

Schutzkonzept COVID-19

St.Gallen-Bodensee Tourismus

Ausgangslage

Seit mehr als sechs Wochen herrscht in der Schweiz die «ausserordentliche Lage». Am 16. März 2020 wurde das öffentliche Leben zum Schutz der Bevölkerung angesichts der COVID-19 Pandemie auf Anordnung des Bundesrates stark eingeschränkt. Dies hat uns wie auch unsere Branche vor ungeahnte Herausforderungen gestellt.

Die schrittweise Aufhebung des Lockdowns führt gleichzeitig zu einem Neubeginn, einem Umdenken in unserer täglichen Arbeit und der Notwendigkeit bestimmte Massnahmen zum Schutz der Gesundheit von Mitarbeitenden und Gästen zu beachten.

Dieses Dokument soll eine Orientierungshilfe für die verschiedenen Arbeitsbereiche sein. Erst beim direkten Betrieb wird sich zeigen, ob die getroffenen Massnahmen zielführend sind und was evtl. noch unternommen werden muss, um den Ablauf zu optimieren.

1. HANDHYGIENE

Massnahmen BEREICHSÜBERGREIFEND

- Alle Personen im Unternehmen reinigen und desinfizieren sich regelmässig die Hände.
- Im Pausenraum und den Toiletten wird auf Handtücher verzichtet, es liegen Papiertücher bereit.
- Im Toilettenbereich ist zusätzlich ein integrierter Handtrockner vorhanden.
- Auf Händeschütteln und Berührungen wird verzichtet.

Massnahmen TOURIST INFORMATION ST.GALLEN UND RORSCHACH

Den Gästen wird beim Eingang eine Möglichkeit zur Händedesinfektion bereitgestellt.

In beiden Tourist Informationen steht den Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel zur Verfügung. Die Mitarbeitenden waschen oder desinfizieren ihre Hände bei Ankunft am Arbeitsplatz, zwischen Bedienung der Gäste sowie vor und nach Pausen.

Bei einer Wiederaufnahme der Stadtführungen wird auf die Begrüssung per Hand verzichtet. Die Guides tragen ein Desinfektionsmittel bei sich.

2. DISTANZ

Massnahmen BEREICHSÜBERGREIFEND

- Mitarbeitende und andere Personen halten 2 m Distanz zueinander.
- Für Beratungen von Partnern, Besuchern etc. können Sprechstunden gegen telefonische Voranmeldung ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeiten angeboten werden.
- Bei Kleinsitzungen wird auf genügend Distanz geachtet. (evtl. Maskenpflicht).
- In Aufenthalts- und Pausenräumen für Mitarbeitende ist die 2 Meter Distanz ebenfalls einzuhalten, d.h. konkret alle gehen gestaffelt in die Pause. (Es dürfen sich max. 2 Personen im Pausenraum aufhalten).
- Gegebenenfalls Personenleitsysteme für Treppen, Fahrstuhl und Korridore/Wege aufstellen.

Massnahmen TOURIST INFORMATION ST.GALLEN UND RORSCHACH

Es befindet sich 1 Gästebereater*in hinter dem Beratungsdesk und max. 1 Mitarbeiter*in im Backoffice (Bärenkopf). Diese Person bleibt im Bereich ihres Arbeitsplatzes und beteiligt sich nicht an der persönlichen Gästebereaterung am Schalter.

Es dürfen sich max. vier Gäste in der TI aufhalten. (Regel: nur 1 Person pro 10 m² Gästeraum). Dies wird am Eingang der TI ausgeschildert. Der Abstand zwischen Gast und Gästebereater*in wird mit Boden- und Wegmarkierungen gekennzeichnet. Für wartende Kundschaft werden, wo möglich, Bodenmarkierungen angebracht, um die 2 m Abstand zu markieren. Es wird ein Personenleitsystem für Ein- und Ausgang aufgestellt.

Bei einer Wiederaufnahme der Stadtführungen wird auf die korrekte Distanz geachtet. Eventuelle Gruppenanpassungen vorgenommen oder mit Lautsprech-Verstärker gearbeitet.

Arbeit mit unvermeidbarer Distanz unter 2 Meter

Auf den Beratungsdesks werden Acrylglas- / Plexiglas Scheiben aufgestellt.

Es steht den Mitarbeitenden frei, Gesichtsschutzmasken zu verwenden.

Hinweis an Gäste zum Tragen von Masken, evtl. zum Kauf anbieten.

Ebenso können Mitarbeitende, welche häufig Bargeldtransaktionen abwickeln Schutzhandschuhe tragen, oder es wird ganz auf Bargeldbezahlung verzichtet. Auf kontaktloses Zahlen hinweisen.

Auch wer Schutzhandschuhe trägt, desinfiziert seine Hände regelmässig und wechselt die Schutzhandschuhe mehrmals am Tag.

Speziell im Shopbereich ist auf die vorgegeben Distanz zu achten.

TISG	Schutzkonzept SGBT	
cg		

Bei einer Wiederaufnahme der Stadtführungen steht es dem Guide frei eine Gesichtsschutzmaske zu tragen.

2.1 DISTANZ MICE BEREICH

Massnahmen MEDIEN-/FACHBESUCHE

Sitzungen mit Fachbesuchern (Bsp. Veranstaltungsplaner, Medienvertreter etc.) können unter Einhaltung der BAG-Vorschriften im Sitzungszimmer an der Bankgasse mit max. 3 Personen stattfinden. Für Besprechungen mit mehr als 3 Personen sollen externe Sitzungszimmer aufgesucht werden (2 Meter Mindestabstand).

Studien- resp. Medienreisen können bis 7. Juni 2020 nur virtuell stattfinden.

Site Inspections können bis 7. Juni 2020 zwar koordiniert werden, aber die Durchführung muss unbegleitet stattfinden und ist abhängig vom Leistungsträger.

3. REINIGUNG

Massnahmen BEREICHSÜBERGREIFEND

- Bedarfsgerechte, regelmässige Reinigung von Oberflächen und Gegenständen nach Gebrauch, insbesondere, wenn diese von mehreren Personen berührt werden.
- Jeder Mitarbeitende ist für die Reinigung seines Arbeitsplatzes verantwortlich.
- Es steht für alle Abteilungen Flächendesinfektionsmittel zur Verfügung.
- Die Reinigung durch die Reinigungsmitarbeitenden erfolgt gründlich und wo möglich mit einem Desinfektionsmittelzusatz. Die Grundreinigung von Böden, Pultflächen, Arbeitstische, Mitarbeiter-Toiletten erfolgt täglich. Dies ist mit der Reinigungsfirma genau zu klären.
- Abfalleimer im Mitarbeiterbereich, insbesondere im Handwaschbereich, werden täglich geleert.
- Im Umgang mit Abfall und Altpapier werden Schutzhandschuhe getragen und sofort entsorgt.
- Die Arbeitsbekleidung (T-Shirt) ist täglich zu wechseln.
- Stündliches Lüften ist notwendig.
- Stempeluhr wird durch den Hauswart mehrmals täglich gereinigt und desinfiziert.
- Für rechtzeitigen ausreichenden Vorrat und Nachschub von Desinfektionsmittel für Hände und Flächen, Seife und Papiertrocknungstücher ist der Hauswart verantwortlich.

Massnahmen TOURIST INFORMATION ST.GALLEN UND RORSCHACH

Sämtliche Flächen der Beratungsdesks, Schalter, Tastaturen und Griffe werden alle 2 – 3 Stunden desinfiziert.

Die weiteren Flächen (Prospektständer, etc.) werden zweimal täglich desinfiziert.

Das EC-Gerät wird mehrmals am Tag desinfiziert.

Im Gästebereich werden offene Abfalleimer entfernt.

Stündliches Lüften oder nach Möglichkeit die Eingangstüre geöffnet halten.

Die Verstärker für die Führungen sowie die Audio Guides werden vor und nach jeder Anwendung desinfiziert.

Für rechtzeitigen ausreichenden Vorrat und Nachschub von Desinfektionsmittel für Hände und Flächen, Seife und Papiertrocknungstücher ist die Leitung der Tourist Information in Absprache mit dem Hauswart verantwortlich

TISG	Schutzkonzept SGBT	
cg		

4. INFORMATIONEN

Massnahmen BEREICHSÜBERGREIFEND

- Mitarbeitende stetig über die aktuelle Situation informieren sowie auch über Änderungen und Massnahmen.
- Kranke im Unternehmen nach Hause schicken und instruieren, die (Selbst-)Isolation gemäss BAG zu befolgen.
- Wenn Mitarbeiter weiterhin im Home-Office arbeiten, stetigen Austausch per MS-Teams oder Skype beibehalten.
- Wichtige Telefonnummern für Notfälle bereithalten.
- Anleitungen zum Händewaschen sowie Merkblätter bei den Waschbecken aushängen.

Massnahmen TOURIST INFORMATION ST.GALLEN UND RORSCHACH

Die Gäste werden beim Eingang zur Tourist Info sowie auf dem Infodesk mittels der offiziellen Plakate des BAG auf die aktuell gültigen Regeln und Massnahmen aufmerksam gemacht.

Im Kassabereich wird ein Schild angebracht mit dem Wunsch nach bargeldloser Zahlung.

Gäste mit Krankheitssymptomen werden gebeten, sich gemäss den Regeln des BAG in Selbstisolation zu begeben.

Wichtige Telefonnummern für Notfälle bereithalten. Was ist zu tun bei einem Krankheitsnotfall eines Gastes.

5. GESCHÄFTSLEITUNG / KADERTEAM

Massnahmen BEREICHSÜBERGREIFEND

- Die Vorgaben werden vom Kaderteam festgelegt und die Massnahmen werden laufend überprüft und gegebenenfalls angepasst.
- Mitarbeitende wenn möglich im Home-Office arbeiten lassen. Die Arbeitsteilung wird durch die Geschäftsleitung mittels Arbeitsplan eingeteilt.
- Team-Meetings werden online durchgeführt.
- Kranke Mitarbeitende sind umgehend nach Hause zu schicken, wo es möglich und sinnvoll ist wird das Arbeiten im Home-Office zugewiesen.

Massnahmen TOURIST INFORMATION ST.GALLEN UND RORSCHACH

Eventuelle Anpassungen der Öffnungszeiten werden durch die Bereichsleiterin in Absprache mit dem Kader vorgenommen.

Die Arbeitsplanung hat so zu erfolgen, dass nie das ganze Tourist Info Team anwesend ist. Team-Meetings werden online durchgeführt.

Für die Einhaltung sämtlicher Massnahmen und evtl. Anpassungen in der Tourist Information sowie bei den Stadtführungen ist die Bereichsleiterin verantwortlich.

Die Guides werden von der Bereichsleiterin stetig über die aktuellsten Informationen und Anpassungen informiert.

Anpassungen des Stadtführungsangebotes werden durch das Tours-Team vorgenommen und intern sowie an die MarKom Abteilung weitergeleitet.

6. WEITERE MASSNAHMEN

Massnahmen BEREICHSÜBERGREIFEND

- Keine Zeitungen zum Durchblättern auflegen.
- Im Pausenraum keine offenen Lebensmittel für die Allgemeinheit anbieten.
- Versetzte Pausen, Essens- und Arbeitszeiten.
- Dienstreisen auf ein Minimum reduzieren, stattdessen Video- und Telefonkonferenzen nutzen.
- Pandemie Papiere sammeln sowie ein Reporting führen und ablegen.

Massnahmen TOURIST INFORMATION ST.GALLEN UND RORSCHACH

Der Showroom wird für Gäste mit dem Vorhang geschlossen, Film wird abgestellt.

Der Kaffeeautomat bleibt gesperrt, es wird eine Notiz am Automat angebracht.

Es sind keine Zeitungen für Gäste aufzulegen.

Die Verteilung der Broschüren wird mit nötigem Abstand vorgenommen, wir konzentrieren uns auf eine Erweiterung der digitalen Gästeinformationen.

Bei Stadtführungen am Anfang der Führung auf die Massnahmen aufmerksam machen. Ein A4 Merkblatt gemäss BAG aufzeigen.

Die Gäste werden auf den Mindestabstand hingewiesen, falls dieser nicht eingehalten wird.

7. ERKRANKTE AM ARBEITSPLATZ

Massnahmen BEREICHSÜBERGREIFEND

- Mitarbeitende mit Krankheitssymptomen (Fieber, Husten, Schnupfen, Halsschmerzen) bleiben zu Hause und befolgen die Anweisungen zur Selbstisolation gem. BAG. Alle Krankheitsfälle werden der Bereichsleitung gemeldet.
- Mitarbeitende mit einer mittels Test nachgewiesenen COVID-Erkrankung informieren umgehend ihre vorgesetzte Stelle. Diese entscheidet über weitere Massnahmen und die Dauer der Selbst-Quarantäne aufgrund der gültigen Regeln des BAG.
- Auf sich achten, frische Luft, Bewegung, gesunde Ernährung. Siehe untenstehende BAG Empfehlung.

8. WEITERE INFORMATIONEN

BEREICHSÜBERGREIFEND

- Aktuelles Informationsblatt BAG: [Lockerung der Massnahmen](#)
- Informationsblatt BAG: [Schutzmassnahmen](#)
- Information BAG: [Empfehlungen für den Alltag](#)
- COVID-19 Seite SGBT: <https://st.gallen-bodensee.ch/de/coronavirus.html>
- Sep. Beiblatt für Guides mit Verhaltensanweisungen bei Stadtführungen (Intern)

Dieses Dokument ist jederzeit einsehbar und wurde allen Mitarbeitern übermittelt und erläutert.

Verantwortliche Person

Datum: 29.04.2020 Name: Caroline Grob

