



Sicher
raus
gehen

Was tun, wenn ...

*Wichtige Praxis-Tipps
für den Corona-Krisenfall*



Corona-Prävention

Checkliste: Vorab sicherstellen

- Covid19-Krisenteam inkl. Verantwortlichkeiten
- Kontaktdaten und interne Kontaktabläufe
- Schnelle und effektive Erreichbarkeit von Kunden / Partnern / Besuchern
- Anwesenheitslisten der Mitarbeiter (Berücksichtigung auch von Adaptionen des Dienstplans)
- Kontinuierliche Überprüfung der Einhaltung von Präventionsmaßnahmen (z.B. Tragen von Masken, Einhalten der Abstandsregeln)
- Laufende Kenntnis über aktuelle Regelungen und gesetzliche Vorgaben

Corona-Wissen –

Wer gilt als Kontaktperson? Was ist ein Cluster?

K1-Kontaktpersonen sind Personen, die kumulativ für 15 Minuten oder länger in einer Entfernung ≤ 2 Meter, Kontakt mit einem bestätigten Fall hatten oder sich im selben Raum (z.B. Besprechungszimmer) mit einem bestätigten Fall in einer Entfernung ≤ 2 Meter für 15 Minuten oder länger aufgehalten haben. Als K1-Personen gelten zudem Personen, die - unabhängig von Entfernung und Dauer - mit hoher Wahrscheinlichkeit einer relevanten Konzentration von Aerosolen ausgesetzt waren (z.B. gemeinsame Verrichtung schwerer körperlicher Arbeit).

K2-Kontaktpersonen sind Personen, die kumulativ für kürzer als 15 Minuten in einer Entfernung ≤ 2 Meter Kontakt mit einem bestätigten Fall hatten bzw. Personen, die sich im selben Raum mit einem bestätigten Fall in einer Entfernung > 2 Metern für 15 Minuten oder länger aufgehalten haben.

Als **Cluster** bezeichnet man in der Epidemiologie Häufungen von Fällen innerhalb eines bestimmten Zeitraums in einer bestimmten Region. Besteht dieser zeitliche und räumliche Zusammenhang, spricht man bereits ab zwei Fällen von einem Cluster.

Als **Verdachtsfall** gilt jede Person, welche entweder die klinischen Kriterien erfüllt oder entsprechende Symptome aufweist (z.B. Fieber, Husten, Halsschmerzen, Kurzatmigkeit, plötzlicher Verlust des Geschmacks-/Geruchssinnes). Als Verdachtsfall gilt auch jede Person, bei der ein positiver Antigen-Schnelltest vorliegt.

Als **bestätigten Fall** bezeichnet man jede Person mit labordiagnostischem PCR-Nachweis von SARS-CoV-2 - unabhängig von der Symptomatik und auch eine symptomatische K1-Person mit einem positiven Antigen-Schnelltest.



Wichtig: Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, im Verdachts- oder Krankheitsfall umgehend Vorgesetzte und/oder COVID-19 Beauftragte zu informieren sowie 1450 zu kontaktieren.

Szenario 1: COVID-19-Fall Mitarbeiter

- » bei **Verdachtsfall** (akute Symptome) hat der betroffene Mitarbeiter unverzüglich die **Hotline 1450 anzurufen** – möglichst noch vom Arbeitsplatz aus (auf einem dafür zugewiesenen, von anderen isolierten Bereich)
- » **betroffener Mitarbeiter** (Indexperson) befolgt Anweisungen der Gesundheitsbehörde (z.B. sofortiges Aufsetzen einer FFP 2-Maske am Arbeitsplatz, Heimfahrt nach Möglichkeit nicht öffentlich und jedenfalls alleine bzw. bereits am Nachhauseweg Stopp bei einer Drive-in-Teststation)
- » Kontakt zum Verdachtsfall ist strikt zu vermeiden und **Mitarbeiter im Umfeld** tragen ab sofort bereitgestellte FFP-2-Masken
- » **K1-Kontaktpersonen** (sh. Corona-Wissen) innerhalb des Unternehmens sind ebenfalls in häusliche Quarantäne zu schicken – im Falle eines validen Verdachts (bei Symptomen einer akuten Atemwegsinfektion, mit oder ohne Fieber) haben diese ebenfalls 1450 anzurufen, sofern sie nicht ohnehin aus Anlass der Meldung der Indexperson schon kontaktiert wurden

» bei durch COVID-19 Test **erwiesener Erkrankung**:

- der Arbeitgeber ist grundsätzlich nicht meldeverpflichtet – es ist aber zweckmäßig, wenn als Unternehmen **vorsorglich auch Meldung** bei der zuständigen Gesundheitsbehörde (Bezirkshauptmannschaft bzw. Magistrat) erstattet wird, um in die weitere Kommunikationsstruktur eingebunden zu sein
- betriebliche **Kontaktverläufe** der erkrankten Person in den vergangenen 48 Stunden (z.B. Kundenkontakte, Mitarbeiterkontakte) **dokumentieren**
- **Raum**, in dem sich die erkrankte Person befunden hat, sofort für andere Mitarbeiter **schließen** und erst nach gründlicher **Lüftung** sowie **Reinigung und Desinfektion** wieder öffnen

» bei **negativem Testergebnis**:

- Mitarbeiter bleibt bis zum Abklingen der Symptome zuhause und nimmt bei Bedarf Kontakt mit dem Hausarzt auf



Szenario 2: Mitarbeiter ist K1-Person

- » Mitarbeiter, die mit Corona-Virus infizierten Personen in **direkten Kontakt** getreten sind, werden von der Gesundheitsbehörde mittels Bescheid abgesondert, dürfen nur von zu Hause aus arbeiten und müssen aufgrund der Absonderung mindestens zehn Tage der Arbeitsstelle fernbleiben – auch, wenn sie sich nicht krank fühlen (Ausnahme bei Schlüsselarbeitskraft-Bescheid für versorgungskritisches Personal)
- » **Testung** durchführen
- » **Selbstüberwachung** des Gesundheitszustandes
- » bei Auftreten von **Symptomen** sh. Szenario 1

Szenario 3: Mitarbeiter ist K2-Person

- » **Befolgung** der im Informationsblatt der **Behörde angeführten Maßnahmen** (evtl. auch Verkehrsbeschränkung)
- » **Selbstüberwachung** des Gesundheitszustandes bis zum 10. Tag nach dem letzten Kontakt mit der infizierten Person
- » **freiwillige Reduzierung** der sozialen Kontakte und allfälliger Reisetätigkeit

Szenario 4: Corona-Cluster Mitarbeiter

bei mehreren positiv auf COVID-19 getesteten Mitarbeitern sh. Abfolge bei Szenario 1. Darüber hinaus notwendig:

- » **Klärung**, wie es trotz der gesetzten Maßnahmen zur Clusterbildung kommen konnte (Behebung der Ursachen bzw. Nachschärfen bei den Maßnahmen)
- » **Austausch** mit den Behörden und **Abstimmung** der Vorgehensweise (z.B. Schließung oder Testung aller Mitarbeiter)
- » **Informationen** für eventuelle Presseanfragen vorbereiten



Mitarbeiter richtig informieren

1. **Informieren** Sie Ihre Mitarbeiter **allgemein zum Thema**, **beantworten** Sie Fragen und sichern Sie ihnen Unterstützung zu.
2. **Nominieren** Sie eine **Ansprechperson** und eine Stellvertretung, an die sich die Mitarbeiter intern wenden können.
3. **Informieren Sie Mitarbeiter gezielt** und regelmäßig über die **getroffenen Maßnahmen** (Hygiene, Schnelltests) und sowie über **allfällige Verdachts- und Infektionsfälle**. Dies verhindert Gerüchtebildung und Fehlinformationen, die betriebliche Abläufe gefährden können.

Die Information der Mitarbeiter erfolgt

- über Vorgesetzte (direkt vor Ort, Telefon, SMS, WhatsApp-Gruppe)
- schriftlich per E-Mail oder Aushang im internen Bereich
- Corona-Ansprechperson (s.o.)

Generell gilt: Interne Kommunikation hat Vorrang vor externer Kommunikation.

Checkliste: Wen verständigen?

- Information der **Geschäftsführung** (bei allen Szenarien)
- Information des **eigenen COVID-19-Teams/Krisenteams** (bei allen Szenarien)
- Information des **Bürgermeisters** (bei Szenarien 1 und 4)
- Information **von Partnern** (im Anlassfall: bei Kontakt mit Verdachtsfall und/oder bestätigtem Fall)
- Information der **Mitarbeiter** (bei allen Szenarien)
- Information „**Sicher rausgehen**“ (für Hilfe, Unterstützung, PR-Betreuung)

Muster für Kontaktdatenblatt

Organisation	Funktion	Name	Mobilnummer	E-Mail-Adresse	Relevanz Contact Tracing	K1/K2
NÖ Bergbahnen	Angestellte	Corinna Schi	+43 660 xxx xxx	corina.schi@xxx.at	ja	K1



Szenario 1: COVID-19-Fall Besucher

(Information erfolgte durch Betroffene oder Behörde)

-
- » **dokumentieren Sie** nach Möglichkeit **Kontaktverläufe** der erkrankten Person in den vergangenen 48 Stunden (z.B. Mitarbeiterkontakte), um das Contact Tracing der Behörden bestmöglich zu unterstützen (der Betroffene hat alle Kontaktpersonen der Behörde zu melden)
 - » **K1-Kontaktpersonen** (sh. Corona-Wissen) innerhalb des Unternehmens werden von der Behörde **mittels Bescheid in Quarantäne** geschickt und verbindlich getestet.
 - » sichern Sie **Abstimmung und Beratung** mit zuständigen **Gesundheitsbehörden** (Bezirkshauptmannschaft, Magistrat, Amtsarzt) hinsichtlich der weiteren Vorgehensweise.
 - » bereiten Sie **Informationen für andere Besucher** auf entsprechenden Kanälen (z.B. Social Media, Website, Newsletter) sowie ebenfalls Informationen für eventuelle Presseanfragen vor

Szenario 2: Corona-Cluster Besucher

Die Abfolge der Schritte ist ident mit Szenario 1. Darüber hinaus notwendig:

-
- » **Klärung**, wie es trotz der gesetzten Maßnahmen zur Clusterbildung kommen konnte (Behebung der Ursachen bzw. Nachschärfen bei den Maßnahmen)
 - » **Austausch** mit den Behörden und **Abstimmung** der Vorgehensweise
 - » **Vorbereitung von Informationen** für andere Besucher auf entsprechenden Kanälen (z.B. Social Media, Website, Newsletter) sowie Informationen für eventuelle Presseanfragen



Checkliste: Wen verständigen?

- Information der **Geschäftsführung** (bei allen Szenarien)
- Information des **eigenen COVID-19-Teams/Krisenteams** (bei allen Szenarien)
- Information des **Bürgermeisters** (bei Szenario 2)
- Information **von Partnern** (im Anlassfall: bei Kontakt mit Verdachtsfall und/oder bestätigtem Fall)
- Information der **Mitarbeiter** (bei allen Szenarien)
- Information „**Sicher rausgehen**“ (für Hilfe, Unterstützung, PR-Betreuung)

Besucher rasch und richtig informieren

Wichtiger Bestandteil der Krisenkommunikation ist die **zeitnahe Information** der Besucher. Dies verhindert Gerüchte und Irritationen. Die Information der Besucher vor Ort erfolgt über dafür vorgesehene Kanäle (z.B. Aushänge, mündliche Information).

Wichtig: Ein **entscheidendes Medium** der Krisenkommunikation gegenüber (künftigen) Besuchern sind **Social-Media-Kanäle**. Auf Anfragen oder Mutmaßungen ist rasch zu reagieren. Krisenkommunikation auf Social Media muss **akkordiert** und aus einem Guß erfolgen (sh. Tipps für Krisenkommunikation).



Wichtige Regeln der Krisenkommunikation

1. Vorbereitung

- » **Krisenstab definieren** und für seine Mitglieder geschlossene Usergruppe einrichten (z.B. Business-Plattform, Messenger-Dienst)
- » **zentrale Ansprechstelle(n)** und Stellvertretung für interne und externe Kommunikation einrichten bzw. festlegen (z.B. Unternehmenssprecher)
- » konkrete **Krisen-Szenarien ausarbeiten**, entsprechende Maßnahmen und Sprachregelungen definieren (Verdachts- und Infektionsfall, Einschränkungen, Standortschließung)
- » **Mustertexte für interne Kommunikation** (z.B. Information Mitarbeiter bei Verdachts- und Erkrankungsfall im Mitarbeiter- und Besucherbereich) für unterschiedliche Formate vorbereiten (z.B. Aushang, Newsletter, Intranet)
- » **Mustertexte für externe Kommunikation** (z.B. Presseaussendung bei Erkrankungsfall Mitarbeiter und Besucher sowie bei Clusterbildung) vorbereiten

2. Krisenfall

- » Mitarbeiter **ruhig und sachlich informieren** – ohne Emotionalisierungen in jede Richtung
- » Informationen **checken**, Fakten von Gerüchten **trennen**
- » bei Medienanfragen **keine Mutmaßungen** oder emotionale Befindlichkeiten, sondern nur Fakten kommunizieren (W-Fragen beantworten: Wer-Wann-Was-Wo-Warum?)
- » **Sprachregelungen** für Mitarbeiter/Telefonzentrale bei Anfragen **ausgeben** – oder direkter Verweis auf Auskunftsperson des Unternehmens
- » **laufende Medienbeobachtung** und Social-Media-Analyse
- » **tägliche Lagebesprechung** bzw. laufende Kommunikation des Krisenteams

3. Danach

- » „**lessons learned**“ für den nächsten Krisenfall herausarbeiten
- » Social Media **beobachten**
- » nie auf **Lob** der Mitarbeiter vergessen
- » mit Betroffenen (z.B. erkrankte Gäste) **weiter kommunizieren**



Dos and Don'ts

1. Dos and Don'ts in der Krisenkommunikation

- + Info-Content:** stets aktuell halten (z.B. Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, aktuelle Präventionsmaßnahmen, für Mitarbeiter, Kunden, Partner & Lieferanten) und zentral sammeln/anbieten (z.B. Website)
- + Service-Content:** alle aktuellen Regeln & Tipps sowie Kontaktinformationen kommunizieren
- + Bild-Content:** Überprüfung und Anpassung für die Kommunikation in der Krise
- Verkürzung vermeiden:** Sachverhalte zu verkürzt darstellen und damit Fehleinschätzungen verursachen

2. Dos and Don'ts auf Social Media

- + Schnelligkeit:** rasches Teilen von besonders wichtigen und aktuellen Informationen und prägnante Darstellung
- + Links:** möglichst immer Verlinkung auf weiterführende Informationen bzw. Info-Hub (digitaler Informationsknotenpunkt)
- + Monitoring:** Falschinformationen auf sozialen Medien schnellstmöglich gegensteuern - dafür aktives Monitoring über z.B. Monitoring-Programme (Key Word Suche) einrichten
- + Reagieren:** Sammlung und Aufarbeitung von Fragen, Sorgen und Ängsten der Nutzer auf allen Kanälen - über Story-Funktion (Instagram) oder Kommentarspalten (Facebook) - und zusammenfassende Beantwortung (z.B. über Weiterleitung an den Info-Hub)
- Verkürzung vermeiden:** Sachverhalte zu verkürzt darstellen und damit Fehleinschätzungen verursachen