitarräumen steht Händedesinfektionsmittel zur Verfügung. Die Sanitarräume werden mindestens zweimal täglich gereinigt sowie der Abfall entsorgt.
- Hotelgäste, welche ein Zimmer im Hotel gebucht haben, werden gebeten, diese Toilette zu nutzen und auf die Nutzung der öffentlichen Toiletten zu verzichten.
- Die entsprechenden Einrichtungen (Waschbecken, hautverträgliche Reinigungsmittel, Einweghandtücher, Hautpflegemittel, Desinfektionsmittel) stehen in ausreichender Zahl und in hoher Qualität für Gäste und Mitarbeiter zur Verfügung.
  - Unsere Wäsche wird von einer externen Wäscherei hygienisch sicher gereinigt.



## II. **Besondere Hygienemaßnahmen bei Reservierung, bei Anreise, auf den Hotelzimmern und bei Abreise**

- Bereits bei der Reservierung werden die vollständigen Kontaktdaten der Gäste aufgenommen. Des Weiteren wird notiert, falls sich ein Gast in einem ausgewiesenen Krisengebiet befunden hat bzw. falls es im Umfeld des Gastes zu einer Covid-19-Erkrankung gekommen ist. Nach Ablauf von 6 Wochen werden die gespeicherten Daten gelöscht.
- Der Shuttle-Service kann bis auf weiteres nur nach vorheriger schriftlicher Anmeldung und unter Berücksichtigung der Meldepflicht angeboten werden.
- Den Mitarbeitenden ist es aktuell aufgrund der auferlegten Einschränkungen nicht möglich, Fahrzeuge der Gäste zu parken.
- Alle Gäste werden gebeten, sich an die An- und Abreisezeiten (Anreise ab 15 Uhr, Abreise bis 12 Uhr) zu halten, sodass eine gründliche Vor- und Nachbereitung gewährleistet werden kann und eine unnötige Gästeüberschneidung vermieden werden kann. Derzeit kann daher kein Early-Check-In und/oder Late-Check-Out offeriert werden.
- In der Hotel-Lobby sind Aufenthaltsbereiche für die Gäste ausgewiesen, um Warteschlangen zu vermeiden.
- Zur Unterzeichnung des Meldescheins bei Anreise werden desinfizierte Kugelschreiber bereitgelegt.
- Die Unterlagen für den Aufenthalt (Lageplan, Verwöhnplan, Zimmerkarten etc.) erhalten die Gäste in einem Briefumschlag.
- Unter Berücksichtigung des Sicherheitsabstandes werden die Gäste zu ihrem Zimmer begleitet, jedoch sollten Mitarbeitende und Gäste separat mit dem Aufzug fahren. Das Gepäck der Gäste tragen die Mitarbeitenden mit Einmalhandschuhen gerne bis vor die Zimmertür. Auf den üblichen Hotelrundgang sowie die Erklärung der Annehmlichkeiten im Zimmer muss derzeit verzichtet werden. Diese Informationen erhalten unsere Gäste über das im Zimmer befindliche Suitepad.
- Die Housekeeping-Mitarbeitenden arbeiten mit Einmalhandschuhen und werden in der gründlichen Reinigung und Desinfektion der Zimmer geschult, umfangreiches Lüften ist obligatorischer Bestandteil. Während der Zimmerreinigung dürfen sich ausschließlich die reinigenden Mitarbeitenden im Zimmer aufhalten. Die Gäste dürfen gerne die kostenfreie Online-Mediathek mit Tageszeitungen und Magazinen auf dem Suitepad nutzen.
- Die Rezeption und SPA-Rezeption sind telefonisch erreichbar, sodass der Kontakt eingeschränkt werden kann.
- Alle Gäste werden gebeten sich an die Abreisezeiten (bis 12 Uhr) zu halten, um unnötige Gästeüberschneidungen zu vermeiden. Nach Möglichkeit begleichen die Gäste Ihre Rechnung kontaktlos.



- Der Personenaufzug darf nur von maximal 2 Personen aus einem Haushalt oder einzelnen Personen genutzt werden. Auch hier befinden sich Hinweisschilder zur Benutzung.

### III. Besondere Hygienemaßnahmen in den Restaurants

- Der Mindestabstand in den Restaurants von 1,5 m zwischen besetzten Stühlen wird eingehalten. Um Gäste möglichst voneinander zu trennen werden möglichst alle verfügbaren Räume ausgenutzt.
- Die Registrierung der Gäste ist Pflicht: Name, Vorname, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse werden erfasst. Es gilt eine Reservierungspflicht. Diese Daten werden sicher verwahrt und nach 4 Wochen gelöscht.
- Aufgrund der Begrenzung der Besucherzahl und auf Grundlage der räumlichen Kapazitäten erfordert dies eine eingeschränkte Bewirtungszahl von Personen; die Wahrung des Abstandsgebots; die Regelung von Besucherströmen; die regelmäßige Reinigung von Oberflächen, die häufig von Besucherinnen und Besuchern berührt werden; die regelmäßige Reinigung der Sanitäreinrichtungen; die regelmäßige Lüftung von Innenräumen.
- Gegenstände zur gemeinsamen Nutzung (z.B. Speisekarten, Tablett, Servietten, Menagen) werden auf ein Minimum reduziert und bei jedem Gästewechsel desinfiziert. Selbstverständlich werden ebenso die Stühle und Tische nach jedem Gästewechsel gereinigt und desinfiziert.
- „Wait to be seated.“ – Die Gäste werden zu ihrem zugewiesenen Tisch begleitet.
- Es dürfen maximal 10 Personen aus 10 verschiedenen häuslichen Gemeinschaften an einem Tisch Platz nehmen.
- Es erfolgt keine Entgegennahme der Garderobe durch Mitarbeitende.
- Beim Servieren von Getränken in Gläsern und Tassen fassen Mitarbeitende nie am Trinkbereich, sondern möglichst weit unten an.
- Mitarbeitende an der Bar und mit Kontakt zu Gästen tragen eine Mund-Nasen-Bedeckung. Nach jedem Abräumen von Geschirr sollen Händewaschen bzw. Händedesinfektion erfolgen. Händewaschen bzw. Händedesinfektion ansonsten mindestens alle 30 Minuten, soweit dies noch nicht erfolgt ist.
- Sauberes Geschirr oder Besteck wird nur mit desinfizierten Händen berührt. Vor dem Polieren von Gläsern, Besteck, Geschirr, etc. werden die Hände der Mitarbeitenden immer desinfiziert.
- Spülvorgänge werden bei Temperaturen über 60 Grad Celsius durchgeführt. Kaltwasser-Gläser-spüler (Spülboy) werden grundsätzlich nicht verwendet.
- Die Bedienoberfläche der Restaurantkassen wird regelmäßig desinfiziert.



## IV. Besondere Hygienemaßnahmen im Fitness- und Wellnessbereich

### Allgemein:

- Die Gäste werden bereits bei der Reservierung über die Hygienemaßnahmen informiert.
- Die Terminvergabe erfolgt zeitlich versetzt, sodass keine Personenversammlungen entstehen.
- Auf das Händeschütteln wird verzichtet. Es erfolgt eine kontaktlose freundliche Begrüßung.
- Die Umkleieräume stehen den Gästen zur Verfügung. Sie können jedoch nur von einer beschränkten Personenzahl gleichzeitig genutzt werden. Die Spinde werden nach jeder Benutzung desinfiziert.
- Die gesamten Räumlichkeiten werden nach jedem Kurs/jeder Behandlung/jedem Gast gut durchgelüftet.
- Im Eingangsbereich des SPA-Bereichs stehen unseren Gästen und Mitarbeitenden Händedesinfektionsmittel zur Verfügung. Im gesamten SPA-Bereich befinden sich Wegweiser und Abstandsklebeband, eine Mund- und Nasenbedeckung ist Pflicht, ausgenommen in den Pools und Saunen.
- Badeschuhe aus desinfektionsfähigem Material dürfen Gäste gerne mitbringen.
- Die Lage- und Nutzungspläne für Sauna-, Pool- und Ruheraumnutzung werden eingehalten.
- Je nach Größe der Saunen ist eine maximale Personenzahl zur Nutzung angegeben. Unsere vier Saunen werden jeweils mit einer Temperatur über 60°C betrieben. Zu ausgewiesenen Zeiten werden aromatisierte Aufgüsse durchgeführt. Es werden keine Verwedelungen zelebriert. Die Nutzung ist unter Berücksichtigung des Abstands- und Kontaktverbotes auch wieder für Gäste, welche nicht aus einer häuslichen Gemeinschaft/einer Familie sind, erlaubt. Die Erhebung der Kontaktdaten ist Pflicht.
- Dampfbäder sind weiterhin nur einzeln oder durch Mitglieder eines gemeinsamen Haushalts gestattet, weil die feuchte Luft die Ansteckungsgefahr erhöht."
- Der Mindestabstand in den Ruheräumen zwischen den Ruheliegen und Ruhemöglichkeiten wird eingehalten.

### Fitness & Kurse:

- Die Aktivprogramme finden, wenn möglich, im Freien statt. In den Kurs- und Fitnessräumen wird auf regelmäßige Desinfizierung und eine gute Lüftung geachtet.
- Bei Gruppenaktivitäten wird der Mindestabstand eingehalten. Falls dies nicht möglich ist, tragen Teilnehmende eine Mund-Nasen-Bedeckung.



- Trainingskorrekturen durch die Fitnesstrainer werden ohne jeglichen Körperkontakt durchgeführt.
- Fitnessgeräte werden nicht nur durch die Mitarbeitenden, sondern auch nach Gebrauch von den Gästen desinfiziert.
- Den Gästen wird empfohlen eine eigene Gymnastikmatte mitzubringen, um eine größere Sicherheit zu gewährleisten.

## **Wellness & SPA Five Senses:**

- Auch hier gelten das Abstandsgebot und die Pflicht der Mund-Nasen-Bedeckung. Die Mitarbeitenden tragen ein durchsichtiges Gesichtsschild oder eine Maske zum Schutz, ausgenommen die SPA-Rezeptionisten, welche hinter einer Plexiglasscheibe und mit weitem Abstand entfernt stehen. Gäste, die sich in Bauchlage behandeln lassen, dürfen Ihre Maske absetzen.
- An der SPA-Rezeption werden Einmalmasken zur Verfügung gestellt.
- In der kosmetischen Behandlung, bei der Mani- und Pediküre sowie bei Peelings tragen Mitarbeitende Handschuhe.
- Das Hamamritual im Hotel Das James wird ohne Dampf durchgeführt. Vor und nach der Behandlung wird es sorgfältig gereinigt, desinfiziert und gelüftet. Therapeut und Gast desinfizieren vorab die Hände, und tragen eine Mund-Nasen-Bedeckung. Bei Anwendungen im Kopfbereich trägt der Hamammeister zusätzlich ein Gesichtsschild.
- Die Beschilderungen, Bodenmarkierungen und Angaben von Personenzahlen sind streng zu beachten.
- Aus hygienischen Gründen werden keine öffentlichen Decken und Kissen zur Verfügung gestellt.
- Auf den Behandlungsliegen wird auf den Frotteebezug verzichtet und die Liegen werden nach jeder Behandlung gründlich desinfiziert. Ebenso werden alle weiteren Arbeitsmaterialien (wie z.B. Arbeitswagen, Oberflächen) regelmäßig desinfiziert.
- Wir bitten unsere Gäste nur dann eine therapeutische und/oder kosmetische Anwendung in Anspruch zu nehmen, wenn sie sich gesund fühlen.
- Gegebenenfalls kann es wegen der gründlichen Reinigungsvorgänge nach jedem Gast zu einer kurzen Wartezeit kommen.
- Genutzte Textilien bzw. Frotteehandtücher werden von den Gästen selbst in die Wäschekörbe eingeworfen, um Kontakt zu vermeiden.



## **Schwimmbäder**

- Die maximale Personenzahl in den Schwimmbecken wird auf jeweils 20 Personen beschränkt und liegt somit unter der Empfehlung der Deutschen Gesellschaft für Badewesen. (Für Schwimmbecken 4,5 m<sup>2</sup> pro Person und Nichtschwimmerbecken 2,7 m<sup>2</sup>) Im Schwimmbecken beträgt der Mindestabstand der Gäste untereinander 1,50 m. Zur Gewährleistung der Einhaltung wird der Badebetrieb ausschließlich unter Aufsicht erfolgen. Ohne Aufsicht ist die Nutzung untersagt.
- die Massageliegen und Massagedüsen im Poolbereich dürfen wieder genutzt werden.

## **V. Hygienevorkehrungen bei der Reinigung der Hotelanlage**

- Aufgrund der Kontaktbeschränkung laut CoronaSchVO Schleswig-Holstein soll die Zimmerreinigung bei kürzeren Aufenthalten nur nach Abreisen erfolgen. Erst nach der dritten Übernachtung eines gleichen Gastes werden die Zimmer von Mitarbeitenden gereinigt. Natürlich erhalten Gäste vom Rezeptions-Team bei Bedarf jederzeit frische Handtücher.
- Nach Abreise der Gäste werden die Zimmer ausgiebig gelüftet und alle Oberflächen gründlich gereinigt und desinfiziert. Die Gäste werden gebeten, vor Verlassen des Zimmers die Fenster zum Lüften zu öffnen.
- Die Dekoartikel (z.B. Dekokissen) auf den Zimmern werden auf ein Minimum beschränkt.
- Zur Zimmerreinigung nutzen die Mitarbeitenden Einmalhandschuhe und eine Mund-Nasen-Bedeckung.
- Mitarbeitende arbeiten in festen Teams, es finden keine Mitarbeiter-Kreuzungen statt.
- Die saubere und schmutzige Wäsche wird streng und weit weg voneinander getrennt.
- Reinigungstücher werden nach jedem Zimmer gewechselt.
- Treppengeländer, Türgriffe und Bedienknöpfe im Aufzug werden ständig desinfiziert.
- In den Treppenhäusern und auf den Fluren sind Richtungswegweiser angebracht, es gibt einen Eingang und einen Ausgang.
- Alle Oberflächen im öffentlichen Bereich (z.B. Stühle, Sessel usw.) werden ständig desinfiziert.
- In den öffentlichen Toiletten befindet sich eine Kontrollliste für die regelmäßige Reinigung.

## **VI. Hygienemaßnahmen in der Küche**

- Es wird möglichst viel Abstand zwischen den einzelnen Arbeitsbereichen geschaffen.

# Das James

---



- Die Mitarbeitenden tragen eine Mund- und Nasenbedeckung und desinfizieren sich regelmäßig die Hände.
- Die Arbeitsmaterialien werden häufig heiß gewaschen.
- Produkte, welche roh verarbeitet und zum Verzehr serviert werden, werden vor der Zubereitung heiß gewaschen.

Flensburg, den 22.09.2020