

# **COVID-19**

**LEITLINIEN ZUR VORBEREITUNG WINTER 2020-21**

**VORARLBERGER SKILEHRERVERBAND**

Version 03 - Stand: 10.09.2020

## 1. ALLGEMEINES

Der Erfolg des österreichischen Wintertourismus ist untrennbar mit den Leistungen der Skischulen verbunden. Eine funktionierende Tourismuswirtschaft setzt voraus, dass ein umfassendes und sicheres Angebot an Schneesportunterricht in den einzelnen Tourismusorten gewährleistet wird. Die Bedeutung der österreichischen Skischulen geht über den reinen touristischen Wert weit hinaus. Die Skischulen sind als Gesamtheit einer der größten Arbeitgeber im Wintertourismus und stellen daher einen wichtigen Faktor für mehr Wertschöpfung und mehr Beschäftigung im Sektor Wintertourismus dar.

Der Erfolg des österreichischen Skischulwesens hängt vielfach auch mit dem persönlichen Kontakt der Schneesportlehrer mit den Skischulgästen zusammen. Wohl kaum andere Beteiligte im österreichischen Wintertourismus verbringen mehr Zeit im Urlaub mit ihren Gästen. Zu erwähnen ist hierbei, dass ca. 70 % aller Skischulgäste Kinder sind, die eine besonders intensive Betreuung benötigen und damit auch der Kontakt zwischen den Schneesportlehrern und den Kindern als Skischulgäste ein sehr enger ist.

### **GRUNDÄNGSTE VON GÄSTEN IM WINTER 2020/21**

#### **Kein sicheres Wohlfühlen im Winterurlaub durch:**

- Ansteckung im Urlaub mit allen Konsequenzen (Quarantäne, Arbeit zu Hause etc.)
- Lokale Lock-Downs je nach Ampelsystem - Schließungen hat es bereits gegeben
- Reisebeschränkungen bei Rückreise
- Keine ausreichende Entzerrung vor Ort
- Keine sichere Handhabung der Maßnahmen wie in Heimatland
- Nicht vermeidbare Kontakte bei Staupunkten

### **GRUNDÄNGSTE VON GÄSTEN IM WINTER 2020/21**

#### **Flexibilität und sicheres Wohlfühlen im Winterurlaub**

- Kostenloses Stornieren - Sicherheit und keine Verpflichtung bei Buchung und damit unabhängig lokaler Gegebenheiten flexibel
- Weniger Masse und beschränkte Kapazitäten
- Online-Buchungsmöglichkeiten

#### **Klare Regeln**

- Klare Prozesse und einheitliche Regeln in der gesamten Region

#### **Transparenz**

- Durchgängige Info entlang der gesamten Kundenreise
- Einblick in Auslastungen

**Für den Winter 2020/21 sind daher in jeder Vorarlberger Skischule besondere Vorbereitungsmaßnahmen zu treffen. Wichtig dabei sind folgende Parameter:**

1. Die Kenntnis aller gesetzlichen Bestimmungen
2. Die Implementierung aller nötigen Bestimmungen/Maßnahmen
3. Überlegungen zu weiterführenden Maßnahmen zur Organisation des Betriebes
4. Die Abstimmung mit allen relevanten Partnern vor Ort zur Handhabung der Maßnahmen
5. Kommunikation nach innen → Mitarbeiter und Partner
  - a. Ziel: Wissensstand herstellen und sicherstellen einer optimalen Vorbereitung
6. Kommunikation nach außen → Gästen und Partner
  - a. Ziel: spürbare sichere Gastfreundschaft bereits vor der Anreise und natürlich auch vor Ort

**Wichtig ist daher die richtige Vorbereitung mit klaren Zuständigkeiten im Unternehmen, sowie eine einheitliche und glaubwürdige Kommunikation mit Partnern und mit allen Gästen.**

Die nachfolgenden Leitlinien sollen bei der Umsetzung der oben genannten Punkte die nötige Orientierung geben und eine optimale Vorbereitung für den Skischulbetrieb in der Wintersaison 2020/21 ermöglichen. Die Leitlinien und Handlungsanleitungen sind auch von allen konzessionierten Skilehrern soweit zutreffend zu berücksichtigen.

## 2. LEITLINIEN VORARLBERGER SKISCHULEN COVID-19

**Gesetzliche Bestimmungen bzw. Handlungsanleitungen umsetzen:** In Pkt. 2 dieses Dokumentes sind Handlungsanleitungen für die Skischule, für Schneesportlehrer, für den praktischen Schneesportunterricht und die Betreuung von Kindern aufgelistet. Diese sind bestmöglich und unter Berücksichtigung der weiteren Leitlinien sorgsam umzusetzen.

Im Tagesgeschäft ist auf die Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen und freiwilligen Maßnahmen mit höchster Sorgsamkeit und Konsequenz zu achten!

**Szenarien und kritische Punkte definieren:** Im Skischulbetrieb gibt es hinsichtlich Covid-19 an mehreren Stellen kritische Situationen - dazu gehören u.a.:

- Kursanmeldung im Büro
- Sammelplätze
- Skibus (von der Skischule organisiert)
- Kindermittagessen (organisiert von der Skischule in öffentlichen Restaurants oder in skischuleigenen Restaurants)
- Fahrten von Skischülern auf Anlagen mit Aufsichtspersonen außerhalb der Gruppe
- Kinder(erlebnis)welten
- Aufwärmstuben
- Wöchentliches Abschlusskirennen für Kinder inkl. Siegerehrung
- Skischulveranstaltungen
- Demoshows

Für jede Skischule sind diese kritischen Situationen spezifisch festzulegen, damit passende Lösungen gemeinsam mit den touristischen Partnern durchdacht werden können. Darüber hinaus muss die Organisation des Betriebes hinsichtlich kritischer Punkte durchdacht werden. Immer mit WENN → DANN - wie wird also im Fall eines kritischen Ereignisses optimal reagiert. Auch alle Angebote müssen evaluiert werden: wo kleinere Gruppen, zeitliche Entzerrungen oder Einzelkurse möglich und wirtschaftlich sind, sollten diese angeboten werden.

**Freiwillige Maßnahmen:** Für alle kritischen Punkte braucht es über die gesetzlichen Regelungen hinaus freiwillige Maßnahmen, um die größtmögliche Sicherheit aller Gäste zu garantieren. Dazu zählt u.a.: ein zeitlich erweitertes Angebot, klare Kapazitätsobergrenzen, spezielle Schutzmaßnahmen bei allen Skilehrern und Angebote für Gäste (z.B. gebrandete Masken/Bufs).

Auch bei der Anmeldung sollten nach Möglichkeit Online-Anmeldungen eingerichtet werden. Sofern verbesserte Stornobedingungen angeboten werden können, sind diese zu empfehlen.

Diese Maßnahmen müssen für die Zusammenarbeit mit allen Partnern wie Gastro, Skilifte oder Verleih-Unternehmen vorab abgesprochen werden.

**Onboarding-Prozess für Mitarbeiter:** Jedes Unternehmen muss sich Gedanken über einen optimalen Prozess für die Ankunft neuer Mitarbeiter machen. Negative Testergebnisse sind ein klarer Nachweis für die Sicherheit des Angebotes.

**Klare Rollen definieren:** Wie immer im Unternehmen gilt speziell eine klare Rollen- und Aufgabenverteilung. Dazu genau abwägen, welche Partner dem Unternehmen zur Verfügung stehen, welche Institutionen bzw. offiziellen Stellen (bspw. Behörden und Stellen im Bundesland) relevant sind. Gesundheitsfragen sind ein klares Behördenthema.

Die Geschäftsführung der Skischulen muss sich mit den Covid-19-Beauftragten vor Ort laufend abstimmen.

**Regionale Taskforce:** Alle Skischulen sollen nach Möglichkeit gemeinsam mit den wichtigen Partnern vor Ort eine Taskforce zum Betrieb in der Wintersaison 2020/21 bilden. Darin soll die Handhabung von sensiblen Themen und die Organisation des Betriebes abgestimmt werden.

**Contact-Tracing:** Jede Skischule registriert ihre Teilnehmer - daher ist auch im Bedarfsfall ein Contact-Tracing gut möglich - diese Info kann als Sicherheitsfaktor an Gäste kommuniziert werden. Die Daten sind sorgsam zu verwalten und müssen im Bedarfsfall mit den Behörden abgestimmt werden.

**Kommunikationsregeln:** Die Kommunikation muss für alle Gäste vorbereitet sein und auch vor Ort reibungslos erfolgen. Die zuständige Skischule muss Informationen für alle Gäste bzw. Kunden bereitstellen und die laufende Auskunft zu offenen Themen sicherstellen. Zur Vorbereitung muss gesammelt werden, wer alles vor Ort informiert werden muss:

- In der Kommunikation der Skischulen ist das adaptierte Angebot bzw. die geltenden Regelungen für einen sicheren Betrieb in den Vordergrund zu stellen.
- Laufende Testungen (sofern diese durchgeführt werden) und ein sehr gut durchführbares Contact-Tracing sind Sicherheitsfaktoren in der Kommunikation
- Alle Gäste sollten sichtbar eine Information zum Covid-19-Plan erhalten - ein Aushang bzw. eine Tafel z.B. am Kinderland zu den wichtigsten Regeln ist dafür zu empfehlen.

**Checkliste zur Krisenkommunikation:** Für den Fall von Infektionen im Betrieb muss eine Checkliste für die Krisenkommunikation vorbereitet werden. Wichtig ist im Vorfeld, alle Kontakte zu sammeln, die Information an die Geschäftsführung sicher zu stellen, gemeinsam mit Partnern einen Krisenstab zu bilden und gezielt mit Gästen und der Öffentlichkeit (Medien) zu kommunizieren. Unter 4. ist eine Checkliste für die Krisenkommunikation definiert - daran können sich alle Skischulen orientieren.

### 3. HANDLUNGSANLEITUNGEN FÜR SKISCHULEN

#### 1. Handlungsanleitung für die Skischule

Der Skischulinhaber hat als Teil der Betriebsordnung der Skischule ein **COVID-19-Präventionskonzept** zu erstellen. Das **Präventionskonzept** hat jedenfalls zu enthalten:

- a. Schulung der Schneesportlehrer vor Beginn ihrer Tätigkeit in der Skischule in Hygiene; insbesondere in Bezug auf die gesamte COVID-19-Handlungsanleitung der Skischule.
- b. Hygiene- und Reinigungsplan für Hilfsmittel für den Skiunterricht, Unterrichtsmaterial sowie die Bekleidung der Schneesportlehrer.
- c. Hygiene- und Reinigungsplan für die Skischulbüros (Desinfektionsmittel für ein – und austretende Gäste und Schneesportlehrer) sowie für allenfalls vorhandene Räumlichkeiten wie Wärmestuben, Kindergärten, Restaurants.
- d. Organisation der Restaurantbesuche bei Skischulkursen → Checkliste
- e. Regelungen zum Verhalten beim Auftreten von COVID-19-Symptomen:
  1. Schneesportlehrer, die aus dem Ausland anreisen, haben einen negativen SARS-COV2-Test dem Skischulinhaber vorzulegen.
  2. Regelmäßige SARS-COV2-Testungen der Schneesportlehrer und jener Mitarbeiter, die mit Skischulgästen Kontakt haben. *Die Kostenübernahme soll durch öffentliche Stellen erfolgen - das Thema ist beim Ministerium bzw. den politischen Vertretern im Land platziert.*
  3. Regelungen, die die Einhaltung des Mindestabstandes im Falle von Schulungen, Besprechungen etc. der Mitarbeiter der Skischule sicherstellen.

## 2. Handlungsanleitung für die Schneesportlehrer

- a. Alle im Rahmen des Skiunterrichts eingesetzten Lehrkräfte sind verpflichtet, diese COVID-19 Handlungsanleitung verantwortungsvoll und eigenständig umzusetzen und einzuhalten.
- b. Das gemeinsame Benützen von Gegenständen im Rahmen des Schneesportunterrichts, wie Hilfsmittel etc., ist nur mit Handschuhen durchzuführen.
- c. Das gründliche Händewaschen soll von allen Schneesportlehrern mehrmals täglich durchgeführt werden.
- d. Wenn im Rahmen des Schneesportunterrichts Gäste der Skischule Symptome aufweisen oder befürchten, an COVID-19 erkrankt zu sein, muss diese Person sofort von anderen getrennt werden. Die telefonische Gesundheitsberatung ist unter der Telefonnummer 1450 (Corona-Hotline) zu kontaktieren, um weitere Abklärungen vornehmen zu können.
- e. Fühlen sich Schneesportlehrer krank, dürfen diese keinesfalls zum Schneesportunterricht erscheinen.
- f. Die Schneesportlehrer haben neben dem notwendigen Material für Hilfeleistungen jedenfalls einen Mund-Nasen-Schutz, Desinfektionsgels sowie OP-Handschuhe mitzuführen und im Anlassfall bei Erste-Hilfe-Maßnahmen zu verwenden.
- g. Es wird im Besonderen auf die geltenden COVID-19-Vorschriften für Beherbergungs- und Seilbahnbetriebe, die im Rahmen des Schneesportunterrichts genutzt werden, hingewiesen und die im Rahmen des Schneesportunterrichts tätigen Schneesportlehrer aufgefordert, diesen Folge zu leisten.
- h. Beim Betreten öffentlicher Orte ist grundsätzlich gegenüber Personen, die nicht im gemeinsamen Haushalt leben, ein Abstand von mindestens einem Meter einzuhalten.
- i. Zudem ist relevant für alle Skilehrer:
  1. Maskenpflicht in Teambussen
  2. Gestaffelte Essens- und Kochzeiten in Teamunterkünften
  3. Keine Partys in Teamhotels - für die Gemeinschaftsräume sollten nur begrenzte Zeiten gelten

### 3. Handlungsanleitung für den praktischen Schneesportunterricht

Um die Einhaltung der Abstandsregeln (1 Meter Mindestabstand) zu vereinfachen, wird empfohlen, eine überschaubare Gruppengröße zu wählen, und die zu Beginn getroffene Gruppenzusammensetzung in der Folge beizubehalten. Die gesetzlichen Bestimmungen betreffend der Gruppengröße sind zu beachten.

- a. Empfehlung: 10 Personen inkl. dem Schneesportlehrer pro Gruppe
- b. Die Sammelplätze sind räumlich großzügig zu wählen, sodass die Einhaltung der Mindestabstandsregelung möglich ist.
- c. Auf den Sammelplätzen sind Regelungen zu treffen, die sicherstellen, dass die Mindestabstandsregelung zwischen dem Schneesportlehrer und seiner Gruppe, wie gleichfalls zwischen Gruppe und Gruppe eingehalten werden kann.
- d. Kursabläufe sind so zu planen und zu gestalten, dass die Anzahl der an einem Ort sich aufhaltenden Personen möglichst gering ist.
- e. Bei der Benützung von Seilbahnen ist ebenfalls darauf zu achten, dass sich die Skischulgäste an die Regelungen der Seilbahnen halten.
- f. Im Falle der Unterschreitung des Mindestabstandes von 1 Meter, z.B. bei unbedingt notwendigen Hilfestellungen im Rahmen des Schneesportunterrichtes bzw. für Hilfestellungen nach Stürzen (zum Aufstehen etc.) ist ein Mund-Nasen-Schutz zu tragen.



## **4. Handlungsanleitung für den praktischen Skiunterricht – Kinder(erlebnis)welten**

In den Kinder(erlebnis)welten / in den Kinderländern werden Kinder bereits ab dem Kleinkinderalter unterrichtet und betreut. Die im Erwachsenenbereich sich automatisch ergebenden Abstände zwischen dem Schneesportlehrer und dem Gast (Skilänge) kann hier naturgemäß immer wieder unterschritten werden. Es scheint angebracht zu sein, dass die in diesem Bereich in der Skischule eingesetzten Schneesportlehrer ein Halstuch als Mund-Nasenschutz ständig tragen, um sehr rasch bei Unterschreiten des Mindestabstandes diese Schutzmaßnahme anwenden zu können.

### **Für das Betreten des Kindergartens / der Aufwärmstube / des Restaurants:**

- a. Vermeidung von Aufstauungen beim Eintreffen bzw. Abholen der Kinder, gestaffeltes Ankommen bzw. gestaffelte Kurszeiten
- b. Abstand halten von einem Meter zwischen Eltern-Personal und Eltern-Eltern
- c. Mund-Nasenschutz für die Mitarbeiter der Skischule und den Eltern bei Austausch untereinander
- d. Händewaschen: Nach Betreten der Einrichtung: Kinder mind. 30 Sekunden
- e. Möglichkeit der Händedesinfektion für Kinder schaffen und unerreichbar verwahren

### **Für den pädagogischen Alltag gilt:**

- a. Altersadäquate Aufklärung über Hygiene (Husten/Niesen,...)
- b. Abstand halten, wenn möglich, auf Bedürfnisse des Kindes nach Nähe und Geborgenheit dabei Rücksicht nehmen
- c. Händewaschen: regelmäßig auch untertags
- d. Vermeidung von Gruppenwechseln, Gruppen sollen möglichst klein und nicht wechselnd sein, gemeinsam genutzte Flächen sollen nicht gruppenübergreifend benutzt werden
- e. Vermeidung von externen Kontakten
- f. Betreuung und Bewegung im Freien möglichst maximieren
- g. Reinigung des Spielzeugs nach Kontakt mit Speichel usw.
- h. Mund-Nasenschutz bei Kindern: im Kindergarten nicht empfohlen

### **Für Räumlichkeiten gilt:**

- a. Hygiene sicherstellen in Sanitäreinrichtungen, keine geteilte Verwendung von Trinkbehältern, Schnullern, etc.
- b. Desinfektion in den Räumlichkeiten – insb. Gegenstände, Türklinke etc.; dabei Wischdesinfektion statt Sprühdesinfektion anwenden
- c. Regelmäßiges Lüften (zumindest 1x pro Stunde, wenn möglich Querlüften)  
Empfohlene Richtlinien für die Skischule
- a. Schleuse im Eingangsbereich – kein direkter Kontakt

### **Für Mitarbeiter der Skischule gilt:**

- a. möglichst breit gestreute Bring- und Abholzeiten zur Vermeidung von Garderobenstau
- b. Wischdesinfektionstücher für Kindergartenmöbel
- c. Spielzeug 2x täglich waschen
- d. Reinigung von Kuschecken und Schlafplätzen
- e. Gemeinsam Essen/Jausnen staffeln oder auf mehreren Tischen verteilen
- f. Betreuung hauptsächlich im Freien und nur wenn notwendig oder nicht anders möglich in geschlossenen Räumen
- g. Bei Symptomen wie Husten, Fieber, Atemnot, Halsweh, Durchfall/Erbrechen, gestörtes Geschmacksempfinden: Testung über 1450 einleiten und bei Verdachtsfalldefinition Skischulleiter telefonisch informieren.

## **5. Angebot an den Gast - Abwicklung**

- a. Storno 7 Tage vor ersten Tag der Buchung Geld retour -8% Bearbeitungsgebühr
- b. Storno bei behördlicher Anweisung wegen Schließung im Zeitraum nach den 7 Tagen bis 3 Tage vor ersten Tag der Buchung 50% retour
- c. Bei Storno 3 Tage vor der Buchung kann eine Gutschrift angefordert werden
- d. Storno während der gebuchten Leistung, wegen Verletzung und oder Abreise je nach Absprache und Kulanz möglich
- e. Wir empfehlen in allen Fällen eine Reiseversicherung abzuschließen

## 4. KOMMUNIKATION

Gerade im kommenden Winter ist eine **transparente und offene Kommunikation** mit dem Gast/Kunden wesentlich. Das schafft **Vertrauen und Sicherheit** - beides wird in diesem Jahr besonders benötigt. Daher muss bereits im Vorfeld die nötige Information für den Gast bereitstehen und übermittelt werden. Während des Aufenthaltes müssen die Skilehrer die entsprechenden Auskünfte erteilen können.

### Checkliste zur Krisenkommunikation

**Im Fall von Infektionen oder kritischen Ereignissen im Betrieb sind folgende Punkte zu berücksichtigen:**

1. Information von Mitarbeitern an Geschäftsführung sicherstellen
2. Einstufung der Situation - ist die Krise gravierend oder katastrophal?
3. Sammlung der relevanten Informationen bei der Geschäftsführung
4. Sofortige Information an relevante Partner vor Ort (Bergbahnen, TVB, Gemeinde)
5. Aktives Bereitstellen von Information für Gästen und Öffentlichkeit (Medien) über die eigenen Kanäle; die Information sollte knapp, aber mit allen wichtigen W-Fragen (Was? Wann? Wo? Wer?) aufbereitet sein → alle Inhalte müssen der Wahrheit entsprechen und Klarheit schaffen; immer auch einen Kontakt für Nachfragen angeben
6. Nur eine Person - die Geschäftsführung - spricht für das Unternehmen
7. Laufende Abstimmung mit den relevanten Partnern und Abstimmung der Kommunikation mit diesen
8. Betroffene ernst nehmen, aktiv das Gespräch suchen und Informationspflicht wahrnehmen

### Im Krisenfall gilt:

Wie in der Beurteilung von Krisenfällen sollte auch im Zuge des Coronavirus die Kommunikation nach aktuellen Gegebenheiten eingestuft und entsprechend vorgenommen werden. Die Lage sollte in **wenig gravierend, gravierend oder sehr gravierend/katastrophal** eingestuft werden. Das Ampelsystem und die lokale Einstufung sind jedenfalls mit zu berücksichtigen.

### **Wichtige Fragestellungen zur Einschätzung der Lage:**

- Wie entwickelt sich die allgemeine Lage zu Verdachts- und Krankheitsfällen im Umfeld des jeweiligen Betriebes?
- Bestehen Verdachtsfälle bzw. wurde ein Fall in einem Betrieb bestätigt?
- Gibt es Untersuchungen bzw. eine Quarantäne vor Ort?
- Gab es Anfragen von Gästen bzw. hat sich deren Anzahl signifikant erhöht?
- Treten mehr als nur vereinzelt Stornierungen von Aufträgen bzw. durch Gäste auf?
- Bestehen Anfragen von Medien zum Betrieb im Unternehmen?

### **Ablauf bei Corona-Infektion ohne öffentlichen Aufruf:**

Bestätigte Corona-Infektionen werden grundsätzlich durch das Land Vorarlberg in den jeweiligen Gemeinden ersichtlich gemacht. Kann nach positiver Testung eine Clusterbildung oder eine Ansteckung Dritter ausgeschlossen werden, so erfolgt kein öffentlicher Aufruf - die bestätigte Information in der jeweiligen Gemeinde wird über die Abendinformation des Landes öffentlich kommuniziert.

**Wird ein Verdachtsfall gemeldet oder ein positiver Fall bekannt, so soll jeder Betrieb eine Information an die Partner vor Ort (Skilift, TVB, Gemeinde) übermitteln.**

### **Ablauf bei Corona-Infektion(en) mit öffentlichem Aufruf**

Im Fall einer bestätigten Infektion, die den Verdacht von weiteren Ansteckungen oder einer Clusterbildung in der Region beinhaltet wird ein öffentlicher Aufruf durch die Öffentlichkeitsabteilung des Landes Vorarlberg vorgenommen. Nach Möglichkeit findet eine Vorab-Information an die Entscheidungsträger in der Region statt - von dieser ist grundsätzlich aber nicht auszugehen.

### **Der idealtypische Ablauf (siehe Grafik auf nächster Seite):**

Bei Fällen mit öffentlichem Aufruf gilt daher folgendes Schema - Schritt 3-7 werden über die Behörde durchgeführt, die interne Information soll nach Möglichkeit bei Schritt 2, 4 oder 7 zu den Entscheidungsträgern in der Region gelangen. Schritt 8 und 9 sind je nach Maßgabe über die Gemeinde, den TVB und die touristischen Betriebe möglichst rasch durchzuführen.



Die touristischen Partner in der Region müssen zu jedem Zeitpunkt gewährleisten, dass alle nötigen Informationen für Gäste abrufbar sind und das Gefühl des sicheren Wohlfühlens erhalten bleibt.

## 5. PRAXIS - VORGANGSWEISE BESTÄTIGTER FALL DURCH MITARBEITER IM UNTERNEHMEN

Steht ein Mitarbeiter / eine Mitarbeiterin unter dem Verdacht Corona zu haben (Fieber, auftretender, trockener Husten, Atembeschwerden, Geschmacksstörungen, starke Kopfschmerzen) und hat seinen Dienst bereits angetreten, gilt folgende Vorgehensweise:

- Umgehende Information an die Geschäftsführung / den Eigentümer der Skischule
- Schützen und Eruiere: Person(en) und enge Kontaktpersonen sofort isolieren und Kontaktdaten aufnehmen
- Für gesundheitliche Rückfragen stehen Infohotlines zur Verfügung
  - Medizinische Auskünfte bei Symptomen: 1450

Hat ein Mitarbeiter bereits vor Dienstantritt seine Krankheitssymptome dem Vorgesetzten gemeldet, muss der Mitarbeiter aufgefordert werden zu Hause zu bleiben oder sich zu isolieren. Der Mitarbeiter soll die Symptome telefonisch über 1450 abklären – diese testen bei Verdacht auch umgehend.

### **Kommunikation**

Die Kommunikation sollte immer von innen nach außen passieren. Wobei im Fall Corona hinsichtlich der Außenkommunikation zu beachten ist: **Zu Gesundheitsfragen müssen und sollen Sie nicht sprechen, das ist ein klares Behördenthema.** Bei Fragen zu wirtschaftlichen Auswirkungen soll die Gesundheit der Mitarbeiter bzw. das Verständnis für die Gesamtsituation im Vordergrund stehen. Wichtig ist:

- Bewahren Sie Ihren Mitarbeitern gegenüber Ruhe
- Informieren Sie Partner (Bergbahn, Gemeinde, Tourismusverband)
- Informieren Sie, sofern es Gästekontakt gab, die betroffenen Personen persönlich
- Bereiten Sie alle relevanten Informationen für die Behörden vor:
  - Ansprechpartner intern
  - Mitarbeiterlisten und Kontaktdaten
  - Dienstpläne
  - Gästeliste und Kontaktdaten
  - Verhaltensregeln und dokumentierte Unterweisungen