

PROTOCOLO INTERNO DE SEGURANÇA E PREVENÇÃO DO COVID-19



Hotel do Carmo
★ ★ ★



1. Introdução

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, foi elaborado numa primeira fase um Plano de Contingência e nesta segunda fase, este Protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários à segurança dos nossos colaboradores e hóspedes.

O Hotel do Carmo 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 SAUDÁVEL & SEGURO.

2. Procedimentos dirigido aos Colaboradores:

- Formação sobre este protocolo a todos os colaboradores e procedimentos adotados a cada secção
- 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 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 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

- Cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição, desde que devidamente autorizado pelo colaborador), verificação de tosse ou dificuldade em respirar. Qualquer trabalhador que se apresente ao serviço com sintomas gripais será encaminhado para casa
- Designação dos responsáveis por turno: Ter ao serviço um colaborador responsável pelo cumprimento das regras de prevenção/atuação e/ou de alerta em caso de suspeita de infeção - acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento (se for o caso),prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço regional de saúde)
- Inserir cartazes de informação nas zonas de serviço
- Informações sobre o transporte de casa ao Hotel
- Entrada no Hotel – horas diferentes de entrada (reajustamento de horários, para evitar aglomerados)
- Os colaboradores devem manter o cabelo apanhado ou curto
- Aos colaboradores desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
- Manter o papel para controle de entrada (em detrimento da impressão digital)
- Definição dos EPI's por secção: quem usa máscara, luvas ou outro equipamento – ver em baixo por secção
- Formação sobre a correta utilização dos EPI's (colocação, utilização e retirar)

- **Nos Balneários:**
 - Fixação de cartazes da DGS sobre a forma correta de lavagem das mãos
 - medidas especiais em relação à roupa, calçado, farda, cacifos – todo o material utilizado dentro do hotel não pode ser usado fora do hotel e vice-versa
 - Condicionar a entrada nos balneários (um colaborador de cada vez)
 - Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico, sabão líquido e papel para secagem das mãos

Na Cozinha:

- distanciamento social, lavar as mãos, etiqueta respiratória, staff limitado
- Reforçar as medidas do HACCP
- Toda a louça lavada a temperatura elevada nas máquinas próprias
- Se necessário lavar à mão, secar com papel e não toalhas
- Equipamento obrigatório: luvas, máscaras, toucas

No Refeitório:

- Lugares limitados até ao máximo 50% da sua capacidade
- Definir horários separados de refeições
- É obrigatório proceder à lavagem das mãos ou à sua desinfecção em dispensador de solução alcoólica, quer à entrada, quer à saída dos refeitórios
- Após a refeição cada colaborador deverá desinfetar a zona ocupada

No Housekeeping:

- Cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos:
 - Equipamento obrigatório: máscara e luvas
 - Distanciamento social, lavar as mãos, etiqueta respiratória e staff limitado ao essencial
 - Especial cuidado na desinfecção das casas de banho e passar água corrente 10 minutos depois de usar os produtos desinfetantes
 - Os colaboradores 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 desinfecção
 - Objetos de manuseamento individual dos quartos (comandos, telefones, maçanetas das portas, etc) terão de ser desinfetados com uma solução de álcool de pelo menos 70%
 - Sempre que possível, usar material descartável para limpeza

- Roupa dos hóspedes (lençóis, turcos, etc) – A remoção da roupa de cama e toalhas feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para o depósito de roupa a enviar para a lavanderia
- A lavagem à máquina e a temperaturas elevadas de toalhas (cerca de 60°C)
- A lavagem e desinfecção das almofadas sempre que mude o cliente
- A farda dos colaboradores deve ser lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).
- O balde e esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfecção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser distintos por áreas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas casas de banho, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos
- Reforçar a ventilação dos quartos, todos os dias
- Evitar andar nas áreas públicas e corredores se não for necessário

No Economato:

- Uso obrigatório de máscara
- Distanciamento social, lavar as mãos, etiqueta respiratória, staff limitado
- Desinfecção de todas as mercadorias recebidas (exceto as de frio)
- Criar uma lista de fornecedores que estão permitidos a entrar no hotel
- Fornecedores que entrem na unidade, será medida a temperatura corporal, têm de usar máscara e fazer desinfecção das mãos antes da entrada
- Providenciar 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°.
- Garantir 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 e equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

Nos elevadores de serviço:

- Número limitado de lugares – 2 pessoas no máximo
- Limpeza regular dos botões que são manuseados

- Manter o elevador limpo, especialmente as zonas que são “tocadas”
- Inserir dispensadores de gel de desinfecção

Nos escritórios:

- Uso obrigatório de máscara
- Distanciamento social, lavar as mãos, etiqueta respiratória e staff limitado
- Conhecimento do Plano de Contingência e do Protocolo Interno

3. Dirigido aos Hóspedes:

Reservas:

- Informações sobre o Protocolo Interno
- Informações sobre regras a cumprir pelos transportes até a chegada ao hotel

Na entrada do hotel:

- Serão criadas duas portas distintas, uma só para a entrada e outra, só de saída
- Colocação de gel desinfetante na entrada do hotel
- Colocação de informações sobre uso de máscara obrigatório no interior do hotel, desinfecção das mãos e distanciamento social

Check In:

- Separação da receção em duas áreas distintas, uma de check in e outra de check out, e colocação de postigos em acrílico, para atendimento aos hóspedes
- Informação sobre os procedimentos adotados
- Possibilidade de check in online e fomentar o envio dos documentos de identificação para a receção, via digital pelos hóspedes
- Colocação de gel desinfetante na zona da receção
- Disponibilização de kits EPI's para todos os hóspedes (mediante pagamento)
- Desinfecção do balcão da receção, sempre após um check in e check out
- Marcação de locais no chão, na zona da receção com distanciamento social entre hóspedes

- Obrigatório uso de máscaras pelo staff e hóspedes, sempre que estejam no interior do hotel
- Inquérito epidemiológico obrigatório a todos os hóspedes (perguntar se já foi preenchido no aeroporto)
- Retirar os rebuçados da recepção
- Retirar os flyers de atividades turísticas, existentes no lobby
- Desinfetar as chaves dos quartos á frente do cliente (no checkin e sempre que o hóspede as solicitar)
- Incentivar que o hóspede mantenha a chave do quarto e não entregue na recepção sempre que sair do hotel
- Desinfetar todos os materiais após a sua utilização (canetas, terminal de multibanco, etc)

No interior do Hotel:

- Distanciamento social, etiqueta respiratória e uso obrigatório de máscara sempre que se encontrarem dentro do hotel
- Informação sobre o reforço da limpeza de maçanetas de portas, corredores, etc

Elevadores:

- Restringir a capacidade de cada elevador para um máximo de 3 pessoas
- Introduzir desinfetantes de gel na entrada do elevador
- Reforçar a limpeza dos botões e áreas que são tocadas frequentemente

Quartos:

- Os quartos serão atribuídos primeiro por andar mais baixo, para evitar o uso dos elevadores
- Não serão ocupados (sempre que possível) quartos que têm varandas contíguas, exceto os quartos sem varanda (que não há comunicação possível entre os mesmos)
- Os quartos serão ocupados apenas 24h após cada checkout
- Reforço da limpeza, nomeadamente nas casas de banho – ver procedimentos do Housekeeping
- Desativação temporária do serviço de lavandaria
- Serão retirados os diretórios, papel e envelopes dos quartos

Restaurante

- Para todas as refeições é preciso fazer reserva, com horário pré-definido, para limitar a capacidade do restaurante
- Informação à entrada – existência de um suporte com informação de que terão de aguardar para serem encaminhados à sua mesa
- Colocação de posto de desinfeção das mãos
- Convidar o cliente a retirar fotografia ao menu, para poder escolher a sua refeição
- As mesas estarão vazias e o set-up será montado na altura que o hospede se sentar (incluindo talheres)
- Distanciamento social entre as mesas (serão interditas alternadamente entre ocupação/desinfeção)
- Colaboradores é que vão servir os hóspedes no buffet do pequeno-almoço e serão criadas doses individuais
- Após a saída de cada cliente, a mesa e cadeias são desinfetadas

Piscina

- Distanciamento social entre hóspedes (redução da capacidade em 50%) e espaçamento das espreguiçadeiras em pelo menos 1 metro
- Reforço da limpeza e desinfeção da piscina
- Colocação de posto de desinfeção das mãos
- Colocação de desinfetante para os hóspedes poderem desinfetar as espreguiçadeiras antes da sua utilização

4. Procedimentos em caso de suspeita de infecção

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 Regional de Saúde através da linha 808 24 24 20.
- No caso de um hóspede estar infetado será mantido no seu quarto original, servindo este como Sala de Isolamento

- No caso de ser um colaborador, será encaminhado para a Sala de Isolamento, que será atribuída ao quarto 107, no primeiro andar
- área de “isolamento” (quarto 107) tem ventilação natural (com varanda), sistema de ventilação mecânica (ventoinha de teto), e possui revestimentos lisos e laváveis. Está equipada com: telefone; cadeira, cama (para descanso e conforto do trabalhador, enquanto aguarda a validação de caso e o eventual transporte pelo Serviço Regional de Saúde); televisão e telefone com ligação à receção do Hotel; kit com água e alguns alimentos não perecíveis; 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; máscara(s) cirúrgica(s); luvas descartáveis; termómetro. Nesta área, existe ainda uma instalação sanitária devidamente equipada, nomeadamente com doseador de sabão e toalhetes de papel, para a utilização exclusiva do trabalhador ou hóspede com Sintomas/Caso Suspeito.
- No caso de ser detetado algum trabalhador/hóspede o circuito até à área de “isolamento” será efetuado através do elevador de serviço, no caso de um trabalhador ou através de um dos elevadores principais (no caso de ser um hóspede).

Descontaminação do local de isolamento

- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e 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.
- 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.
- se o caso for confirmado, a área de “isolamento” deve ficar interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.
- ainda na situação de caso confirmado será providenciada a limpeza e desinfeção (descontaminação) da área de “isolamento”;
- reforçar a limpeza e desinfeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo doente confirmado, com maior probabilidade de

estarem contaminadas. Dar especial atenção à limpeza e desinfeção do posto de trabalho do doente confirmado (incluindo materiais e equipamentos utilizados por este);

- armazenar os resíduos do caso confirmado em saco de plástico (com espessura de 50 ou 70 micron) que, após ser fechado (ex. com abraçadeira), deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
- A Autoridade de Saúde Local, em estreita articulação com o médico do trabalho, comunica à DGS informações sobre as medidas implementadas na empresa, e sobre o estado de saúde dos contatos próximos do doente.

5. CONCLUSÃO:

O hotel possui:

- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores
- Equipamento de proteção individual disponível para os hóspedes (capacidade máxima do estabelecimento).
- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°.
- 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.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico
- Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir 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.

- Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel

O hotel assegura:

- Lavagem e desinfecção, de acordo com o 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).
- Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente
- A desinfecção da piscina ou outros equipamentos existentes, é realizada como definido em protocolo interno
- Nas zonas de restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores

O protocolo de limpeza e higienização garante:

- A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme Protocolo interno
- A remoção da roupa de cama e atoalhados 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.
- A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da farda dos colaboradores e da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60°C).

A operação assegura:

- Que existe 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).

- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e 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 DGS
- 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.

Informação a todos os clientes:

Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:

- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus
- Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.

Nota: Este Protocolo é **válido até 30 de abril de 2022** e poderá sofrer alterações em função da evolução da pandemia ou de novas obrigações impostas por lei.