

**Wir heißen Sie  
Herzlich Willkommen!**

**Wir hoffen Sie haben eine angenehme Anreise und  
wünschen Ihnen einen erholsamen Aufenthalt  
und erlebnisreiche Tage in Hamburg.**



*We hope you have a pleasant arrival, we welcome  
you in our hotel and wish you a nice stay  
and exciting days in Hamburg.*



Liebe Gäste,

auch in Corona Zeiten versuchen wir, den Standard zu halten und unseren hohen Ansprüchen gerecht zu werden.

Leider können wir auf Grund von Verordnungen nicht alle Serviceangebote anbieten.

In dieser Aufstellung erhalten Sie neben unserem Hygienekonzept auch einen Auszug aus unserer aktuellen Hotelinformationsmappe.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch



# **Hygienekonzept Und Schutzkonzept**

Hotel Panorama Harburg

Harburger Ring 8 – 10

21073 Hamburg

040 – 766950



Ihre Sicherheit und die unserer Mitarbeiter\*innen stehen an erster Stelle. Daher haben wir aufgrund von Covid-19 ein **Hygiene- und Schutzkonzept** entwickelt welches den Anforderungen unserer Behörden entspricht und Ihnen und Ihren Gästen einen sicheren Aufenthalt in unserem Hotel ermöglicht.

**Achtung: ab 10. Januar 2022 gilt in Hamburg für Hotels, Tagungen und Gastronomie die 2 G + Regelung**

### Maßnahmen / Aktionen / Regeln

Insbesondere werden folgende Maßnahmen explizit eingehalten bzw. umgesetzt:

- Unsere Mitarbeiter sind geschult und eingewiesen in alle relevanten und aktuellen Aspekte der COVID-19 Problematik und Maßnahmen
- Es existieren Betriebsanweisungen die von jedem Mitarbeiter gelesen, besprochen und unterschrieben werden.
- Eine Kontrolle der Einhaltung wird regelmäßig durchgeführt
- Jeder Mitarbeiter ist geimpft, genesen oder legt pro Arbeitstag 1 Corona Test vor der negativ sein muss, was von 2 Mitarbeitern dokumentiert wird.
- Mitarbeiter, die Krankheitsanzeichen zeigen, werden sofort nach Hause geschickt und müssen ggf. einen Arzt aufsuchen. Die Dienstpläne werden gesichtet um nachzuverfolgen, wer mit diesem Mitarbeiter zusammengearbeitet hat. (Tel 116 117 für Information anrufen) Gäste, die Krankheitsanzeichen zeigen werden umgehend in eines der bereitgestellten Quarantänezimmer gebracht und der Notarzt angerufen um weitere Schritte zu besprechen (Tel 116 117)
- Die Mitarbeiter tragen den medizinischen Mund/Nasenschutz/FFP2 Maske in den öffentlichen Räumen der gemäß der aktuell geltenden Verordnung vorgeschrieben ist
- Im Servicebereich und Housekeeping zusätzlich Handschuhe.
- Ferner sind die Mitarbeiter angewiesen, sich alle 1.5 Stunden gründlich die Hände zu waschen (Information über korrekte Handhygiene liegen aus) und zusätzlich einen Mindestabstand von 1.5m einzuhalten.
- In den Umkleidekabinen, Pantry, Küchen und WCs Anlagen sind Desinfektionsspender, hautschonende Seifen und Handcremes vorhanden.
- Vor der Rezeption am Boden, vor den Fahrstühlen und an kritischen Bereichen sind Abstandsmarkierungen angebracht mit mind. 1,5 m Abstand, die Laufwege sind markiert.
- Das Hotel ist mit einer Klima- und Lüftungsanlage ausgerüstet die für die korrekte Belüftung in Foyer, Restaurant, Lobby Lounge, Hotelzimmern, Büroräumen und Tagungsebene sorgt.
- Die Lüftungs- und Klimaanlage wird über Nacht nicht ausgestellt, so dass eine optimale Luftqualität zu jeder Zeit gegeben ist.



Es gilt die folgende Regelung hinsichtlich der Testnachweispflicht:

- Im Hotelbereich gilt für Übernachtungsgäste 2 G+. Der Negativtest -nicht älter als 24 Stunden- ist direkt bei Ankunft vorzulegen der bei einem längeren Aufenthalt nach 72 Std. erneuert werden muss. PCR test ist 24 Std. gültig
- Bei Bedarf kann ein Antigen-Selbsttest am Empfang käuflich erworben werden.
- Dieser wird unmittelbar, in Anwesenheit eines Hotel eigenen Mitarbeiters durchgeführt und das Ergebnis dem Empfang vorgelegt.  
Bei einer Positivtestung wird der betroffenen Person der weitere Zutritt verweigert.  
Sie hat unter Vermeidung weiterer Kontakte umgehend abzureisen und einen PCR Test zu vereinbaren.
- In öffentlichen Bereichen (nicht zu Tisch) besteht eine FFP2 Maskenpflicht  
Ausnahme: Kinder bis 14 Jahre haben keine Maskenpflicht  
Die Abstandsregelung ist einzuhalten
  
- Der Zutritt zum Hotel ist untersagt wenn:
  - Kein aktuell Impf- oder Genesenennachweis vorgelegt werden kann und ein tagesaktueller C – Test. (Ausnahme Booster)
  - Erste Anzeichen einer Erkrankung, insbesondere mit Husten, Fieber oder Atembeschwerden -gilt auch für Geimpfte und Genesene- vorliegen (bei Auftreten vor Ort gilt der Infektionsnotfallplan)
  - In den letzten 14 Tagen Kontakt zu einem aktuell Covid-19 Erkrankten bestand
  
- Die aktuell gültige und Inzidenzabhängige allgemeine Kontaktbeschränkung ist auch im **Hotel** einzuhalten:
  - Im Außenbereich bis zu 10 Personen aus beliebig vielen Haushalten, Kinder unter 14 Jahren werden nicht mitgezählt, bis 23:00 Uhr möglich  
Ein Schnelltest ist nicht erforderlich
  - Im Innenbereich bis zu 10 Personen aus beliebig vielen Haushalten, Kinder unter 14 Jahren werden nicht mitgezählt, bis 23:00 Uhr möglich  
Ein Schnelltest, Impfbescheinigung, Genesenennachweis ist vorzulegen.  
Kontaktnachverfolgung durch die LUCA App oder mit Formular -  
Aufbewahrungspflicht 4 Wochen.

#### **Kommunikation sämtlicher Maßnahmen:**

- Information für Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten über die getroffenen Schutz- und Hygienemaßnahmen erfolgt durch Aushang, Aufstellern und direkte Ansprache
- Hotelgäste erhalten mit der Reservierungsbestätigung unser Hygienekonzept und eine Hotelinformation, zusätzlich werden alle Gäste die telefonisch nachfragen ausführlich informiert

#### FFP2 Masken:

- Den Gästen wird die Verpflichtung kommuniziert in sämtlichen öffentlichen Bereichen, außer bei Tisch, eine eigene FFP2 Maske oder med. Maske zu tragen.
- Mitarbeiter tragen in allen den Kunden zugänglichen Bereichen mind. eine medizinische, bei engerem und häufigen Kontakt eine FFP2 Maske. Dies gilt auch für Bereiche die nur dem Personal zugänglich sind.



#### Hotel- und öffentliche Bereiche:

##### Eingang:

- Am Hoteleingang befindet sich ein deutlicher Hinweis hinsichtlich FFP2 Maske, Hygiene- und Abstandregelung, Krankheitszeichen und/oder Kontaktpersonen von Covid-19 Erkrankten, Kontaktbeschränkung, Nies- und Hustenetikette
- Desinfektionsspender steht direkt an der Rezeption bereit.
- Eingangs- und Zwischentüren, wenn wetterbedingt möglich, offenstehen lassen. Ansonsten regelmäßig durchlüften
- Türgriffe und Scheiben werden alle 2 Stunden gereinigt
- Anmeldung im Hotel über die LUCA App oder mit Formular -Aufbewahrungspflicht 4 Wochen-
- Am Eingang stehen no Touch Abfalleimer für das sichere Entsorgen von Masken, Handschuhen und Covid-19 Selbsttest

##### Aufzug:

- In den Fahrstühlen sind 2 Personen erlaubt
- Hinweisschild: Abstandhalten und Maskenpflicht vor dem Aufzug
- Die Tasten im Aufzug werden mehrmals täglich und in regelmäßigen Abständen desinfiziert.

##### Öffentliche WC's:

- Die WC's werden mehrmals täglich –Frequenzabhängig- gereinigt und desinfiziert.
- Eine Information darüber, dass diese nur einzeln betreten werden dürfen hängt aus

##### Housekeeping, Reinigung, Desinfektion, Hygiene:

- Es wird entsprechend protokolliert welches Zimmermädchen welches Zimmer gereinigt hat. (Kontaktverfolgung)
- Wir arbeiten nur mit eigenem Personal, keine Mitarbeiter von externen Firmen
- Türklinken, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden, Computer im öffentlichen Bereich, Telefone, Fernbedienungen, Tür- und Fenstergriffe werden mehrmals täglich desinfiziert.
- Die Zimmerreinigung erfolgt auf Wunsch der Gäste und ausschließlich in ihrer Abwesenheit
- Im Housekeeping wird mit Handschuhen gearbeitet
- Zimmer werden, insbesondere bei Gästewechseln und nach erfolgter Reinigung, verstärkt gelüftet.

- Saubere und schmutzige Wäsche wird konsequent voneinander getrennt gehalten.
- Es erfolgt bis auf weiteres keine Reinigung von Gästewäsche
- Reinigungskonzept erfolgt gemäß HACCP-Farbleitsystem
- Die Reinigungslappen und -tücher werden nach jedem Zimmer gründlich gewaschen oder ausgetauscht



- Während der gesamten Arbeitszeit (insbesondere in öffentlichen Bereichen und bei der Zimmerreinigung) ist eine medizinische Maske zu tragen.
- Fast alle Minibars sind entleert, Serviceleitfäden, Broschüren und TV-Zeitungen liegen nicht im Zimmer aus
- Bei Spülvorgängen wird gewährleistet, dass die vorgegebenen Temperaturen erreicht werden, um eine sichere Reinigung der Gläser sicherzustellen.
- Hygienekonzept Mietwäsche (Bettwäsche + Handtücher) Fa. Erika liegt vor

#### Rezeption:

- Mit Hilfe von 2 Plexiglaswänden wird das Infektionsrisiko verringert
- Das Rezeptionspersonal trägt bei Gästekontakt eine FFP2-Maske, die Hände werden regelmäßig gewaschen und/oder desinfiziert. (Verminderung des Ansteckungsrisikos und auch als Signal für den Gast). Beim Verlassen der Rezeption ist die FFP2-Maske ebenfalls anzulegen.
- Schlüsselkarten werden in der Nacht desinfiziert.
- Jeder Mitarbeiter bedient und benutzt während seiner Schicht seine eigenen Arbeitsmittel. Nach der Schicht werden diese gründlich gereinigt.
- Die Bezahlung erfolgt weitestgehend Bargeldlos. Das Terminal ist mehrmals täglich zu desinfizieren.
- Bei Schichtwechsel sind Telefone, Flächen und Tastaturen/PC-Mäuse zu desinfizieren
- Für Gäste werden Covid-19 Selbsttest zur Verfügung gestellt.

#### Öffentliche Bereiche

- Sitzgruppen und Tische sind so gestellt, dass der Mindestabstand eingehalten werden kann. Es wird regelmäßig eine Flächendesinfektion durchgeführt.

#### Restaurant / Terrasse

- An den Eingängen in die Restaurants befindet sich jeweils eine Hygienestation
- Tische werden im Idealfall nicht doppelt belegt.
- Sollte auf Grund der Auslastung ein Double-seating erforderlich werden, ist der Tisch vor der Neuplatzierung entsprechend zu desinfizieren.
- Die entsprechend belegten Tische werden vom Servicepersonal dokumentiert.
- Die Dokumentation wird für 4 Wochen aufbewahrt. Sämtliche Kontaktdaten liegen der Rezeption vor.
- Auf Tischdecken und Moltons wird verzichtet. Tische und Sitzflächen sind vor und nach dem Service zu desinfizieren.
- Die Tische sind so platziert, dass Gäste stets einen Mindestabstand von 1,5m zueinander haben

- Am Tisch (Innen- und Außen) gilt die allgemeine Kontaktbeschränkung
- Auch bei schwacher Frequenz werden möglichst alle verfügbaren Räume ausgenutzt, um die Gäste möglichst voneinander zu trennen
- Während des Service sind vom Servicepersonal medizinische oder FFP2-Masken zu tragen.



- Speisen und Getränke werden ohne Sprechen am Tisch serviert und abserviert. Sprechen erfolgt ausschließlich mit 1,5m Abstand.
- Getränke werden in Gläsern serviert (entfällt teilweise ab 01.09.2020 durch die Erlaubnis von Buffets)
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern sind die Hände zu waschen, bevor wieder sauberes Geschirr angefasst wird
- Verzicht auf Menagen und Zuckerstreuer auf den Tischen. Diese stehen separat für die Gäste zur Selbstbedienung zur Verfügung und werden nach dem Gebrauch gründlich gereinigt.
- Es werden ausschließlich Papierservietten verwendet.
- Wir passen uns zeitnah an die aktualisierten Verordnungen an, was Mindestabstand, Buffets, maximale Personenanzahl, Risikogebiete.....betrifft
- Selbstbedienung durch Hotelgäste und Tagungsteilnehmer/innen am Buffet ist nur mit FFP2 oder medizinischer Maske und vorheriger Handdesinfektion erlaubt
- Markierungen durch Pfeile signalisieren die Laufwege an den Buffets
- Cateringstationen werden nach den aktuell gültigen branchenspezifischen Regelungen der Gastronomie durch uns sichergestellt
- Die Kassenoberfläche und das EC-Gerät sind mehrmals täglich zu desinfizieren
- Terrassenmöbel werden weitläufig aufgestellt, um entsprechend mehr Abstand zwischen den Tischen zu haben.
- Bei Spülvorgängen wird gewährleistet, dass die vorgegebenen Temperaturen erreicht werden, um eine sichere Reinigung der Gläser sicherzustellen.
- Auf Handwäsche von Gläsern wird ganz verzichtet.

#### Tagungsbereich:

- Desinfektionsmittel stehen in Spendern im Tagungsbereich.
- Latexhandschuhe werden für Tagungen bereitgestellt, ebenso spezielle no touch Abfalleimer für die fachgerechte Entsorgung von Masken und Handschuhen.
- Die Abstandsregelungen werden bei der Personenanzahl und Bestuhlung berücksichtigt.
- Der Tagungsraum und alle darin befindlichen Gegenstände, Mobiliar und Gebrauchsgegenstände werden nach Beendigung der Veranstaltung desinfiziert bzw. gründlich gereinigt.

#### Küche:

- In Hochphasen des Service, wenn kein Abstand von 1,5m gehalten werden kann, ist eine medizinische Maske zu tragen.
- Bei der Speisenzubereitung und beim anrichten werden Einmalhandschuhe getragen
- Sauberes Geschirr ist unmittelbar zu verräumen.



- Arbeitsmaterialien werden häufiger heiß gewaschen, um eventuelle Viren abzutöten.



- Reinigungstücher und Arbeitskleidung werden häufiger als sonst schon gewechselt und gewaschen

#### Bestellung und Warenannahme:

- Die Prozesse sind so optimiert, dass sie weitestgehend ohne Kontakt zu Betriebsfremden abgewickelt werden.
- Es liegen Kontaktlisten aus und es existiert ein spezieller LUCA QR Code

#### Kontaktpersonenermittlung:

- Kontaktdaten sämtlicher Hausgäste werden durch die Anmeldung gemäß Meldegesetz erfasst. Nicht Hausgäste melden sich digital (Luca APP) oder per Formular an. Entsprechend belegte Tische werden vom Servicepersonal dokumentiert und für mind. 1 Monat abgelegt und aufbewahrt.
- Eine Erlaubnis der manuellen Übernahme von Kontakten aus Formularen wird abgefragt.

#### Infektionsnotfallplan:

- Bei ersten Anzeichen einer Erkrankung, insbesondere mit Husten, Fieber oder Atembeschwerden, nicht zur Arbeit gehen bzw. nicht anreisen, sondern telefonisch mit dem Hausarzt Kontakt aufnehmen. Treten diese Symptome akut während der Arbeit oder während des Aufenthaltes auf ist wie folgt zu verfahren:
  - 1. FFP2-Maske ist anzulegen
  - 2. Die betreffende Person ist zu isolieren. Kontakt zu anderen Personen ist zu vermeiden.
  - 3. Vorgesetzten oder Hotelleitung informieren.
  - 4. Personen mit denen der/die Mitarbeiter/Gast unmittelbarem Kontakt hatte sind zu notieren und an das Gesundheitsamt zur Ermittlung der Infektionsketten zu übermitteln.
  - 5. Der/die Mitarbeiter/-in /Gast sollte umgehend nach Hause geschickt und/oder nach telefonischer Anmeldung bei Hausarzt vorstellig werden
  - 6. Raum gut lüften.
  - 7. Kontaktflächen im Betrieb sollten von unterwiesenen Reinigungskräften gründlich gereinigt werden.
  - 8. Wurden die Beschwerden nicht ärztlich abgeklärt, ist eine Wiederzulassung zur Arbeit frühestens 14 Tage nach Beginn der ersten Symptome möglich.



**Gäste werden aktiv zur Einhaltung der Maßnahmen aufgefordert, wir scheuen uns aus nicht davor, Hausverbote zu erteilen zum Schutz von Ihnen, Ihren Gästen und unseren Mitarbeitern.**

**Zum Nachlesen:**

[www.Hamburg.de/Allgemeinverfuegungen](http://www.Hamburg.de/Allgemeinverfuegungen)

**Unser Ansprechpartner zu COVID-19 Infektions- und Hygieneschutz**

**Angelika Zachmann**

## Hotelinformation

die Corona Verordnungen und Umstände machen auch vor uns nicht halt, deshalb können bzw. dürfen wir im Moment leider nicht alle Serviceleistungen anbieten.

Um Ihnen den Aufenthalt in unserem Haus dennoch so angenehm und sicher wie nur möglich zu gewähren haben wir ein Hygienekonzept entwickelt, welches Ihnen unseren Mitarbeitern den höchst möglichsten Sicherheitsstandard zu gewährleisten.

- An allen Engstellen des Hauses finden Sie Abstandspfeile die Ihnen helfen
- Hinweisschilder und Aushänge sind für jeden ersichtlich, der das Hotel betritt
- An der Rezeption und im Tagungsbereich stehen Desinfektionsmittel für Sie bereit
- Hotelinformationsmappen, Fernsehzeitungen, Broschüren und Guest supplies dürfen nicht mehr ausgelegt werden. Im Foyer im EG finden Sie aktuelle Fernsehzeitungen, die Sie gerne mit aufs Zimmer nehmen können zum Stöbern.
- Wir arbeiten seit Ausbruch von COVID-19 nur noch mit hoteleigenem Personal und nicht mehr mit Fremdfirmen
- Unsere Wäscherei ist offiziell zertifiziert mit dem Gütesiegel „RAL-GZ992/3“ was einen erhöhtem Hygienestandard entspricht
- Aus hygienischen Gründen verzichten auch wir bei einem Aufenthalt von mehr als einer Nacht darauf, Ihr Zimmer zu betreten. Wenn Sie gerne einen Zimmerservice möchten oder einen Handtuchwechsel, so ist das selbstverständlich möglich. Geben Sie uns dafür bitte einen Tag vorher Bescheid
- Alles was mehrere Gäste berühren (touch pad der Kaffeemaschine, Türklinken, Fahrstuhlknöpfe u.v.m. wird mehrmals täglich von uns gereinigt
- Servicemitarbeiter tragen hoteleigene Masken und Handschuhe,-
- Unser Frühstück passen wir jederzeit der aktuellen Verordnung an
- Leider unterliegt der Minibarbetrieb im Zimmer so hohen Auflagen dass wir diese nicht mehr befüllen. Sie können sich jederzeit unter der Nummer 99 etwas bestellen oder an der Rezeption zu den normalen Getränkepreisen abholen

Sollten Sie Fragen haben oder Anregungen können Sie sehr gerne unsere Empfangsmitarbeiter fragen, die Ihnen einen Ansprechpartner benennen können. Einfach ist es im Moment wenn Sie uns eine Mail schreiben an [info@panoramaharburg.de](mailto:info@panoramaharburg.de), denn auch wir befinden uns in Kurzarbeit und sind somit nicht immer persönlich im Hotel anwesend.

Wir hoffen, dass sie sich sehr wohl und gut betreut bei uns fühlen und wünschen Ihnen  
alles Gute