

PLANO DE AÇÃO

Procedimentos COVID-19

Informação

Geral

O presente plano estabelece os procedimentos a adotar nos casos de suspeita de Colaboradores e Hospedes sintomáticos.

1. O QUE É O CORONAVÍRUS

COVID-19 é o nome oficial, atribuído pela Organização Mundial da Saúde, à doença provocada por um novo coronavírus (SARS-COV-2), que pode causar infeção respiratória grave como a pneumonia. Este vírus foi identificado pela primeira vez em humanos, no final de 2019, na cidade chinesa de Wuhan, província de Hubei, tendo sido confirmados casos em outros países.

2. QUAIS SÃO OS SINAIS E SINTOMAS?

Os sintomas são semelhantes a uma gripe, por exemplo:

- Febre
- Tosse
- Falta de ar (dificuldade respiratória)
- Cansaço

Em casos mais graves pode evoluir para pneumonia grave com insuficiência respiratória aguda, falência renal e, até mesmo, levar à morte.

3. TRANSMISSÃO DA INFEÇÃO

Considera-se que a COVID-19 pode transmitir-se:

- Por gotículas respiratórias
- Pelo contato direto com secreções infecciosas;
- Por aerossóis em procedimentos terapêuticos

A transmissão de pessoa para pessoa foi confirmada e julga-se que esta ocorre durante uma exposição próxima a pessoa com COVID-19, através da disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa infetada tosse, espirra ou fala., as quais podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas. O contacto das mãos com uma superfície ou objeto com o coronavírus e, em seguida, o contato com as mucosas oral, nasal ou ocular (boca, nariz ou olhos), pode conduzir à transmissão da infeção.

Plano De Ação

PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS

GERAL

1. Reunião explicativa entre departamentos sobre o que é o coronavírus (como detetar através dos sintomas) e em que condições pode ocorrer o contágio;
2. Colocação de posters informativos na zona de staff sobre como pode ser espalhado o vírus e o que fazer para evitar a propagação;

COLABORADORES E CLIENTES

1. Todos os colaboradores ao chegarem e ao saírem do local de trabalho têm de medir a temperatura, este controlo de temperaturas será registado pelo responsável operacional na folha de excel criada ara o efeito. Este registo é enviado todos os dias para peopleandculture@amazingevolution.pt. Temperaturas acima dos 38 graus são consideradas febre e os colaboradores devem ser reencaminhados para o quarto de isolamento e contactar o SNS 24 (808 24 24 24) quando já estiverem dentro do quarto;
2. Todos os Hóspedes ao chegarem ao Hotel devem efetuar o registo da temperatura de acordo com os procedimentos definidos;
3. Registo da higienização das mãos a cada hora dos colaboradores (lavar com água e sabão por cerca de 20 a 30 segundos), em áreas que não seja possível usar desinfetante que estão disponíveis em diversas áreas do hotel (tolerância de 30 minutos). Este registo é enviado todos os dias para peopleandculture@amazingevolution.pt;
4. Colocação de pontos com desinfetante manual para o staff;
5. Colocação de dispensadores de gel desinfetante para os hóspedes junto aos pontos de entrada/ saída, bem como junto aos Restaurantes, elevador, ginásio/SPA e instalações sanitárias comuns;
6. Etiqueta respiratória (tossir ou espirrar para o antebraço, com o antebraço fletido ou usar lenços de papel que devem ser imediatamente descartados após o uso no lixo apropriado, higienizar as mãos de seguida e evitar tocar com as mãos na cara);
7. Equipamento de proteção individual disponível suficiente para todos os colaboradores e hóspedes (máscaras, luvas e desinfetante);
8. Alterar a frequência e /ou a forma de contato entre colaboradores e clientes (evitar o aperto de mão e os materiais partilhados, procurando sempre manter uma distância social de 2 metros);

RECEÇÃO

1. Na Recepção, investir num check-in menos burocrático e atempado, deve ser pedida toda a documentação necessária ao hóspede antes da chegada dos hóspedes ao Hotel;
2. Limitar o serviço de bagagem ao estritamente necessário. O bagageiro deve retirar da caixa umas luvas novas e colocá-las à frente do cliente, antes de mexer na bagagem.
3. Incentivar o pagamento com métodos de pagamento contactless, película no terminal de multibanco para facilitar desinfeção do mesmo após cada utilização e o envio das faturas ao hóspede por email;
4. Se o cliente tiver de assinar algo, a caneta deve ser desinfetada à frente do hóspede antes de lhe ser entregue.
5. Após cada atendimento ao balcão, o rececionista deve desinfetar o mesmo com papel descartável e desinfetante.
6. O rececionista deve aconselhaer o uso de máscara nas áreas públicas excepto nos bares, restaurantes e piscinas (interiores e exteriores)
7. Sugerir apenas a utilização de apenas duas pessoas no elevador;

F&B

1. Todos os lugares no Restaurante devem manter uma distância de 2 m exceto entre coabitantes, havendo um máximo de grupos de 6 clientes na(s) mesma(s) e devendo ainda ser evitado lugares ao balcão;
2. Sempre que possível deve ser aplicado o agendamento prévio para reserva de lugares no Restaurante. Em caso de se formar fila de espera, deve ser dada a indicação de distanciamento social de 2m entre clientes;
3. Todos os clientes devem desinfetar as mãos à entrada e saída do Restaurante e cumprir a etiqueta respiratória;
4. Mise en place deve ser realizada apenas quando os clientes se sentarem à mesa (colocação de copos e talheres, bem como menus impressos nos individuais descartáveis);
5. Limpeza profunda de cadeiras, mesas e produtos expostos sempre que existe mudança de clientes;
6. Todos os empregados de sala e cozinha devem usar máscara e luvas;
7. Nas operações de pequena dimensão o serviço de buffet deve ser substituído por serviço a la carte. Nas operações de grande dimensão, o buffet mantém-se, mas apenas os colaboradores podem servir os clientes. Estes mesmos colaboradores durante todo o serviço deverão usar luvas;
8. Na cozinha usar facas e tabuas diferentes para carne crua e outros alimentos cozinhados e lavar as mãos entre a preparação de alimentos crus e cozinhados;

9. Presença de contentores próprios para a colocação de lixo e restantes resíduos;
10. Efetuação da limpeza de cima para baixo (teto, paredes, balcões e finalmente chão), usar sempre panos de limpeza, baldes e esfregonas diferentes para áreas diferentes;
11. A loiça utilizada pelos clientes deve ser lavada na máquina de lavar com detergente, a temperatura elevada (80º-90º);

HOUSEKEEPING:

1. Renovação do ar em zonas fechadas feita regularmente através da abertura de portas e janelas;
2. Utilização de luvas e produtos antivirais por parte do Housekeeping sempre que se encontrem em trabalhos de limpeza;
3. Deve existir um álcool gel em cada carro de serviço para que seja possível desinfetar as luvas antes de entrar num novo quarto.
4. Orientação para limpar e desinfetar com produtos antimicrobianos áreas públicas a cada 2 horas tais como casas de banho públicas, balcões, corrimões, puxadores de portas, elevadores, entre outros. Reforço ainda da limpeza na zona da restauração;
5. Nas instalações sanitárias comuns deve ainda existir sempre disponível equipamento para lavagem das mãos com sabão líquido e toalhetes de papel;
6. Especial atenção nas lavagens e desinfeção da loiça, bem como roupas de cama e toalhas com os produtos indicados (que podem ser à base de desinfetante, lixívia e/ou álcool 70º) e de forma indicada (nunca sacudir ou agitar roupa de cama e toalhas, lavando estes elementos isoladamente na máquina). Colocação dos resíduos em contentores com abertura não manual e sacos de plástico com braçadeira;
7. Lavagem e desinfeção regular da piscina, zona spa e jacuzzi;
8. No caso dos quartos, todas as roupas de cama e banho devem ser retiradas, com a devida proteção (luvas, máscara), sem sacudir, depois colocados em sacos devidamente fechados;
9. Efetuação da limpeza de cima para baixo (teto, paredes, balcões e finalmente chão) e das áreas mais limpas para as mais sujas, usando sempre panos de limpeza, baldes e esfregonas diferentes para áreas diferentes:
 - **Primeiro passo:** Todas as paredes ou tetos, janelas ou portadas deverão ser limpas;
 - **Segundo passo:** De seguida todas as superfícies existentes no mesmo espaço (mesas de cabeceira, aparadores, armários secretárias, candeeiros, interruptores, corrimãos) devem ser limpas;
 - **Terceiro passo:** Todos os equipamentos restantes que existam nas áreas devem ser limpos;

- **Quarto passo:** Instalação sanitária deverá ser limpa de cima para baixo, (lavatórios, Duches ou banheiras, sanitas e outras superfícies existentes) Nota: A parte interior da sanita deverá ser limpa e esfregada com um piaçaba e o detergente a base de desinfetante.
- **Quinto Passo:** Após toda a limpeza efetuada todas as superfícies (iniciando no quarto e terminando na Casa de banho) deverão ser limpas com produto de solução alcoólica para o efeito. Nota: Deve-se privilegiar a utilização de aspiradores húmidos ou de água ao invés de secos, preferencialmente com filtro HEPA.
- **Sexto e último passo:** Após efetuada toda a limpeza, o chão deverá ser a última tarefa, no âmbito de limpeza, o balde, esfregona ou mopa utilizado, deverão ser lavados após cada utilização.

Materiais de limpeza a serem usados:

1. Todos os materiais utilizados devem ser se possíveis de uso único.
2. Deverão ser seguidos e respeitados os códigos de cores

Áreas gerais:

-  Azul | Mesas, secretárias, superfícies etc
-  Verde | Áreas de refeições e prep. de alimentos

Instalações sanitárias:

-  Amarelo | Para lavatórios
 -  Vermelho | Para exterior e tampas de sanitas
3. Se for possível as unidades devem ter um(a) colaborador(a) para fazer a retirada de toda a roupa suja dos quartos e wcs e, de seguida, outro(a) colaborador(a) deverá fazer a limpeza normal e de desinfeção.
 4. Todas as estadias até 5 dias, terão direito a mudança de turcos ou linen que podem ser deixados regularmente à entrada do quarto (caso solicitado pelos hóspedes).
 5. Para longas estadias, os hóspedes terão direito a serviço de HSK completos estando as Housekeepers devidamente equipadas (máscaras e luvas) e os hóspedes fora do quarto durante a limpeza. Deve ser dada especial atenção a objetos como telefone, comando da televisão e autoclismos (este serviço apenas não se realiza no caso de assim ser solicitado pelo Hóspede).
 6. Espaçamento temporal considerável entre reservas por forma a efetuar uma limpeza cuidadosa dos quartos após check-out dos Hóspedes.

Produtos de limpeza a adotar

		Casas de Banho dos quartos - Diário	Casas de Banho Áreas Publicas - Diário	Pavimentos Duros- 1x Dia	Cozinha e copa - Diário	Superfícies laváveis (Mesas ou balcões) - Diário	Elevadores (apoios de mãos e botões) - Diário	Corrimãos e maçanetas de Portas - Diário	Interruptores, comandos, cómodas e secretárias	Balcões, stands de receção etc - Diário	Zona de comidas e Bebidas	Lavagem de mãos a cada 2 horas	Lavagem de mãos após cada tarefa
Housekeeping Copa e Cozinha	1) R2-PLUS PUR-ECO ou similar			X		X							
Housekeeping	2) R9 DES-PLUS ou simliar	X	X			X							
Housekeeping	3) SUMA ALCOHOL SPRAY D4.12 ou similar				X		X	X	X	X	X		
Cozinha e Copa	4) OXIVIR PLUS ou simliar		X	X									
Trabalhadores	5) Lavagem de mãos ou similar											X	X
Trabalhadores	6) SOFT CARE DES E H5 IC (Desinfecção de Mãos) ou similar											X	X

- R2 Plus Pure eco ou similar**, é um detergente concentrado para uma limpeza higienizante de todas as superfícies duras resistentes à água. Utilizado para limpeza de superfícies.
- RoomCare R9-plus ou similar** é um detergente concentrado para a limpeza diária da casa de banho. Este produto contém agentes tensoativos derivados de fontes vegetais naturais para minimizar o impacto sobre o ambiente e assegurar uma utilização mais segura. Utilizado na limpeza e desinfecção de casas de banho.
- Suma Alcohol Spray D4.12** ou similar é um desinfetante, pronto a usar, à base de álcool para utilização em áreas alimentares e cozinha. Trata-se de desinfetante de ação rápida, para pulverização em áreas alimentares e cozinhas. O produto é seguro para utilizar em superfícies de contacto com alimentos e evapora rapidamente, sem deixar resíduos. É indicado para a desinfecção de superfícies e objetos, tais como tábuas de corte, utensílios, termómetros, mesas e outros pequenos equipamentos de cozinha. Com uma base de etanol e é formulado para obter um ótimo efeito biocida, tendo uma ação de largo espectro microbiológico. Utilizado em todas as superfícies de contacto direto.
- Oxivir Plus da Diversey ou similar** é um detergente desinfetante concentrado para utilização em superfícies duras resistentes à água e a ácidos e também pode ser usado em algumas superfícies têxteis. Formulação ácida à base de peróxido de hidrogénio. Eficaz contra um largo espectro de microrganismos, incluindo bactérias, vírus, fungos e leveduras. Utilizado na limpeza de pavimentos nas áreas comuns, cozinhas copas e casas de banho.
- Soft Care Sensisept ou similar** é um sabonete desinfetante altamente eficaz com suavidade de qualidade superior. Este produto, único e inovador, combina as propriedades de cuidado e proteção da pele de um cosmético com a eficácia de um desinfetante de excelência. A tecnologia inovadora e única de Soft Care Sensisept garante que são alcançados os mais elevados padrões de desinfecção, mantendo-se suave e delicado para a pele. Utilizado na lavagem de mãos.
- Soft Care Des E Spray ou similar** é um desinfetante para mãos, à base de álcool, para a desinfecção da pele sem utilização de água. Soft Care Des E Spray é adequado para utilização em todas as áreas, incluindo ambientes da área da saúde e de processamento alimentar. Propriedades Soft Care Des E Spray é um desinfetante para mãos à base de etanol (71,5 %). O etanol é um desinfetante muito eficaz contra a flora residente e transitória tais como bactérias (p. ex. MRSA) e levedura. Também é eficaz contra vírus encapsulados tais como Influenza e alguns vírus não-encapsulados tais como Norovirus e Adenovirus. Utilizado na desinfecção de mãos.

CASOS SUSPEITOS:

1. Todos os colaboradores devem reportar à sua chefia direta, uma situação de doença enquadrada com sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com a definição de caso possível de COVID-19 (colegas e hóspedes);
2. Sempre que for reportada uma situação de colaborador ou hóspedes com sintomas, a chefia deve informar de imediato a autoridade local de saúde, por forma a seguir as instruções da autoridade;
3. Procedimento de colocação de máscaras cirúrgicas em colaboradores ou hóspedes que tenham sinais visíveis de sintomas (exemplo: febre);
4. Definir um quarto de isolamento totalmente equipado para receber eventual caso de Hóspede ou Colaborador infetado com Covid-19. Tem de ter ventilação natural ou mecânica, casa de banho, revestimentos lisos e laváveis, stock de materiais de limpeza, máscaras e luvas, termómetro, contentor de resíduos, sacos para recolha de roupa e kit com água e alimentos não perecíveis. Este quarto deve sempre sofrer uma descontaminação após ser utilizado por suspeita de Covid-19 e todo o armazenamento de resíduos produzidos pelo doente suspeito de infeção deve ser colocado em sacos de plástico que, após fechados, devem ser enviados para um operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com registo biológico.
5. Colaboradores que regressem de férias, antes de entrarem ao serviço, devem apresentar documento justificativo (exemplo: bilhetes de avião, reservas de hotel) aos RH dos hotéis do local onde estiveram. Se estiveram num país de contágio, devem ficar 14 dias em casa em quarentena regressando ao trabalho apenas se não apresentarem sintomas;
6. Todos os procedimentos referidos estão a ser fiscalizados por uma empresa externa (Amazing Evolution).

PROCEDIMENTO DETALHADO

Foram criadas duas zonas de isolamento que visam evitar a propagação da doença transmissível aos outros colaboradores e hóspedes não infetados.

- Área de isolamento dos colaboradores – A definir por cada hotel
- Área de isolamento dos Hóspedes - Permanecer no quarto

COLABORADOR

1. Dar ao doente (caso suspeito COVID-19) uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente;
2. Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas e máscaras);
3. Colocar em isolamento nas salas criadas para o efeito, e manter contacto à distância;

4. Após estar dentro da sala/ quarto de isolamento, o doente deve contactar de imediato a linha de Saúde 24 (808 24 24 24);
5. Providenciar a desinfecção dos locais - Isolar e desinfetar o local de trabalho do colaborador;
6. Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infetada para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.

HÓSPEDE

1. A pessoa doente não deve sair do hotel;
2. Qualquer Cliente com sinais e sintomas de COVID-19, ou que identifique outro Cliente com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar a Recepção por via telefónica;
3. Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
4. No caso em que o Cliente esteja na sua Unidade de Alojamento, deverá permanecer no quarto, que funcionará como Sala de Isolamento;
5. Deverá ser a unidade hoteleira a contactar o SNS 24 (808 24 24 24) a aguardar as instruções dos profissionais de saúde e a respetiva decisão clínica;
6. Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a validação, a DGS ativa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos;
7. O Cliente doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), ativada pela DGS, que assegurará o transporte para o Hospital de referência;
8. O acesso dos outros Clientes ou de Trabalhadores à área de isolamento fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência e vigiar o doente);
9. A área de isolamento ficará interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só será levantada pela Autoridade de Saúde;
10. Os restantes colaboradores providenciam a desinfecção dos locais - Isolar e desinfetar as áreas comuns onde o doente passou;
11. Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infetada, para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.

PROCEDIMENTO CONTACTOS PRÓXIMOS

Considera-se "contacto próximo" um trabalhador que não apresenta sintomas no momento, mas que teve ou pode ter tido contacto com um caso confirmado de COVID-19.

Perante um Caso Confirmado por COVID-19, além do referido anteriormente, deverão ser ativados os procedimentos de vigilância ativa dos contactos próximos, relativamente ao início de sintomatologia:

- Identificar, listar e classificar os contactos próximos (incluindo os casuais);
- Proceder ao necessário acompanhamento dos contactos (telefonar diariamente, informar, aconselhar e referenciar, se necessário);

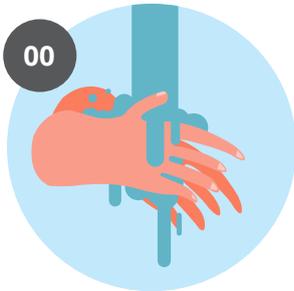
A vigilância de contactos próximos deve respeitar as seguintes premissas:

- Monitorização ativa pela Autoridade de saúde Local durante 14 dias desde a última exposição;
- Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar;
- Restringir o contacto social ao indispensável;
- Estar contactável para a monitorização ativa durante os 14 dias desde a data da última exposição.

Qualquer questão, por favor, contactar através do email:
peopleandculture@amazingevolution.pt

LAVAGEM DE MÃOS

Duração total do procedimento:  **20 segundos**



Molhe as mãos



Aplique sabão suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos



Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



Palma com palma com os



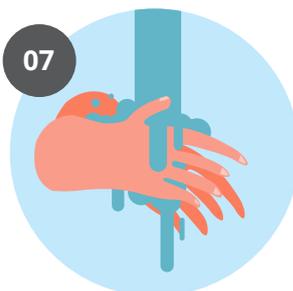
Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa



Esfregue o pulso esquerdo com a mão direita e vice versa



Enxague as mãos com água



Seque as mãos com um

LAVAGEM DE MÃOS

Com solução à base de álcool

Duração total do procedimento:  **20 segundos**



Aplique o produto numa mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies



Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



Palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice versa



Palma com palma com os dedos entrelaçados

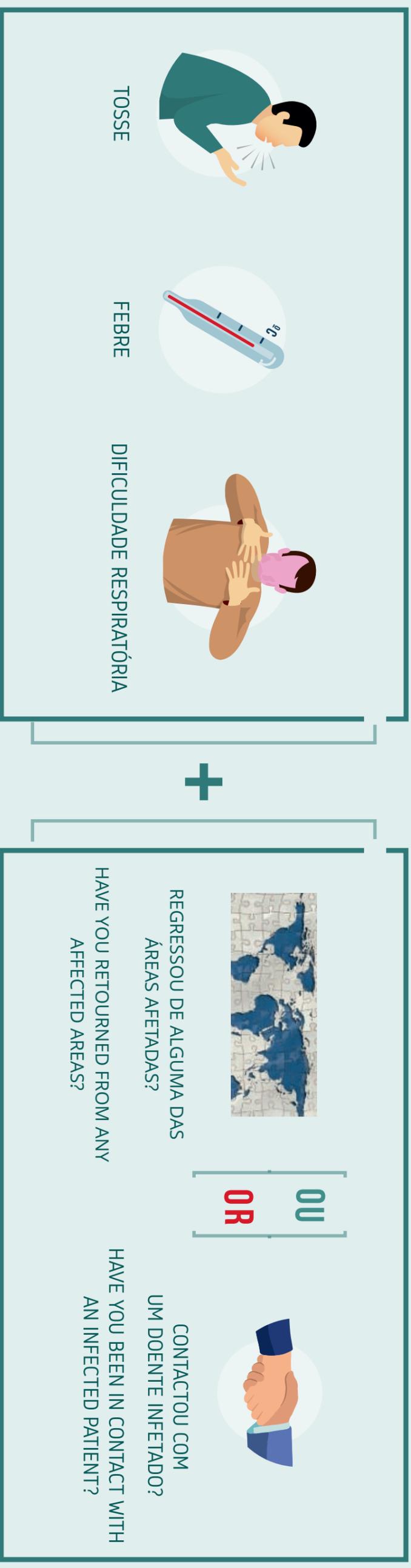


Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa

CORONAVÍRUS (COVID-19)



Avise de imediato o segurança ou o administrativo
Immediately contact the staff at the entry

CORONAVÍRUS (COVID-19)

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS



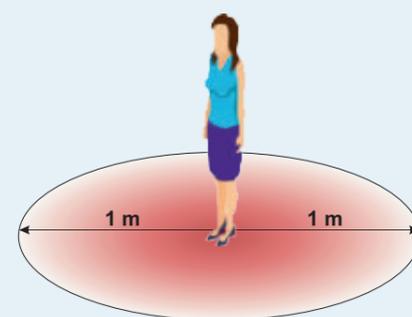
Quando espirrar ou tossir
tape o nariz e a boca com
o braço ou com lenço
de papel que deverá ser
colocado imediatamente
no lixo

When coughing or sneezing
cover your mouth and nose
with your forearm or with
tissue paper that should
be placed immediately in
the trash



Lave frequentemente as
mãos com água e sabão
ou use solução à base
de álcool

Wash your hands frequently
with soap and water or an
alcohol-based solution



Se regressou de uma área
afetada, evite contacto
próximo com outras pessoas

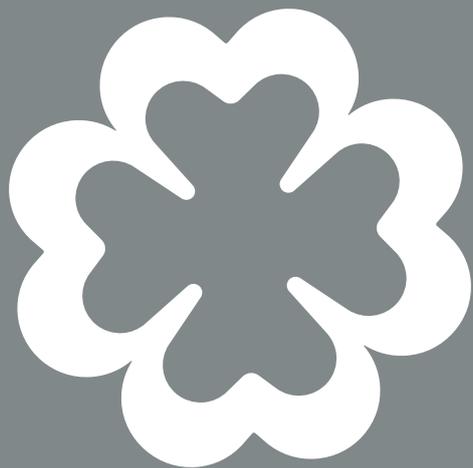
If you returned from an
affected area, avoid contact
close with people

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE
IF IN DOUBT, CALL

SNS 24 

808 24 24 24





Amazing Evolution
Av. da Liberdade, 69, 4B
1250-140 Lisboa

T: +351 213 471 013
info@amazingevolution.pt
amazingevolution.pt