



GÄSTEFÜHRER

LEITFADEN FÜR GUTE PRAXIS AN Gästeführer GERICHTET



1 PRÄVENTIONSERFAHREN

1.1 INFORMATION

- Sicherstellen, dass die Kunden das COVID-19-Coronavirus kennen.
- Über die Einhaltung der grundlegenden Vorsichtsmaßnahmen informieren, zur Kontrolle und Verhinderung von Schäden am COVID-19-Coronavirus.

1.2 HYGIENEMASSNAHMEN

- Die verwendeten Kleidung und anderes Zubehör, die sowohl von Mitarbeitern als auch von Kunden für die Aktivitäten genutzt werden, müssen bei hohen Temperaturen (ca. 60 ° C) gewaschen werden.
- Reinigung oder Desinfektion der verwendeten Ausrüstung, nach jeder Aktivität - im Einklang mit dem Art von Ausrüstung geltenden Regeln.

1.3 DIE AUSBILDUNG DER GÄSTEFÜHRER ÜBER COVID-19

1.3.1 Training

- Spezifisches Training über:
 - Leitfaden für gute Praxis über COVID-19-Coronavirus.
 - Wie darf man die grundlegenden Vorsichtsmaßnahmen zur Infektionsprävention und -kontrolle einhalten, im Bezug auf COVID-19-Coronavirus, einschließlich der folgenden Verfahren:
 - Händedesinfektion: Hände häufig mit Wasser und Seife waschen (mindestens 20 Sekunden lang) oder ein Handdesinfektionsmittel verwenden mit mindestens 70° Alkohol. Die ganzen Oberflächen der Hände abdecken um sie gut zu reiben, bis sie trocken sind.
 - Husten- und Nies-Etikette: Am besten niesen oder husten in ein Einwegtaschentuch, das nach Gebrauch sofort weggeworfen werden kann und in einem Mülleimer mit Deckel entsorgen. Wenn kein Taschentuch griffbereit ist, beim Husten und Niesen, die Armbeuge vor Mund und Nase sich halten und ebenfalls sich dabei von anderen Personen abwenden. Und immer gilt: Nach dem Naseputzen, niesen oder husten gründlich die Hände waschen! Vermeiden Sie es, Augen, Nase und Mund mit den Händen zu berühren.

- Soziales Verhalten: die Häufigkeit und Form des Kontakts zwischen Arbeitnehmern und zwischen ihnen und Kunden ändern. Immer wenn möglich, engen Kontakt, Händedruck, Küsse, gemeinsame Arbeitsplätze, persönliche Treffen und das Teilen von Lebensmitteln, Utensilien, Gläsern und Handtüchern vermeiden.
- Einhaltung der täglichen Selbstüberwachung zur Beurteilung des Fiebers, Überprüfung auf Husten oder Atemprobleme.
- Einhaltung der Richtlinien der Allgemeinen Gesundheitsdirektion für die Reinigung von Oberflächen und die Behandlung von Kleidung.
- Aktivierung der Verfahren bei Verdacht auf eine Coronavirus-Infektion (die mit Symptomen Person zu einem separaten Raum /Isolationsraum führen, und die weiter Bereitstellung der erforderlichen Unterstützung, Kontaktaufnahme mit dem nationalen Gesundheitsdienst versorgen).

1.3.2 Körperhygiene

- Definition der persönlichen Hygieneverfahren während der Arbeit sowie der vorbeugenden Verfahren für COVID-19.

1.3.3 Soziales Verhalten als Gästeführer

- Tägliche Selbstüberwachung zur Beurteilung des Fiebers, Überprüfung auf Husten oder Atemprobleme.
- Wie verhält man sich gegenüber Kunden / Kommunikations-Knigge: Begrüßung und Vorstellen
 - Räumliche Distanzierung, **Körperliche** Nähe meiden (z.B. Händedruck vermeiden).
 - Überfüllte Orte vermeiden

1.3.4 Persönliche Schutzausrüstung und andere. Die Ausrüstungen müssen vom Reisebüro / Reiseveranstalter gestellt werden.

- In ausreichender Anzahl für Aktivitäten / Besuche (abhängig von den zu besuchenden Orten: Gesichtsmaske, Handschuhe, Visier).
- Vorrat an Reinigungsmitteln für den einmaligen Gebrauch, proportional zur Größe der erbrachten Dienstleistung, einschließlich Einweg-

Reinigungstücher, angefeuchtet mit Desinfektionsmittel, Bleichmittel und Alkohol bei 70 ° C.

1.4 FÜR DIE KUNDEN

1.4.1 Individuelle Schutzausrüstung

- Persönliche Schutzausrüstung, die je nach Aktivität als relevant angesehen wird, wie z.B. Masken, Einmalhandschuhe, Visiere, usw.

1.4.2 Soziales Verhalten

- Festlegung von Regeln für die Verwendung von Ausrüstung und Transportmitteln, in Übereinstimmung mit den von der Generaldirektion für Gesundheit (DGS) empfohlenen Richtlinien für räumlichen Abstand.

1.5 FÜR DIE PARTNER

1.5.1 Die internen Protokolle der beteiligten Partner überprüfen (Restaurants, Museen, Paläste, Transporte).

1.6 ORGANISATION VON TOUREN / BESUCHEN

- 1.6.1 **Planung** – Der Gästeführer ist dafür verantwortlich, den Besuch oder die Tour gemäß den Regeln jedes zu besuchenden Ortes zu planen und zu überprüfen und die Logistik jedes Ortes in das vom Kunden gekaufte Programm zu integrieren.
- 1.6.2 **Ausführung** – Der Gästeführer ist dafür verantwortlich, zu überprüfen, ob er alle erforderlichen Buchungen hat, gemäß dem vom Reisebüro organisierten und vom Kunden gekauften Programm. Der Reiseleiter muss die Regeln berücksichtigen, die von jedem zu besuchenden Orte erlassen wurden. Die Hotels, Restaurants, Museen, Paläste, Denkmäler und Transporte müssen den von der Generaldirektion für Gesundheit (DGS) geforderten Sicherheitsregeln entsprechen.
- 1.6.3 **Abschluss** – Der Gästeführer sollte seinen Service nur dann durchführen, wenn er nachweist, dass seine persönliche Gesundheit nicht gefährdet ist und alle vorgenommenen Reservierungen den Anforderungen des DGS entsprechen und die öffentliche Gesundheit nicht gefährden.

2. VERFAHREN, WENN EINE INFEKTION VERDÄCHTIGT WIRD

2.1 AKTIONSPLAN

- Der Reiseleiter ist dafür verantwortlich, die notwendige Hilfe bei Verdacht auf eine Infektion bereitzustellen und sich an den Nationalen Gesundheitsdienst zu wenden. Sowohl der Anruf als auch die Unterstützung müssen von den Kunden verantwortlich sein, die sich bereits in Isolierung befinden. Die Kunden müssen, die ihnen zur Verfügung stehenden Mittel aktivieren. Der Reiseleiter sollte sich unverzüglich an das für die Organisation der Reise zuständige Reisebüro wenden, damit es seine Kontakte und Protokolle aktivieren kann.
- Das Reisebüro ist dafür verantwortlich, seine nationalen und internationalen Hilfskontakte zu aktivieren, um die Reise für die anderen Gruppenteilnehmer nicht zu gefährden und gleichzeitig die Sicherheit und Gesundheit aller Kunden zu gewährleisten.
- Lagerung von Rückständen des Infektionsverdächtigen in einer Plastiktüte, die nach dem Schließen (z. B. mit einer Klammer) getrennt werden muss. Anschließend muss es an einen zugelassenen Betreiber zur Entsorgung von Krankenhausabfällen mit biologischem Risiko gesendet werden.

Noten:

Dieses Dokument enthält die Empfehlungen der Generaldirektion für Gesundheit (DGS), vom 5. Juni 2020.

Diese Regeln können jederzeit geändert werden, daher muss der Gästeführer immer gut informiert sein und die geltenden Regeln auf der DGS-Website <https://www.dgs.pt/> und auf der Saúde 24-Website überprüfen <https://www.sns24.gov.pt/servicos/>.



SRS24 Madeira

 800 24 24 20