



HOTEL AVEIRO CENTER

PROTOCOLE INTERNE

Index

- 1. PROCÉDURES DE PRÉVENTION**
 - 1.1 SUR PLACE**
 - 1.1.1 Signalisation et information**
 - 1.1.2 Plan d'hygiène**
 - 1.1.3 Adéquation de l'espace sélectionné pour l'isolation**
 - 1.1.4 Adéquation des unités d'hébergement**
 - 1.1.5 Matériel d'hygiène**
 - 1.2 POUR LES EMPLOYÉS**
 - 1.2.1 Formation**
 - 1.2.2 Equipement - Protection individuelle et collective**
 - 1.2.3 Nomination des responsables**
 - 1.2.4 Conduite**
 - 1.2.5 Stock de matériel de nettoyage et d'assainissement**
 - 1.3 POUR LES CLIENTS**
 - 1.3.1 Équipement - Protection individuelle**
 - 1.3.2 Conduite**
 - 1.3.3 Check-in**
 - 1.3.4 Petit-déjeuner**
- 2. PROCÉDURES EN CAS D'INFECTION SOUPÇONNÉE**
 - 2,1 PLAN DE PRATIQUE**
 - 2.2 DÉCONTAMINATION DU LIEU D'ISOLATION**

1. PROCÉDURES DE PRÉVENTION

1.1 SUR PLACE

1.1.1 Signalisation et information

- Les clients peuvent avoir connaissance et avoir accès à ce protocole interne concernant l'épidémie de coronavirus COVID-19 à la réception ou par e-mail (sur demande);
- Nous fournissons des informations sur la manière de se conformer aux précautions de base de prévention et de contrôle des infections liées à l'épidémie de coronavirus COVID-19.

1.1.2 Plan d'hygiène

- Lavage et désinfection, conformément à ce protocole interne, des surfaces où circulent collaborateurs et clients, assurant le contrôle et la prévention des infections et de la résistance aux antimicrobiens.
- Nettoyer les surfaces et les objets d'usage courant plusieurs fois par jour (y compris les comptoirs, les interrupteurs d'éclairage et d'ascenseur, les poignées de porte, les poignées d'armoire).
- La préférence sera donnée au nettoyage humide, au nettoyage à sec et à l'utilisation d'un aspirateur.
- Rénovation en air (la ventilation naturelle est préférée) des pièces et des espaces communs réalisée régulièrement.
- Dans le garde-manger et le bar, un renforcement du nettoyage des ustensiles, des équipements et des surfaces et pour éviter au maximum la manipulation directe des aliments par les clients et les employés.
- Pour le sol, le lavage est effectué avec de l'eau chaude et un détergent courant, suivi d'une désinfection avec une solution d'eau de Javel diluée dans de l'eau, avec la fréquence de nettoyage, au moins, deux fois par jour.
- Dans les installations sanitaires courantes, le lavage est effectué, de préférence, avec un produit contenant une composition détergente et désinfectante, au moins trois fois par jour.
- L'eau et la bouilloire gratuites sont désinfectées entre les séjours, ayant ainsi un protocole d'hygiène spécifique:
 - L'eau gratuite est retirée de la pièce et lavée au lave-vaisselle à haute température;
 - La bouilloire est désinfectée avec le désinfectant.

1.1.3 Adéquation de l'espace sélectionné pour l'isolation

- Emplacement (chambre n ° 008) pour isoler les personnes pouvant être détectées comme cas suspects ou cas confirmés de COVID-19, avec ventilation naturelle et système de ventilation mécanique. Il a des revêtements lisses et lavables, une salle de bain, un stock de matériel de nettoyage, des masques chirurgicaux et des gants jetables, un thermomètre, un conteneur à déchets autonome, des sacs à déchets, des sacs de collecte de vêtements usagés, un kit avec de l'eau et certains aliments non périssables.

1.1.4 Adéquation des unités d'hébergement

- Soins spécifiques pour changer la literie et nettoyer les chambres, en privilégiant deux intervalles espacés et avec une protection adéquate.
- L'enlèvement du linge de lit et des serviettes se fait sans le secouer, le faire rouler vers l'intérieur, sans toucher le corps et le transporter directement vers la machine à laver.
- Lavage séparé à la machine et à haute température du linge de lit / serviettes (environ 60 ° C).

- Dans la mesure du possible, nous utiliserons du matériel de nettoyage à usage unique qui sera jeté après utilisation.
- L'équipement non à usage unique sera nettoyé et désinfecté après utilisation.

1.1.5 Matériel d'hygiène

- Existence de distributeurs de solutions antiseptiques à base d'alcool ou de solutions à base d'alcool à proximité des points d'entrée / sortie, et le cas échéant par étage, à la réception, dans les ascenseurs et dans les sanitaires communs.
- Existence de savon liquide pour se laver les mains et de serviettes à usage individuel, dans les sanitaires communs.

1.2 POUR LES EMPLOYÉS

1.2.1 Formation

- Tous les employés ont reçu des informations et / ou une formation spécifique sur:
 - Protocole interne pour l'épidémie de coronavirus COVID-19.
 - Comment se conformer aux précautions de base de prévention et de contrôle des infections pour l'épidémie de coronavirus COVID-19, y compris les procédures:
 - désinfection des mains: lavez-vous fréquemment les mains avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes ou utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 70 ° d'alcool, couvrant toutes les surfaces de vos mains et en les frottant jusqu'à ce qu'elles soient sèches.
 - étiquette respiratoire: tousser ou éternuer dans l'avant-bras écarté ou utiliser un mouchoir en papier, qui doit alors être immédiatement jeté; l'hygiène des mains toujours après avoir toussé ou éternué et après avoir soufflé; évitez de toucher les yeux, le nez et la bouche avec vos mains.
 - comportement social: changer la fréquence et la forme des contacts entre les travailleurs et entre eux et les clients, en évitant (si possible) les contacts étroits, les poignées de main, les baisers, les emplois partagés, les rencontres en personne et le partage de la nourriture, des ustensiles, des verres et des serviettes.
- En 2020 et 2021, certains des employés ont reçu une formation externe par Turismo de Portugal afin de sensibiliser le public aux mesures minimales de nettoyage, d'hygiène et de prévention et de contrôle de base du COVID-19. Les employés restants ont reçu une formation interne sur le même sujet.
- Comment se conformer aux directives de la direction générale de la santé pour le nettoyage des surfaces et le traitement des vêtements dans les établissements.

1.2.2 Equipement - Protection individuelle et collective

- Les employés sont équipés, selon leur fonction, avec masque ou visière, gants et tablier.
- L'uniforme des employés est lavé séparément dans la machine et à haute température (environ 60 ° C).
- Existence d'une protection acrylique à la réception.

1.2.3 Nomination des responsables

- Le préposé à l'accueil est responsable du déclenchement des procédures en cas de suspicion d'infection (accompagnement de la personne présentant des symptômes à l'espace d'isolement, apportant l'assistance nécessaire et contactant le service national de santé).

1.2.4 Conduite

- Autocontrôle de la température corporelle des salariés, conformément au décret-loi n ° 20/2020 du 1er mai, qui modifie les mesures exceptionnelles et temporaires liées à

la pandémie de la maladie COVID-19. Dans un souci exclusif de protection de la santé de soi et des autres, des mesures de température corporelle sont effectuées sur les travailleurs à des fins d'accès et de permanence sur le lieu de travail. Si les mesures de température sont supérieures à la température corporelle normale, l'employé est empêché d'accéder au lieu de travail.

- **Comportements à adopter par le personnel:**
 - Maintenir la distance entre les employés et les clients et éviter les contacts physiques, y compris les poignées de main;
 - Ne pas entrer et sortir des établissements avec l'uniforme de l'établissement;
 - Gardez vos cheveux en l'air;
 - L'utilisation excessive d'ornements personnels (bracelets, fils, bagues, etc.) n'est pas recommandée;
 - Les pauses et les heures de repas sont programmées pour éviter les rencontres dans les espaces personnel / salle à manger.
- La marchandise sera réceptionnée uniquement et exclusivement par la porte d'accès arrière, évitant ainsi aux fournisseurs d'avoir à pénétrer dans les zones de l'hôtel. Respecter la distance minimale de 1 mètre sans contact physique avec aucun employé: La réception de factures papier et guides sera évitée, dans la mesure du possible, le format électronique sera l'option.
- Les professionnels du nettoyage ont une formation externe sur les produits qu'ils utilisent, les précautions à prendre lors de leur manipulation, leur dilution et leur application en toute sécurité, comment se protéger lors des procédures de nettoyage des espaces et comment en assurer une bonne ventilation lors du nettoyage et de la désinfection. (il existe un dossier avec toutes les fiches de données de sécurité de tous les produits utilisés, qui est consulté chaque fois que nécessaire).

1.2.5. Stock de matériel de nettoyage et d'assainissement

- Stock de produits de nettoyage à usage unique proportionnel à la taille du projet, y compris des lingettes de nettoyage à usage unique imbibées de désinfectant, d'eau de javel et d'alcool à 70 °.
- Distributeurs ou recharges de solution à base d'alcool antiseptique ou de solution à base d'alcool.
- Conteneur à déchets avec ouverture non manuelle et sac en plastique.
- Matériel ou recharges pour se laver les mains avec du savon liquide et des serviettes à usage individuel.

1.2.6 Échelles / décalages

- Les vestiaires du personnel et la cafétéria seront nettoyés et désinfectés au moins deux fois par jour;
- L'auditeur de nuit, à la fin du quart de travail, enlève les vêtements qui se trouvent dans le bureau et les met dans la buanderie pour être lavés et désinfectés;

1.3 POUR LES CLIENTS

1.3.1 Équipement - Protection individuelle

- L'hôtel propose (en supplément) équipement de protection pour les clients kits individuels, y compris kits individuels avec masque, gel désinfectant et gants.
- Une poubelle est disponible à l'entrée / sortie de l'hôtel, spécifiquement pour l'élimination des masques, gants ou autre matériel de protection jetable. Il a un couvercle à ouverture non manuelle.

1.3.2 Conduite

- Il est possible de rester dans les espaces communs tant que la distance sociale est respectée.

1.3.3 Check-in

- L'enregistrement en ligne est à la disposition du client à l'avance pour remplir les données personnelles obligatoires, ce qui lui permet de maximiser la distance sociale. L'enregistrement se fera, dans la mesure du possible, de cette façon.
- Le moins de papier possible est utilisé, suggérant toujours d'envoyer une facture par e-mail. Dans tous les e-mails, des informations sur l'application gouvernementale de recherche de contacts - StayAway COVID sont envoyées.
- A l'arrivée des clients, la possibilité de nettoyer leurs bagages est remise en question.

1.3.4 Petit-déjeuner

- L'hôtel maintient des tarifs d'hébergement avec petit-déjeuner inclus. Actuellement, le petit-déjeuner est sous forme de buffet. Lors de l'enregistrement, le client doit prendre rendez-vous à l'heure à laquelle il souhaite prendre son petit-déjeuner, afin d'éviter une foule de personnes en même temps.

2. PROCÉDURES EN CAS D'INFECTION SOUPÇONNÉE

2.1 PLAN DE PRATIQUE

- L'employé responsable suivra les recommandations suivantes si un invité est suspecté:
 - L'employé informe le directeur général de l'hôtel, Dr. Carla Santos;
 - L'invité suspect COVID-19 recevra un masque chirurgical, tant que son état clinique le permettra (le masque doit être mis par le patient lui-même);
 - L'invité suspect COVID-19 est emmené dans la zone d'isolement – chambre 008 - à la distance appropriée
 - L'invité suspect COVID-19 doit contacter immédiatement la ligne Santé 24 (808 24 24 24), afin que son cas soit évalué et suivi;
 - Le client suspect COVID-19 ne doit pas quitter l'hôtel et doit attendre les instructions des professionnels de la santé;
 - L'autorité sanitaire locale peut choisir d'envoyer la personne à l'hôpital de référence de la région ou non, en fonction de la situation clinique;
 - Les parties communes où cet invité est passé seront isolées et désinfectées;
 - Après évaluation:
 - Si le SNS 24 informe de la non-validation, le travailleur doit informer la Carla Santos de la non-validation, qui doit en informer le médecin du travail responsable;
 - Si le SNS 24 informe de la validation, le travailleur doit rester dans la zone d'isolement (avec un masque chirurgical, tant que son état clinique le permet), et attendre les instructions du SNS 24;
 - L'accès des autres travailleurs à la zone «d'isolement» est interdit (sauf pour les travailleurs désignés pour fournir une assistance);

- La zone «d'isolement» doit être fermée jusqu'à ce que la décontamination (nettoyage et désinfection) soit validée par l'autorité sanitaire locale. Cette interdiction ne peut être levée que par l'autorité sanitaire.
- L'employé responsable suivra les recommandations suivantes en cas de suspicion sur un employé:
 - Tout travailleur présentant des signes et symptômes de COVID-19 et un lien épidémiologique, ou qui identifie un travailleur dans l'entreprise avec des critères compatibles avec la définition d'un cas suspect, en informera le responsable direct (de préférence par téléphone), le Dr Carla Santos, et l'adresse ira à la zone «d'isolement» - chambre 008.
 - Le travailleur malade, déjà dans la zone d'isolement, doit contacter le SNS 24 (808 24 24 24);
 - Après évaluation:
 - Dans le cas où le SNS 24 informe de la non-validation, le travailleur informera la Carla Santos de la non-validation, qui devra en informer le médecin du travail responsable;
 - Si le SNS 24 informe de la validation, le travailleur doit rester dans la zone d'isolement (avec un masque chirurgical, tant que son état clinique le permet), et attendre les instructions du SNS 24;
 - L'accès des autres travailleurs à la zone «d'isolement» est interdit (sauf pour les travailleurs désignés pour fournir une assistance);
 - La zone «isolement» est fermée jusqu'à ce que la décontamination (nettoyage et désinfection) soit validée par l'autorité sanitaire locale. Cette interdiction ne peut être levée que par l'autorité sanitaire.

2.2 DÉCONTAMINATION DU LIEU D'ISOLATION

- La zone d'isolement sera toujours décontaminée chaque fois qu'il y aura des cas positifs d'infection et le nettoyage et la désinfection renforcés chaque fois qu'il y aura des patients suspectés d'infection, en particulier sur les surfaces fréquemment manipulées et les plus utilisées par le même, comme indiqué par la Direction Générale de la Santé.
- Les déchets produits par les patients suspectés d'infection seront stockés dans un sac en plastique fermé, qui sera trié et envoyé à l'opérateur de gestion des déchets médicaux agréé à risque biologique.