



Protocolo Interno



1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INSTALAÇÕES

- 1.1.1** Sinalização e Informação
- 1.1.2** Plano de higienização
- 1.1.3** Adequação do espaço selecionado para isolamento
- 1.1.4** Adequação das unidades de alojamento
- 1.1.5** Equipamentos de higienização

1.2 PARA OS COLABORADORES

- 1.2.1** Formação
- 1.2.2** Equipamento – Proteção individual
- 1.2.3** Designação dos responsáveis
- 1.2.4** Conduta
- 1.2.5** Stock de materiais de limpeza e higienização

1.3 PARA OS CLIENTES

- 1.3.1** Equipamento – Proteção individual
- 1.3.2** Conduta

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

Nota introdutória

Face à situação atual da pandemia COVID-19, o Hotel Alba assume o compromisso de garantir a segurança dos seus colaboradores, hóspedes, fornecedores e clientes em geral.

O presente documento foi elaborado no âmbito da implementação do selo “Clean&Safe”, tendo em consideração as orientações emitidas pela Direção Geral de Saúde emitidas até à data da última atualização do presente documento e sendo aplicáveis ao negócio, estrutura e atividade do Hotel Alba.

A implementação destas novas medidas visa transmitir segurança e confiança aos nossos hóspedes, colaboradores e parceiros.

Reconhecemos que algumas medidas possam, eventualmente, causar algum transtorno aos nossos clientes. Nesse sentido apresentamos o nosso pedido de desculpas com a certeza de que, tudo o que fazemos, pretende apenas proteger-nos a todos.

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INSTALAÇÕES

1.1.1 Sinalização e Informação

- Aos clientes: no momento da confirmação da reserva, sempre que possível, é enviado o presente Protocolo Interno, por forma a garantir que os todos os clientes têm conhecimento e acesso a toda a informação. Em alternativa será enviado após o check-in.
- Aos fornecedores: será disponibilizado o presente documento sempre que solicitado.
- Aos restantes parceiros de negócios (por exemplo, agências de viagens): será disponibilizado o presente documento sempre que solicitado.
- Está disponível, junto à recepção, toda a informação disponibilizada pela Direção Geral de Saúde (doravante designada por DGS) relativa aos procedimentos a adotar para cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, bem como, relativa à utilização de praias.
- Nas entradas do hotel, bem como em cada um dos pisos, estão evidenciadas as medidas propostas pela DGS bem como recomendações do Hotel Alba.

1.1.2 Plano de higienização

- Todas as áreas públicas, nomeadamente chão, superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários) são desinfetadas, várias vezes ao longo do dia, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos, com produtos desinfetantes (com ou sem odor, aplicado a cada uma das situações).
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco; os aspiradores de pó, quando utilizados, terão os filtros adequados.
- Todos os materiais de limpeza que são habitualmente reutilizáveis (nomeadamente, balde, esfregona ou pano), são limpos e desinfetados no final de cada utilização.
 - O balde e esfregona são distintos por áreas (casas de banho, zona de restauração e bebidas, ginásio e outros espaços públicos).
- Sempre que possível é privilegiado o uso de panos descartáveis.
- A renovação de ar de toda a área comum, em espaços fechados, é feita regularmente, ao longo de vários períodos ao longo do dia.
- A desinfecção da piscina exterior é feita através de mecanismos automáticos de controlo da qualidade da água com a aplicação de hipoclorito.
- Nas zonas de restauração e bebidas:
 - está implementado o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies;
 - é assegurada a limpeza e desinfecção eficaz sempre que utilizada uma mesa;
 - é evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos, quer por clientes – através de uma proteção de vidro – quer por colaboradores – através da utilização de Equipamento de Proteção Individual (doravante designada por EPI).
- Os produtos utilizados em cada uma das áreas são os definidos no Protocolo Interno de Higiene e Limpeza.

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- Está definido, de acordo com o Plano de Contingência, um local para isolar funcionários que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural, equipado com Ar Condicionado, casa de banho, stock de materiais de limpeza, de EPIS (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.
- Caso seja detetado algum caso suspeito ou confirmado de COVID-19 por parte de algum cliente, o mesmo ficará em isolamento no alojamento que lhe foi inicialmente definido até indicações por parte das autoridades de saúde, tentando sempre evitar a atribuição de alojamentos próximos a outros clientes.

1.1.4 Adequação das unidades de alojamento

- A atribuição dos alojamentos é feita antes do check-in. Não será possível atribuir nenhum alojamento sem que o mesmo tenha sido devidamente higienizado.
- Os cuidados relativos à troca de roupa de cama e limpeza nos quartos assume particular relevância, sendo que decorrerá em dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada.
- É garantido um intervalo de, no mínimo, 24 horas entre o check-out e novo check-in para o mesmo alojamento, por clientes diferentes.
- A remoção da roupa de cama e atalhados é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a para a lavandaria.
- A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).
- Recomendamos a não utilização dos equipamentos de Ar Condicionados nos alojamentos.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- 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.
- Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

1.2 PARA OS COLABORADORES

1.2.1 Formação

- Todos os Colaboradores recebem 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 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 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, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde quanto ao contacto com os clientes, fornecedores demais parceiros.
- Como cumprir com os cuidados de limpeza e desinfeção de superfícies e tratamento de roupa.

1.2.2 Equipamento – Proteção individual

- Garante-se Equipamento de Proteção Individual em número suficiente para todos os colaboradores (máscara, luvas, viseira, óculos, bata ou avental, touca, cobre-sapatos) de acordo com cada função).
- Garante-se igualmente fatos de proteção individual completo, que deverão ser utilizados na limpeza e desinfeção de locais de isolamento quando ocupados com casos confirmados de COVID-19.

1.2.3 Designação dos responsáveis

- É garantido que está 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).

1.2.4 Conduta

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- Comportamentos a adotar pelo staff:
 - manter a distância física entre os colaboradores e clientes, evitando os apertos de mão ou qualquer forma de cumprimento que implique contacto físico;
 - não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento;
 - manter o cabelo apanhado;
 - desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
 - na entrada de pessoal, está disponível um tapete húmido para desinfetar a sola dos sapatos.
- Os profissionais de limpeza devem conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção.

1.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70º.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel (sanitários).

1.2.6 Escalas / Turnos

- O horário de entrada, de pausas e para refeições foram revistos tendo em atenção as necessidades da operação, dimensão do balneário de refeitório para evitar encontros nas zonas de pessoal.
- O funcionamento das equipas de andares foi alterado por forma a evitar a entrada de mais que um funcionário em cada alojamento para a realização da limpeza diária.

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento

- O hotel disponibiliza toalhetes desinfetantes para a desinfecção de bens pessoais, para o check-in.
- São disponibilizados, mediante pagamento, equipamentos de proteção individual (máscaras, álcool gel e luvas).

1.3.2 Conduta

- É obrigatório o uso de máscaras dentro das instalações, bem como o cumprimento das 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 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 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
- Recomendamos a utilização das escadas sempre que se deslocar no sentido descendente.
- É mantido o serviço de limpeza diária nos alojamentos, sendo que apenas será efetuada quando colocada a informação na porta do quarto e sempre sem a presença do cliente no alojamento.
- Os serviços de estética e massagem são executados por uma equipa externa e estão, por isso, temporariamente, indisponíveis.
- A piscina interior está, temporariamente, indisponível.
- A utilização do ginásio é efetuada, apenas por um cliente (ou família) sendo posteriormente desinfetado integralmente.
- O Pequeno-Almoço será servido em regime de Buffet assistido por colaboradores. É obrigatória a marcação do Pequeno-Almoço para evitar o tráfego excessivo nas áreas de consumo; sempre que se justifique o horário do mesmo será alargado.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- O colaborador responsável deve acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde.

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- 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 Direção-Geral da Saúde.

- 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.

3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Obs.