



HOTEL MOLICEIRO



AVEIRO

PROTOCOLO INTERNO COVID-19



INDICE

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

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INSTALAÇÕES

1.1.1 Sinalização e Informação

- Os clientes poderão ter conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 através do nosso *website*: www.hotelmoliceiro.pt.
- Disponibilizamos a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

1.2 PLANO DE HIGIENIZAÇÃO

- Lavagem e desinfeção, de acordo com o presente protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).
- Dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- Renovação de ar dos quartos e espaços comuns fechados realizada regularmente.
- Na zona do pequeno-almoço, cozinha e bar, reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- Nas áreas de pequeno-almoço e bar, é assegurada a limpeza eficaz quando sai um hóspede e entra outro para a mesma mesa.
- Todos os equipamentos de limpeza para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se garante uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização. Os mesmos são distintos por áreas. Exemplo: os usados nas casas de banho, não são usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.
- Para o chão, a lavagem é realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água, com a frequência de limpeza, no mínimo, de duas vezes ao dia.
- Nas instalações sanitárias comuns, a lavagem é realizada, com produto que contém na composição detergente e desinfetante, no mínimo três vezes ao dia.
- Os **Planos de Higienização** das Instalações mantêm-se (DT. PHA (Andares) / DT. PHF (Frio) e DT. PHIC (Instalações da Cozinha), contudo num cenário de necessidade de reforço de prevenção, acresce o desinfetante de base alcoólica, **DEPTIL HDS**, produto que é utilizado nas superfícies, em todas as áreas do hotel (andares, bar, receção, salas de reuniões), como os botões de elevadores, puxadores de portas, telefones, comandos, mesas, cadeiras, sofás, cortinados, corrimãos, buffet. A utilização deste produto é fundamental para a eficácia da prevenção, por permitir reduzir o risco de contágios por toque em superfícies contaminadas.

1.2.1 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- Local (quarto) para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural e sistema de ventilação mecânica. Possui revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, 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.

1.2.2 Adequação das unidades de alojamento

- Cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada.
- A remoção de roupa de cama e atoalhados é feita sem agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, sem encostar ao corpo, colocada em sacos próprios para ir diretamente para a lavandaria externa contratada;
- Desinfecção das almofadas, colchas decorativas e cortinas sempre que mude o cliente.
- Proteção dos comandos de TV, bloco e caneta (embalagem de plástico).
- Os equipamentos de uso não único são limpos e desinfetados após utilização.

1.2.3 Equipamentos de higienização

- Existência de dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, na receção, bar e sala de pequeno – almoço, elevadores, nas instalações sanitárias comuns e por piso.
- Existência de sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel / toalhas de uso individual, nas instalações sanitárias comuns.

1.3 PARA OS COLABORADORES

1.3.1 Formação

- Todos os Colaboradores receberam 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 para limpeza de superfícies e

tratamento de roupa nos estabelecimentos.

- Alguns dos funcionários receberam formação externa pelo Turismo de Portugal com o objetivo de sensibilizar para os procedimentos mínimos de limpeza, higiene e medidas básicas de prevenção e controlo da COVID-19. Os restantes funcionários receberam formação interna sobre o mesmo tema.

1.3.2 Equipamento – Proteção individual

- Em número suficiente para todos os colaboradores (consoante a sua função: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos).
- Todos os colaboradores responsáveis por manter a acomodação dos hóspedes têm formação e treino e estão protegidos com os EPI adequados.
- A farda dos colaboradores é lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).
- Existência de proteção em acrílico no balcão da receção e bar.

1.3.3 Designação dos responsáveis

- A diretora Cristina Durães é 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).

1.3.4 Conduta

- Auto-monitorização da temperatura corporal dos colaboradores, de acordo com o Decreto-Lei nº 20/2020 de 1 de maio, que altera as medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19. Exclusivamente por motivos de proteção da saúde do próprio e de terceiros, são realizadas medições de temperatura corporal a trabalhadores para efeitos de acesso e permanência no local de trabalho. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal, o colaborador é impedido de aceder ao local de trabalho.
- Comportamentos a adotar pelo staff:
 - Manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão;
 - Não entrar e sair do estabelecimento com a farda;
 - Manter o cabelo apanhado;
 - Desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
 - As pausas e horários de refeições são escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios.
- Os profissionais de limpeza conhecem bem os produtos que utilizam (detergentes e desinfetantes – conforme as fichas técnicas a que têm acesso), 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 desinfecção.
- A mercadoria será rececionada única e exclusivamente através da porta de acesso traseira, prevenindo assim que os fornecedores tenham de entrar dentro das áreas do hotel. Respeitar a distância mínima de 1 metro não havendo contacto físico com nenhum funcionário: será evitada

a receção de faturas e guias em papel, sempre que possível, o formato eletrónico será a opção.

1.3.5 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 70°.
- 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 / toalhas de uso individual.

1.3.6 Escalas / Turnos

- Escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores.
- Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza da unidade de alojamento. Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, são separadas as duas intervenções: mudança de roupa e limpeza. Deve-se dar um tempo de espera entre estas duas tarefas - respeitar um tempo de pelo menos 2-3 horas entre retirar lençóis e roupas de cama e atalhados, e realizar a limpeza de pisos e superfícies. Distribuição das técnicas de andares por pisos.

1.4 PARA OS CLIENTES

1.4.1 Equipamento – Proteção individual

- O hotel disponibiliza aos clientes equipamento de proteção individual, nomeadamente *kits* individuais de proteção com máscara, gel desinfetante e luvas.

1.4.2 Conduta

- Foram definidas regras simples e claras de permanência nos espaços comuns (em vários idiomas, divulgação em locais adequados).
- Utilização obrigatória de máscara nas áreas comuns interiores do Hotel.
- É possível a permanência nos espaços comuns desde que seja respeitada a distância social.

1.4.3 Check In

- Utilização obrigatória de máscara.
- Leitura da temperatura e a cada 2 dias em caso de estadia prolongada.
- Na área da receção existe um ponto de *check-in* identificado.
- Caso o ponto de *check-in* esteja a ser utilizado, os hóspedes deverão aguardar, por ordem de chegada, no ponto identificado "Aguarde Aqui" e mantendo o devido distanciamento.
- Para agilização do *check-in* é recomendado no momento da reserva (por email ou telefone) o envio prévio dos dados dos documentos de identificação (tipo de documento, número, data de emissão, data de validade, nacionalidade e data de nascimento) de todos os hóspedes.

1.4.4 Pequeno – Almoço

- O hotel mantém as tarifas de alojamento com pequeno – almoço incluído, que será servido à *la carte*. Esta informação é solicitada no *check – in*.
- São realizados por marcação prévia, sendo que haverá um número limite de hóspedes para cada horário.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

O colaborador responsável seguirá as seguintes recomendações em caso de suspeita de um hóspede:

- O colaborador informa a Diretora do Hotel – D. Cristina Durães;
- O hóspede suspeito COVID-19 receberá uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita (a máscara deverá ser colocada pelo próprio doente);
- O hóspede suspeito COVID-19 é conduzido até ao quarto de isolamento com a devida distância;
- O hóspede suspeito COVID-19 deve contactar de imediato a linha de Saúde 24 (808 24 24 24), de forma a que o seu caso seja avaliado e acompanhado;
- O hóspede suspeito COVID-19 não deve sair do hotel, devendo aguardar 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;
- As áreas comuns onde este hóspede passou serão isoladas e desinfetadas;
- Após avaliação:
- Caso o SNS 24 informe sobre a não validação, o colaborador deverá informar da não validação à diretora Cristiana Durães que, por sua vez, deverá informar o médico do trabalho responsável;
- Caso o SNS 24 informe sobre a validação, o colaborador deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), e aguardar as orientações do SNS 24;
- O acesso dos outros colaboradores à área de “isolamento” fica interdito (exceto aos colaboradores designados para prestar assistência);
- A área de “isolamento” deve ficar interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.

O colaborador responsável segue as seguintes recomendações em caso de suspeita de um colaborador:

- Qualquer colaborador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um colaborador na empresa com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, informará a diretora (preferencialmente por via telefónica), D. Cristina Durães, e dirigir-se-á para o quarto “isolamento”.
- O colaborador doente, já na área de isolamento, deverá contactar o SNS 24 (808 24 24 24);
- Após avaliação:
- Caso o SNS 24 informe sobre a não validação, o colaborador informará da não validação à diretora Cristina Durães que deverá informar o médico do trabalho responsável;

- Caso o SNS 24 informe sobre a validação, o colaborador deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), e aguardar as orientações do SNS 24;
- O acesso dos outros colaboradores à área de “isolamento” fica interdito (exceto aos colaboradores designados para prestar assistência);
- A área de “isolamento” fica interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- Proceder-se-á sempre à descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e ao reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da Direção-Geral da Saúde.
- Os resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção serão armazenados num saco de plástico, fechado, que será segregado e enviado para o operador licenciado de gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

- Foi criado um modelo (Mod.400/0) para registo de ocorrências COVID-19.