

FAQ Hygienestandards und Reisebedingungen der Jugendherbergen in Hessen

Die Jugendherbergen in Hessen haben im Zuge der SARS-CoV-2-Lage ihre Hygienestandards noch einmal deutlich erhöht. Hier möchten wir Ihnen ein paar Antworten geben, die Ihnen aufzeigen, dass wir Ihren und den Aufenthalt Ihrer Familienmitglieder, Freunde und Kolleginnen und Kollegen so sicher wie möglich gestalten. Sie werden sehen, dass wir an vielen Stellen über die gesetzlichen Forderungen hinausgehen. Des Weiteren erläutern wir Ihnen hier, wie wir mit Reiseunsicherheiten umgehen. Sollten Sie weitergehende Fragen haben, kontaktieren Sie gerne unsere Jugendherbergen direkt, oder unser Service-Center.

Gibt es in den Jugendherbergen in Hessen Hygienekonzepte?

Ja, wir haben für den gesamten Landesverband ein Hygienemanagement ausgearbeitet, das auf den Standards des DJH-Hauptverbandes fußt und nach den Standards der Bundes- und Landesregierung, des HACCP, des RKI, des BMAS, der DEHOGA, den Empfehlungen der Berliner Charité und weiterer anerkannter Organisationen und Institutionen aufgesetzt wurde. Dieses wurde nun im Rahmen der aktuellen Coronalage noch einmal vom Hessischen Sozial- und Gesundheitsministerium sowie dem Universitätsklinikum des Saarlandes auf seine Vollständigkeit und Richtigkeit überprüft und positiv bewertet.

Gilt in den Jugendherbergen in Hessen Mund- und Nasenschutzpflicht?

In allen öffentlichen Räumen und überall wo ein Mindestabstand von 1,5 Metern nicht eingehalten werden kann, bitten wir unsere Gäste, ab 6 Jahren, einen Mund- und Nasenschutz zu tragen, ähnlich wie Sie es vermutlich aus Supermärkten kennen. Wir bitten Sie diesen mitzubringen, bereiten aber die Möglichkeit vor, dass Sie bei uns auch Ersatz bekommen können.

Sind alle gewohnten Bereiche in den Jugendherbergen in Hessen nutzbar?

Leider können wir Ihnen aktuell nicht alle Bereiche in unseren Jugendherbergen zugänglich machen. Kinderspielecken oder Bewegungszimmer können wir z.B. aus hygienischen Gründen nicht öffnen, da wir nicht sicher sein können, dass nicht auch mal etwas in den Mund genommen wird und dass die Abstandsregeln eingehalten werden. Spielgeräte versuchen wir nachzusichern, dies ist aber z.B. bei Kickertischen nicht immer möglich. Im Speisesaal versuchen wir, Ihnen die gewohnte Qualität zu bieten, dies ist aber etwas anders organisiert (siehe Speiseräume). Öffentliche Sanitärbereiche sind auch nur eingeschränkt nutzbar, dafür stellen wir Ihnen und Ihrer Familie aber separate und persönliche Badezimmer zur Verfügung.

Wie verteilen die Jugendherbergen in Hessen ihre Zimmer?

In Hessen ist es nach aktuellem Stand erlaubt, dass 10 Personen zusammenkommen dürfen, unabhängig aus wie vielen Haushalten diese kommen. Somit dürfen unsere Gäste, besonders wenn es explizit von Ihnen gewünscht wird, bei uns in Gemeinschaftszimmern wohnen und gemeinsam ein Bad nutzen. Wenn Sie sich in kleineren Zimmerzuordnungen wohler fühlen, werden wir wie gewohnt versuchen, Sie Ihren Wünschen entsprechend unterzubringen. In allen Häusern haben Sie stets die Möglichkeit, auch ein Einzel- oder Doppelzimmer zu buchen; hier haben wir unsere Kontingente entsprechend erhöht. Weiterhin belegen wir unsere Häuser aktuell deutlich unter dem möglichen Maximum, um Ihren Aufenthalt so sicher wie möglich zu gestalten.

Müssen wir Gemeinschaftsbäder nutzen?

Sollte Ihr Zimmer einmal nicht mit einem eigenen WC- und Badbereich ausgestattet sein, versuchen wir jedem Zimmer ein separates Badezimmer zuzuordnen. In der Regel befindet sich in jedem Zimmer aber zumindest ein eigenes Waschbecken.

Sollte eine individuelle Badezimmerzuteilung einmal nicht möglich sein, versuchen wir Ihnen zumindest eine eigene WC-Kabine und Duschkabine zuzuteilen, dazu werden wir auf die Einhaltung der geltenden Hygieneregeln hinweisen. In den Duschbereichen werden wir zudem gegebenenfalls auf Duschzeiten verweisen, die die Gästeströme koordinieren und entzerren.

Welche Hygienestandards gelten in den Speiseräumen der Jugendherbergen in Hessen?

Hier müssen wir in jedem Haus etwas anders agieren. Aktuell können wir Ihnen leider keine Essensausgabe über eine Buffetselbstbedienung ermöglichen. In einigen Häusern kommen Sie auf Grund dessen in den Genuss eines Tischservices, in anderen Häusern wählen Sie Ihr Essen an einer Essensausgabe und bekommen es von uns auf Ihrem Teller angerichtet. Unsere Getränkespender können wir leider aktuell nicht für Sie zugänglich machen. Sie bekommen Ihre gewünschten Getränke wie gewohnt zu den Mahlzeiten, allerdings direkt am Tisch.

Wir werden Ihnen einen Tisch reservieren, der während Ihres Aufenthaltes auch nur von Ihnen genutzt werden darf. Die Tische sind so angeordnet, dass der Abstand zwischen den Gästen an unterschiedlichen Tischen sowie zu den Laufwegen 1,50 Metern beträgt. In den Häusern, in denen dies räumlich schwierig ist, erweitern wir entweder die gewohnten Speiseräume um weitere Räume oder wir organisieren die Mahlzeiten in zwei oder drei Essenszeiten. Im Rahmen einer Voll- oder Halbpension haben Sie grundsätzlich die Möglichkeit, ein oder zwei Mahlzeiten in Form eines Lunchpaketes mitzunehmen, sprechen Sie dies gerne individuell mit Ihrer Jugendherberge ab. In einigen Häusern impliziert die Vollpension ein Lunchpaket anstelle eines Mittagessens, dafür bekommen Sie dann ein warmes Abendessen.

Wie können die Jugendherbergen in Hessen garantieren, dass alle Gäste die Abstandsregeln einhalten?

Wir versuchen in unseren Häusern soweit wie möglich „Einbahnstraßen“ einzurichten. Dies passiert über ein Leitsystem mit Schildern und Klebmarkierungen. Sollte dies einmal nicht möglich oder nur sehr schwer umsetzbar sein, beschildern wir entsprechend die individuelle Lösung. Im Eingangsbereich finden sich Klebmarkierungen an den Rezeptionen, dazu sind die Gäste und Mitarbeitenden durch eine Plexiglasscheibe voneinander getrennt. Bezüglich des Speisesaals finden Sie das Vorgehen unter dem Punkt Speiseräume.

Trotz aller Vorgaben sind wir natürlich gerade in Bezug auf die Einhaltung der Abstandsregeln auf Ihre Mitarbeit, Ihre Rücksichtnahme und Ihr Verständnis angewiesen.

Wie oft wird in den Jugendherbergen in Hessen gereinigt?

Wir reinigen Ihre Zimmer immer direkt vor Ihrer Anreise, aber möglichst mit einem solchen Abstand zu Ihrer Anreise, dass auch die von unseren Reinigungskräften benutzten Räume noch ein wenig unberührt bleiben. Alle Kontaktflächen in Ihrem Zimmer werden in diesem Zuge viruzid gereinigt, alle anderen Flächen wie gewohnt mit hochwertigen und in der Regel ökologischen Reinigungsmitteln.

Die Bewegungsflächen in den Jugendherbergen (Flure, Gemeinschaftssanitärs etc.) werden mindestens einmal täglich, bei hoher Frequentierung auch zwei- oder dreimal täglich gereinigt. Die Kontaktflächen in „öffentlichen“ Bereichen werden regelmäßig desinfiziert, dies passiert durch unsere Reinigungs- und Rezeptionskräfte.

Die Speiseräume werden nach jeder Mahlzeit gereinigt, auch die ausschließlich von Ihnen genutzten Tische reinigen wir nach jeder Mahlzeit. Unsere Reinigungsmaterialien werden nach strengsten Vorgaben gereinigt, desinfiziert und häufiger als gesetzlich vorgegeben ausgetauscht. Die zugeordneten Zimmer und Sanitärräume werden wir während Ihres Aufenthaltes nur auf Ihren Wunsch hin betreten. Hier bitten wir Sie, selber regelmäßig zu lüften und diese Räume sauber zu halten.

Wir versuchen die Reinigungsarbeiten in Zeiten zu erledigen, die Ihren Aufenthalt möglichst wenig stören, aber gerade tagsüber können wir leider nicht immer ausweichen; hier bitten wir um Ihr Verständnis.

Haben die Gäste Zugang zu Desinfektionsmitteln, Seifen und Reinigungsmitteln?

Wir stellen in jeder Jugendherberge in Hessen mindestens im Eingangsbereich und im Speisesaal einen Handdesinfektionsspender auf. Dazu finden Sie an jedem Waschbecken Seifenspender. Die Waschbecken in den öffentlichen Bereichen sind zudem mit Papierhandtüchern ausgestattet und die Mülleimer werden regelmäßig von unseren Mitarbeitenden geleert. Wir bitten Sie, sich regelmäßig und unbedingt vor jeder Mahlzeit, gründlich die Hände mit Seife zu waschen. Die Handdesinfektion sollte nicht als Ersatz oder Alternative gesehen werden, sie ist eine Ergänzung.

Sollten Sie für einen längeren Aufenthalt in unserem Haus sein, der eine Zwischenreinigung Ihres

Zimmers oder Badezimmers notwendig werden lässt, stimmen wir uns individuell vor Ort mit Ihnen ab und übernehmen diese Reinigung dann natürlich gerne für Sie.

Bekomme ich weiterhin Bettwäsche und Handtücher in den Jugendherbergen in Hessen?

Gerade jetzt ist es sehr wichtig, dass wir Ihnen unsere eigene Bettwäsche ausgeben, da Sie damit auch sicher sein können, dass auch alle anderen Gäste unsere Bettwäsche nutzen. So können wir stets für die Sauberkeit der Wäsche durch unsere Wäschelieferanten garantieren. Handtücher können Sie wie gewohnt bei uns ausleihen, je nach Buchung sind sie gegebenenfalls auch weiterhin inkludiert. All unsere Bettwäsche und auch die Handtücher werden mit Kochwäsche gewaschen, so dass hier die Sicherheit der absoluten Reinheit sehr hoch ist. Wir bitten darum, dass die Handtücher nach der Nutzung stets mit Rücksicht auf die anderen Gäste getrocknet und gelagert werden, lassen Sie diese somit bitte nicht in „öffentlichen“ Bereichen hängen.

Welche Hygienestandards setzen die Mitarbeitenden der Jugendherbergen in Hessen persönlich im Arbeitsalltag um?

Alle Mitarbeitenden der hessischen Jugendherbergen sind durch die Hygienebeauftragten der einzelnen Häuser und der Geschäftsstelle geschult. Die Mitarbeitenden der Häuser sind genauso wie die Gäste dazu angehalten, in allen „öffentlichen“ Bereichen, sowie immer im Umgang mit Lebensmitteln, einen Mundschutz zu tragen und die Abstandsregeln einzuhalten. Wenn notwendig werden, gerade für die Ausgabe von Lebensmitteln, Einmalhandschuhe getragen, die dann wiederum regelmäßig gewechselt werden.

Niesen, Schnupfen und Krankheiten.

Nicht jedes Niesen und jeder Schnupfen sind ein größeres Problem. Wir bitten Sie hier um die Einhaltung der „Niesetikette“ – drehen Sie sich von anderen Gästen weg, halten Sie sich die Armbeuge vor Mund und Nase und nutzen Sie Einmaltaschentücher, die Sie im Anschluss direkt in einem Mülleimer entsorgen. Sollte Ihnen vor Ihrem Aufenthalt unwohl sein und Sie Anzeichen einer Coronaerkrankung haben, bitten wir Sie uns telefonisch zu kontaktieren und vorerst nicht anzureisen (siehe Reiserücktrittsversicherung). Sollten Sie vor Ort Symptome einer Erkrankung zeigen oder Ihnen unwohl werden, begeben Sie sich bitte auf direktem Weg in Ihr Zimmer und melden Sie sich wenn möglich telefonisch an der Rezeption. Wir organisieren Ihnen dann gerne die notwendige Unterstützung. Gerade in der aktuellen Zeit bitten wir Sie, hier sensibel eingestellt zu bleiben, es geht um Ihre eigene Gesundheit und immer auch um die Ihrer Mitmenschen, die in dem Fall auch unsere Gäste und Mitarbeitenden sind.

Was passiert, wenn es einen SARS-CoV-2 Fall (Coronafall) in einer hessischen Jugendherberge gibt?

Sollte es zu einem Fall kommen, werden wir als erstes den betroffenen Gast und wenn notwendig auch Personen, die im direkten Kontakt mit dem Gast waren, in ihren Zimmern separieren. Parallel informieren wir das zuständige Gesundheitsamt. In der Regel übernimmt dieses dann die weitere Koordination des Geschehens. Die Jugendherberge selbst und ihre Mitarbeitenden, sowie das dann einberufene Krisenteam des Landesverbandes werden in einem solchen Fall in enger Kooperation mit der koordinierenden Behörde zusammenarbeiten und gleichzeitig versuchen, allen Gästen im Haus den Aufenthalt weiter so komfortabel wie möglich zu gestalten.

Was passiert, wenn nach meinem Aufenthalt ein SARS-CoV-2 Fall (Coronafall) in einer hessischen Jugendherberge bestätigt wird und die betroffene Person im selben Reisezeitraum wie ich im Haus war?

Wir werden von jedem Gast unter Beachtung der Datenschutzbedingungen die genaue Reisedauer und die Kontaktdaten beim Check-In erfassen. Sollte sich im Nachhinein ein Verdachtsfall oder ein bestätigter Coronafall in Ihrem Reisezeitraum ergeben, werden wir diese Informationen an das zuständige Gesundheitsamt weitergeben und dieses wird Sie, wenn notwendig, kontaktieren. Alle weiteren Schritte werden dann zwischen Ihnen und dem Gesundheitsamt abgeklärt. Kommt es zu keinem Verdachtsfall, vernichten wir Ihre Kontaktinformationen vier Wochen nach Ihrem Aufenthalt ohne vorherige Nutzung.

Was passiert, wenn die Jugendherberge auf Grund von Einschränkungen zu meinem Reisedatum noch geschlossen ist oder wieder geschlossen wurde?

Ca. zwei Wochen vor Ihrer geplanten Anreise können wir absehen, ob wir ein aktuell noch geschlossenes Haus bis zu Ihrem Reisedatum wieder öffnen. Sollte es geschlossen bleiben oder wieder geschlossen werden, werden wir auf Sie zukommen und mit Ihnen gemeinsam abstimmen, wie wir vorgehen. Entweder, wir verschieben Ihren Aufenthalt in eine andere Jugendherberge, die bereits wieder geöffnet ist, oder Sie reisen zu einem späteren Zeitpunkt an. Wenn Sie sich so schnell nicht entscheiden können oder wollen, stellen wir Ihnen gerne einen Wertgutschein aus, den Sie dann 3 Jahre lang nutzen können.

Was passiert, wenn ich persönlich zu meinem Reisedatum nicht reisen kann oder will?

Wenn Sie uns zeitnah informieren, haben wir gegebenenfalls noch eine Möglichkeit die für Sie reservierten Kapazitäten anderweitig zu vergeben. In dem Fall können Sie ohne eigene Kosten Ihre Reise verschieben oder stornieren. Wenn wir die Kapazitäten nicht erneut vergeben können, müssen wir Ihnen leider nach unseren AGB eine Ausfallrechnung stellen. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung. Diese erstattet Ihnen in der Regel die Stornokosten bei über ein

Attest nachgewiesener Krankheit. Prüfen Sie gegebenenfalls vor Abschluss, ob die Versicherung auch im Pandemiefall und damit auch für Erkrankungen am SARS-CoV-2 Virus gilt.

Was passiert, wenn sich andere Reisende oder ich mich nicht an die vorgegebenen Maßstäbe halten?

Wir versuchen alle Gäste sensibel auf die aktuellen Besonderheiten vorzubereiten und sind uns sicher, dass alle Reisenden auch ein großes Verständnis für die notwendigen Rücksichtnahmen zeigen werden. Sollte dennoch mal ein Gast wiederholt gegen die Regeln verstoßen, behalten wir uns vor, den Aufenthalt vorzeitig zu beenden. Am Ende gilt es doch, allen Gästen und Mitarbeitenden in unseren Jugendherbergen eine möglichst gute Zeit und einen sicheren und angenehmen Aufenthalt zu ermöglichen. Gemeinschaft erleben – mit Abstand noch immer das Beste!

Ich habe weitere Fragen!

Melden Sie sich gerne zu unseren Geschäftszeiten bei unserem Serviceteam, dieses erreichen Sie Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr telefonisch unter 069-6091333 oder per E-Mail unter info-hessen@jugendherberge.de.