



## Minimum Standards COVID-19

Som gäst och medarbetare hos Best Western Hotels & Resorts ska man alltid känna sig trygg. Speciellt i dessa tider när ingen vill bli utsatt för någon risk p.g.a. dålig hygien eller brister i arbetsrutiner.

Vi värnar om våra gästers och medarbetares säkerhet, vilket kräver ett särskilt förhållningssätt och särskilt anpassade rutiner, såväl som viktiga kunskaper för att förhindra smitta. Utifrån det vi vet i dagsläget kommer vi få leva med oron om smittspridning en längre tid. Därför har vi nya fortlöpande rutiner och processer som är viktiga för att skapa trygga miljöer för våra gäster, under en lång tid framöver. Vi håller oss uppdaterade via myndigheternas kanaler för råd samt aktuell status i respektive land. Dessa Minimum Standards Covid-19 är obligatoriska för hotell inom Best Western Hotels & Resorts.

### **Instruktion – Hotell (Allmän) Gäller alla avdelningar på hotellet**

Reference 2020.01

Anställda stannar hemma vid minsta tecken på förkylningssymptom.

Hotelldirektör uppmanar anställda att stanna hemma vid symptom + 2 dagar.

Reference 2020.02

Uppdaterad information från nationella myndigheter gällande social distans.

Hotelldirektör hämtar dagligen information hos nationella myndigheters hemsida (FHM)(WHO).

Reference 2020.03

Uppdaterad information från nationella myndigheter gällande hygien.

Hotelldirektör hämtar dagligen information hos nationella myndigheters hemsida (FHM)(WHO).

Reference 2020.04

Uppmärksamma gäster med sjukdomssymptom.

Vid symptom be gästen att kontakta 1177 och meddela personal samt informera hotelldirektören för rutiner för isolering.

#### **Reference 2020.05 Munskydd**

- Erbjuda gäster munskydd
- Erbjuda samtliga anställda munskydd på alla avdelningar.

Munskydd rekommenderas vid kontakt av gäster exempelvis  
frukost/reception/restaurang/konferens. (Visir som täcker näsa och mun är också godkänt)

## Instruktion – Hotellreception

Reference 2020.10

**Checka in gäster på rum som inte varit belagda samma dag.**

I största möjliga mån bör gäster inte checkas in i rum som varit belagt samma dag, alternativt att rummet stått tomt i mer än 3 timmar mellan städning och incheckning.

Reference 2020.11

**Frågar gäster om stanna-städning.**

Gästen väljer själv om han/hon önskar stanna-städning vid övernattnings i mer än en natt.

Reference 2020.12

**Fördela gäster jämt över hela hotellet.**

I största möjliga mån boka in gäster på olika våningsplan eller med avstånd ifrån varandra, alternativt på olika tider för att inte skapa trängsel i gästkorridorer.

Reference 2020.13

**Uppmärksamma gäster boende på hotellet som efterfrågat medicin eller visar sjukdomssymtom.**

Reception ska vara vaksam på gäster som beställer medicinsk hjälp och ha rutiner/riktlinjer hur detta ska hanteras.

Reference 2020.14

**Personalnycklar desinficeras vid hemgång.**

Samlig personal är informerade om rutinen och handsprit finns tillgänglig.

Reference 2020.15

**Receptionsområde städas och desinficeras.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare.

Reference 2020.16

**Baksida på datorskärmar desinficeras.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare. I det fall baksidan på skärmen kan innehålla smittspridning, såsom vid kontakt eller luftburet (fläkt). Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare.

Reference 2020.17

**Kortterminaler/skärmar desinficeras.**

Rengör direkt efter användning, alternativt att engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.18

**Rumsnycklar desinficeras.**

Rengör direkt i anslutning till överlämnandet till gäst, så gästen ser det.



Reference 2020.19

**Behållare för pennor/nyckelkort desinficeras.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare eller att engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.20

**Knappar och handtag till självbetjäningsstationer desinficeras (kaffestation, ismaskin, vattenbehållare etc.)**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare eller att engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.21

**Gästdatorer desinficeras.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare eller att engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.22

**Gästtoaletter rengörs och handtag, kranar, wc-lock, tvålumpar desinficeras.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare.

Reference 2020.23

**Pappershanddukar finns tillgängliga på gästtoaletter och handdukstork är avstängd.**  
Engångsartiklar bör användas för att undvika smitta. Handdukstork kan sprida smitta.

Reference 2020.24

**Hissknappar, handtag, dörrhandtag, trappräcke desinficeras.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare.

Reference 2020.25

**Papperskorgar**

Öppna papperskorgar eller med fotpedal, för att undvika kontakt.

Reference 2020.26

**Handsprit strategiskt utplacerad.**

Handsprit fylls på regelbundet och är utställd på strategiska platser, erbjud även engångsservetter (desinficering).

Reference 2020.27

**Avståndsmarkeringar till reception och andra områden där kö kan bildas.**

Minimum 1 meter (WHO), 2 meter (FHM), nationella regler.

Reference 2020.28

**Express Checkout**

Express Checkout erbjuds till alla gäster.

Reference 2020.29

Kontanthantering undanbedes/kontantfritt

Undvik kontanter i största möjliga mån.

## Tillval – Reception (Inte obligatoriskt)

- o Uppmuntra sms via Mobile concierge
- o Mobile Keys
- o Använd surfplatta för att slutföra incheckning
- o Plexiglas mellan gäst och reception
- o Ventilationsfilter för virus
- o Munskydd

## Instruktion – Rum/våning

Reference 2020.30

Städning delas upp mellan avresa- och stannarum.

Städa först alla avreserummen och därefter stanna rum, rengör alla redskap mellan varje städat rum.

Reference 2020.31

Stannarum städas utan gäst på rum.

Städa stannarum endast när gästen är ute för att hålla social distans, max 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).

Reference 2020.32

Rum städas med desinfektionsmedel.

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.33

Städpersonal använder handskar som byts efter varje städat rum.

Rutiner för hur man byter handskar. Handsprit mellan varje rum, dra av handsken så att insidan vänds utåt och sprita händerna innan man sätter på nya handskar.

Reference 2020.34

Kontaktytor städas extra noga och desinficeras.

Kontaktytor menas ytor där gästen vanligen tar i eller rör vid t.ex. dörrhandtag, garderobshandtag, bord, stolar, strömbrytare, galgar etc.

Reference 2020.35

Vid städning hanteras mjuka saker typ mattor, kuddar, täcken etc. med varsamhet.

Rensa rummet på smutsig tvätt och skräp. Därefter bäddas sängen innan avtorkning och dammsugning.

Reference 2020.36

**Desinficera toalett/spolknapp/sitsar etc.**

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.37

**Extra städning av handtag och kranar.**

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.38

**Extra städning av knappar.**

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.39

**Extra städning av fjärrkontroller /telefon/klockor.**

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.40

**Extra städning av galgar.**

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.41

**Skyddsplast på fjärrkontroll. I de fall skyddsplast används på fjärrkontroll.**

Bytes efter varje gäst. Om hotellet har skyddsplast på fjärrkontrollerna.

Reference 2020.42 "EJ applicerbar"

**Desinficering vattenkokare.**

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.43

**Desinficering minibar invändigt. I de fall hotellrummet har minibar, desinficeras den invändigt.**

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande.

Reference 2020.44

**Byte av trasor, dukar, mophuvuden mellan rum.**

Byta städmaterial som har direkt kontakt med ytor, för att inte sprida smitta.

Reference 2020.45

**Kvarglömda saker i försluten plastpåse.**

Kvarglömda saker försegglas i transparent plastpåse som tydligt märks med rumsnummer, datum och innehåll.

Reference 2020.46

**Tvål, handsprit/våtservetter på rum.**

Förutom tvål, även handsprit eller våtservetter (desinficering) finns på varje rum.

Reference 2020.47

Desinficering av handtag, hissknappar, handtag till nödutgång etc.

Viktigt att desinfektionsmedlet klassas som virusdödande. Egentillverkad handsprit är inte tillåtet. Gäst ska kunna läsa innehållsförteckning.

Reference 2020.48

Munskydd rekommenderas vid städning av rum och hantering av tvätt.

Munskydd som täcker både mun och näsa.

Reference 2020.49

Papperskorgar

Öppna papperskorgar eller med fotpedal för att undvika kontakt.

Reference 2020.50

Rum där konstaterat smittad gäst bott.

Rum där misstänkt smittad gäst bott, stängs av i 72 timmar innan städning.

## Tillval – Rum/våning (Inte obligatoriskt)

- Desinficering av läsplattan i städskrubb.
- Stannarum, öppna dörrar och fönster för att ventilera.
- Ozon behandla rum efter avresa.
- Ventilationsfilter för virus.
- Munskydd

## Instruktion – Frukost

Reference 2020.60

Handsprit tillgänglig vid entré.

Handsprit fylls på regelbundet.

Reference 2020.61

Frukostbuffé, handsprit tillgänglig.

Handsprit fylls på regelbundet och är utställd på strategiska platser, erbjud även engångsservetter (desinficering).

Reference 2020.62

Frukostbuffé desinficeras samt avställningsbord och hyllor.

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare även om engångsservetter/handskar erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.63

Frukostbuffé säkerställ social distans.

Maximalt 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).



Reference 2020.64

**Knappar på kaffe och juicemaskin rengörs.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare även om engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.65

**Frukostbuffé har mindre fat/skålar för uppläggning.**

Mindre uppläggningsfat/skålar som rengörs och byts ofta.

Reference 2020.66

**Bordens placering.**

Maximalt 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).

Reference 2020.67

**Avståndsmarkeringar buffé.**

Minimum 1 meter (WHO), 2 meter (FHM), nationella regler.

Reference 2020.68

**Sittande gäster håller social distans.**

Personalens ansvar att upplysa, 1 meter (WHO), 2 meter (FHM), nationella regler.

Reference 2020.69

**Take away/frukostpåse/beställningar.**

Erbjud take away/hämtmat till gäster som inte vill besöka frukosten, t.ex. gästen beställer i reception och tar med till rum.

Reference 2020.70

**Mat som kräver fysisk kontakt.**

Undvik mat som kräver fysisk kontakt t.ex. där gäst förväntas skära bröd själv, eller hårdost med osthyvel etc.

Reference 2020.71

**Frukostbuffé, sprida ut stationer.**

Maximalt 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).

Reference 2020.72

**Papperskorgar.**

Öppna papperskorgar eller med fotpedal för att undvika kontakt.

Reference 2020.73

**Kontanthantering undanbedes/kontantfritt.**

Undvik kontanter i största möjliga mån.

Reference 2020.74

**Desinficera terminal, extra städytor Babs kassadisk etc.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare även om engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

## **Tillval – Frukost (Inte obligatoriskt)**

- Bestick inrullade i servett.
- Ingen roomserviceavgift.
- Bordsservering, serverad på tallrik, inte självplock.
- Tidsluckor för att minska tryck. Boka tid och önskemål vid incheckning.
- Ventilationsfilter för virus.
- Munskydd

## **Instruktion – Restaurang**

Reference 2020.80

**Handsprit tillgänglig vid entré.**

Handsprit fylls på regelbundet.

Reference 2020.81

**Buffé handsprit tillgänglig.**

Handsprit fylls på regelbundet och är utställd på strategiska platser, även om engångsservetter (desinficering) erbjuds.

Reference 2020.82

**Buffé desinficeras samt avställningsbord och hyllor**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare även om engångsservetter/handskar erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.83

**Buffé säkerställ social distans.**

Maximalt 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).

Reference 2020.84

**Knappar på kaffe och dryckesmaskin rengörs.**

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare även om engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

Reference 2020.85

**Buffé har mindre fat/skålar för uppläggning.**

Mindre uppläggningsfat/skålar som rengörs och byts ofta.



Reference 2020.86

**Bordens placering.**

Maximalt 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).

Reference 2020.87

**Avståndsmarkeringar buffé.**

Minimum 1 meter (WHO), 2 meter (FHM), nationella regler.

Reference 2020.88

**Sittande gäster håller social distans.**

Personalens ansvar att upplysa, 1 meter (WHO), 2 meter (FHM), nationella regler.

Reference 2020.89

**Take away/beställningar.**

Erbjud take away/hämtmat till gäster som inte vill besöka restaurangen t.ex. gästen beställer i reception och tar med till rum.

Reference 2020.90

**Mat som kräver fysisk kontakt.**

Undvik mat som kräver fysisk kontakt t.ex. där gäst förväntas skära bröd själv, eller hårdost med osthyvel etc.

Reference 2020.91

**Buffé, sprida ut stationer.**

Maximalt 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).

Reference 2020.92

**Salladsbuffé ersatt med små portionssalladsskålar.**

Undvik onödig social kontakt.

Reference 2020.93

**Bordsbeställning (även i bar), Tallriksservering.**

Maximalt 4 personer/10 kvm, samt vikten av social distans (1m WHO, 2m FHM, se nationella regler).

Reference 2020.94

**Papperskorgar**

Öppna papperskorgar eller med fotpedal för att undvika kontakt.

Reference 2020.95

**Kontanthantering undanbedes/kontantfritt.**

Undvik kontanter i största möjliga mån.

---

Reference 2020.96

Desinficera terminal, extra städytor Babs kassadisk etc.

Minimum 1 ggr/timme, vissa ytor kan behöva rengöras oftare även om engångsservetter (desinficering) erbjuds och finns tillgängliga.

## Tillval – Restaurang (Inte obligatoriskt)

- o Bestick inrullade i servett
- o Ingen roomserviceavgift
- o Bordsservering, mat på tallrik, inte självplock.
- o Tidsluckor för att minska tryck. Bokar tid och önskemål vid incheckning.
- o Ventilationsfilter för virus.
- o Munskydd

## Det är allas ansvar att hindra spridningen av sjukdomen Covid-19.

Åtgärder för att förhindra smittspridning kan t.ex. vara att hotellet:

1. Sätter upp information till gäster, BWR-medlemmar, personal, kunder och andra besökare.
2. Markerar avstånd på golvet.
3. Möblerar om eller på annat sätt skapar utrymme för att undvika trängsel.
4. Håller digitala möten.
5. Erbjuder möjlighet att tvätta händerna med tvål, vatten och handsprit.
6. Undvikar att flera personer samlas, särskilt i trånga lokaler.

Folkhälsomyndigheten ansvarar för allmänna råd inom verksamhetsområdet smittskydd.

Råden gäller fram till 31 december 2020 och kan förlängas.