

# Plano de Contingência



## Índice

Plano de Contingência do hotel .....	3
O que Fazer em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19 .....	5
Informação útil .....	6
Plano de Condicionamento a fornecedores.....	7
Na nossa área de isolamento .....	8
Informação no check-in.....	9
Informação no check-in em inglês .....	11
Comunicado das alterações relativas a F&B .....	13
Placa informativa nas zonas públicas do hotel .....	14
Questionário de prevenção ao check-in .....	15
Questionário de prevenção ao check-in .....	16
Informação útil de Boas Práticas.....	17

## Plano de Contingência do Hotel Moliceiro

### \* COMUNICADO\*

COVID-19: Plano de Contingência

Informamos a todos os nossos clientes que o Hotel Moliceiro tomará as seguintes medidas para prevenir o Covid-19 de forma a zelar pela segurança e conforto de todos:

#### **Plano Individual de proteção:**

- ✓ Não haver contato no cumprimento
- ✓ Fricção com solução hidra alcoólica após cada contacto manual
- ✓ Distância de 2 metros para todas as pessoas e de 4 metros para os doentes ou suspeitos.
- ✓ Evitar aglomerados.
- ✓ Quem tiver febre, tosse ou dificuldade respiratória deve ser considerado um caso suspeito
- ✓ Uso de máscara obrigatório em caso de suspeita

#### **O que fazemos para o proteger:**

- ✓ Dispensadores com solução antisséptica disponíveis estão disponíveis para todos os clientes e funcionários pelo que deve tomar igualmente outras medidas de prevenção sempre que possível como lavar muito bem as mãos assim que chegue ao seu quarto;
- ✓ No seu quarto o Wc está preparado com toalhetes de papel descartáveis em dispensadores e kit máscara, luvas e desinfetante;
- ✓ Limpeza e Desinfecção de Superfícies de contacto de áreas públicas como botões e piso dos elevadores, maçaneta das portas, com lixívia (solução de hipoclorito de sódio) ou numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70º, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia.
- ✓ Unidades de Alojamento desinfetadas na totalidade com produtos antissépticos recomendados e conforme os procedimentos internos.
- ✓ O arejamento da unidade é garantido por um plano diário por áreas garantindo a renovação do ar durante o dia.
- ✓ Definido local para isolamento em casos suspeitos ou casos confirmados. Quarto com WC e zona de estar, ventilado, de acesso direto ao exterior e devidamente equipado.
- ✓ No serviço de Pequeno Almoço apostamos no serviço de Rom Service ou à la Carte na sala, com marcação previa de horário e escolha do menu, acabando com o espaço de buffet, garantindo que todos os itens de serviço alimentar estão devidamente higienizados.
- ✓ Serviço de Pequeno Almoço ou outros a distância mínima entre os clientes de 2m;

**Em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19 no hotel atuaremos:**

- ✓ A pessoa doente não deve sair do hotel. Deve permanecer no seu quarto e ligar aos profissionais da receção ou administração do hotel, para que liguem para a linha SNS24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;
- ✓ Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- ✓ Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica;
- ✓ Colocação de máscara cirúrgica à pessoa;
- ✓ A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
- ✓ Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa aguardaram o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza;

Criamos um Plano de Ação com procedimento de atuação para caso surja um suspeito com Covid-19.

Agradecemos a todos a compreensão. A nossa segurança depende da responsabilidade de todos nós em cumprir o estabelecimento pela DGS.

A equipa do Hotel Moliceiro  
Obrigado

## O que Fazer em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19

- O funcionário deve comunicar de imediato à receção ou contactar diretamente com a Direção **Cristina Durães**, para que seja acionado o plano de prevenção interno em caso de suspeita;
  - ✓ Qualquer contacto com a pessoa suspeita deverá ser feito com proteção (máscara, bata, luvas, protetor de sapatos e viseira);
  - ✓ Condução da pessoa à área de isolamento designada;
  - ✓ Contacto com a linha SNS24 (808 24 24 24) de forma a avaliar o caso e fazer o devido acompanhamento clínico;
  
- A pessoa doente não deve sair do hotel. Não devemos permitir que vá ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
  
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde;
  
- A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
  
- **Posteriormente e com a Coordenação da Direção do Hotel:**
  - Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa aguardaram o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza;
  
  - Identificação e rastreio imediato de todas as pessoas e locais utilizados pela pessoa suspeita;
  
  - Limpeza e desinfecção de todas as áreas suspeitas de contacto;

## Coronavírus, constipação, gripe: três doenças diferentes

SINTOMAS	CORONAVÍRUS (Sintomas vão de ligeiros a severos)	CONSTIPAÇÃO (Surgimento gradual dos sintomas)	GRIFE (abrupta manifestação dos sintomas)
 Febre	Habitual	Raro	Habitual
 Fadiga	Às vezes	Às vezes	Habitual
 Tosse	Habitual (normalmente seca)	Moderado	Habitual (normalmente seca)
 Espirros	Não	Habitual	Não
 Dores no corpo	Às vezes	Habitual	Habitual
 Nariz entupido	Raro	Habitual	Às vezes
 Dor de garganta	Às vezes	Habitual	Às vezes
 Diarreia	Raro	Não	Às vezes (nas crianças)
 Dor de cabeça	Às vezes	Raro	Habitual
 Falta de ar	Às vezes	Não	Não

Fonte: Organização Mundial da Saúde

Figura 1: Tabela comparativa de sintomas

## Plano de Condicionamento a fornecedores

Vimos ao vosso contacto no sentido de partilhar uma comunicação aos nossos fornecedores.

Estando-se a assistir ao aumento de número de casos confirmados de infeção com o Vírus COVID-19 (Coronavírus), O Hotel Moliceiro entendeu agir proactivamente por forma a limitar o risco de alastramento e contágio. **Assim, e apesar de até agora não termos nenhum colaborador ou cliente com diagnóstico de infeção por COVID-19, estamos a avançar com um conjunto de medidas que visa limitar qualquer possibilidade de contágio em resultado de contactos nas nossas instalações.**

Como todos nós individualmente somos responsáveis, em contexto laboral ou pessoal, pela disseminação ou pelo controlo da doença, pedimos aos nossos fornecedores que colaborem com o nosso **Plano de Contingência Interna** em curso e não facilitem em todas as interações pessoais desnecessárias.

Desta forma alterámos os procedimentos de receção de mercadorias:

- ✓ Horário de receção de Mercadorias:
- ✓ Toda a entrega de mercadoria deverá ser na **presença de Liliana Ferreira ou outra a destinar** ;
- ✓ A Receção de mercadoria será feita exclusivamente pela **entrada de trás** (entrada já destinada a fornecedores);
- ✓ A mercadoria deverá ser descarregada **junto à entrada da porta**;

**Nenhum fornecedor deverá entrar dentro das áreas do Hotel** (à exceção da entrada da porta de descarga);

- ✓ Não haverá contacto físico com nenhum funcionário do Hotel;
- ✓ Deverá ser respeitada distância mínima – 2 metros;

Tomaremos todas as medidas necessárias para que, sem prejuízo dos objetivos acima identificados, a nossa prestação de serviços se continue a processar com a normalidade possível, face às circunstâncias.

Ficamos desde já ao dispor para esclarecer qualquer dúvida sobre esta matéria ou para coordenar convosco as adaptações operacionais que considerem importantes face às medidas que também estejam ou venham a tomar sobre esta matéria.

## Na nossa área de isolamento

### A área de “isolamento” tem:

- ✓ Ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis (ex. não deve possuir tapetes, alcatifa ou cortinados).

### Esta área está equipada com:

- ✓ Telefone;
- ✓ Cadeira, cama e deve ser de fácil acesso (ex: Equipa médica)
- ✓ Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- ✓ Wc com contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- ✓ Solução antisséptica de base alcoólica - SABA (disponível no interior e à entrada desta área);
- ✓ Toalhetes de papel;
- ✓ Máscaras cirúrgicas;
- ✓ Luvas descartáveis;
- ✓ Termómetro.

A empresa estabeleceu alguns procedimentos, como por exemplo a necessidade dos trabalhadores reportarem às chefias um caso suspeito através da identificação de sintomas. A DGS alerta ainda, por exemplo, para a necessidade de cumprir os procedimentos básicos para higienização das mãos (ex. lavar as mãos com água e sabão durante pelo menos 20 segundos) e de etiqueta respiratória (ex. evitar tossir ou espirrar para as mãos; tossir ou espirrar para o antebraço ou manga, com o antebraço fletido ou usar lenço de papel; higienizar as mãos após o contacto com secreções respiratórias).

## Informação ao Hospedes no check-in

### Hotel Moliceiro

#### COVID-19: Plano de Contingência

- Implementado **Plano Individual de protecção**:
  - ✓ Não haver contato no cumprimento
  - ✓ Fricção com solução hidra alcoólica após cada contacto manual
  - ✓ Medidor de temperatura corporal sem contato
  - ✓ Distância de 2 metros para todas as pessoas e de 4 metros para os doentes ou suspeitos.
  - ✓ Evitar aglomerados.
  - ✓ Quem tiver febre, tosse ou dificuldade respiratória deve ser considerado um caso suspeito
  - ✓ se estiverem doentes usem máscara para não contaminar os outros
  - ✓ se houver um contacto necessário com alguém doente usem máscara FP2
  
- **Dispensadores com solução antisséptica disponíveis em todas as áreas;**
  
- Os **Wc** estão preparados com **toalhetes de papel descartáveis** em dispensadores;
  
- **Limpeza e Desinfecção de Superfícies** de contacto de áreas públicas com lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70º, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia.
  
- **Unidades de Alojamento desinfectadas** na totalidade com produtos antissépticos recomendados;
  
- O **arejamento da unidade** é garantido por um plano diário por áreas garantindo a renovação do ar várias vezes ao dia.
  
- Definido **local para isolamento** em casos suspeitos ou casos confirmados. Quarto com WC e zona de estar, ventilado, de acesso direto ao exterior e devidamente equipado, com:
  - ✓ Kit descartavel com máscara, desinfectante e luvas ;

- ✓ Termómetro;
  - ✓ Chaleira;
  - ✓ Alimentos não perecíveis, cereais, leite, sumos, polpa de fruta, bolachas;
  - ✓ Contentor de resíduos e sacos de recolha de roupa usada;
- Nos **serviços de comidas e bebidas**, damos preferência ao Room Service garantindo que todos os itens de serviço alimentar (prato , chávena, talher, guardanapo) são devidamente higienizados.
- **Serviço de Pequenos Almoços** na Sala ou outros a distância mínima entre os clientes de 2m; Serviço de Buffet foi substituído por serviço á la carte com pedido e horário previamente acordado com a receção
- **Em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19 no hotel atuaremos:**
- ✓ A pessoa doente não deve sair do hotel. Deve permanecer no seu quarto e ligar aos profissionais da área administrativa do hotel, para que liguem para a linha SNS24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;
  - ✓ Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
  - ✓ Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica;
  - ✓ Colocação de máscara cirúrgica à pessoa;
  - ✓ A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
  - ✓ Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa aguardaram o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza;

## Informação no check-in em inglês

### Hotel Moliceiro

#### COVID-19: Contingency Plan

- **Individual Protection plan implemented:**
  - ✓ No contact when greeting
  - ✓ Friction with alcoholic hydra solution after each hand contact
  - ✓ Distance of 2 meter for all people and 4 meters for patients or suspects.
  - ✓ Avoid crowds.
  - ✓ Anyone who has a fever, cough or difficulty breathing should be considered a suspected case
  - ✓ Wear a mask FP2, if you are sick to avoid contaminating others
  - ✓ if there is a need to contact someone sick use mask FP2
  
- **Toilets are prepared with disposable paper** towel dispensers, mask, gloves and alcoholic solution;
  
- **Dispensers with antiseptic solution available at the front desk**
  
- **Cleaning and disinfection of contact surfaces** in public areas with bleach (sodium hypochlorite solution) in a concentration of at least 5% free chlorine, and 70º alcohol, for metallic or other surfaces that are not compatible with the bleach.
  
- **Accommodation Units fully disinfected** with recommended antiseptic products
  
- **The aeration unit** is secured by a daily plan areas for ensuring air renewal several times a day;
  
- **Defined location for isolation** in suspected or confirmed cases. Room with WC and living area, ventilated, with direct access to the outside and properly equipped, with:
  - ✓ Disposable kit with masks, disinfectant surgical gown and gloves;
  - ✓ Thermometer;

- ✓ Kettle;
  - ✓ Non-perishable foods, cereals, milk, juices, fruit pulp, crackers;
  - ✓ Waste container and used clothing collect bags;
- **In food and beverage services**, we guarantee that all items of food service, have been sanitized;
  - **Buffet service** is not available; **Replaced** by à la carte service with menu and time previously agreed with the reception
  - **In case of the presence of a sick person or suspected of being sick by COVID-19 at the hotel, we will act:**
    - ✓ The sick person should not leave the hotel. You must stay in your room and call the professionals in the hotel's administrative area to call SNS24 (808 24 24 24) who will assess the case and contact the Local Health;
    - ✓ You should not go to the health-center, private doctor office or hospital emergency room
    - ✓ Wait for the instructions of the health professionals who will assist you and the clinical decision
    - ✓ Placing a surgical mask on the person;
    - ✓ The Local Health Authority may choose to send the person to the referral Hospital in the area or not, depending on the patient's clinical situation;
    - ✓ In suspected cases of COVID-19, cleaning and linen professionals waited for the result of the laboratory diagnosis to confirm the suspected or not case, before starting the procedures for removing the clothes and cleaning;

**Hotel Moliceiro**

## Comunicado das alterações relativas a F&B

**Estimados Hóspedes,**

**De acordo com o plano de contingência COVID-19, nos serviços de comidas e bebidas, garantimos que todos os itens de serviço alimentar de uso individual é devidamente higienizado**

**Hotel Moliceiro**

**Dear Guests,**

**According to the COVID - 19 contingency plan, in food and Beverage services, we guarantee that all food service items have been sanitized.**

**Hotel Moliceiro**

## Placa informativa nas zonas públicas do hotel

### **Hotel Moliceiro | Plano de Prevenção Convid-19**

A prevenção e combate ao vírus depende de todos nós!

1. Evite o contacto, mantenha uma distância de segurança (1 metro);
2. Lave e Desinfete as mãos com maior frequência.
3. Informamos que a desinfeção das áreas de maior contacto (maçanetas, balcões, cadeiras, mesas, etc.) está a ser feita de forma regular.
4. Os nossos quartos são neste momento higienizados com produtos próprios para assegurar a nossa proteção.

O Hotel Moliceiro Agradece!

### **Hotel Moliceiro | Prevention Plan Convid-19**

Preventing and fighting the virus depends on all of us.

1. Avoid contact, keep a safe distance (1 meter);
2. Wash and disinfect your hands more often.
3. We inform that the disinfection of the areas of higher contact (door handles, counters, chairs, tables, etc.) is being carried out daily and on a regular basis.
4. Our bedrooms are now being sanitized with proper products that assure our protection

Hotel Moliceiro thanks you!



## Questionário de prevenção ao check-in

### Questionário de Prevenção



Nome: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

1. Viajou recentemente (nos últimos 15 dias) de ou para fora do país? (Considerar principalmente destinos com maior número de casos como: Itália, Israel, Coreia, China, Irão).

2. Apresenta algum dos seguintes sintomas:

- Tosse intensa ou contínua
- Dificuldade respiratória
- Febre

3. Tem alguma pessoa próxima ou de família que apresente algum destes sintomas e com quem tenha estado recentemente?

Hotel Moliceiro  
Rua Barbosa de Magalhães, 15/17 3800-154 Aveiro

Figura 2: Questionário de prevenção ao check-in em português

## Prevention Questionnaire



Name: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

1. Did you travel recently (in the last 15 days) or to a country? (Consider mainly destinations with the highest number of cases such as: Italy, Israel, Korea, China, Iran).

2. Do you have any of the following symptoms:

- Intense and continuous cough
- Breathing difficulty
- Fever

3. Do you have a close person or family member who has any of these symptoms and with whom you have recently been?

Hotel Moliceiro

Rua Barbosa de Magalhães, 15/17 3800-154 Aveiro

Figura 3: Questionário de prevenção ao check-in em inglês

# NOVO | NEW | 新型 冠状病毒

## CORONAVÍRUS 2019<sub>n</sub>CoV



TOSSE  
COUGH  
咳嗽



FEBRE  
FEVER  
发烧



DIFICULDADE RESPIRATÓRIA  
SHORTNESS OF BREATH  
呼吸困难



REGRESSOU DA CHINA?  
HAVE YOU RETURNED FROM CHINA?  
你从中国回来的吗?

OU  
OR  
或



CONTACTOU COM UM DOENTE INFETADO  
HAVE YOU BEEN IN CONTACT WITH  
AN INFECTED PATIENT  
你有接触过任何患有新型  
冠状病毒感染的病人吗?

LIGUE PARA  
PLEASE CALL  
请致电

SNS 24  
808 24 24 24

E INFORME SOBRE A SUA VIAGEM RECENTE  
AND REPORT YOUR RECENT TRIP  
并且报告你最近的出行记录



Figura 4: Flyer informativo da Direção Geral de Saúde