

## Hygienekonzept „Wiedereröffnung“ / Corona



Zur Umsetzung des Hygienekonzeptes und zur Einhaltung der Auflagen empfehlen wir Ihnen die Anwendung unserer digitalen Lösung q4me. Nutzen Sie als DEHOGA-Mitglied in NRW das kostenfreie Q4me! Es erlaubt Ihnen leicht überschaubar neben dem Hygienemanagement auch die Qualitäts-

kontrolle und die notwendigen Dokumentationen in Ihrem Betrieb.  
<https://www.q4me-qualitaetsmanagement.de/>

### +++Wichtig+++:

**Das eigene Betriebshygienekonzept für Ihren Betrieb ist schriftlich fest zu legen und muss im Rahmen der Mitarbeiter-Belehrung von diesen unterschrieben werden.**



### Am Eingang

- Desinfektionsspender am Eingang und auf den Toiletten bereitstellen
- Eingangstüren möglichst geöffnet lassen
- Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen
- Zutritt/Eintritt steuern. „Wait to be seated“ im Restaurant – also Plätze möglichst zuweisen
- Keine Entgegennahme der Garderobe

### Im Restaurant /in der Speisegaststätte

- Die Tische so platzieren, dass Tische einen Mindestabstand von 1,5 m haben
- Stammtische untersagen (Senioren, Vereine, ...)
- Auch bei schwacher Frequenz möglichst alle verfügbaren Räume ausnutzen, um die Gäste möglichst voneinander zu trennen
- Trockene Luft vermeiden, häufig lüften oder Luftbefeuchter nutzen (in größeren Wasserteilchen sinken die Viren in der Luft schneller auf den Boden)
- Ggf. mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien das Infektionsrisiko verringern
- Buffetangebote sind unter Auflagen erlaubt
- Gläser und Tassen nie am Trinkbereich, sondern möglichst weit unten anfassen

- Je nach Betrieb Getränktabletts auf den Tisch stellen und die Gäste ihr eigenes Getränk selbst vom Tablett nehmen lassen
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern die Hände waschen.
- Salz- und Pfefferstreuer auf den Tischen sind nach Benutzung zu desinfizieren
- Verzicht auf mehrseitige Speisekarten zum Blättern, stattdessen Digitale Speisekarte (als Download auf Gäste Smartphone per QR-Code)
- Beim Servieren die Speisen mit Gloschen abdecken, falls möglich
- Besteck und Gläser mit Einweghandschuhen eindecken
- Papier- statt Stoffservietten anbieten.
- Verzicht auf Tischwäsche oder häufigeres Wechseln und Reinigen
- Nach jedem Besuch Tisch- und Stuhloberflächen desinfizieren
- Tragen von Mund- und Nasenschutz für ThekenmitarbeiterInnen und auch für Service-Personal)

### Auf der Terrasse/ im Biergarten

- Die Tische so platzieren, dass Tische einen Mindestabstand von 1,5 m haben
- Besteckkörbe können angeboten werden; müssen aber nach der Nutzung desinfiziert werden
- Selbstbedienung im Biergarten einschränken und konsequent auf den Abstand bei der Schlängensbildung achten.
- Getränke verstärkt in Flaschen ausgeben, anstatt diese in Gläser auszuschenken
- Das Spielen der Kinder in Sandkästen oder auf Spielplätzen sollte wenn möglich eingeschränkt werden
- Wo möglich kontaktlos bezahlen mit digitaler EC-Karte auf dem Smartphone
- Kassenoberfläche und EC-Geräte regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel desinfizieren.
- Mögliche Beschränkung der Aufenthaltsdauer zur Verringerung des Infektionsrisikos sowie Gewährleistung einer höheren Frequenz
- Spielzimmer oder Spielecken für Kinder müssen weiterhin geschlossen bleiben

### Beim Frühstück

- Individuelles Frühstück am Tisch. Buffet ist unter Auflagen erlaubt
- Kaffeeservice in Einzelportionen wird empfohlen

## Toilette

- Seifen- und Desinfektionsspender aufstellen
- Keine wiederverwendbaren Handtücher, sondern Handtuchspender oder Heißlufttrockner
- 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.)

## In der Küche

- Möglichst Arbeitsbereiche entzerren
- Arbeitsmaterialien häufiger heiß waschen, da Hitze die Viren abtötet
- Mund- und Nasenschutz tragen (Empfehlung)
- Kochmütze und Haarnetz tragen (Empfehlung)
- Bei Speisenzubereitung wird empfohlen Einmalhandschuhe zu tragen
- Reine und unreine Seiten konsequent trennen
- Häufigeres Wechseln von Reinigungstüchern und häufigeres Waschen von Arbeitskleidung

## An der Rezeption

- Eingangs- und Zwischentüren wenn möglich offen stehen lassen (bessere Durchlüftung und Kontaktvermeidung beim Öffnen)
- Check-in-Prozess mit Abstand auch zwischen Gast und Receptionist gestalten
- Mund- und Nasenschutz tragen oder Plexiglasabtrennung
- Vor der Rezeption Abstandsmarkierungen anbringen
- Wo möglich auf digitale Prozesse verweisen
- Wo möglich kontaktlos bezahlen
- Keinen Obstkorb mehr anbieten, an dem sich der Gast selbst bedienen kann
- Zimmerschlüssel und -Karten beim Ausgeben und Annehmen desinfizieren

## Auf der Etage

- Möglichst den Zimmerdamen ein „eigenes“ Stockwerk oder immer die gleichen Zimmer zuteilen
- Türklinken, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden desinfizieren
- Häufigeres Lüften der Zimmer

- Reinigungslappen und -Tücher nach jedem Zimmer gründlich waschen oder austauschen
- Reinigungskonzept (farbcodierte Lappen und Tücher, Intervalle...) einführen und/oder die Intervalle verkürzen
- Mund- und Nasenschutz tragen
- Minibar schließen bzw. leeren

## Im Personenaufzug

- Generelle Empfehlung: Hinweisschild anbringen, dass möglichst Treppe genutzt werden sollte.
- Nur Personen eines Haushalts gemeinsam im Aufzug.
- Die Tasten im Aufzug müssen in regelmäßigen Abständen desinfiziert werden
- An den Eingängen auf allen Stockwerken sollten die entsprechenden Verhaltensregeln in Bezug auf das Fahren mit dem Aufzug gut sichtbar angebracht werden

## Im Wellnessbereich

- Die Anzahl der Personen pro Sauna begrenzen
- Liegen im Ruhebereich und auf der Terrasse entzerren
- In allen Bereichen Abstand halten und alle notwendigen Maßnahmen treffen, damit dieser von den Gästen eingehalten wird

## Besonderheiten: Kantinen

- Einhalten des Mindestabstandes in der Warteschlange. Hier sollte deutlich mit Markierungen gearbeitet werden
- Die Kantinenzeiten sollten gegebenenfalls ausgeweitet werden, um auch bei reduzierter Sitzplatz-anzahl und gestreckten Pausenzeiten der Mitarbeiter alle angemessen zu versorgen
- Nur KollegInnen des gleichen Teams sollten zusammen in die Kantine gehen. Eine Durchmischung voneinander getrennter Teams einer Abteilung ist nicht ratsam
- Essensausgabe an der Theke, Buffet/Selbstbedienung ist unter Auflagen erlaubt
- Alle Mitarbeiter müssen Mund- und Nasenschutz tragen
- Barzahlungen sollten eingestellt werden, stattdessen nur noch kontaktlos mit aufladbaren Karten
- Besteck wenn möglich einzeln verpackt oder von einem Mitarbeiter mit Mund- und Handschutz ausgegeben

- Wenn nicht gänzlich auf Personal an der Kasse verzichtet werden kann, sollte diese auch mit einer Plexiglaswand versehen werden
- Offene Getränke sollten auch von Kantinenmitarbeitern ausgegeben werden
- Salz, Pfeffer, Senf und weitere kleine Artikel sollten auf Wunsch ausgegeben werden, in Einzelportionen
- Bereitstellung von Desinfektionstücher auf den Tischen, damit die Gäste ihren Platz in der Kantine nach dem Essen selbst desinfizieren können

## Besonderheiten: Eisdiele/ Quick-Service Konzepte

- Durch gut sichtbare Abstandsmarkierungen in der Warteschlange auf den Mindestabstand hinweisen
- Mithilfe von Kassensystemen / Cash Keeper den Kontakt beim Bezahlvorgang reduzieren oder eine Person für Speisenausgabe, eine andere nur für den Bezahlvorgang einsetzen.
- Geld nicht direkt annehmen, sondern über eine Ablage (Körperkontakt vermeiden)
- Mundschutz und Handschuhe tragen (v.a. beim Berühren der Eiswaffel)

## Persönlicher Umgang mit dem Gast

- Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen
- Kommuniziert wird mit einem Abstand von mind. 1,5 Meter
- Beim Servieren und Abräumen nicht sprechen (Virus wird über die Atemwege verteilt)
- Verhaltensregeln kommunizieren durch Aushang am Eingang
- In Armbeuge husten/ niesen
- Häufiges gründliches Händewaschen
- Aktiv mit dem Gast via Newsletter, Anrufe, über die Homepage und über die betrieblichen Social Media Kanäle kommunizieren und ihn transparent über die eingeleiteten Maßnahmen informieren
- Ebenso über diese Wege das verbesserte Reinigungs- und Sicherheitskonzept ansprechen, um ein Gefühl der Sicherheit zu verkörpern.
- Bei einer Mitarbeiterkantine: bitte „Besonderheiten: Kantine“ beachten

## Arbeitsprozesse

- Wo möglich mit festen Teams in unterschiedlichen Schichten arbeiten, so dass bei einer Infektion einer Person nicht der ganze Betrieb stillgelegt werden muss
- Mit mobilen Handhelds bestellen, anstatt mit einer Kasse, an der sich alle Mitarbeiter treffen

- Vermehrt auf Arbeitsteilung setzen (Kellner bleibt in Station, Runner bringt Speisen), anstatt Stationen-System, bei dem jeder Kellner alle Serviceschritte macht
- To-Go Angebote weiterhin anbieten und fest im Angebot (auch auf der Homepage) verankern
- Wo möglich Homeoffice einführen (Reservierung, Buchhaltung...)
- Prozesse der Warenannahme/Lieferung optimieren, Kontakt mit betriebsfremden Personen vermeiden
- Service ohne häufiges Nachfragen ermöglichen: Tischpläne machen und Speisen und Getränke ohne Sprechen servieren

## Umgang mit Mitarbeiter/Innen

- Mit den Mitarbeitern ganz offen den Ernst der Lage und die getroffenen Schutzmaßnahmen für sie und die Gäste kommunizieren. Nur wenn die Mitarbeiter diese akzeptieren, werden sie korrekt umgesetzt
- Sensibilisieren, dass sie sich bei ersten Anzeichen einer Infektion melden und gegebenenfalls zu Hause bleiben sollen
- Verständnis zeigen, wenn die Mitarbeiter auf ihrem Arbeitsweg auf die Nutzung des ÖPNV oder bestehender Fahrgemeinschaften verzichten und dadurch leichte Anpassungen der Arbeitszeit / Bereitstellung eines Parkplatzes erforderlich sind
- Häufigeres Händewaschen und der Verzicht, sich ins Gesicht zu fassen, trainieren
- Keine täglichen Besprechungen mehr hinter der Theke, sondern mit Abstand
- Keine gemeinsamen Pausen mehr machen, Raucherbereiche nicht mit anderen Personen zusammen nutzen oder Abstand halten
- Flexiblere Pausen ermöglichen und auch nach den gewöhnlichen Essen- bzw. Pausenzeiten den Mitarbeitern Verpflegung anbieten
- Genügend Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe zur Verfügung stellen
- In den Umkleidekabinen Arbeitskleidung von privater Kleidung trennen, auf Abstand achten
- Maßnahmen und Verhaltensregeln schriftlich fixieren und im Küchen- oder Thekenbereich für die Mitarbeiter gut sichtbar aushängen
- Bei einer Mitarbeiterkantine: bitte „*Besonderheiten: Kantine*“ beachten