

Hotel São Miguel

PROTOCOLO INTERNO

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 e coletiva
- 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
- 1.3.3 Check-in
- 1.3.4 Pequeno-almoço

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- 2.1.1 Procedimentos Gerais em caso de suspeito de infeção
 - 2.1.1.1 Procedimentos Gerais em caso de suspeita de infeção de Colaborador
 - 2.1.1.2 Procedimentos Gerais em caso de suspeita de infeção de Cliente

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

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.hotelsaomiguel.pt
- Disponibilizamos a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

1.1.2 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).
- Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- Renovação de ar das salas e espaços comuns realizada regularmente.
- Na zona da copa e do bar, um reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitar ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- 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, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfetante, no mínimo três vezes ao dia.

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- Local (quarto nº 26) para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural. 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.

1.1.4 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 da roupa de cama e atalhados é realizada 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 roupa de cama/ atalhados (cerca de 60°C).
- Sempre que possível procederemos à utilização de equipamentos de limpeza de uso único que serão descartados após utilização.

- Os equipamentos de uso não único serão limpos e desinfetados após utilização.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- Existência de 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, na recepção, elevadores, instalações sanitárias comuns, sala dos pequenos almoços, lavanderia e escadas de acesso à praia.
- Existência de sabão líquido para lavagem de mãos e toalhas de uso individual, nas instalações sanitárias comuns.

Existe na recepção do Hotel, um kit com os seguintes itens:

- Desinfetante álcool gel
- Máscaras faciais
- Luvas (descartáveis)
- Avental protetor (descartável)
- Saco de resíduos biodegradáveis descartáveis
- Termómetro
- Saco de recolha de roupa usada

1.2 PARA OS COLABORADORES

1.2.1 Formação

- Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:
 - o Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
 - o Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:
 - o 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.
 - o 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.

o 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.

1.2.2 Equipamento - Proteção individual e coletiva

- O Hotel possui equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os seus colaboradores.
- Os colaboradores estão equipados, consoante a sua função, com máscara, luvas, viseira e avental.
- 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.

1.2.3 Designação dos responsáveis

- O colaborador da receção 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 a linha de Saúde Açores).
- Os colaboradores da receção estão suficientemente informados sobre a COVID-19 de forma a desempenhar com segurança as tarefas que lhe são atribuídas e evitar a possível propagação da COVID-19 no interior do estabelecimento.
- Os colaboradores estão munidos da informação necessária para informar os hóspedes que sobre a política do estabelecimento em termos das medidas preventivas estabelecidas ou outros serviços que os hóspedes possam necessitar (por exemplo, serviços médicos e farmacêuticos disponíveis na área ou no próprio estabelecimento).
- Será reforçada a informação junto dos clientes sobre as medidas de afastamento social, juntamente com a frequente higiene das mãos e a etiqueta respiratória como uma forma de hospitalidade.
- Os hóspedes com sintomas respiratórios são aconselhados a permanecerem nos seus quartos até que lhe sejam dadas novas indicações/instruções da Linha Saúde Açores.

1.2.4 Conduta

- 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*:**

- o Manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão;
- o Não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento;
- o Manter o cabelo apanhado;
- o Desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
- o As pausas e horários de refeições são escalonados para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios.

- 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.
- Os profissionais de limpeza têm formação externa sobre os produtos que utilizam, 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 desinfeção (existe um dossier com todas as fichas de segurança de todos os produtos utilizados que é consultado sempre que necessário).

1.2.5. 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 toalhas de uso individual.

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento - Proteção individual

- O hotel disponibiliza gratuitamente aos clientes, no ato do check-in, equipamento de proteção individual, nomeadamente *kits* individuais com máscara, gel desinfetante e luvas (1 kit por pessoa)
- Na receção do hotel os nossos clientes podem adquirir equipamento de proteção individual, (custo adicional)

1.3.2 Conduta

- É possível a permanência nos espaços comuns desde que seja respeitada a distância social.

1.3.3 Check-in

- É disponibilizado, previamente, via online, ao hóspede um documento para preenchimento dos dados pessoais obrigatórios, bem como cópia de alguns documentos de identificação, permitindo maximizar o distanciamento social. O check-in passará a ser, sempre que possível, desta forma.
- O atendimento ao cliente é feito obrigatoriamente com máscara.
- É obrigatório a manutenção da regra de distanciamento social
- Está disponível na receção produto desinfetante ao serviço dos clientes.
- O cliente deverá informar a receção quando pretende efetuar o check-out para que todas as contas estejam finalizadas no momento da saída evitando tempos de espera que proporcionam aglomerados de clientes
- É aconselhável a não atribuição de quartos lado a lado exceto quando solicitado pelo cliente.
- Não é aconselhável o transporte da bagagem do cliente exceto em casos especiais onde o rececionista deve utilizar luvas para o efeito.
- É informado o cliente sobre as medidas tomadas pelo hotel no que respeita às normas de higiene e segurança, normas operacionais.
- Afastar-se do balcão, sempre que o hóspede se aproxime.

1.3.4 Pequeno-almoço

- O hotel mantém as tarifas de alojamento com pequeno-almoço incluído.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

2.1.1 Procedimentos Gerais em caso de suspeito de infeção

- Dar ao doente (caso suspeito COVID-19) uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente.
- Colocar em isolamento no quarto do cliente ou em espaço criado para o efeito, e manter contacto à distância.
- O doente deve contactar de imediato a linha de Saúde Açores (808 24 60 24).
- Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis).
- Providenciar a desinfeção dos locais
- Se for colaborador, isolar e desinfetar o local de trabalho
- Se for cliente, isolar e desinfetar as áreas comuns onde passou.
- Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infetada, para
- Manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.

2.1.1.1 Procedimentos em caso de suspeita de infeção de Colaborador

- Qualquer trabalhador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um trabalhador na empresa com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, informa a chefia direta (preferencialmente por via telefónica) e dirige-se para a área de “isolamento”, definida pelo hotel
- O Trabalhador doente (caso suspeito de COVID-19) já na área de isolamento, contacta Linha de Saúde Açores (808 24 60 24)
- O trabalhador doente deverá permanecer na área de isolamento, até que lhe sejam dadas novas indicações, e caso tenha mesmo indicação para sair do Hotel para ter a devida assistência médica, por o seu quadro clínico assim o exigir, deverá sair do hotel sempre e obrigatoriamente com máscara.
- O acesso dos outros trabalhadores 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 desinfeção).

2.1.1.2 Procedimentos em caso de suspeita de infeção de Cliente

- A pessoa doente não deve sair do hotel.

- Qualquer Cliente com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique outro Cliente com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar a receção por via telefónica.
- Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- No caso em que o Cliente esteja na sua Unidade de Alojamento aquando da manifestação da queixa, deverá permanecer no quarto, que funcionará como Sala de Isolamento.
- Caso, ao invés, o Cliente não esteja na sua Unidade de Alojamento, então deverá ser encaminhado para a mesma.
- Caso a pessoa suspeita seja um Cliente, deverá ser a unidade hoteleira a contactar A Linha de Saúde Açores (808 24 60 24);
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica.
- O profissional de saúde da Linha de Saúde Açores questiona quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, Linha de Saúde Açores informa sobre a validação ou não validação.
- Após avaliação, caso a Linha de Saúde Açores informe sobre a não validação, o hotel deverá informar o Cliente dessa não validação.
- Após avaliação, caso a Linha de Saúde Açores informe sobre a validação, a DRS ativa o protocolo definido, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- O acesso dos outros Clientes ou de Trabalhadores 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 desinfeção).

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 Regional da Saúde.

