

Das Schutzkonzept der Toskanaworld-Gruppe

- Die Geschäftsleitung und das Führungsteam erarbeiteten dieses Konzept zur Sicherung des Unternehmens
- Die Unternehmensphilosophie der Gruppe bildet für das gesamte Handeln die Grundlage
- Das Leitmotiv – Glück & Gesundheit – wird mit folgenden Werten untersetzt:
 - Partnerschaftlichkeit
 - Zuverlässigkeit
 - Ehrlichkeit
 - Freundlichkeit
 - Hilfsbereitschaft
 - Wirtschaftlichkeit
 - Nachhaltigkeit

Ziel des Schutzkonzeptes

Vorbereitung auf die Wiederinbetriebnahme der Unternehmen der Toskanaworld-Gruppe.

Darlegung der Inhalte in folgender Gliederung:

- Präambel und Grundsätze des Handelns
- Gründung von Hygienekommissionen für die einzelnen Residenzen
- Schutzkonzepte der einzelnen Unternehmen, nach Abteilungen gegliedert
 - Toskanaworld-Verwaltung
 - Hotel an der Therme Bad Orb
 - Toskana Therme Bad Orb
 - Hotel Zum Ritter Fulda
 - Hotel Resort Schloss Auerstedt
 - Hotel an der Therme Bad Sulza
 - Toskana Therme Bad Sulza
 - Klinikzentrum Bad Sulza
 - Hotel Elbresidenz an der Therme Bad Schandau
 - Toskana Therme Bad Schandau

Schutzkonzept zur Wiederinbetriebnahme

Präambel

Die Gesundheit und die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter haben für unser Unternehmen höchste Priorität. Mit diesem Schutzkonzept wollen wir einen Weg aufzeigen, mit welchen Maßnahmen wir unsere Betriebsteile, Hotels, Thermen und das Klinikzentrum wiedereröffnen möchten.

Unser Schutzkonzept basiert auf unserer langjährigen Erfahrung und der Firmenphilosophie sowie den Empfehlungen der betreffenden Fachverbände. Alle Maßnahmen werden vom Führungsteam erarbeitet und gemeinsam mit den Mitarbeitern umgesetzt. Aktualisierungen werden stets aufgenommen.

Schutz unserer Gäste

- Zusätzliche Desinfektionsspender an Positionen an denen keine direkte Möglichkeit besteht, sich die Hände zu waschen (z.B. Ein-/Ausgangsbereiche), zu den bereits vorhandenen Hände-Desinfektionsmöglichkeiten in den Gäste-Sanitärbereichen.
- Durchführung einer bestehenden Pflicht zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes, wo dies notwendig ist.
- Geregelter Sicherheitsabstand zwischen den Gästen und den Mitarbeitern.
- Die Gäste werden durch Aushänge auf das notwendige Gästeverhalten und Maßnahmen zur Prävention hingewiesen und zur Einhaltung aufgefordert.
- Die Besucherzahl werden nach den gültigen Vorgaben beschränkt.
- Verstärkung des Tagesreinigungs-Teams: Verkürzte Reinigungszyklen und laufende Desinfektion der Oberflächen (hier insbesondere auch Griffflächen).

Wir legen schon immer großen Wert auf die Einhaltung eines höchstmöglichen Maßes im Bereich Sauberkeit und Hygiene. Das ist auch in unserer Unternehmensphilosophie verankert: Nur in perfekter Sauberkeit und Hygiene können sich unsere Gäste erholen und wohlfühlen.

Schutz der Mitarbeiter

- Hygieneschutzwände aus Plexiglas in allen Kassenbereichen/Rezeptionen.
- Desinfektionsmittel & Gelegenheit zum Händewaschen in unmittelbarer Nähe aller Arbeitsplätze.
- Pflicht zum Tragen eines Mund-Nase-Schutzes sowie ggf. zusätzlich Schutzhandschuhe für Mitarbeiter in Bereichen, wo dies notwendig ist.
- Abstandsregelungen gegenüber Gästen, anderen Mitarbeitern sowie Lieferanten und externen Dienstleistern.
- Aufteilung der Mitarbeiter in kleine Arbeitsgruppen, um Kontakte zu reduzieren.
- Gestaffelte Mitarbeiterpausen.
- Erweiterung des Schichtarbeitssystems auch auf Tätigkeiten ohne Schichtbedarf (z.B. Büro- und Verwaltungstätigkeiten), um Menschenanhäufungen zu minimieren.
- Soweit möglich Heimarbeit der Mitarbeiter in Form von Homeoffice.
- Verpflichtung der Mitarbeiter zum Fernbleiben vom Arbeitsplatz beim Vorhandensein jeglicher Erkrankungssymptome.

Schutz des Unternehmens

- Die veröffentlichten Beschränkungen in den verschiedenen Bereichen sind einzuhalten.
- Einschränkungen in den Angeboten sind möglich, um den Anforderungen der jeweils aktuellen Situation gerecht zu werden.
- Der Mitarbeiterereinsatz ist vorsichtig zu planen und bei Bedarf, z.B. Steigerung der Gästezahlen, entsprechend zu erhöhen.
- Teilselbstbedienung und Self-Service sind einzusetzen und verstärkt zu nutzen.
- Die zum Schutz aller Gäste und Mitarbeiter umgesetzten Hygienemaßnahmen resultieren in einer dynamischen Anpassung des Preisniveaus, um die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens zu gewährleisten.
- Marketing- und Vertriebsaktivitäten zur Bewerbung des Unternehmens werden ab Mai verstärkt realisiert.
- Die Unternehmenskommunikation nach innen und außen wird kontinuierlich fortgeführt.

Allgemeine Grundsätze I

- **Einhaltung eines Mindestabstands von 1,5 m** zwischen Mitarbeitern untereinander, zwischen Gästen untereinander sowie zwischen Gästen und Mitarbeitern. Dies ist gewährleistet durch geeignete Maßnahmen wie Markierungen und Hinweisschilder. Damit wird sichergestellt, dass in der Öffentlichkeit ein Mindestabstand von 1,5 Metern zwischen Personen eingehalten wird.
- **Tragepflicht von Mund-Nasen-Schutz** in den öffentlichen Bereichen durch Personal und Gäste, insbesondere wenn der Mindestabstand von 1,5 m nicht eingehalten werden kann (analog z.B. ÖPNV) sowie Tragepflicht von Mund-Nasen-Schutz durch das Personal in Dienstleistungsbereichen mit direktem Körperkontakt. Darüber hinaus werden bei einem direkten, nicht vermeidbaren Kontakt Schutzvorrichtungen wie Mund-Nasen-Schutz bei Personal und Gästen empfohlen sowie Schutzschilder/Plexiglaswände speziell in Kassen-/Rezeptionsbereichen verwendet.

Allgemeine Grundsätze II

- **Besucher- und Kundenlenkung** durch eine Anpassung von Öffnungszeiten und Öffnungsmodalitäten, wie z.B. Terminvergabe und Einhalten von Mindestabständen, wird eine größere Gruppenbildung/-ansammlung vermieden.
- Durch geeignete Maßnahmen wie Einlasskontrollen wird sichergestellt, dass die Zahl der Personen, die gleichzeitig in Restaurants bzw. Gemeinschaftsbereichen anwesend ist, eingeschränkt bleibt. Das gilt insbesondere für konzentrierte Bereiche. Bei der Begrenzung der anwesenden Personen in Räumen bzw. pro Fläche erfolgt eine Orientierung an den gegenwärtigen, fachgerechten Empfehlungen für den betreffenden Bereich des Unternehmens. Für die Steuerung des Zutritts verwenden wir, wo möglich, unsere Ticket- und Reservierungssysteme.

Einrichtung Hygienekommission Coronavirus

Mitglieder Toskanaworld-Gruppe:

- | | | |
|--|-----------------------|---------------------|
| • General Manager: | Christian Lohmann | +49 3 64 61 9 20 20 |
| • Residence Managerin Bad Orb: | Ilka Pavlovic | +49 6 05 2 88 0 |
| • Residence Managerin Fulda: | Michaela Geyer | +49 66 1 250 800 |
| • Residence Managerin Auerstedt: | Kati Reinhardt | +49 3 64 61 87 76 2 |
| • Residence Managerin Bad Sulza: | Susanne Wündsich | +49 3 64 61 9 10 10 |
| • Verwaltungsleiter Klinikzentrum Bad Sulza: | Mark Förste | +49 3 64 61 9 20 21 |
| • Residence Manager Bad Schandau: | Axel Hausmann | +49 3 50 22 54 0 |
| • Leiterin Zentrale Dienste | Heike Schäfers-Gurski | +49 3 64 61 9 20 00 |

Schutzkonzept zur Wiederinbetriebnahme

toskanaworld
glück und gesundheit

HOTEL
AN DER THERME
BAD ORB ★★★★★

TOSKANA
THERME
BAD ORB

Einrichtung Hygienekommission Coronavirus

Mitglieder Residence Bad Orb:

- Residence Managerin Ilka Pavlovic
- Assistenz Residence Management
- Küchenleitung
- Restaurantleitung
- Wellnessparkleitung
- Leitung Housekeeping
- Technischer Leitung
- Teamleitung Kasse
- Teamleitung Bademeister

Schutzkonzept zur Wiederinbetriebnahme

toskanaworld
glück und gesundheit

HOTEL
ZUM RITTER
FULDA

Einrichtung Hygienekommission Coronavirus

Mitglieder Residence Fulda:

- Residence Managerin Michaela Geyer
- Stellv. Empfangsleiterin
- Leitung Technik

Schutzkonzept zur Wiederinbetriebnahme

toskanaworld
glück und gesundheit

HOTEL RESORT
SCHLOSS
AUERSTEDT

Einrichtung Hygienekommission Coronavirus

Mitglieder Residence Auerstedt:

- Residence Managerin Kati Reinhardt
- Stellv. Restaurantleitung
- Teamleitung Frühstück
- Küchenleitung
- Stellv. Küchenleitung
- Housekeeping
- Technische Leitung

Schutzkonzept zur Wiederinbetriebnahme

toskanaworld
glück und gesundheit

HOTEL
AN DER THERME
BAD SULZA

TOSKANA
THERME
BAD SULZA

Einrichtung Hygienekommission Coronavirus

Mitglieder Residence Bad Sulza:

- Residence Managerin Susanne Wündsch
- Assistenz Residence Management
- F & B Management
- Rezeptionsleitung
- Wellnessparkleitung
- Leitung Housekeeping
- Technische Leitung
- Teamleitung Kasse

Schutzkonzept zur Wiederinbetriebnahme

toskanaworld
glück und gesundheit

KLINIK
ZENTRUM
BAD SULZA

Einrichtung Hygienekommission Coronavirus

Mitglieder Klinikzentrum Bad Sulza:

- Verwaltungsleiter Mark Förste
- Hygieneärztin Dr. med. Annegret Irle
- Assistenz Verwaltungsleitung
- Chefarzt Pulmologie
- Stv. Chefarzt Orthopädie
- Abteilungsleitung Dermatologie
- Abteilungsleitung Psychologie
- Patientenmanagement
- Qualitätsmanagement
- Pflegedienstleitung
- Leitung Physiotherapie
- Leitung MTT

Schutzkonzept zur Wiederinbetriebnahme

toskanaworld
glück und gesundheit

HOTEL AN DER
THERME **ELBRESIDENZ**
BAD SCHANDAU *****

TOSKANA
THERME
BAD SCHANDAU

Einrichtung Hygienekommission Coronavirus

Mitglieder Residence Bad Schandau:

- Residence Manager Axel Hausmann
- Assistenz Thermenmanagement
- Hotelleitung
- Assistenz Hotelleitung
- Rezeptionsleitung
- Wellnessparkleitung
- Leitung Housekeeping
- Küchenleitung
- Restaurantleitung
- Technikleitung Hotel
- Teamleitung Kasse
- Teamleitung Bademeister

Hygienekonzept Toskanaworld-Verwaltung

- Arbeitsplatzgestaltung gemäß der Empfehlungen der BG und des Gesundheitsministeriums
- Angepasste Dienstzeiten
- Angepasste Pausenregelung
- Geregelte Toilettennutzung
- Bevorzugte Verwendung der elektronischen Kommunikation
- Möglichkeit des Homeoffice

Hygienekonzepte der Toskanaworld-Residencen Bad Orb | Fulda | Auerstedt | Bad Sulza | Bad Schandau

- Für Gäste, Rehabilitanden und Mitarbeiter
- Untergliedert nach Abteilungen
- Sind am jeweiligen Standort schriftlich zur Einsichtnahme hinterlegt.
- Können auf Wunsch einer Behörde elektronisch übersandt werden

Unterweisung der Mitarbeiter

- Die Mitarbeiter werden durch die Abteilungsleiter zu diesen Konzepten je Unternehmen durch die Abteilungsleiter geschult.
- Die korrespondierenden Inhalte zu den anderen Abteilungen werden entsprechend mit einbezogen.
- Die Belehrung wird aktenkundig* durchgeführt
 - A) bei Arbeitsaufnahme und
 - B) in einem regelmäßigen Rhythmus von 4 Wochen durchgeführt. Aktualisierungen werden entsprechend einbezogen.

* Die aktenkundigen Belehrungen sind im Residence Management und in der Personalakte aufzubewahren.

Zusammenfassung

- Das Unternehmensmotto Glück & Gesundheit steht im Mittelpunkt unseres Handelns
- Achtsamkeit lassen wir dabei zu jedem Zeitpunkt walten
- Der gesunde Menschenverstand wird uns auch kurzfristige Ereignisse richtig entscheiden lassen
- Dieses Gesamtkonzept wird eine wichtige und gute Grundlage für die Arbeit der kommenden Monate sein und dazu dienen, dass die Toskanaworld-Gruppe, mit allen Gästen und engagierten Mitarbeitern, diese Krisenzeit als erfolgreiches Unternehmen im Dienstleistungsbereich durchleben wird