



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

Protocolo Interno Referente a surto de COVID-19



- 1. ENQUADRAMENTO**
- 2. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**
 - 2.1 NAS INSTALAÇÕES**
 - 2.1.1 Sinalização e Informação
 - 2.1.2 Plano de higienização
 - 2.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento
 - 2.1.4 Adequação das unidades de alojamento
 - 2.1.5 Equipamentos de higienização
 - 2.2 PARA OS COLABORADORES**
 - 2.2.1 Formação
 - 2.2.2 Equipamento – Proteção individual
 - 2.2.3 Designação dos responsáveis
 - 2.2.4 Conduta
 - 2.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização
 - 2.3 PARA OS CLIENTES**
 - 2.3.1 Equipamento – Proteção individual
 - 2.3.2 Conduta
 - 2.3.3 *Check-in*
 - 2.3.4 Serviço de Pequeno-almoço
 - 2.4 FORNECEDORES**
 - 2.4.1 Equipamento – Proteção individual
 - 2.4.2 Conduta
- 3. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**
 - 3.1 PLANO DE ATUAÇÃO**
 - 3.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**
- 4. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

1. ENQUADRAMENTO

A Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Para evitar riscos e infeções, assegurando a existência de um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários, este estabelecimento declara cumprir os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, que permitem considerá-lo um Estabelecimento Hoteleiro Clean & Safe.

O presente Protocolo Interno tem como objetivo sensibilizar os colaboradores e clientes para os procedimentos mínimos obrigatórios de limpeza e higiene a adotar. As medidas apresentadas são implementadas no sentido de garantir a saúde, higiene e segurança de todos, prevenindo a propagação do surto e assegurando, tanto quanto possível, o serviço de excelência do Hotel.

Este Protocolo está adequado e ajustado à realidade do Hotel Estalagem da Pateira, que se adaptou às novas exigências preconizadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), Direção-Geral da Saúde (DGS) e Turismo de Portugal, através do Selo Clean & Safe, de forma a garantirmos o melhor funcionamento dos nossos serviços de acordo com três princípios essenciais:

- Salvar o necessário distanciamento social;
- Garantir a existência de equipamentos de proteção individual;
- Reforçar as medidas de limpeza e desinfeção.

2. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

2.1 NAS INSTALAÇÕES

2.1.1 Sinalização e Informação

- O protocolo interno referente ao surto de COVID-19 encontra-se disponível para acesso e análise dos clientes através do nosso website: www.pateira.com, estando igualmente disponível para consulta no balcão da receção, mediante solicitação.
- Este documento apresenta informação sobre o cumprimento das precauções básicas de prevenção, controlo e desinfeção relativamente ao surto de COVID-19.
- As regras de conduta a adotar pelos clientes encontram-se afixadas nas entradas principal e lateral do Hotel, bem como nas entradas do restaurante e cafetaria, acesso a piscinas interior e exterior e nas instalações sanitárias de uso comum.

2.1.2 Plano de higienização

- A lavagem e desinfeção das superfícies onde colaboradores e clientes circulam é realizada de acordo com o presente protocolo interno, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistência aos antimicrobianos.

- O plano de higienização está definido por área e encontra-se afixado nas instalações internas de acesso ao pessoal de serviço para conhecimento de todos os colaboradores. O plano de higienização por área encontra-se disponível para consulta no balcão da receção.
- Reforço da limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, corrimãos de escada).
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco, sempre que possível.
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- A desinfeção do piso e equipamentos das piscinas interior e exterior é meticolosamente realizada conforme o definido no plano de higienização.
- Nas zonas de restauração e bebidas, há um reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e é evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- Nas áreas de restauração e cafetaria é assegurada a limpeza eficaz das mesas sempre que sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.
- Nas unidades de alojamento é realizada a desinfeção através de lâmpadas UV sempre que existe mudança de cliente.
- O balde e esfregona para o chão são reutilizáveis e de uso comum, pelo que é garantida uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona são distintos em cada seção, sendo que cada equipamento é usado exclusivamente na área a que se destina.
- A lavagem do chão é realizada com água quente e detergente comum, seguida da desinfeção com solução de lixívia diluída em água. A frequência de limpeza dos pisos e áreas comuns é efetuada segundo o plano de higienização por área.
- As bicicletas disponibilizadas aos clientes, sendo de uso comum, são desinfetadas no início de cada utilização. A desinfeção é efetuada nas zonas de maior contacto com toalhas desinfetantes pelo colaborador da receção que disponibiliza o equipamento.

2.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- O local para isolamento de pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19 é o quarto 016, localizado no piso do rés-do-chão. Este espaço dispõe de:

- ventilação natural e sistema de ventilação mecânica;
- revestimentos lisos e laváveis;
- casa de banho;
- telefone;
- máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis;
- termómetro;
- papel e caneta para registo;
- contentor de resíduos autónomo com abertura não manual;
- sacos para resíduos;
- sacos para recolha de roupa usada;
- água e alguns alimentos não perecíveis;
- contactos importantes (SNS 24 e receção do Hotel).

2.1.4 Adequação das unidades de alojamento

- Privilegiamos a ocupação de quartos com um intervalo de 24 horas após a saída de um cliente e entrada de outro.
- O diretório de serviços, anteriormente presente nos quartos, encontra-se disponível para análise no balcão da receção, mediante solicitação.
- Os comandos de TV estão protegidos com plástico, sendo desinfetados a cada mudança de cliente e o plástico substituído sempre que necessário.
- A remoção da roupa de cama e atalhados é feita sem agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo, colocada dentro de um saco de plástico e transportada para lavandaria do hotel onde ficará armazenada e, posteriormente, recolhida pela lavandaria *outsourcing*.
- É realizada a desinfecção das capas de proteção das almofadas e colchões sempre que mude o cliente.
- A lavandaria *outsourcing* garante a lavagem à máquina da roupa de cama e atalhados em separado e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).

2.1.5 Equipamentos de higienização

- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, nomeadamente nas entradas principal e lateral do Hotel, acesso interno ao restaurante, cafetaria, piscinas interior e exterior e entrada de cada elevador, em todos os pisos.
- Tapete de desinfecção de calçado nas entradas de acesso do exterior ao interior do Hotel.
- Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

2.2 PARA OS COLABORADORES

2.2.1 Formação

- Todos os colaboradores receberam informação e formação específica sobre:
 - O Protocolo Interno relativo ao surto de COVID-19.
 - Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de COVID-19, incluindo os seguintes 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 um 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 para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.
 - Como identificar um caso suspeito, através da análise dos critérios clínicos e critérios epidemiológicos.

2.2.2 Equipamento – Proteção individual

- Os colaboradores estão equipados, consoante a sua função, com máscara de proteção respiratória, luvas, viseira e bata;
- A farda dos colaboradores é lavada à máquina em separado e a temperaturas elevadas (cerca de 60ºC).

2.2.3 Designação dos responsáveis

- O colaborador da receção, responsável pelo turno, tem a incumbência de acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, isto é, acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e estabelecer a ligação ao serviço nacional de saúde.

2.2.4 Conduta

- Auto monitorização diária de avaliação da febre (à entrada e saída do turno), existência de tosse ou dificuldade em respirar.
Caso se verifiquem medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal (igual ou superior a 38°C), o colaborador é impedido de aceder ao local de trabalho e encaminhado imediatamente para a sala de isolamento.
- Os profissionais de limpeza conhecem bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, bem como a forma como devem proteger-se durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção.
- Comportamentos a adotar pelo staff:
 - na entrada de serviço, começar por limpar bem o calçado através do tapete húmido existente no local para desinfetar a sola e, posteriormente, desinfetar as mãos com solução à base de álcool;
 - não entrar nem sair com a farda do Hotel – obrigatória a mudança de roupa nos balneários;
 - medição da temperatura – termómetro de medição por infravermelhos está disponível no *back-office* da receção, para todo o pessoal de serviço;
 - manter o cabelo apanhado;
 - evitar o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
 - lavar as mãos frequentemente ao longo do turno de trabalho;
 - manter o distanciamento social entre colaboradores e clientes, evitando contactos físicos, incluindo os apertos de mão;
 - evitar os encontros nas zonas de pessoal e refeitório, cumprindo os horários de refeições escalonados e afixados para cada uma das seções.

2.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

- O stock de materiais de limpeza de uso único é 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.
- Responsável pelo controlo de stocks – Economato

2.3 PARA OS CLIENTES

2.3.1 Equipamento – Proteção individual

- Encontram-se disponíveis para venda *kits* individuais de proteção e desinfeção, os quais contêm: máscara e gel desinfetante.

2.3.2 Conduta

- É obrigatório o uso de máscara de proteção respiratória pelos clientes dentro das instalações do Hotel.
- É obrigatória a desinfeção das mãos antes de aceder a qualquer serviço do Hotel (Restaurante, Cafetaria e Pequeno-almoço).
- Deve ser mantido o distanciamento social com o pessoal de serviço, sempre que possível.
- É permitida a permanência nos espaços comuns desde que seja respeitada a distância social e uso de máscara de proteção respiratória.
- As informações referentes a reservas de serviços e respetivos horários diferenciados estão disponíveis no balcão da receção, acessíveis a todos.
- Para aceder ao restaurante e ao serviço de pequeno-almoço é obrigatória a reserva antecipada com horário definido.
- Os balneários da piscina interior não estão disponíveis. O acesso é efetuado diretamente à piscina sem passar pelos mesmos. Na piscina interior, é obrigatório o uso de chinelos e touca.
- No espaço das piscinas interior e exterior cumpre-se o distanciamento entre espreguiçadeiras que deve ser respeitado.
- O limite máximo de pessoas no espaço das piscinas é o seguinte:
 - Piscina Interior – 10 pessoas
 - Piscina Exterior – 25 pessoas
- O aluguer de bicicletas está disponível mediante reserva no balcão na receção. Estas são desinfectadas pelo colaborador antes de cada utilização.

2.3.3 Check-in

- É enviado antecipadamente ao cliente, via eletrónica, um formulário para preenchimento dos dados pessoais obrigatórios, permitindo maximizar o distanciamento social e evitar a concentração de clientes no balcão da receção. O *check-in* é realizado, sempre que possível, desta forma.

2.3.4 Serviço de pequeno-almoço

- No *check-in*, virtual ou presencial, o cliente define a hora a que pretende usufruir do pequeno-almoço e seleciona os itens que pretende (*à la carte*).
- O pequeno-almoço é servido na cafetaria do Hotel entre as 7h30 e as 10h00. As reservas são organizadas em blocos horários de 30 minutos, sendo este o tempo limite de ocupação de mesa.
- Na sala do pequeno-almoço está disponível uma máquina de café *self service* para uso dos clientes. Esta é frequentemente desinfetada pelo colaborador responsável, principalmente na zona das teclas.
- O pequeno-almoço terá ocupação reduzida e limitada e será organizado de forma a manter o distanciamento recomendado.

2.4 PARA FORNECEDORES

2.4.1 Equipamento – Proteção individual

- Os fornecedores, antes da entrada no estabelecimento, têm que proceder à desinfecção das mãos através do dispensador de solução à base de álcool disponível à entrada/saída do estabelecimento. Os fornecedores devem usar máscara de proteção respiratória durante o processo de entrega de produtos.

2.4.2 Conduta

- Os fornecedores entregam as mercadorias, única e exclusivamente, através da porta de acesso de mercadorias no piso -1, evitando assim, que estes tenham de entrar dentro da área do hotel. Existe escalonamento de entregas com a criação de horários desfasados para os diferentes fornecedores. Será evitada a receção de faturas e guias em papel e, sempre que possível, o formato eletrónico será a opção.

3. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

3.1 PLANO DE ATUAÇÃO

O colaborador da receção, responsável pelo turno, é quem deve executar o plano de atuação em caso de suspeita de infeção, seguindo as seguintes recomendações:

- O colaborador responsável deve ser contactado, via telefone, quando a identificação do caso suspeito tiver ocorrido num outro setor do Hotel.
- Este colaborador disponibiliza imediatamente, uma nova máscara de proteção respiratória ao suspeito COVID-19. Esta será colocada pelo próprio suspeito.

- O colaborador responsável acompanha o suspeito COVID-19 ao local de isolamento (quarto 016), com o devido distanciamento recomendado, seguindo o percurso mais curto possível e evitando aglomerados de pessoas.
- O suspeito COVID-19 deve contactar de imediato a linha de Saúde 24 (808 24 24 24), de forma a que o seu estado de saúde seja avaliado.
- O suspeito COVID-19 permanece no local de isolamento, não podendo ausentar-se do Hotel até indicação dos profissionais de saúde.
- O acesso de outros colaboradores ao local de isolamento é interdito, exceto ao colaborador designado para prestar assistência.
- O colaborador informa o Diretor Geral do Hotel da existência de um caso suspeito.
- As áreas comuns pelas quais o suspeito COVID-19 passou são imediatamente isoladas e desinfetadas.
- Após avaliação pelo SNS 24, este informa sobre:
 - Caso suspeito NÃO VALIDADO: o suspeito deve informar da não validação ao colaborador responsável que, por sua vez, informará o Diretor do Hotel;
 - ou
 - Caso suspeito VALIDADO: o suspeito tem que permanecer na área de isolamento com máscara de proteção respiratória e aguardar novas orientações do SNS 24; o suspeito deve informar sobre a validação ao colaborador responsável que, por sua vez, informará o Diretor do Hotel.
- Quando o caso suspeito é validado, este é transportado pelo INEM para o Hospital de referência.
- O Diretor do Hotel veda o acesso ao local de isolamento, informa os restantes colaboradores e coopera com a Autoridade de Saúde na identificação de contactos próximos do infetado COVID-19.
- O local de isolamento permanece interdito até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção).
- Devem ser alertados todos os indivíduos que poderão ter tido contacto com o infetado COVID-19.

3.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- A descontaminação da área de isolamento será efetuada sempre que se verifique um caso positivo de infeção.
Será efetuado o reforço da limpeza e desinfeção sempre que se verifique um caso suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais

Protocolo Interno

utilizadas pelo mesmo. Conforme indicações da Direção-Geral da Saúde.

- O armazenamento dos resíduos produzidos por um suspeito validado de infeção será mantido em saco de plástico que, após fechado, é segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

Operador APA ARH Centro – Pólo de Aveiro:

opera às segundas, quartas e sextas entre as 9h00 e 12h30.

Contacto: 234 891 050

4. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

Todos os atos e incidentes são registados nos impressos existentes e disponíveis na receção do Hotel.

ESTE PLANO PODERÁ SOFRER ALTERAÇÕES EM FUNÇÃO DA EVOLUÇÃO DA PANDEMIA OU DE NOVAS OBRIGAÇÕES IMPOSTAS POR LEI.