

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS



PROCEDIMENTOS INTERNOS DE PREVENÇÃO E PROTEÇÃO À INFEÇÃO POR COVID-19



ÍNDICE:

I – ENQUADRAMENTO

II – OBJECTIVOS

III - EQUIPA DE COORDENAÇÃO

IV - MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DA INFEÇÃO POR COVID-19

V - INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS ESPECIFICOS

- QUARTOS**
- LIMPEZAS**
- RECEÇÃO**
- SALA PEQUENOS ALMOÇOS**
- JARDINS E PISCINA**
- EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS**

VI - IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DAS ÁREAS DE “ISOLAMENTO”

VII - PROCEDIMENTOS PERANTE UM CASO SUSPEITO DE INFEÇÃO COVID-19

- LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DO LOCAL DE UM PRESUMIVEL INFETADO**

VIII - PROCEDIMENTOS PERANTE UM CASO CONFIRMADO DE INFEÇÃO COVID-19

I - ENQUADRAMENTO

A doença COVID-19 foi declarada como pandemia a 11 de março pela Organização Mundial de Saúde.

Atualmente não existe nenhuma vacina que proteja contra este novo coronavírus.

A implementação imediata de medidas de prevenção e controlo de infeção é essencial para interromper a cadeia de transmissão.

Para enquadrar uma resposta adequada à COVID-19, o Hotel São Sebastião Boliqueime aderiu ao selo Clean & Safe e assumiu o compromisso de cumprir os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal que permitem considerá-lo um local Saudável e Seguro.

II - OBJECTIVO

Os principais objetivos são:

- Definir um conjunto de procedimentos para sensibilizar a equipa do Hotel para as medidas mais adequadas a implementar para reforçar:
 - A prevenção da doença COVID-19;
 - A confiança dos clientes e colaboradores;
 - A redução do risco da sua transmissão;
 - A gestão do impacto de uma eventual situação de infeção pelo Coronavírus COVID-19 nesta unidade.
 - Orientar a adoção de medidas de prevenção, deteção e encaminhamento de possíveis casos de contaminação.
 - Assegurar uma resposta coordenada para casos suspeitos de infeção
 - Gerir a informação e comunicação, interna e externa, minimizando a perturbação no desenvolvimento das atividades do Hotel.

Na criação deste documento foram consideradas as informações divulgadas pelas entidades oficiais, nomeadamente o Ministério do Trabalho e a Direção Geral da Saúde.

III - EQUIPA DE COORDENAÇÃO

A coordenação das ações a nível global compete ao Gerente do Hotel, é também da sua responsabilidade assegurar a implementação dos Procedimentos de Contingência, formar a equipa e gerir o processo de comunicação interna e externa.

Contará com o apoio ao nível Operacional da:

- Sofia Santos – responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (caso o Gerente não se encontre, nesse momento, no hotel); acompanhamento do caso; supervisão no terreno em termos dos registos, acompanhamento dos clientes e colaboradores e por orientar os suspeitos de infeção para o quarto de isolamento.
- Maria Zulmira Coelho - responsável por assegurar a implementação dos procedimentos de limpeza nas instalações

TODOS os colaboradores deverão:

a. Em termos preventivos

- Assegurar o cumprimento das regras gerais de desinfeção e limpeza da área da sua responsabilidade.
- Incentivar a adoção de boas-práticas de higiene.
- Monitorizar ocorrências e casos suspeitos.
- Reportar qualquer situação não prevista ao Gerente

b. Em termos de contenção

- Garantir a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) no âmbito da sua função.
- Promover e assegurar a implementação das medidas de ação preconizadas neste Manual

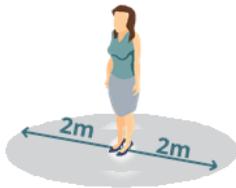
IV - MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DA INFEÇÃO POR COVID-19

1. Procedimentos básicos para a higienização das mãos



Lavar as mãos com água e sabão durante pelo menos 20 segundos, preferencialmente, se as mãos estiverem visivelmente sujas. Se não for possível lavar as mãos, utilizar um desinfetante que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas; evitar tocar nos olhos, no nariz e na boca com as mãos;

2. Procedimentos de conduta social



Reduzir a frequência e mudar a forma de cumprimentar as pessoas com contacto físico, manter distanciamento social;

3. Procedimentos de etiqueta respiratória



Deve tossir ou espirrar para o antebraço ou manga, com o antebraço fletido; usar sempre lenço de papel, de utilização única, descartando-o de seguida para o lixo; higienizar as mãos após o contacto com secreções respiratórias;

4. Procedimentos e medidas de proteção individual



Deve usar máscara

5. Assegurar as medidas de higiene e limpeza do local



Garantir a higienização de espaços e equipamentos; assegurar o seu enchimento ou reposição dispositivos para desinfeção;

V - INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS:

O Hotel disponibiliza os seguintes equipamentos e produtos nesta fase:

- Solução antisséptica de base alcoólica (70%);
- Máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis;
- Toalhetes de papel para secagem das mãos;
- Contentores de resíduos com pedal e respetivos sacos de plástico;
- Equipamentos de limpeza descartáveis (aventais);
- Dispensadores de solução antissética nas zonas da receção, sala de pequenos almoços e pisos.
- Produtos de higiene e limpeza, nomeadamente desinfetantes específicos para esta fase

QUARTOS

- Na limpeza dos quartos deverão haver cuidados específicos para a sua higienização e troca da roupa de cama.
- 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.
- Os copos existentes nos quartos passam a ser de plástico e não reutilizáveis
- Se for necessária alguma pequena reparação no quarto, e o cliente estiver presente, nunca esquecer de manter a distância social e cumprir os procedimentos.
- Colocar cartão no quarto a dizer que “o seu quarto já foi higienizado hoje, tenha uma boa estadia!”
- Roupa de quarto a ser trocada uma vez a cada 4 dias ou APENAS a pedido, para facilitar o contato mínimo com o cliente

- Os interruptores, telefone, maçanetas, secador de cabelo e comandos de ar condicionado e televisão, são higienizados diariamente

LIMPEZAS

- As empregadas de limpeza tem que usar máscaras e luvas, fazer a higiene das mãos após remover lixo e limpar/desinfetar os locais.
- Os carros de limpeza e produtos de limpeza estão devidamente preparados no armazém.
- As empregadas de limpeza deverão realizar, no mínimo duas vezes por dia, durante o horário de expediente as seguintes tarefas:
- Limpeza dos puxadores de portas e janelas, balcões das zonas de atendimento ao público.
- Limpeza das mesas e cadeiras, computadores , (monitores, teclados, ratos)
- Abertura das janelas para promover a ventilação natural.
- Limpeza dos corrimãos das escadas.
- Limpeza dos botões de chamada e botões interiores dos elevadores
- Reforçar a higienização das instalações sanitárias, bem como assegurar a reposição de todo o material necessário à lavagem das mãos (dispositivos de sabão líquido, toalhetes de papel, contentor de resíduos com pedal e com saco plástico);

Para a realização destas tarefas deverá ser considerado o seguinte:

- A limpeza deverá ser efetuada utilizando luvas, nomeadamente na remoção do lixo.
- A limpeza das maçanetas e puxadores deverá ser realizada tanto no interior do espaço como no exterior.
- Os panos de limpeza deverão ser lavados com frequência.
- As instalações sanitárias deverão ser limpas de acordo com os procedimentos em vigor para estas instalações e que englobam a descontaminação destes locais. Manter a qualidade do ar interior através da ventilação natural.

Nota: As folhas de registos estão na sala do staff, junto aos outros registos e deverão ser assinadas pelas colaboradoras que executam estas tarefas, com a indicação de data e hora.

RECEPÇÃO

- Colocar as marcas no chão, junto ao balcão na recepção, para identificar o distanciamento social
- Os móveis da entrada, cadeiras e puffs ficam espaçados para cumprir distância social.
- Informar os clientes de que, devido à implementação de medidas adicionais de higienização/ desinfecção, para sua e nossa proteção, retiramos todos os panfletos e guias turísticos dos locais habituais, mas estamos ao inteiro dispor para ajudá-lo no que precisar, a reservar o que pretender.
- Ter sempre disponível na recepção gel desinfetante; pano para limpeza de superfícies (balcão e computadores); máscaras para fornecer ao hóspede, se necessário; máscaras e luvas (descartáveis) para uso de quem está ao serviço.
- Ter avental de proteção (descartável); saco descartável
- Para todos os hóspedes com pré-reserva, informar que todas as formalidades de check-in deve ser preenchido on-line para reduzir o contato e tempo na recepção
- Dar segurança ao hospede informando-o de que estamos com procedimentos de higiene e desinfecção reforçados
- Devido às normas de distanciamento social, na atribuição dos quartos, evite atribuir o quarto que teve saída no próprio dia, privilegie saídas em dias anteriores.

SALA PEQUENOS ALMOÇOS

- Á entrada da sala de pequeno almoço existe uma mesa com gel desinfetante e procedimento de explicação colateral.
- Os clientes devem ser lembrados ao entrar e sair da sala de pequeno almoço, para desinfetar as suas mãos à entrada e à saída daquele espaço.
- As mesas estão sem mise en place, com o espaçamento recomendável, dispostas de modo a que a distância entre as costas de uma cadeira e as costas de outra cadeira fiquem a mais de 1m e que os clientes tenham pelo menos 1m de distância entre cada um, se não for família)
- Os talheres são fornecidos ao cliente pela empregada

- No buffet, o cliente deve evitar manusear alimentos
- O serviço passa a ser feito com recurso a tabuleiro, que o cliente deverá colocar no porta tabuleiros após terminar a refeição
- Ovos, bacon, fiambre, queijo, etc, serão servidos diretamente ao cliente pela empregada
- Pão e croissants estão embalados em doses individuais
- Fruta está disposta em doses individuais cobertas
- Sumos, leite, yogurts será o cliente a servir-se
- O buffet será desinfetado e as superfícies limpas após cada serviço.
- Mesas serão desinfetadas no final de cada utilização
- As partes mais em contacto da máquina de café, frigoríficos refrigerantes e outras partes mais em contacto com as mãos dos usuários será limpo e desinfetado pelo menos após cada serviço e com maior frequência, se necessário.

JARDIM E PISCINAS

- As cadeiras da piscina terão um distanciamento de 1,5m a cada par e são limpas e higienizadas diariamente.
- O procedimento de análises e tratamento de águas da piscina mantem-se, com registo obrigatório. A empresa prestadora de serviços está devidamente informada.

EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

- As empresas prestadoras de serviços serão informadas por forma a garantir que não haja rutura de stocks e sobre os procedimentos extra do hotel.
- A entrada de mercadorias será feita pela porta de serviço e os produtos serão desinfetados antes de serem armazenados
- Para desinfeção de espaço, em caso de necessidade, o hotel tem um protocolo com empresa certificada: Harmat- serviços de Proteção ambiental Lda - Zona Industrial de Vilamoura, Rua dos Tanoeiros, Lote 32, Armazém J , 8125-500 Quarteira- Tel: 289588740

VI - IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DA ÁREA DE “ISOLAMENTO”

O Hotel dispõe de **1 quarto de Isolamento # 111** localizado no r/ch.

Este quarto tem:

- Instalações sanitárias (para uso exclusivo do doente).
- Ventilação natural.
- Contentor de resíduos com pedal e saco de plástico;
- Telefone.
- Sacos de recolha de roupa usada
- Máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis;
- Termómetro;
- kit com água e alimentos não perecíveis;
- Doseador de gel desinfetante.

VII - PROCEDIMENTOS PERANTE UM CASO SUSPEITO DE INFEÇÃO COVID-19

Sempre que seja identificado um CASO SUSPEITO, com sinais e sintomas:

- Febre ($\geq 38^{\circ}$) confirmada
- Tosse
- Dor de garganta
- Dores musculares ou articulares
- Dores de cabeça
- Dificuldade respiratória
- Náuseas, vómitos, e/ou diarreia

essa pessoa será encaminhada pela rececionista, já com a respetiva máscara, para o quarto de “isolamento” para evitar a propagação da doença e aguardar as indicações do SNS 24.

O Gerente do Hotel assegura a supervisão do cumprimento das ações de higienização dos locais de permanência de clientes e colaboradores e dos locais potencialmente contaminados, as medidas de prevenção e proteção a adotar, e identifica a respetiva cadeia de substituição para tomar conta do caso.

A pessoa que vai contactar diretamente com o CASO SUSPEITO e assegurar o apoio, deve previamente colocar uma máscara cirúrgica, luvas

descartáveis e cumprir as precauções básicas de controlo de infeção bem como manter a distância de segurança (1-2 metros).

Deverá efetuar-se de imediato a completa limpeza e desinfeção do posto de trabalho (se for um colaborador) e possíveis locais de contacto.

Uma vez chegado ao quarto de Isolamento, o procedimento a adotar é o seguinte:

- O suspeito deverá verificar a temperatura
- Contactar a Linha Saúde24 (808 24 24 24).
- Desde o momento em que entra no quarto de isolamento, o suspeito deverá apenas sair do quarto para seguir as instruções da Linha Saúde (deslocar-se para casa ou entidade de saúde, evitando circular nas instalações para além do percurso necessário).

O acesso à área de isolamento fica interdito, com exceção dos colaboradores designados para prestar assistência.

No caso de o colaborador detetar alguns destes sintomas em casa, ou no caso de ter de ficar como cuidador de algum familiar, deverá:

- Contactar a Linha Saúde24 (808 24 24 24), e seguir as indicações.
- Informar o Hotel

O Hotel deve colaborar com a autoridade de saúde local em todos os procedimentos para que seja solicitada.

Sempre que o alerta de possível infeção for dado fora do período de expediente, a rececionista deverá registar na folha registo de ocorrências COVID-19.

LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DO LOCAL DE UM PRESUMIVEL INFETADO

Sempre que seja dada a indicação para que se proceda à higienização de um espaço, devido à presença de presumível infetado com COVID-19, a empregada de limpeza deverá deslocar-se ao local, depois do doente abandonar o quarto de Isolamento, e a limpeza deverá ser feita do seguinte modo:

- Proceder à abertura das janelas no local, fechando a porta para promover a ventilação natural.

- Proceder à limpeza de todo o mobiliário existente, nomeadamente cadeira, telefone e restantes superfícies.
- Substituir o saco do caixote do lixo.
- Proceder à lavagem do chão com desinfetante.

Para a realização destas tarefas deverá ser considerado o seguinte:

- A limpeza deverá ser efetuada utilizando luvas, máscara de proteção e avental descartável.
- O pano de limpeza utilizado destina-se apenas a este procedimento e deverá ser utilizado apenas uma vez.

VIII - PROCEDIMENTOS PERANTE UM CASO CONFIRMADO

Perante um CASO CONFIRMADO, o Gerente:

- Informará toda a equipa para que reforcem as medidas de desinfeção / higienização e a utilização de máscaras. Estas serão sempre distribuídas pelo hotel.
- Providenciará a desinfeção (descontaminação) da área de “isolamento”.
- Poderá dar indicações para que se adotem medidas restritivas no sentido de evitar a formação de ajuntamentos no interior das instalações.
- Dependendo da evolução da situação, poderá dar indicação para a suspensão de serviços como forma de diminuir os riscos de contágio.

No limite, o Gerente poderá dar indicação para o encerramento da sala de pequenos almoços ou piscina por um período a determinar.

Para a realização destas tarefas de limpeza deverá ser considerado o seguinte:

- Reforçar a limpeza e desinfeção, principalmente dos locais, superfícies, materiais e equipamentos mais utilizados pelo CASO CONFIRMADO;
- A limpeza deverá ser efetuada sempre utilizando luvas, máscara de proteção e avental descartável e com cuidados redobrados.

- Os resíduos serão colocados num saco de plástico que, após ser fechado (ex. com abraçadeira de plástico), deve ser separado e enviado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
- Para esta limpeza será utilizado o líquido desinfetante.

Os PROCEDIMENTOS INTERNOS de prevenção e proteção à infeção serão reavaliados e o Manual de Boas Práticas será atualizado, sempre que necessário, tendo em conta a evolução do quadro epidemiológico da COVID-19, de modo a adequar a capacidade de resposta de todos os atores envolvidos.

APROVADO POR: RUI COSTA (SÓCIO GERENTE)

Data de aprovação: 27 de Maio de 2020