

**Liebe Gäste,**

Als Tourismusunternehmen halten wir uns an die vorgeschriebenen Gesundheitsprotokolle und berücksichtigen die Standards und Spezifikationen unserer Unterkünfte. Wir möchten Ihnen das Gesundheitsprotokoll des **White Olive Elite Hotels** vorstellen:

**1: Aktionsentwicklungsplan und Verdachtsfall-Managementplan.**

Benennung eines Koordinators, zu dessen Aufgaben die Überwachung der Implementierung von o.g. Maßnahmen und Kontrolle vom jeden Teilbereich gehören. Benennung eines Arztes, der das Hotel besucht und die Kontroll- und Präventionsverfahren überwacht. Zu seinen Pflichten gehört es, sowohl den Mitarbeitern als auch Hotelgästen, im Bedarfsfall, Anweisungen zu erteilen, Untersuchungen durchzuführen als auch mit der NATIONALEN ÖFFENTLICHEN GESUNDHEITSORGANISATION (NPHO) in Kontakt zu treten. Er zeichnet für die Durchführung der COVID-19-Tests verantwortlich. Er wird außerdem die Einhaltung der Quarantäne überprüfen, sollte diese angeordnet werden, und mit einem sekundären Anbieter von Dienstleistungen im Gesundheitswesen auf Zakynthos (Allgemeines Krankenhaus der Präfektur Zakynthos - Agios Dionysios, das auch eine eigene Intensivstation unterhält) sowie dem Referenzkrankenhaus für COVID-19 Patienten, d. h. Universitätsklinikum von Rio-Patras zusammenarbeiten.

Mögliche Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus von Zakynthos sowie der Nationalen Öffentlichen Gesundheitsorganisation (NPHO) auf dem Gebiet der molekularen COVID-19-Diagnostik (RT-PCR) nach Entnahme einer Nasopharynxprobe durch unseren darin geschulten Arzt. Die medizinischen Kosten werden vom Kunden übernommen und mitsamt den Rechtsdokumenten seiner Versicherungsgesellschaft zugeleitet.

Die Kosten werden an öffentlichen Orten auf einem Displaystand rund um die Uhr zur Verfügung stehen, ebenfalls unter der Angabe der Kontaktnummer vom Arzt.

**Hinweis:** Wird ein Gast vom Hotelkoordinator in einem COVID-19-Fall als Verdächtiger angesehen, muss er vorübergehend allein in seinem Zimmer untergebracht und vom zuständigen Arzt untersucht werden. Den Anweisungen des Arztes ist unbedingt Folge zu leisten.

**2: Schulung des Personals zur Einhaltung aller Protokolle** sowohl beim E-Learning als auch beim Training mit körperlicher Anwesenheit. Zusätzliche Schulung des Personals im Bereich des richtigen Umgangs mit persönlicher Schutzausrüstung (PSA) (Gesichtsschutz, Masken, Schutzbrillen, Handschuhe, Uniformen, Schürzen, Desinfektionsmittel und Seifen). Schulung des Personals im Prozess der täglichen Temperaturüberwachung der Besucher und Bewertung verdächtiger Symptome eines möglichen Erkrankungsfalls. Die oben genannte Schulung des Personals wird ebenfalls zertifiziert.

**3: Kennzeichnung und obligatorische Einhaltung der grundlegenden Maßnahmen zur Vermeidung der Virus-Übertragung:**

Sorgfältiges und regelmäßiges Händewaschen, Vermeidung von Händedruckern, Abstand halten, Kontakt der Hände mit Augen, Nase und Mund vermeiden. Bereitstellung individueller Schutzmaßnahmen für Mitarbeiter und Hotelgäste. Es wird eine Unterkunftsakte mit einem obligatorischen Kundenbericht aller im Hotel übernachtenden Personen mit den im Formular angegebenen Angaben erstellt, die vorzugsweise elektronisch ausgefüllt werden und den COVID-19-Regeln entsprechen. Gemäß der allgemeinen Verordnung zum Schutz personenbezogener Daten informieren wir alle unsere Kunden darüber, dass die Führung dieser Datei aus Gründen des Schutzes der öffentlichen Gesundheit erfolgt. Zusätzlich werden Veranstaltungsbücher zusammengestellt.

**4: Die Website des Hotels wird mit einem speziellen COVID-19-Reiter aktualisiert. Die Informationen stehen im Hotel zur Verfügung, und zwar:** - in öffentlichen Fernsehbereichen, Fernsehräumen, an Informationsschildern am Eingang aller öffentlichen Bereiche sowie in Form von gedruckten Unterlagen an der Rezeption.

#### **Empfangsprotokoll**

Alle Personen, die das Hotel betreten, werden einer Kontrolle unterzogen, da die Einreise von Nicht-Hotel-Gästen gesetzlich nicht gestattet ist. Es ist Hotelgästen strengstens untersagt Ihr eigenes Essen bzw. Getränke, usw. mitzuführen. Dies betrifft allerdings nicht ihre persönlichen Gegenstände. Bodenschilder markieren das soziale Distanzierungsgebot (2 Meter). Eine antiseptische Lösung steht Eingang des Hotels und an der Rezeption zur Verfügung. Die Empfangsmöbel werden mit Positionsmarkierung angeordnet. Eine Informationstafel (Bannerform) mit grundlegenden Gesundheitsanweisungen in Griechisch, Englisch, Französisch, Deutsch und Polnisch steht zur Verfügung. Unsere Politik besagt, dass die Warteschlange ordnungsgemäß abgearbeitet wird, um die Wartezeiten zu verkürzen und ihre mögliche Überfüllung zu vermeiden. Den Gesundheitsprotokollen für Coronavirus zufolge ist das Auschecken und Verlassen des Hotels um 11:00 Uhr und die Ankunft im Hotel nach 15:00 Uhr möglich. Den vom Hotelmitarbeiter begrüßten Kunden wird bei der Ankunft Temperatur gemessen. Später erfolgt dies stichprobenweise während ihres Aufenthalts. Die Rezeptionisten haben keinen Kontakt zu den Kunden des Hotels und halten einen sicheren Abstand untereinander, wobei das Tragen von persönlicher Schutzausrüstung (PSA) zu beachten ist. Montage einer Polycarbonat-Trennwand in der Rezeption. Desinfektion von Raummagnetschlüsseln. Die notwendige PSA-Ausrüstung steht den Gästen zur Verfügung. Die Gäste müssen ihr Gepäck selbst tragen, um einen möglichen Ausbruch oder eine Ausbreitung der Infektion auf das Hotelpersonal zu vermeiden. Die Nutzung des Gepäckraums ist nicht möglich, um eine mögliche Ausbreitung der Infektion auf Personal oder Hotelgäste zu vermeiden. Benutzung von Aufzügen nur für den Gepäcktransport und in besonderen Fällen (Gäste mit Behinderungen). Desinfektion des Empfangsbereichs in regelmäßigen Abständen mit Dampfreinigern.

Die Rezeption ist mit einem speziellen medizinischen Kit für COVID-19-Zwecke sowie Laserthermometer ausgestattet.

**Nachdrückliche Empfehlung an die Hotelgäste:** bitte den in Ihrem Zimmer befindlichen Fernseher bzw. Ihre Zimmertelefone verwenden, um mit der Rezeption in Kontakt zu treten. Für den Fall, dass dieser Service auf die oben genannte Weise nicht möglich sein sollte und Ihre physische Anwesenheit am Empfang erforderlich wäre, ist nach Möglichkeit ein telefonischer Termin zu vereinbaren, um eine Überfüllung des Empfangsbereichs zu vermeiden.

Reinigungsprogramm und Desinfektion aller öffentlichen Bereiche und Räume unter vollständiger Einhaltung der einschlägigen Anweisungen von NPHO. Spezielle Reinigungsanweisungen bei Verdacht auf eine COVID-19-Erkrankung. Verstärkung der Sanitärversorgung in allen öffentlichen Bereichen und insbesondere in Bereichen mit hohem Risiko (z. B. Türgriffe). Es ist Kunden verboten, in öffentlichen Bereichen zwischen Sitzen und Sofas zu wechseln, bevor die erforderliche Desinfektion von unserem zertifizierten Personal durchgeführt wurde. Desinfizierte Möbel sind speziell markiert.

Die Hotelbibliothek sowie das Business Center sind aufgrund des Gesundheitsprotokolls außer Betrieb.

Türen und Fenster sind rund um die Uhr zu Zwecken der natürlichen Belüftung von Gemeinschaftsräumen geöffnet.

### **Lobby Bar: Das Protokoll**

Richtige Anordnung der in der Lobby Bar befindlichen Möbel mit den entsprechenden Schildern. Bodenmarkierung zum Zweck sozialer Distanzierung. Polycarbonat-Trennwand in der Bar. Einwegutensilien sind in speziellen Beuteln mit speziellen Markierungen zu entsorgen.

Kunden werden vom Personal bedient. Die Selbstbedienung findet nicht statt. Das Personal ist mit PSA ausgestattet. Eine Station mit antiseptischer Lösung zur Reinigung der Hände steht zur Verfügung. Reinigungsprogramm und Desinfektion aller öffentlichen Bereiche und Räume unter vollständiger Einhaltung der einschlägigen Anweisungen von NPHO. Spezielle Reinigungsanweisungen bei Verdacht auf eine COVID-19-Erkrankung. Verstärkung der Sanitärversorgung in allen öffentlichen Bereichen und insbesondere in Bereichen mit hohem Risiko (z. B. Türgriffe). Es ist Kunden verboten, in öffentlichen Bereichen zwischen Sitzen und Sofas zu wechseln, bevor die erforderliche Desinfektion von unserem zertifizierten Personal durchgeführt wurde. Desinfizierte Möbel sind speziell markiert.

Es ist verboten, persönliche Gegenstände mit sich zu führen und diese an öffentlichen Orten liegen zu lassen.

### **Öffentlicher Raum**

Wir empfehlen unseren Gästen, Toiletten in Ihren Zimmern zu benutzen. Zum Schutz des Hotelpersonals und der Gäste bleiben die Toiletten der Rezeption und des Swimmingpools geöffnet. Die Toilette muss bei geschlossenem Deckel gespült werden

### **Kinderecke**

Aus Sicherheitsgründen bleibt die Kinderecke gemäß den Gesundheitsprotokollen von NPHO geschlossen.

### **Fitnessstudio**

Das Fitnessstudio wird nach Vereinbarung für die Gäste, die in einem Hotelzimmer untergebracht sind bzw. für Familien zur Verfügung gestellt.

Es ist den Gästen verboten, das Fitnessstudio zu betreten, bevor der Bereich desinfiziert wurde und Desinfektionsschilder ausgehängt werden.

Während der Nutzung vom Fitnessstudio haben die Gäste PSA (Handschuhe, Masken, Einweg-Überschuhe) zu benutzen.

Die Nutzung des Fitnessraums erfolgt unter der Verantwortung des Gastes.

### **SPA**

Whirlpools bzw. Sauna dürfen nicht benutzt werden.

Massagen werden nach Vereinbarung durchgeführt. Das Personal ist mit PSA ausgestattet. Am Eingang zum Spa-Bereich steht eine antiseptische Lösung bereit. Obligatorische Reinigung mit Shampoo und Duschgel vor und nach jeder Behandlung. Verwendung spezieller Einwegbezüge für Massagebetten.

Die Verwendung von privaten Handtüchern der Gäste ist nicht gestattet. Es werden nur die vom Hotel bereitgestellten Handtücher verwendet. Die Kleidung der Gäste wird in speziellen Kleiderschränken aufbewahrt. Es ist den Gästen verboten, den Spa-Bereich zu betreten, bevor dieser desinfiziert wurde und Desinfektionsschilder ausgehängt werden.

### **Küche - Stauraum**

Einhaltung von HACCP-Richtlinien. PSA-Konformität. Abstandhaltung.

### **Restaurant**

Das Restaurant verfügt über natürliche Belüftung und Beleuchtung. Die Abstände innerhalb der Restauranträumlichkeiten richten sich nach den Anweisungen von NPHO, die u.a. die Abstände zwischen den Stühlen an den Tischen. Das Hotel verwendet keine Stofftischdecken, Tischsets und Handtücher, sondern Einwegartikel. Die Mitarbeiter des Restaurants tragen PSA. Starke Empfehlung an die Hotelgäste: bitte informieren Sie sich beim autorisierten Restaurant-Mitarbeiter über die Verfügbarkeit der Zeit, in der Sie frühstücken, zu Mittag und zu Abend essen möchten. Am Eingang zum Restaurant steht eine antiseptische Lösung bereit. Die Gäste haben die markierten Sicherheitsabstände am Eingang des Restaurants einzuhalten, wo Sie vom Kellner empfangen und zu den vorab vereinbarten Tischplätzen pro Zimmer bzw. Familie begleitet werden (maximale Personenanzahl pro Tisch beträgt 6). Obligatorische Einhaltung des vom Unternehmen festgelegten

Bedienungsplans der Gäste im Restaurant. Ihre Bedienungsreihenfolge wird Ihnen beim Betreten des Restaurants mitgeteilt. Abhängig von der Reihenfolge begleitet Sie der Kellner zum Buffetbereich. Getränke/alkoholfreie Getränke werden von unseren zertifizierten Mitarbeitern serviert. Salate, Obst und Süßigkeiten stehen in individuellen Einwegverpackungen auf dem Tisch jedes Gastes bereit. Am Buffet werden die Gäste vom Kellner anhand der Prioritätsreihenfolge ihres Tisches bedient. Am Eingang des Buffets haben die Gäste ihre Hände zu desinfizieren. Die Gerichte werden vom Kellner am Buffet serviert, je nachdem, welche Auswahl vom Gast getroffen wird. Am Ende werden die Gerichte nach Wahl des Gastes vom Kellner auf den Tisch gelegt. Für Gäste, die zum Buffet zurückkehren möchten, ist es verboten, den bereits verwendeten Teller nochmals zu verwenden. Der Gast kommt an einen speziell gekennzeichneten Ort, an dem seine Bestellung vom autorisierten Kellner ausgeführt wird.

### **Poolbar bzw. Poolbereich**

Die Anordnung der in der Poolbar befindlichen Sonnenschirme, Sonnenliegen, Tische und Stühle am Pool und an der Poolbar entspricht dem NPHO-Gesundheitsprotokoll. Sie darf nicht verändert werden. Essen sowie Getränke werden von den Kellnern auf Bestellung der Gäste in einem Einwegpaket serviert.

Es ist obligatorisch, den Körper bei jedem Betreten und Verlassen des Pools mit einem Duschgel und Shampoo in den Poolduschen zu waschen. Vor dem Betreten der Dusche steht den Gästen eine Desinfektionslösung zur obligatorischer Verwendung zur Verfügung. Nach jeder Benutzung einer Sonnenliege bzw. eines Tisches findet ihre Desinfektion statt. Es ist nicht gestattet, eine Sonnenliege / einen Sonnentisch ohne den entsprechenden Hinweis auf eine durchgeführte Desinfektion zu verwenden. Handtücher für den Poolbereich werden vom Poolpersonal zur Verfügung gestellt. Die Gäste können sie nicht anderweitig verwenden.

Kontinuierliche Kontrolle des Chlorgehalts und des pH-Werts mit kontinuierlicher Messung und Aufzeichnung nach Bedarf. Einhaltung eines Maßnahmenprotokolls im Hinblick auf Legionellen mit der Erweiterung des Protokolls um COVID-19 (ESCMID-Studiengruppe für Legionella-Infektionen – ESGLI).

### **À-la-carte-Restaurant**

Das Restaurant verfügt über natürliche Belüftung und Beleuchtung. Die Abstände innerhalb der Restaurantträumlichkeiten richten sich nach den Anweisungen von NPHO, die u.a. die Abstände zwischen den Stühlen an den Tischen. Das Hotel verwendet keine Stofftischdecken, Tischsets und Handtücher, sondern Einwegartikel. Die Mitarbeiter des Restaurants tragen PSA. Starke Empfehlung an die Hotelgäste: bitte informieren Sie sich beim autorisierten Restaurant-Mitarbeiter über die Verfügbarkeit der Zeit, in der Sie zu Abend essen möchten. Am Eingang zum Restaurant steht eine

antiseptische Lösung bereit. Die Gäste haben die markierten Sicherheitsabstände am Eingang des Restaurants einzuhalten, wo Sie vom Kellner empfangen und zu den vorab vereinbarten Tischplätzen pro Zimmer bzw. Familie begleitet werden (maximale Personenanzahl pro Tisch beträgt 6). Obligatorische Einhaltung des vom Unternehmen festgelegten Bedienungsplans der Gäste im Restaurant.

### **Housekeeping**

Sorgfältige Reinigung und sehr gute Belüftung des Raumes während der Stunden Ihrer Abwesenheit, die Sie gemäß den NPHO-Anweisungen angeben. Abschaffung des täglichen Wechsels von Bettwäsche und Handtüchern sowie Abendvorbereitung. Einem entsprechenden Hinweisschild ist von den Gästen zu entnehmen, wann und wie Ihr Zimmer gereinigt wurde. Ihre Anwesenheit und der Kontakt mit dem Personal während der Reinigung Ihres Zimmers ist untersagt. Das Reinigungspersonal ist mit entsprechender PSA ausgestattet. Die Klimaanlage des Raumes funktioniert auch mit offenen Balkontüren, um eine ausreichende Belüftung des Raumes sicherzustellen. Es ist verboten, die Schutzabdeckung der im Zimmer befindlichen Fernbedienungen zu entfernen. Es ist nicht gestattet, sich von Zimmer zu Zimmer von Gästen zu bewegen, die nicht zur selben Familie gehören. Lieferung von Wasserkocher-Kaffeemaschine auf Wunsch des Gastes.

***Schließlich wünschen wir Ihnen einen guten Aufenthalt im Hotel und auf unserer wunderschönen Insel und versichern Ihnen, dass wir durch die vollständige Einhaltung der vom Hotel vorgeschriebenen Gesundheitsprotokolle Ihren sicheren Aufenthalt gewährleisten werden.***