


# VERANTWORTUNGSBERICHT 2010



The image features a sunset over the ocean. The sun is low on the horizon, creating a bright orange glow that reflects on the water's surface. The sky is filled with scattered clouds, some of which are illuminated by the setting sun, creating a mix of orange, yellow, and blue tones. At the top of the page, there is a decorative border consisting of a row of small, repeating icons that look like stylized snowflakes or stars.

EINFACH AUSGEDRÜCKT: WIR  
MÜSSEN DIE OZEANE UND ORTE,  
DIE WIR ANFAHREN SCHÜTZEN  
UND DAS WOHLERGEHEN DER  
MENSCHEN ERHALTEN.

– *Richard D. Fain*  
*Vorsitzender und Geschäftsführer*  
*Royal Caribbean Cruises Ltd.*



Für Royal Caribbean war 2010 ein wegweisendes Jahr. Wir haben nicht nur das 40-jährige Bestehen unseres Unternehmens gefeiert, sondern konnten auch das 40. Schiff in unserer Flotte willkommen heißen: die *Allure of the Seas* – das größte und phantastischste Kreuzfahrtschiff der Welt. In der Rückschau wird deutlich, dass unser Erfolg von unseren treuen Gästen, unseren engagierten Mitarbeitern und Crews, unseren zuverlässigen Reisepartnern und unseren spektakulären Schiffen herrührt. Doch wären wir nicht da, wo wir heute sind, gäbe es nicht die majestätischen Meere und die einzigartigen Orte, die phantastische Urlaubsziele für unsere Gäste sind. Wir hätten als Unternehmen keinen Erfolg, würde auch nur eine dieser wichtigen Komponenten fehlen.

Wir sind der festen Überzeugung, dass der Schutz unserer Gäste und Crews, sowie die Bewahrung der Meere integrale Bestandteile unseres wirtschaftlichen Erfolgs sind. In diesem dritten Verwaltungsjahresbericht können Sie sehen, wie wir uns diesem Prinzip widmen. Aufbauend auf den Erfolgen der letzten beiden Jahre haben wir sowohl aktuelle Informationen über unsere Umweltinitiativen als auch noch umfassendere Inhalte über unsere Schutz-, Sicherheits- und medizinischen/allgemeinen Gesundheitsprogramme beigefügt. Auf all diesen Seiten können Sie einmal mehr unseren unternehmensweiten Schwerpunkt erkennen, *über die Compliance hinauszuweisen*, sowie unser unerschütterliches Engagement, alles, was wir tun, *kontinuierlich zu verbessern*.

Ich möchte die Gelegenheit nutzen und den Mitarbeitern von Royal Caribbean – sowohl zur See als auch an Land – danken, die hart daran arbeiten, unsere Unternehmensziele und Verantwortlichkeiten weiter voranzubringen.

Als Unternehmen haben wir in unseren ersten 40 Jahren enorme Fortschritte gemacht. Wir planen, auch künftig unseren Schwerpunkt auf Schutz-, Sicherheits- und medizinische/allgemeine Gesundheitsprogramme zu legen. Ich möchte Sie einladen, in diesem Bericht über unsere Leistungen und Schwerpunktbereiche im Jahr 2010 zu lesen. Wie Sie sehen können, bemühen wir uns konsequent darum, es immer noch besser zu machen, und wir freuen uns auf beständiges Lernen und weitere Verbesserungen im Verlauf dieser Reise. Ich möchte Sie weiterhin auf eines unserer schönen Schiffe einladen, da wir Ihnen eines der phantastischsten Urlaubserlebnisse der Welt bieten können.

Richard D. Fain  
Vorsitzender und Geschäftsführer  
Royal Caribbean Cruises Ltd.

# ZUSAMMENFASSUNG

Der vorliegende **Verantwortungsbericht 2010**, unser dritter Jahresbericht, bietet Einblick in die **Richtlinien, Gepflogenheiten und Abläufe** unserer **Schutz-, Sicherheits- und in unsere medizinischen/allgemeinen Gesundheitsleistungen**. Im Jahr 2010 hat unsere Flotte aus 40 spektakulären Schiffen über 4,5 Millionen Personen zu mehr als 400 Orten rund um den Globus befördert. Während jeder einzelnen Reise waren wir der Sicherheit unserer Gäste und Mannschaften, sowie der Bewahrung der Meere und der Orte, die wir ansteuern, verpflichtet.

Wir sind bestrebt, *über die bloße Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften hinauszugehen*, und konzentrieren uns auf eine kontinuierliche Verbesserung unserer Geschäftstätigkeiten und Methoden. Auf all diesen Seiten finden Sie Beispiele von Initiativen, die diesen Ansatz widerspiegeln und dazu beigetragen haben, dass wir in den Bereichen Umwelt, Schutz, Sicherheit und medizinische/allgemeine Gesundheit führend sind.

Wenn unsere anderen Marken nicht explizit angegeben sind, beziehen sich im vorliegenden Verantwortungsbericht 2010 die Angaben „Royal Caribbean,“ „Royal Caribbean Cruises Ltd.“, sowie die entsprechende Abkürzung „RCL“ und die Begriffe „unsere Flotte“ und „flottenweit“ ausschließlich auf die Aktivitäten und Leistungen von Royal Caribbean International, Celebrity Cruises und Azamara Club Cruises.





## UMWELTVERANTWORTUNG

RCL's Verpflichtung für die Umwelt wird verkörpert durch unser Save The Waves®-Programm, einer unternehmensweiten Philosophie, die uns bei den fortwährenden Bemühungen zur Minimierung unserer Umweltbelastung und der Verbesserung unseres Einsatzes für den Umweltschutz anleitet und neue Umweltstandards setzt. Von unseren Crew-Mitgliedern an Bord bis zu unseren leitenden Angestellten sind wir alle engagiert, unsere Umweltleistungen permanent zu verbessern, *über die Compliance hinausgehen*, und unsere Gäste zu inspirieren, dieses Engagement zu teilen. Unsere Grundphilosophie ist, den Verbrauch zu reduzieren, so viel wie möglich zu recyceln und den Rest in verantwortungsvoller Weise zu entsorgen.

Unter Leitung unserer Abteilung für Umweltverantwortung setzen wir diese Ideen durch die Umweltrichtlinien unseres Unternehmens, durch die Präsenz von Umweltbeauftragten an Bord unserer Schiffe, durch unser Sicherheits-, Qualitäts- und Umwelt-Management-System, interne und externe Revision, durch Konzentration auf die strikte Einhaltung international anerkannter Qualitäts- und Umwelt-Management-Systeme, sowie dem Gremium für Nachhaltigkeit unseres Unternehmens in die Praxis um.

## ENERGIE UND EMISSIONEN

In unserem täglichen Betrieb stehen wir in erster Linie zwei energietechnischen Herausforderungen gegenüber: Wie kann saubere, sichere und erschwingliche Energie möglichst effizient eingesetzt werden, und wie kann unsere Beeinträchtigung der Umwelt im Hinblick auf unsere Emissionen und Treibhausgase minimiert werden. Als Teil unseres Programms zur Senkung des Energieverbrauchs und der damit verbundenen Emissionen, führen wir auf unseren vorhandenen Schiffen ständig energieeffiziente Technologien ein, entwickeln erhöhte Effizienz für alle neuen Schiffsklassen, und testen neue Energiequellen und Technologien. Im Jahr 2010 führten diese Bemühungen zu einer Reduktion des Treibstoffverbrauchs für den durchschnittlichen „Kreuzfahrttag pro Passagier“ (APCD) um 4,7% gegenüber 2009. Darüber hinaus haben wir auch etwa 25.000 metrische Tonnen weniger Kraftstoff verbraucht als für 2010 ursprünglich geplant. Seit 2005 haben wir den Treibstoffverbrauch um etwa 13,6% pro APCD gesenkt. 2010 konnten wir außerdem den Ausstoß von Treibhausgasen gegenüber 2009 um 5,5% pro APCD senken. Wir verpflichten uns, den Ausstoß von Treibhausgasen bis 2015 um ein Drittel pro APCD (gegenüber dem Ausgangswert von 2005) zu senken.

## WASSER UND ABWASSER

Wir verbrauchen auf unseren Schiffen bereits 75 bis 190 Liter weniger Frischwasser pro Person und Tag als der Durchschnittsbürger in den USA. Doch ist unser Unternehmen dem Prinzip der *kontinuierlichen Verbesserung verpflichtet*, und so suchen wir fortwährend nach neuen Möglichkeiten, den Frischwasserverbrauch auf unseren Schiffen durch die Entwicklung innovativer Wassertechnologien und -methoden noch weiter zu senken.

Unser Abwasser-Management-System kann drei Abwasserarten behandeln: Bilgewasser, Grauwasser und Schwarzwasser. Bilgewasser wird durch Ölabscheider bis zu einer Konzentration von 5 Millionstel Öl gereinigt, und ist damit dreimal sauberer als durch die internationalen Grenzwerte zugelassen. Unser automatisches Ablaufschutzsystem für öliges Bilgewasser, das auf allen Schiffen unserer Flotte installiert ist, hat die zuverlässige Bestätigung erbracht, dass wir im Jahr 2010 keinerlei unerlaubtes öliges Bilgewasser abgelassen haben.

Grauwasser (Abwasser aus Duschen und Badewannen, Waschbecken, Wäscherei, Geschirrspülern und Küchen) und Schwarzwasser (Wasser aus Toiletten, Urinalen und medizinischen Einrichtungen) werden separat gesammelt und mit zugelassenen marinen Sanitärsystemen behandelt. Wir planen, alle Schiffe unserer Flotte mit einem „Advanced Wastewater Purification“ (AWP)-System auszurüsten, das Abwasser produziert, das reiner ist als es die internationalen Vorschriften erfordern. Es ist zudem sauberer als das Wasser, das von den meisten Gemeinden abgelassen wird. Seit 2010 sind 22 unserer Schiffe mit einem AWP-System ausgestattet, und wir planen, im Jahr 2011 fünf weitere Schiffe mit einem AWP-System auszurüsten. Unabhängig davon, ob ein Schiff mit einem AWP-System ausgerüstet ist oder nicht, halten wir die internationalen, nationalen und regionalen Gesetze und Vorschriften zur Entsorgung von Grau- und Schwarzwasser stets ein.

## ABFALL- UND CHEMIE-MANAGEMENT

Wir bringen keine Abfälle und Chemikalien ins Meer. Unsere Crew-Mitglieder arbeiten hart, um den Verbrauch aller Materialien zu verringern und so viel wie möglich

wiederzuverwenden bzw. zu recyceln. Die Richtlinien und Verfahren unseres Unternehmens, sowie Ausrüstung und Schulungen unterstützen diese wichtige Praxis. 2010 haben wir mehr als 20,7 Millionen Pfund an Materialien recycelt und wiederverwendet, eine Steigerung von 5,7 Millionen Pfund bzw. 44% gegenüber 2009. Des Weiteren konnten wir den an Land entsorgten Abfall auf 1,15 Pfund pro APCD senken, eine Reduzierung um 19% gegenüber 2009 und 47% gegenüber 2007. Durch diese Leistungen haben wir unser Ziel für 2015, nämlich die Steigerung des Abfall-Recyclings um 50% im Vergleich zu 2007, fünf Jahre früher erreicht. Und wir sind auf dem besten Weg, unser ebenfalls für 2015 geplantes Ziel, nämlich die Verringerung der deponierten Abfälle um 50% im Vergleich zu 2007, bereits im kommenden Jahr zu erreichen.

Obwohl wir nur sehr kleine Mengen an Sondermüll verursachen, hat, wegen möglicher negativer Auswirkungen auf die Umwelt, die umweltgerechte Handhabung, höchste Priorität. Jede Sondermüllart hat ihr eigenes Handhabungs- und Kontrollverfahren und wird entweder recycelt oder einer geeigneten Entsorgungsanlage zugeführt.

Im Jahr 2010 haben wir — gegenüber 2009 — eine 17%-ige Reduzierung des anfallenden Sondermülls pro APCD erreicht. Gegenüber 2007 bedeutet dies eine Reduzierung um 65%.

Außerdem haben wir 2010 die RCL-Master-Chemikalien-Einkaufliste (CPL) formalisiert, die die einzigen Chemikalien ausweist, die auf unseren Schiffen verwendet werden dürfen. Durch Verwendung eines grünen Bewertungs-Systems haben wir mehr als 2.000 verschiedene Chemikalien bewertet, die auf den RCL-Schiffen verwendet wurden und haben nun die

Anzahl der genehmigten Chemikalien auf der CPL auf etwa 700 eingegrenzt. Diese Reduzierung verringert nicht nur das Risiko der Gefährdung durch Chemikalien, es verbessert auch Rückverfolgung, Verwendung und Lagerung der Chemikalien, mit denen unsere Crew-Mitglieder arbeiten.

### NATURSCHUTZ, REISEZIELE UND AUFKLÄRUNG

Dass wir unseren Teil dazu beitragen, die Orte, an denen wir arbeiten, zu schützen, ist ein wichtiger Bestandteil unseres Gesamtengagements für einen verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt. Durch unseren Ocean Fund, der seit 1996 mehr als 11 \$ Millionen an Meeresschutz- und Umweltorganisation gezahlt hat, investieren wir in Meeresschutz, Aufklärung und innovative Technologien. Wir unterstützen auch Schutz und Bewahrung der Arten und Habitate auf den Galapagos-Inseln und haben durch den *Celebrity Xpedition* Galapagos Fund \$ 103.025 an 5 verschiedene Organisationen bezahlt. Zudem haben wir durch unsere Programme Environmental Ship of the Year und Innovative Ship of the Year, Umweltleistung und Innovation auf den Schiffen unserer Flotte weiterhin anerkannt und belohnt.

In unseren zahlreichen Reisezielen rund um die Welt stehen wir der Herausforderung gegenüber, unseren Gästen ein außergewöhnliches Erlebnis zu bieten und zur lokalen Wirtschaft beizutragen, und zugleich unsere Auswirkungen auf einige der biologisch reichsten, einzigartigsten und sensibelsten Orte der Erde zu bewältigen. 2010 haben wir das Gründungstreffen des Sustainable Travel Leadership Network (STLN) ausgerichtet — an Bord unseres neuesten Schiffes, der *Allure of the Seas*. Das STLN ist ein Forum auf Führungsebene für Branchenführer, die

sich verpflichtet haben, den höchsten Grad an Nachhaltigkeit zu erreichen. Bei der Gründungsversammlung haben die STLN-Mitglieder gemeinsam beschlossen, Probleme in Verbindung mit Klimawandel und Verantwortung für die Reiseziele anzugehen. Auch haben wir unsere Arbeit fortgesetzt und weitere Kriterien und Indikatoren für nachhaltige Landexkursionen entwickelt und umgesetzt, in Zusammenarbeit mit Sustainable Travel International (STI), um, als Teil von STI's Sustainable Tourism Eco-Certification Program (STEP), einen Land-Exkursions-Standard zu erarbeiten.

Wir bieten unseren Führungskräften, Mitarbeitern und Mannschaften kontinuierlich Schulung und Ausbildung, damit diese die Bedeutung der Einhaltung der Umwelt-Richtlinien und Verfahrensweisen an Bord vollständig verstehen. Jedes Schiff hat einen Umweltbeauftragten, verantwortlich für die Schulung aller Crew-Mitglieder im Sinne der Richtlinien und Erwartungen des Unternehmens, und darüber, wie Save The Waves® jeden Mitarbeiter betrifft. Jedes Jahr nehmen diese Umweltbeauftragten an Schulungs-Workshops teil, die von der Abteilung Umweltverantwortung in unserem Hauptsitz in Miami veranstaltet werden. Die Umweltbeauftragten bieten auch Schulungsprogramme und Touren für Gäste, lokale Schulen, Regierungsmitglieder und gemeinnützigen Organisationen in den Anlaufhäfen an. 2010 haben wir auf unseren *Celebrity Cruises* Schiffen das neue Programm „Oceans Ahead“ vorgestellt, und informieren Gäste über die innovativen Ansätze, die das Unternehmen in der gesamten Flotte eingeführt hat, um unseren Kohlenstoffausstoß zu minimieren, sowie über unser permanentes Engagement, *über die Compliance hinauszuweisen*.

## EINBEZIEHUNG DER GEMEINDEN

Aufgrund unserer weltweiten Tätigkeit bemühen wir uns, in den Gebieten, die unsere Schiffe ansteuern, ein guter Nachbar und Partner der Gemeinden zu sein. Unser Ziel ist es, das Wohlergehen dieser Gemeinden durch Förderung von ehrenamtlichen Tätigkeiten zu verbessern, Erfüllen von Kinderwünschen, Stipendien und Hilfe beim Schutz der Meere.

Einer unserer größten ehrenamtlichen Veranstaltungen ist der alljährliche „G.I.V.E.-Tag“, Teil von RCL's Get Involved, Volunteer Everywhere (G.I.V.E.)-Programm. 2010 haben weltweit etwa 1.000 Mitarbeiter an G.I.V.E.-Tag-Projekten teilgenommen. Die Schiffe von Royal Caribbean International pflegen überdies eine lange Partnerschaft mit United Way, an die wir im Verlauf der letzten zehn Jahre mehr als \$ 32 Millionen an Sachleistungen gespendet haben.

Im Jahr 2010 hatten wir außerdem die Gelegenheit, in signifikanter Weise einer Gemeinschaft in großer Not zu helfen – nämlich den Menschen in Haiti, während der Nachwirkungen des verheerenden Erdbebens, das im Januar das Land erschütterte. Die Katastrophe hatte für RCL eine persönliche Komponente, da wir mit Labadee, unserem privaten Reiseziel an der Nordküste des Landes, fast 25 Jahre lang eine Präsenz in Haiti hatten. Durch die Ermutigung der haitianischen Regierung und des Sonderbeauftragten der Vereinten Nationen für die Region haben wir im Land eine umfangreiche Hilfsaktion organisiert und beaufsichtigt. Mit mehr als 120 Sattelzügen an Hilfsgütern und über \$ 4 Millionen an Hilfeleistungen wurde der Region geholfen.



## SCHUTZ UND SICHERHEIT

Schutz und Sicherheit unserer Gäste, unserer Crews und unserer Mitarbeiter an Land haben bei uns höchste Priorität. Unser Ansatz hinsichtlich Schutz und Sicherheit beinhaltet sowohl die Umsetzung von Maßnahmen zur Verhinderung bestimmter Vorfälle als auch Vorkehrungen, um effektiv reagieren zu können, falls solche Vorfälle dennoch eintreten. Wir arbeiten eng mit Regulierungsbehörden zusammen, um die Sicherheitsgesetze zu verbessern, nehmen an Diskussionen und Studien teil, um die Gesetzgeber über gängige Praktiken zu informieren. Des Weiteren bringen wir unsere Sichtweise über Verordnungen und Standards ein, um Sicherheit zu gewährleisten. Mit unserem System interner und externer Revision durch Meeresexperten sind wir in der Lage, unsere Schiffe weiterhin sicher zu nutzen und effektive Systeme zu erhalten.

2010 wurde, durch starke Unterstützung von RCL und anderen Anbietern aus der Kreuzfahrtbranche, der U.S. Cruise Vessel Security and Safety Act (CVSSA) 2010 als Gesetz verabschiedet. Der CVSSA richtet sich an die Bereiche Konzeption und Betrieb von Kreuzfahrtschiffen, einschließlich Geländerhöhen, Zugangskontrollen, Erkennungstechnologie, Rufsystemen, Videoüberwachung, Sicherheitsleitfäden, Ressourcen-

Verzeichnisse, medizinische Bereitschaft, Patienten-Kommunikation, Meldung von Straftaten und Crew-Schulung. RCL befindet sich in Übereinstimmung mit den rechtlichen Anforderungen. Unsere eigenen firmeninternen Anforderungen gehen in der Regel über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus, doch glauben wir, dass diese Kodifizierung für größere Einheitlichkeit und Verständlichkeit sorgt.

## PRÄVENTION

Zu verhindern, dass bestimmte Vorfälle eintreten, ist immer unser vorrangiges Ziel.

Zu den Methoden, die wir einsetzen, um bestimmte Vorfälle zu verhindern, gehören die Festlegung strenger Navigationsrichtlinien und Verfahren zur Verhinderung von Navigationsfehlern, sowie die sorgfältige Prüfung der Sicherheitseinrichtungen neuer Schiffe, bevor wir sie in Betrieb nehmen. Wir gestalten unsere Schiffe so, dass sie für behinderte Menschen zugänglich und sicher sind, und wir überprüfen alle Gäste und Crew-Mitglieder, sowie Vorräte und Proviant, bevor sie an Bord kommen.

Schutz und Sicherheit sind eine gemeinsame Verantwortung im Hinblick auf unsere Gäste und Crew, um uns in diesen Bereichen zu unterstützen. Damit unsere Gäste unsere Verfahrensweisen verstehen und um sie als Verbündete zu gewinnen, die mithelfen, dass unsere Schiffe sicher bleiben, händigen wir allen unsere RCL Guest Conduct Policy (GCP) aus. Der GCP ist ein schriftlicher Verhaltenskodex, dessen Einhaltung wir von allen Gästen erwarten, die mit unseren Schiffen auf Kreuzfahrt sind. Außerdem gibt es eine Liste der untersagten Gegenstände, sowie weitere Informationen zum Thema Schutz und Sicherheit in den Serviceverzeichnissen, die sich in allen Kabinen befinden. Unser Crew-Sicherheitsprogramm

hilft bei der Schaffung einer sicheren Arbeits- und Lebensumgebung für unsere Crew-Mitglieder. Dies wird durch Einweisung, Schulung und regelmäßige Sicherheitsausbildungs-Initiativen erreicht.

Unsere Aufmerksamkeit zum Schutz und zur Sicherheit unserer Gäste und Crews endet nicht an der Gangway. Wir achten auf Sicherheit, wenn wir entscheiden, welche Zielhäfen unsere Schiffe anlaufen, und bewerten neue Häfen, bevor wir sie in unseren Reiserouten aufnehmen. Selbst nachdem eine endgültige Reiseroute an unsere Gäste ausgehändigt wurde, beobachten wir stets die Sicherheitssituationen unserer Reiseziele, um Entwicklungen zu erkennen, die unsere Gäste, Crews und Schiffe tangieren könnten.

### REAKTIONSBEREITSCHAFT

Obwohl Prävention unser höchstes Ziel ist, ereignen sich bisweilen leider bestimmte Vorfälle auf unseren Schiffen, genau wie sie sich an Land ereignen. Daher gibt es ein intensives Schulungsprogramm für unsere Crew-Mitglieder, um diese darauf vorzubereiten, wie sie im Fall der Fälle effektiv reagieren können. Brücken- und Maschinenoffiziere müssen bei ihrer Einstellung eine 20-tägige Schulung an Land absolvieren. Auf jedem RCL-Schiff gibt es ein Sicherheitsteam, das vom Bord-Sicherheitsoffizier geleitet wird. Unsere Sicherheitsexperten kommen aus aller Welt; wir bevorzugen Personen mit Praxiserfahrung aus dem Bereich Militär, Polizei oder dem privaten Security-Sektor. Diese erhalten eine spezielle Ausbildung über internationale Sicherheits-Codes, RCL's interne Sicherheitsprozesse, sowie die Sicherheitsanforderungen und Standards der US-Regierung.

Während Schiffsoffiziere und Sicherheitsteam eine spezielle Schulung erhalten, muss jedes Crew-

Mitglied an Schutz- und Sicherheits-Schulungsmodulen teilnehmen, damit diese darauf vorbereitet sind, in einem Notfall schnell und effektiv zu reagieren. Außerdem führen wir auf allen unseren Schiffen wöchentliche, monatliche und jährliche Übungen durch, um die Mannschaften für eine Reihe möglicher Situationen vorzubereiten und zu schulen. Darüber hinaus sind alle unsere Schiffe mit modernen Brandmelde- und Brandbekämpfungssystemen ausgerüstet. Auf jedem Schiff gibt es bestens ausgebildetes Personal, das im Falle eines Brandes effektiv reagieren und handeln kann.

### REAKTION AUF ZWISCHENFÄLLE

Trotz unserer Präventions- und Bereitschaftsbemühungen kann es bisweilen vorkommen, dass ein Gast oder ein Crew-Mitglied meldet, Opfer eines Verbrechens geworden zu sein. Sei es an Bord des Schiffes oder an Land. RCL nimmt jede Meldung von Straftaten sehr ernst, und wir verpflichten uns, alle Anschuldigungen an die jeweiligen Strafverfolgungsbehörden zu melden (einschließlich dem FBI) und mit diesen Stellen in jedem Fall uneingeschränkt zu kooperieren.

Unsere Reaktionen auf solche möglicherweise sicherheitsrelevanten Zwischenfälle folgen detaillierten, firmeninternen Richtlinien und Verfahren hinsichtlich der Betreuung der Beteiligten, der Sicherung möglicher Beweise, der Meldung an staatliche Stellen, der Unterstützung von deren Reaktionen, sowie der Bemühung, den Vorfall zu verstehen, um ähnliche Ereignisse künftig verhindern zu können.

In unserer globalen Sicherheitsabteilung gibt es ein Team von leitenden Ermittlern, die das Bordpersonal in deren Sinne anleiten.

## MEDIZIN / ALLGEMEINE GESUNDHEIT

Alle RCL-Schiffe haben medizinische Einrichtungen an Bord, die in Aufbau,



Belegschaft, Material und Ausrüstung den vom „American College of Emergency Physicians“ (ACEP), Abteilung Cruise Ship & Maritime Medicine, festgelegten Richtlinien genügen, bzw. diese übertreffen: Die Qualifikation unseres Personals entspricht dem neuen U.S. Cruise Vessel Security and Safety Act, ebenso unsere Qualifikationsprüfungs-Anforderungen, die auf den strengen ACEP-Richtlinien basieren.

### MEDIZINISCHER BETRIEB

Bei medizinischen Notfällen ist unser erstes Ziel, Notfallpatienten zu stabilisieren und, wo angezeigt, den Patienten zu einer, auch personell, geeignet ausgerüsteten medizinischen Einrichtung an Land zu bringen. Unsere medizinischen Einrichtungen sind für die Bedürfnisse unserer Gäste und Crews mit einer Vielzahl medizinischer Geräte und Medikamenten ausgestattet. RCL war eine der ersten Kreuzfahrtlinien der Welt, die ihre Schiffe mit automatisierten externen Defibrillatoren (besser bekannt als AEDs) ausgerüstet hat. Dies sind kleine, tragbare Geräte, die das Herz einer Person, die aufgrund plötzlicher Herzrhythmusstörungen, oft verursacht

durch eine Herzattacke, kollabiert ist, wieder zum Schlagen bringen können.

Wir testen und setzen kontinuierlich neue Technologien und Methoden ein, um die Qualität der medizinischen Versorgung unserer Gäste und Crews zu verbessern. Eine unserer größten Leistungen im Jahr 2010 war die Entwicklung der Möglichkeit, an Bord unserer Schiffe auf See Bluttransfusionen durchführen zu können. 2010 haben zehn Patienten an Bord unserer Schiffe lebensrettende Bluttransfusionen benötigt, die auch erfolgreich durchgeführt wurden. In diesem Jahr haben wir die Einrichtung unseres TeleDermatology-Programms abgeschlossen, das es uns ermöglicht, hochauflösende digitale Bilder von der Hautkrankheit eines Patienten an einen engagierten Dermatologen der Miller School of Medicine (Universität Miami) zu übertragen. Überdies haben wir auf all unseren Schiffen die Installation von Röntgengeräten abgeschlossen. Ein weiterer Fortschritt im Jahr 2010 war die Entwicklung und Verteilung von leichten Notfall-Taschen, bestückt mit Gegenständen, die das Mediziner-Team in einem Notfall benötigt.

Wir beschäftigen mehr als 50.000 Crew-Mitglieder aus über 100 verschiedenen Ländern. Unser Crew-Wellness-Programm hilft diesen Crew-Mitgliedern — durch Ausbildung und Bewusstseins-Programme, Wellness-Screening, Handhabung chronischer Krankheiten und Gesundheitsbetreuung — so gesund wie möglich zu bleiben.

Unsere Crew-Wellness-Initiativen beinhalten ein freiwilliges, aber sehr aktives Impfprogramm; 2010 konnten wir 76% unserer Crew-Mitglieder gegen Saisongrippe impfen. 2010 haben wir an Bord der *Oasis of the Seas* und der *Allure of the Seas* außerdem ein neues Sport-Trainingsprogramm für unsere Entertainer und Athleten eingeführt.

Wir möchten, dass unsere Crew-Mitglieder bei guter Gesundheit und in der Lage sind, die wesentlichen Funktionen ihrer Position wie auch Notfallaufgaben durchführen können. Wir fordern daher einen medizinischen Eignungstest (PEME) vor der Einstellung, sowie alle zwei Jahre danach (REME). Im Jahr 2010 haben wir in den Ländern, aus denen die meisten unserer Mitarbeiter stammen, mit der Suche nach zugelassenen Dienstleistern für diese medizinischen Untersuchungen begonnen, mit dem langfristigen Ziel, in jedem Land, in dem wir Crew-Mitglieder anwerben, einen solchen zugelassenen Anbieter zu haben. Ende 2010 wurden ca. 85% unserer neuen Mitarbeiter durch zugelassene PEME-Dienstleister untersucht. Für jene, die keinen Zugang zu einem dieser Dienstleister haben, bewerten unsere Spezialisten in Miami die Untersuchungsergebnisse.

Obwohl die Crew-Mitglieder Zugang zu unseren medizinischen Einrichtungen an Bord haben, kann es im Falle von Krankheiten oder Verletzungen manchmal nötig sein, dass sie intensivere oder spezielle Betreuung benötigen. In einem solchen Fall überwacht die medizinische Abteilung der Crew Betreuung und Behandlung des betroffenen Crew-Mitglieds entweder in einem nahegelegenen Anlaufhafen oder in dessen Heimatland. 2010 haben wir die Anzahl der „Zentren medizinischer Vortrefflichkeit“, die akute und komplexe medizinische Fälle behandeln, erhöht. Bislang haben wir solche Zentren in der Dominikanischen Republik, in Panama und Kroatien. Unser Ziel ist es, in den kommenden Jahren weitere Zentren in Asien, im pazifischen Nordwesten, Südamerika und Nordeuropa zu etablieren.

## ALLGEMEINGESUNDHEIT

Richtlinien und Programme zur Allgemeingesundheit streben des Weiteren die Erweiterung der

Allgemeingesundheits-Standards, Verfahren und Untersuchungskriterien des Vessel Sanitation-Programms (VSP) des U.S. Centers for Disease Control (CDC) an. Unsere Schiffe unterliegen ganzjährig unangekündigten Inspektionen durch CDC/VSP-Inspektoren. 2010 lag unser USPH-Inspektionswert (basierend auf 50 verschiedenen Prüfungen) bei 97,2%, ein Rekordhoch für das Unternehmen. Acht unserer Schiffe erhielten bei den Überprüfungen volle 100%.

Wir unterliegen auch der immer größer werdenden Anzahl von Bestimmungen zur Allgemeingesundheit in anderen Ländern. Beispielsweise hat 2010 die nationale Behörde für Gesundheitsüberwachung in Brasilien eine Vorlage eigener Vorschriften veröffentlicht. Eine ähnliche Initiative findet in Europa statt, wo das Ship Sanitation Strategy and Program (SHIPSAN) der EU ins Leben gerufen wurde, um die Vorschriften zur Allgemeingesundheit für Schiffe zu standardisieren, die im Zuständigkeitsbereich der 27 EU-Mitgliedsstaaten fahren. Im Sommer 2011 laufen 20 RCL-Schiffe europäische Häfen an, und wir arbeiten daher bei der Entwicklung und Umsetzung des Standards eng mit SHIPSAN zusammen.

Unser Personal im Bereich Allgemeingesundheit koordiniert die Kommunikation und Informationsverteilung zwischen unseren 40 Schiffen rund um die Welt, um Erfahrungen und die besten Methoden hinsichtlich Allgemeingesundheitsfragen auszutauschen. Eine der besten Wege des Informationsaustauschs zwischen unseren Schiffen ist ein Team von reisenden Allgemeingesundheits-Inspektoren, die in 95% ihrer Arbeitszeit von Schiff zu Schiff reisen, um reguläre Überprüfungen durchzuführen.

Eine der höchsten Prioritäten im Bereich Allgemeingesundheit ist die Sicherstellung der Reinheit und Sauberkeit der Bordwasser-Systeme.

Dies umfasst sowohl Trinkwasser als auch Wasser für Schwimmbecken, Whirlpools und Thermarien. Sämtliches an Bord verwendetes Wasser wird gechlort, um eventuell vorhandene schädliche Bakterien zu beseitigen, sowie auf coliforme Bakterien getestet, bevor es für die Verwendung an Bord freigegeben wird. Unsere strengen Testverfahren sind so konzipiert, dass die Wassersysteme auf allen Schiffen häufig auf coliforme Bakterien und Legionellen getestet werden. Im Jahr 2010 haben wir elektronische Chlor- und pH-Wert-Aufzeichnungsgeräte in den Wasserversorgungen aller Schiffe unserer Flotte installiert, die die Chlor-Konzentration auf Standard halten und uns warnen, wenn in einem bestimmten Bereich eine Anpassung notwendig ist.

Um den Ausbruch von Krankheiten an Bord unserer Schiffe zu verhindern, bzw. um in einem solchen Fall entsprechend reagieren zu können, hat unser Unternehmen einen Krankheitspräventions-Plan. Ein Schwerpunkt dieses Plans liegt auf Magen-Darm-Erkrankungen, die die häufigste Ursache für Ausbrüche, sowohl an Land als auch an Bord, sind. Der Plan wurde in Absprache mit internen und externen Experten entwickelt, um in erster Linie einen Ausbruch zu verhindern, und, sollte dennoch ein solcher auftreten, dessen Ausbreitung zu stoppen. Diese Strategie umfasst die Überprüfung von Gästen und Crew-Mitgliedern, bevor sie an Bord gehen, Beobachtung sämtlicher Krankheiten, die während einer Kreuzfahrt auftreten, fortwährende hygienische Reinigung aller öffentlichen Bereiche, effektive Kommunikation mit Gästen und der Crew im Falle einer

ausbrechenden Krankheit, Isolation und Behandlung jeglicher kranken Gäste und Crew-Mitglieder, elektronische Meldesysteme, die es uns ermöglichen, Krankheitsdaten effektiv zu verfolgen und sie an die zuständigen Behörden zu melden, sowie entsprechende Ausschiffung jeglicher kranken Gäste und Crew-Mitglieder, die einen Klinikaufenthalt oder eine medizinische Behandlung benötigen, die an Bord des Schiffes nicht durchgeführt werden kann.

Lebensmittelsicherheit bleibt eine weitere Priorität an Bord unserer Schiffe, und wir haben das HACCP-Konzept (Gefahrenanalyse und kritische Lenkungspunkte) übernommen, einen systematischen, siebenstufigen präventiven Ansatz, der Gefahrenanalyse, Identifizierung kritischer Lenkungspunkte, Identifizierung kritischer Grenzwerte für jeden kritischen Lenkungspunkt, Identifizierung von Überwachungsanforderungen für kritische Lenkungspunkte, Korrekturmaßnahmen, sowie Aufzeichnung und Verifikation umfasst.

Unser „Housekeeping“ arbeitet gründlich, um Kabinen, Freizeitbereiche, Speisebereiche, öffentliche Toiletten und andere Bereiche des Schiffs sauber und hygienisch zu halten, um so die Gesundheit der Gäste und Crew an Bord zu schützen.


Wir verfügen außerdem über ein integriertes Schädlingsbekämpfungssystem (IPM) mit Schwerpunkt auf Prävention, das sich auf die Bereiche Zubereitung und Anrichten von Speisen, Bevorratung, Müllagerung, Verbrennungsöfen, Bars, Essenausgabe und Speisesäle richtet, und auch nächtliche Inspektionen beinhaltet.

## BETREUUNGSTEAM

Unser Betreuungsteam ist eine engagierte Gruppe geschulter Spezialisten, die professionelle logistische und emotionale Unterstützung bieten, sollte ein Gast oder Crew-Mitglied auf einer Reise mit uns einen persönlichen Notfall erleiden. Dieses Team steht 24 Stunden am Tag und 7 Tage pro Woche zur Verfügung, und bietet Unterstützung bei einer Familientragödie zu Hause, einer Krankheit, einem Notfall an Bord, oder einem Zwischenfall an Land.

2010 haben wir die Leistungsfähigkeit unseres Betreuungsteams durch Schaffung einer Betreuungsteam-Partner-Funktion an Bord all unserer Schiffe ausgebaut. Dieses neue Programm umfasst Auswahl und Schulung geeigneter Crew-Mitglieder auf allen Schiffen, die verfügbar sind, um in Situationen behilflich zu sein, in denen es nötig ist, dass sich jemand bei einem Gast oder Crew-Mitglied in Not aufhält. Die Betreuungsteam-Partner ergänzen das Team der Betreuungsspezialisten bei der Bereitstellung spezieller Services und der Handhabung von Zwischenfällen, bei denen die Anwesenheit einer sachkundigen Person auf dem Schiff entscheidend ist.

Sie sehen die Komplexität dessen, was wir tun. Auf den folgenden Seiten sehen Sie auch das Engagement, das wir hinsichtlich von Schutz-, Sicherheits- und Umwelt-Bemühungen, sowie in Sachen medizinischer und allgemeiner Gesundheit zeigen.



ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.  
1050 Caribbean Way  
Miami, Florida 33132  
(305) 539-6000  
(305) 539-4440 – TDD

