

Compromisso de *Higiene* & *Segurança* Vila Baleira

Junho 2020



VILA BALEIRA

HOTELS & RESORTS

Funchal · Porto Santo

Clean ✓
& **Safe**

Establishment
complying
with Health Measures
Portugal

TURISMO DE
PORTUGAL 

Compromisso

Vila Baleira Hotels & Resorts

LIMPEZA E SEGURANÇA SEMPRE FORAM PRINCIPAL PRIORIDADE

Nos hotéis Vila Baleira, cumprimos com os mais elevados padrões de limpeza e protocolos de segurança. Os nossos hotéis estão sempre escurpulosamente limpos e higienizados com a frequência diária exigida. Mas agora, mais do que nunca, as nossas práticas estão a ser reforçadas para incluir várias medidas de limpeza preventiva, garantindo aos hóspedes a tranquilidade e a segurança de forma a desfrutarem das suas férias em família com a máxima confiança.

SOMOS PRUDENTES EM RELAÇÃO À PREVENÇÃO

A prevenção é essencial para salvaguardar a saúde dos nossos colaboradores e hóspedes. Desde sempre desenvolvemos uma abordagem atualizada na prevenção e propagação de doenças e pragas nos nossos hotéis, sob a orientação de Empresas consultoras especializadas no sector. Os nossos colaboradores trabalham de forma dedicada na inspeção de qualidade de forma a garantir que todos os procedimentos estão em vigor com o intuito de proteger todos os hóspedes e membros da equipa. Estas práticas estendem-se igualmente aos nossos parceiros fornecedores. Melhorámos as nossas instalações e serviços com a introdução de equipamentos e produtos necessários para abordar os novos protocolos.

NOVAS FORMAS DE SALVAGUARDAR A SUA ESTADIA

O nosso Protocolo Clean & Safe é um protocolo nacional implementado pelo Turismo de Portugal, abrangendo requisitos adicionais de saúde e bem-estar promovidos pela Secretaria Regional de Turismo e Cultura da Região Autónoma da Madeira, de empresas nossas parceiras especializadas e de boas práticas aplicadas nos principais grupos hoteleiros internacionais. O protocolo abrange todos os pontos de contacto em ambos os hotéis, incluindo áreas comuns, todos os restaurantes e cozinhas, bares, quartos de hóspedes, atividades, ginásio, talassoterapia, praia e inclui todas as operações nos bastidores. Estamos preparados para receber os nossos hóspedes que nos escolhem todos os anos e a Ilha do Porto Santo num ambiente amigável, limpo e, o mais importante, seguro.

PRÁTICAS DE DISTANCIAMENTO FÍSICO

No Vila Baleira Porto Santo, introduzimos novas formas de encorajar os nossos hóspedes a manter um distanciamento social seguro, enquanto proporcionamos uma experiência relaxante no resort:

- Distanciamento no check-in e promoção do check-in online
- Configurações das mesas nos nossos restaurantes e bares com distância segura
- Configuração dos colmos na nossa praia e piscina exterior com distanciamento seguro, oferecendo área entre 14m²-20m² por espaço.
- Um aceno e um sorriso vão substituir os apertos de mão
- Apenas um casal, numero de pessoas limitado ou família de cada vez será permitido em cada elevador, com os colaboradores a fazerem rotas alternativas
- A Animação e diversão fazem parte da nossa natureza. Os nossos programas para crianças e adultos sofrerão alterações de forma a garantir que se possa disfrutar da companhia dos nossos animadores e participar em inúmeras atividades

SEGURANÇA QUE SE ESTENDE A CADA ELEMENTO DA NOSSA EQUIPE

Estabelecemos novas linhas de conduta para todos os colaboradores:

- Todos os colaboradores são testados com frequência
- Conhecimento e acesso das estações de desinfetante manual mais próximas
- Uso de equipamento facial protetor, viseiras, luvas e outros em todos os momentos em função da sua atividade
- O não uso de fardas durante a viagem de e para o trabalho
- Verificação da temperatura antes a entrada ao serviço
- Cumprimento da regra de distanciamento social sempre que esta seja possível
- A todos os colaboradores será providenciada formação especializada em práticas de prevenção e higienização de forma a manterem-se saudáveis dentro e fora do local de trabalho.

OS NOSSOS 19 PONTOS DE CONTROLO

Desde o início da sua experiência até ao momento do adeus, estamos focados nas melhores práticas de higiene e segurança, para que os nossos hóspedes se sintam em segurança:

1. Recepção/ Lobby
2. Quartos de Hóspedes
3. Restaurantes
4. Áreas Comuns: Elevadores
5. Áreas Comuns: Piscinas Exterior e Interior
6. Áreas Comuns: Talassoterapia
7. Áreas Comuns: Bares
8. Áreas Comuns: Praia
9. Áreas Comuns: Ginásio
10. Serviços de Relações Públicas
11. Manutenção
12. Atividades promovidas pelo Resort (Excursões, Atividades Náuticas e Animação)
13. Registo Assiduidade
14. Uniformes, fardas e assessórios
15. Cacifos e vestuários
16. Refeitório
17. Cozinha
18. Fornecedores e Entregas
19. Medicina no trabalho



▼ FORMAÇÃO A TODOS OS COLABORADORES ▼



> Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:

- > Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
- > Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:
 - _Higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
 - _Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo; Higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
 - _Conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
- > Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- > Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

▼ INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES ▼



> Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:

- > Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.
- > Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.

▼ A OPERAÇÃO ASSEGURA ▼



- > Que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).
- > A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e reforço da limpeza e desinfecção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da DGS.
- > O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.



▼ O ESTABELECIMENTO ASSEGURA ▼

- > Lavagem e desinfecção, de acordo com o protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- > Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).
- > Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- > A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- > A desinfecção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs/áreas wellness (sempre que existam) é realizada como definido em protocolo interno.
- > A desinfecção do jacuzzi (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfecção; posteriormente é enchida com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada, de acordo com o protocolo interno.
- > Nas zonas de restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies é evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.



▼ O ESTABELECIMENTO POSSUI ▼

- > Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores.
- > Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento).
- > Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°.
- > Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável por piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- > Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- > Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis.
- > Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.



▼ O PROTOCOLO DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO GARANTE ▼

- > A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme Protocolo interno.
- > A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.
- > A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da farda dos colaboradores e da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).

