

interne Version

# Präventionskonzept – Name des Skigebietes

Anschrift / Adresse des Skigebietes

Name und Kontaktdaten des Ansprechpartners (Sprecher COVID-19 Team)

19. Oktober 2020 / Version



*LOGO  
Skigebiet*

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	2
1 Ziele und Nutzen dieses Präventionskonzeptes .....	3
2 COVID19-Team .....	4
2.1 Aufgaben des COVID19-Teams .....	4
2.2 Mitglieder / Teamstruktur .....	5
2.3 Team-Organisation .....	6
3 Risikomanagement .....	7
3.1 Risikoanalyse – ausgehend von Gästen / Kunden .....	7
3.1.1 Erhebung möglicher Risikofaktoren .....	7
3.1.2 Darstellung und Einschätzung der Gefahrenquellen .....	8
3.2 Risikoanalyse – ausgehend von Mitarbeitern, Lieferanten, externen Service- und Dienstleistern .....	10
3.2.1 Erhebung möglicher Risikofaktoren .....	10
3.2.2 Darstellung und Einschätzung der Gefahrenquellen .....	11
4 Maßnahmenplanung .....	13
4.1 Darstellung der definierten Maßnahmen zur Risikoreduktion ausgehend Gästen / Kunden .....	13
4.2 Darstellung der definierten Maßnahmen zur Risikoreduktion ausgehend von Mitarbeitern, Lieferanten, externen Service- und Dienstleistern .....	14
4.3 Darstellung möglicher vertrauensbildenden Maßnahmen .....	15
5 Hinweise und Hilfestellung zur Maßnahmenplanung und -umsetzung .....	16
5.1 Information und Kommunikation .....	16
5.2 Buchung, Reservierung, Ticketing .....	17
5.3 Maßnahmen zur Besucherlenkung und -steuerung .....	18
5.4 Reinigungs- und Hygieneplanung .....	20
5.5 Mitarbeiter & interne Prozesse .....	21
5.6 Krisenkommunikation .....	23
6 Beteiligung und Unterstützung durch relevante Institutionen und Partner .....	24
6.1 Aktive Beteiligung und Unterstützung der Maßnahmen .....	24
6.2 Keine Beteiligung und Unterstützung der Maßnahmen .....	25

# 1 Ziele und Nutzen dieses Präventionskonzeptes

## 2 COVID19-Team

### 2.1 Aufgaben des COVID19-Teams

#### Aufgaben

- Ansprechpartner für Organisationen, Institutionen, Behörden, etc.
- ernsthafte Wahrnehmung der Funktion als Ansprechpartner / Meinungsbildner / Vorbildfunktion / etc.
- laufende, interne Abstimmung und Akkordierung der Maßnahmen bzw. des Vorgehens
- NICHT: alleinige Verantwortliche oder Umsetzungs-Kontrolleure!

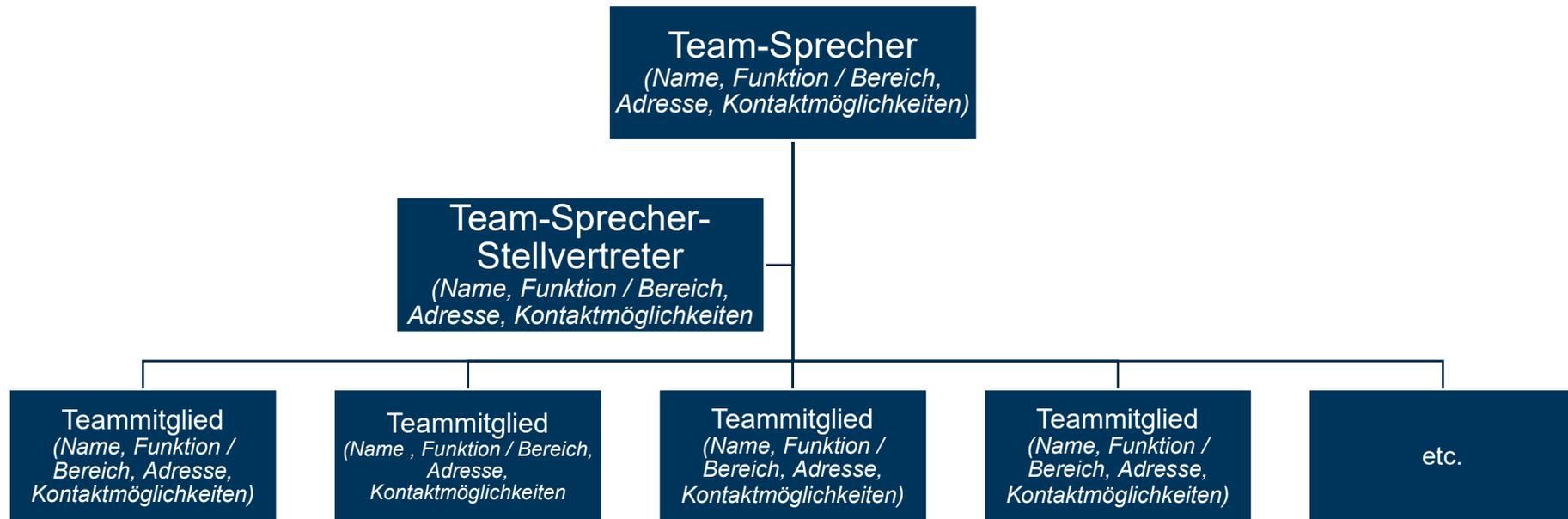
#### Möglichkeiten

- exklusiver Kontakt zum Expertenteam aller Fachbereiche
- Mitsprache und -entscheidung in landesweit akkordierte Prozesse (soweit möglich)
- Ausbildung zum COVID19-Beauftragten (jedenfalls von Sprecher und Sprecher-Stv.)

## 2.2 Mitglieder / Teamstruktur

Anforderungen an die Zusammenstellung des Teams:

- Vertreter aller relevanten Bereiche (Bergbahn, Skischule, Skiverleih, Gastronomie, etc.)
- ggf. medizinische Vertreter (z.B. Gemeindefahrer, Bergrettung, etc.)
- ggf. kommunale Vertreter mit Entscheidungsbefugnis



## 2.3 Team-Organisation

Definition der notwendigen Formate zum regelmäßigen Austausch, der laufenden Abstimmung und Entscheidungsfindung des COVID19-Teams:

*Beispiel:*

- *regelmäßige Jour fixe – jeden Montag um 8h via Online-Tool*
- *gemeinsamer Mailverteiler ist eingerichtet*
- *etc.*

Dokumentation der jeweiligen Teamformate (z.B. durch Mitschriften, Besprechungsprotokolle, etc.)

# 3 Risikomanagement

## 3.1 Risikoanalyse – ausgehend von Gästen / Kunden

### 3.1.1 Erhebung möglicher Risikofaktoren

Erhebung und Kurzbeschreibung der im Hinblick auf COVID-19 möglichen **Risikofaktoren** unter Berücksichtigung:

- der **Abläufe** (z.B. Anstellsituationen) und potenziellen Stauflächen im Skigebiet (z.B. im Kassenbereich, bei Zubringerbahnen, an stark frequentierten Punkten im Skigebiet, etc.)
- der **besonderen Personengruppen** (Risikogruppen, Schulklassen / Busgruppen, (Klein-)Kinder, ...)
- der **Infrastruktur** bzw. der **örtlichen Gegebenheiten** des Gebietes (d.h. Parkflächen, Anstellbereiche bei Kassen und Liftanlagen, Gastronomie, Sanitäreinrichtungen, Skiverleih-Einrichtungen, Skischule, etc.)
- etwaiger **Hochfrequenz-Besuchstage**
- etc.

### 3.1.2 Darstellung und Einschätzung der Gefahrenquellen

Darstellung der möglichen **Gefahrenquellen bzw. potenziellen Gefährdung** (was kann passieren?) bzw. Einschätzung der **Risikohöhe** (z.B. aufgrund von Menschenansammlungen auf engem Raum; potenzieller Vertrauens-/Imageverlust; unerwartete Geschehnisse; behördliche Vorgaben; etc.) im entsprechenden **Bereich** (Bergbahn, Skischule, Skiverleih, Gastronomie, Alle):

Bereich	Gefahrenquelle / Gefährdung	Risikohöhe		
		geringes Risiko	mittleres Risiko	hohes Risiko



## 3.2 Risikoanalyse – ausgehend von Mitarbeitern, Lieferanten, externen Service- und Dienstleistern

### 3.2.1 Erhebung möglicher Risikofaktoren

Erhebung und Kurzbeschreibung der im Hinblick auf COVID-19 möglichen **Risikofaktoren** unter Berücksichtigung:

- der **Abläufe** (z.B. Mitarbeiterbesprechungen, Teamversammlungen) und potenziellen Stauflächen (z.B. in Aufenthalts- und Pausenräumen, Mitarbeiterunterkünften, Mitarbeiterkantinen, etc.)
- der **besonderen Personengruppen** (Personen mit erhöhter Kontaktintensität wie: Stationsmitarbeiter, Skilehrer, Verleih-Mitarbeiter, Gastronomie, ...)
- der **Infrastruktur** bzw. der **örtlichen Gegebenheiten** (d.h. Parkflächen, Gastronomie, Sanitäranlagen, Sammelplätzen von Skischulen, etc.)
- etwaiger **Hochfrequenz-Besuchstage** und damit erhöhtem Mitarbeiteraufkommen
- etc.

### 3.2.2 Darstellung und Einschätzung der Gefahrenquellen

Darstellung der möglichen **Gefahrenquellen bzw. potenziellen Gefährdung** (was kann passieren?) bzw. Einschätzung der **Risikohöhe** (z.B. aufgrund von Menschenansammlungen auf engem Raum; potenzieller Vertrauens-/Imageverlust; unerwartete Geschehnisse; behördliche Vorgaben; etc.) im entsprechenden **Bereich** (Bergbahn, Skischule, Skiverleih, Gastronomie, Alle):

Bereich	Gefahrenquelle / Gefährdung	Risikohöhe		
		geringes Risiko	mittleres Risiko	hohes Risiko



## 4 Maßnahmenplanung

### 4.1 Darstellung der definierten Maßnahmen zur Risikoreduktion ausgehend Gästen / Kunden

Bereich	Kurzbeschreibung der Gefahrenquelle / Gefährdung	Maßnahmen und Umsetzungen in unserem Betrieb, um der Gefährdung entgegen zu wirken	WER kümmert sich darum / ist verantwortlich?

## 4.2 Darstellung der definierten Maßnahmen zur Risikoreduktion ausgehend von Mitarbeitern, Lieferanten, externen Service- und Dienstleistern

Bereich	Kurzbeschreibung der Gefahrenquelle / Gefährdung	Maßnahmen und Umsetzungen in unserem Betrieb, um der Gefährdung entgegen zu wirken	WER kümmert sich darum / ist verantwortlich?

### 4.3 Darstellung möglicher vertrauensbildenden Maßnahmen

Mit untergeordneter Priorität: Sammlung jener Bereiche und Maßnahmen, die möglicherweise nicht auf einem „expliziten Risiko“ aufbauen, sondern **vertrauensbildend** und **Image-stärkend** wirken können und möglicherweise ohnehin bereits vorhanden sind (z.B. Kommunikation der offenen Fahrmittel, etc.):

Bereich	Vertrauensbildende Maßnahmen

# 5 Hinweise und Hilfestellung zur Maßnahmenplanung und -umsetzung

## 5.1 Information und Kommunikation

Bereich	WAS muss / kann getan werden:
<b>Kommunikation der allg. Verhaltenshinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klare Kommunikation sämtlicher relevanten Verhaltenshinweise (gemäß Leitfaden „Sicher rausgehen“: Mund-Nasen-Schutz; Abstand halten; Nies- und Hust-Hygiene; Händedesinfektion; etc.)</li> <li>• Sicherstellung der laufenden Aktualisierung bei etwaigen Anpassungen</li> <li>• auf zielgruppengerechte Kommunikation achten (z.B. Kinder-Skikurs, etc.)</li> </ul>
<b>Informationsweitergabe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung der ordnungsgemäßen Weitergabe aller relevanter Informationen (gemäß Leitfaden „Sicher rausgehen“)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ vorab (Online, Telefon)</li> <li>○ vor Ort (Parkplatz, Kassenbereich, etc.)</li> <li>○ regelmäßig im Skigebiet (bei Liftanlagen, Gastronomie, etc.)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Online-Kapazitätsmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Tool zur Anzeige der Auslastungsverteilung (v.a. Parkplätze, etc.) – (z.B. mithilfe von <a href="http://www.ausflugsbarometer.at">www.ausflugsbarometer.at</a> – auf Basis voreingestellter Prognosen)</li> <li>• Hinweise und Information (z.B. online, in den Fahrmitteln, Aufsteller in der Gastro, etc.) über stark/schwach frequentierte Bereiche (Pisten, Talabfahrten, Gastronomieeinrichtungen, Zubringerbahnen, etc.) auf Basis von regionalen Erfahrungswerten</li> </ul>
<b>vor Ort Info-Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz von entsprechend instruierten Mitarbeitern an Hochfrequenz-Punkten (z.B. am Parkplatz, an Zubringerbahnen, etc.), die Informationen geben, bei Fragen zur Verfügung stehen und für die Einhaltung der Sicherheitsmaßnahmen sorgen</li> </ul>

## 5.2 Buchung, Reservierung, Ticketing

Bereich	WAS muss / kann getan werden:
<b>Bergbahn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möglichkeit des vorab-Ticketkaufs bzw. -Reservierung</li> <li>• Sicherstellung der kontaktlosen Zahlungsmöglichkeit vor Ort</li> </ul>
<b>Skischule</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verpflichtende vorab-Reservierung bzw. Buchung (online, telefonisch)</li> <li>• Kommunikation einer bevorzugten Buchung von Einzel- und Privatkursen</li> <li>• Sicherstellung der kontaktlosen Zahlungsmöglichkeit vor Ort</li> </ul>
<b>Skiverleih</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verpflichtende vorab-Reservierung bzw. Buchung (online, telefonisch)</li> <li>• Besuchersteuerung, z.B. durch Online-Terminvergabe; zeitlich gestaffelte Abhol- und Bringzeiten (v.a. bei Reisegruppen); räumlich separierte „Fast Lane“ für raschere Rückgabe der Ausrüstung; etc.</li> <li>• Sicherstellung der kontaktlosen Zahlungsmöglichkeit vor Ort</li> </ul>
<b>Gastronomie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besonders an Hochfrequenztagen: vorab-Reservierung bzw. Buchung (online, telefonisch) zur Vermeidung von Stausituationen bzw. zur Optimierung der Auslastung; ggf. Einsatz von Mitarbeitern, um Gäste an einen freien Platz zu begleiten („wait to be seated“)</li> <li>• Registrierung der Gäste unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen – während der gesamten Saison (d.h. nicht nur auf Basis behördlicher Bestimmungen) durch Nutzung einer (idealerweise einheitlichen!) digitalen (z.B. App-System) oder analogen Lösung (z.B. spezifizierte Formblätter der WKO); Berücksichtigung bestehender bzw. bereits etablierter Systeme</li> <li>• Ausweisung spezifischer Bereiche für unterschiedliche Nutzergruppen (z.B. Hausgäste vs. Tagesbesucher; abgetrennte Bereiche für Skischulen; etc.)</li> <li>• Sicherstellung der kontaktlosen Zahlungsmöglichkeit vor Ort</li> </ul>

## 5.3 Maßnahmen zur Besucherlenkung und -steuerung

Bereich	WAS muss / kann getan werden:
<b>Sicherstellung der Abstandsregelungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laufende Sicherstellung der Abstandsregelungen v.a. an neuralgischen Punkten, wie z.B.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kassenbereichen</li> <li>○ Einstiegsbereichen von Zubringerbahnen</li> <li>○ Sammelplätzen von Skischulen</li> <li>○ Abholbereiche bei Kinderskikursen</li> <li>○ Ein- Ausgänge des Skiverleihs</li> <li>○ Engstellen in der Gastronomie</li> <li>○ Sanitäreanlagen</li> <li>○ etc.</li> </ul> </li>   <li>• laufende Beobachtung der Kapazitäten und ggf. Bereitstellung zusätzlicher Anstellbereiche im Bedarfsfall</li> </ul>
<b>Zu-/Abstrom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorausschauende Einschätzung des Besucheraufkommens (z.B. an Wochenenden, etc.) und entsprechende Planung der Zu-/Abströme der Gäste</li> <li>• anlassbezogene Maßnahmenplanung zur rascheren Abwicklung und Entzerrung (z.B. Anstellsysteme, Bodenmarkierungen, Mitarbeiterinsatz, Wartezonen, etc.)</li> </ul>
<b>Einsatz von Mitarbeitern</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatzplanung der instruierten Mitarbeitern, die Informationen geben, bei Fragen zur Verfügung stehen und für die Einhaltung der Sicherheitsmaßnahmen sorgen; in Abhängigkeit von               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hochfrequenz-Tagen (Wochenenden, etc.)</li> <li>○ neuralgischen Punkten bzw. Hochfrequenzstandorten (Erstzutrittssituationen, Sammelplätze, etc.)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Angebotsgestaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeinsame Überlegung NEUER Angebote und Produkte zur Entzerrung der Besucherströme – z.B.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verlängerung der Betriebszeiten – Flutlicht Skifahren, First Track, etc.</li> <li>○ Erweiterte Sitzplatzkapazitäten (z.B. auf der Terrasse), soweit rechtlich möglich</li> </ul> </li> </ul>

- Etablierung von alternativen Möglichkeiten zur gastronomischen Versorgung (z.B. Foodtrucks, Outdoor-Grillstationen, Lunchpakete, take-away-Lösungen, etc.)
- Kombi-Aktionen (Halbtagestickets mit Gastronomie-Gutscheinen, etc.)
- Preisliche Gestaltungen (dynamic pricing)
- Hinweise (z.B. in den Gondeln, in der Gastronomie, etc.) auf besonders stark / schwach frequentierte Zeiten in Gastronomie, Zubringerbahnen, Abfahrten, etc.
- usw.

## 5.4 Reinigungs- und Hygieneplanung

Bereich	WAS muss / kann getan werden:
<b>Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laufende Information aller Mitarbeiter (Bergbahn, Skischule, Skiverleih, Gastronomie, etc.) zu den aktuell gültigen Hygienemaßnahmen bzw. zur Verwendung der richtigen Putz- und Reinigungsmittel (lt. Leitfaden „Sicher rausgehen“ bzw. „Hygienekonzept“)</li> <li>• Festlegung der Informationsweitergabe (z.B. Aufnahme in die Dienstanweisung / Mitarbeiterhandbuch; Aushang am schwarzen Brett; etc.)</li> <li>• Dokumentation der Informationsweitergabe (Unterschrift der Mitarbeiter)</li> </ul>
<b>Hygieneplan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung eines Hygieneplans zur Sicherstellung der regelmäßigen Reinigung und Desinfektion aller kundenrelevanten Bereiche (wie Kassenbereiche, Aufstiegs- und Transportmittel, Lehr- und Hilfsmittel der Skischulen, touchscreens in Verleiheinrichtungen, Verleih-Equipment, etc.):             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Festlegung der zu reinigenden Flächen</li> <li>○ Festlegung der Reinigungsintervalle</li> <li>○ Festlegung der zu verwendenden Hygienemittel</li> <li>○ Dokumentation der getätigten Maßnahmen</li> </ul> </li> </ul>
<b>Hygienemittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einkauf bzw. Bereitstellung der entsprechenden Mengen an Reinigungs- und Hygienemittel (Desinfektionsmittel, Handwaschmittel, Einmal-Papier-trockentücher, Abfallbehälter, etc.)</li> </ul>

## 5.5 Mitarbeiter & interne Prozesse

Bereich	WAS muss / kann getan werden:
<b>Schulung der Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klarer Hinweis auf das unbedingte Fernbleiben von Personen mit COVID-19 assoziierten Symptomen (betrifft Bergbahn-Mitarbeiter, Skilehrer, aber auch Skischulgäste / Kinder, etc.)</li> <li>• Schulung der Mitarbeiter (Hinweis: Nutzung der spezifischen Schulungen der Fachverbände / Vertretungen)</li> <li>• Festlegung der Informationsweitergabe (z.B. Aufnahme in die Dienstanweisung / Mitarbeiterhandbuch; Aushang am schwarzen Brett; etc.)</li> <li>• Dokumentation der Informationsweitergabe (Unterschrift der Mitarbeiter)</li> </ul>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idealerweise Aufteilung der Mitarbeiter in unterschiedliche Teams, die gegenseitig keinen Kontakt zueinander haben</li> </ul>
<b>Contact tracing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung und Verwendung einer Möglichkeit des contact tracing (z.B. Verwendung der „Stopp Corona“-App durch alle Mitarbeiter; Führen von persönlichen Kontakttagebüchern)</li> </ul>
<b>Gesundheits-Checks</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbarkeit einer regelmäßigen Testungsmöglichkeit der Mitarbeiter (z.B. Schnelltests) zur unternehmenseigenen Absicherung</li> <li>• Sicherstellung der täglichen Dokumentation / Protokollierung</li> </ul>
<b>Teammeetings / Schulungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung via online-Tool – keine physischen (Groß-)Gruppentreffen (soweit möglich)</li> <li>• einhalten der COVID-Regeln bei Zusammenkünften (Abstand, MNS, etc.)</li> <li>• Dokumentation / Contact Tracing</li> </ul>
<b>Mitarbeiter-Unterkünfte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• für Mitarbeiterunterkünfte gelten dieselben Regelungen wie für gästeseitig relevante Bereiche (Sauberkeit und Hygiene, MNS, Abstandsregelungen, etc.)!</li> <li>• Information und Unterweisung der Mitarbeiter über die gültigen Maßnahmen inkl. Dokumentation</li> <li>• Sicherstellung der Einhaltung der definierten Maßnahmen</li> </ul>
<b>Lieferanten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information der Lieferanten, Zulieferer- bzw. Service- und Dienstleistungsbetriebe (externe Schneeräumung, Verkehrssicherung, etc.)</li> </ul>

- Sicherstellung der Einhaltung der definierten Maßnahmen

## 5.6 Krisenkommunikation

Bereich	WAS muss / kann getan werden:
<b>Szenarienplanung für die jeweiligen Bereiche</b>	<p>Definition je Bereich (Bergbahn, Skischule, Skiverleih, Gastronomie, etc.) im Krisenfall / Symptomfall:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschreibung der zu setzenden Maßnahmen und Abläufe</li><li>• Festlegung der internen und externen Kommunikationskette bzw. Informationsabläufe</li><li>• Beschreibung der Schnittstellen / Verantwortlichkeiten / Kontaktpersonen</li><li>• Beschreibung der Dokumentationsanforderungen (was muss wie dokumentiert werden?)</li><li>• ggf. Vorbereitung von Muster-Schriftstücken</li></ul> <p><i>siehe Krisenkommunikationsplan</i></p>
<b>Informationsweitergabe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Festlegung der einzubindenden Personen bzw. der zu informierenden Kontakte im Krisenfall</li><li>• Vorbereitung bzw. Erstellung von Adresslisten, Mailverteiler, etc.</li></ul> <p><i>siehe Krisenkommunikationsplan</i></p>

Es wird je Gebiet ein eigener Krisenkommunikationsplan erarbeitet – hier ist derzeit nichts zu planen.



