



QUINTA DO MARCO

❧ HOTEL RURAL ❧

Manual de Procedimentos – COVID 19

Versão nº1

Data: Maio de 2020



QUINTA DO MARCO
HOTEL RURAL

Índice

1. Informações gerais	3
2. Precauções básicas de prevenção e controlo de infeção.....	4
3. Higienização e Desinfeção.....	5
4. Restaurante	5
5. Espaços comuns	6
6. Quartos.....	6

1. Informações gerais

O Hotel Rural Quinta do Marco, localizado em Santa Catarina da Fonte do Bispo, próximo de Tavira, encerrou temporariamente devido ao surto de Coronavírus Covid-19 no passado dia 24 de Março de 2020. Reabrimos o Hotel ao público a partir do dia 8 de Junho de 2020.

Inserido numa propriedade com 18 hectares, milhares de árvores de fruto e vários animais, será decerto um refúgio ideal para quem pretende “recarregar baterias”.

Foi-nos atribuído o selo “Clean & Safe” pelo Turismo de Portugal. Este certificado é uma declaração de compromisso e de confiança perante os nossos Clientes. Neste sentido foi criado um Manual de Procedimentos para os Clientes e outro para os Colaboradores. Neste Manual estão incluídas medidas de prevenção, controlo, como reagir em caso de suspeita/confirmação de um Cliente ou Colaborador infetados e todas as alterações e ajustamentos efetuados a nível operacional, para que todos os elementos estejam totalmente protegidos. Optámos por colocar o Manual em todos os quartos, para consulta por parte dos Clientes sempre que necessário.

Antes da reabertura foi efetuada uma desinfeção no Hotel, nos espaços exteriores e interiores, por uma empresa especializada na área.

Preparámos tudo para que o seu regresso fosse feito com a máxima segurança. A Quinta do Marco fez os possíveis e impossíveis para proporcionar aos hóspedes o melhor das experiências rurais. A utilização de máscaras e luvas vai fazer parte do nosso dia-a-dia.

Todos os nossos Colaboradores receberam informação específica sobre como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto COVID-19, incluindo os procedimentos:

- Higienização das mãos;
- Etiqueta respiratória;
- Conduta social.

Dispomos de dois espaços de isolamento distintos de casos suspeitos ou confirmados de COVID-19, para Colaboradores e para Clientes. Estes espaços têm preferencialmente ventilação natural e mecânica, possuem revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, Kit com água e alguns alimentos não perecíveis.

Existe sempre um colaborador no Hotel 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).

Também dispomos de um “Kit Covid-19”, na receção, que está à venda para os Clientes que necessitarem. Este Kit é constituído por uma embalagem de álcool gel, uma máscara descartável e um par de luvas descartáveis.

2. Precauções básicas de prevenção e controlo de infeção

❖ Higienização das mãos

Lavar frequentemente as mãos com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos.

Ou

Utilizar desinfetante para as mãos que tenha, pelo menos, 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.

❖ Etiqueta respiratória

Tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou utilizar um lenço de papel. Caso utilize o lenço de papel, este deve imediatamente depois 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 Colaboradores e entre estes e os Clientes.

Evitar (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, partilha de comida e copos.

3. Higienização e Desinfecção

- ✓ Iremos utilizar produtos desinfetantes com eficácia comprovada na eliminação do vírus.
- ✓ Reforçámos a limpeza e aumentámos sua frequência em todas as superfícies onde Colaboradores e Clientes circulam, garantindo deste modo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- ✓ Aumentámos a frequência de limpeza das áreas de toque frequente, tais como, corrimões, puxadores de portas e armários, comandos de ar-condicionado, comandos de televisão e interruptores de luz.
- ✓ Aumentámos a frequência da limpeza dos pavimentos nas zonas comuns.
- ✓ Renovamos diariamente e com mais frequência o ar das salas e espaços fechados.
- ✓ Os utensílios e equipamentos utilizados são diferenciados consoante a zona a higienizar e desinfetar.
- ✓ Possuímos dispensador de solução à base de álcool em vários pontos estratégicos do Hotel.
- ✓ Possuímos sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

4. Restaurante

- ✓ Reduzimos, para metade, a capacidade do restaurante, por forma a garantir o distanciamento social.
- ✓ Efetuamos uma adaptação nas ementas, tendo em conta as dinâmicas atuais do serviço.
- ✓ É evitada ao máximo a manipulação direta de alimentos por Clientes e Colaboradores.
- ✓ Reforçámos a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies no restaurante e bar.
- ✓ Efetuamos uma higienização eficaz entre Clientes, nas zonas utilizadas na sua refeição.
- ✓ Alargámos a janela horária do pequeno-almoço e do jantar, com o objetivo de evitar a aglomeração de pessoas e garantir o distanciamento social necessário entre Clientes.
- ✓ O pequeno-almoço irá funcionar por sistema de reservas e com serviço “à carta”. O menu disponível será entregue pela receção e deve entregá-lo devidamente preenchido até às 19h do dia anterior, ao pequeno-almoço.
- ✓ Recomendamos a reserva de mesa antecipada para os serviços de pequeno-almoço, almoço e jantar.

- ✓ Iremos privilegiar e dar prioridade, sempre que possível, ao serviço nas nossas esplanadas.
- ✓ O *room service* estará disponível para todas as refeições, com um custo associado. O *take away* também está disponível para todas as refeições, desde que avisado com antecedência.
- ✓ Temos preferência pela colocação da conta no quarto, para pagamento no check-out. Caso esta questão não seja possível, temos preferência pelo pagamento com cartão multibanco por *contactless*, MBWay ou com dinheiro no valor exato da compra, isto é, sem que haja necessidade de recorrer a trocos. Será de todo conveniente evitar o manuseamento de dinheiro.

5. Espaços comuns

- ✓ Aumentámos a frequência da limpeza da zona dos baloiços, onde as crianças costumam brincar.
- ✓ Aumentámos a frequência da limpeza das máquinas do ginásio, localizadas junto ao quarto nº 25.
- ✓ O serviço de lavandaria está temporariamente indisponível.
- ✓ O SPA irá estar inicialmente encerrado, por recomendação da Direção Geral de Saúde.
- ✓ A piscina vai estar aberta para os nossos hóspedes. No entanto reduzimos o nº de chapéus de sol e de espreguiçadeiras junto à piscina, cada um corresponde no máximo a 2 pessoas, salvo se for uma família com crianças.

6. Quartos

- ✓ Para evitar contaminações cruzadas, foram retirados os elementos decorativos dos quartos.
- ✓ Caso o Cliente pretenda, a limpeza diária dos quartos poderá não ser feita.
- ✓ Fazemos o possível para que os quartos não sejam ocupados no dia anterior à chegada de novos hóspedes, para garantia de total desinfeção e arejamento.
- ✓ Em cada quarto existem toalhas para utilização na piscina. Esta toalha é gratuita e deve ser deixada no quarto, no final da sua estadia. Caso pretenda trocá-la, deve dirigir-se à receção. O custo da troca são 2€ por toalha.
- ✓ A cada 3 dias, se o Cliente o pretender, será mudada a roupa da cama. Esta mudança é efetuada sem agitar ou sacudir a roupa, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para um local adequado.



QUINTA DO MARCO
HOTEL RURAL

**OBRIGADO PELA
CONFIANÇA!**