



# HOTEL AVEIRO CENTER

## PROTOCOLO INTERNO

# Índice

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
  - 2.2 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 na recepção ou por e-mail (mediante pedido);
- 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 (dá-se preferência à ventilação natural) 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.
- A água de cortesia e chaleira são desinfetadas entre estadias, tendo assim, um protocolo específico de higienização:
  - A água de cortesia é retirada do quarto e lavada na máquina de lavar loiça a elevadas temperaturas;
  - A chaleira é desinfetada com o produto desinfetante.

#### **1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento**

- Local (quarto nº 008) 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.

#### **1.1.4 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 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/atoalhados (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 receção, elevadores e instalações sanitárias comuns.
- Existência de sabão líquido para lavagem de mãos e toalhas de uso individual, nas instalações sanitárias comuns.

## **1.2 PARA OS COLABORADORES**

### **1.2.1 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 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.
- Em 2020 e 2021, 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.
- Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

### **1.2.2 Equipamento – Proteção individual e coletiva**

- Os colaboradores estão equipados, consoante a sua função, com máscara ou viseira, luvas 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 o serviço nacional de saúde).

### **1.2.4 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 dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento;
  - Manter o cabelo apanhado;
  - Desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
  - 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.

#### **1.2.6 Escalas / Turnos**

- Os vestiários e o refeitório do pessoal serão limpos e desinfetados pelo menos duas vezes por dia;
- O *Night auditor*, no final do turno, retira as roupas que estão no escritório e coloca na lavandaria para serem lavadas e desinfetadas;

### **1.3 PARA OS CLIENTES**

#### **1.3.1 Equipamento – Proteção individual**

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

- Está disponível um caixote de lixo, na entrada/saída do hotel, especificamente adstrito à eliminação de máscaras, luvas ou outro material de proteção descartável. Apresenta tampa, de abertura não manual.

### **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, ao hóspede o check-in online para preenchimento dos dados pessoais obrigatórios permitindo maximizar o distanciamento social. O check-in passará a ser, sempre que possível, desta forma.
- É utilizado o mínimo de papel possível, sugerindo sempre o envio de fatura por e-mail. Em todos os e-mails é enviada a informação sobre a aplicação Governamental de contact tracing- StayAway COVID.
- Aquando a chegada dos hóspedes questiona-se a possibilidade da higienização das bagagens.

### **1.3.4 Pequeno-almoço**

- O hotel mantém as tarifas de alojamento com pequeno-almoço incluído. Atualmente, o pequeno-almoço é *buffet*. O cliente, aquando do check-in, deverá marcar qual a hora que pretende tomar o pequeno-almoço, para evitar aglomerações de pessoas no mesmo 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-Geral do Hotel, Dra. Carla Santos;
  - 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 à área de isolamento - quarto 008 – 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 trabalhador deverá informar da não validação à Dra. Carla Santos que deverá informar o médico do trabalho responsável;
    - Caso o SNS 24 informe sobre a validação, o trabalhador 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 trabalhadores à área de “isolamento” fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência);
    - 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.

- O colaborador responsável segue as seguintes recomendações em caso de suspeita de um 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, informará a chefia direta (preferencialmente por via telefónica), Dra. Carla Santos, e dirigir-se-á para a área de “isolamento” – quarto 008.
  - O trabalhador 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 trabalhador informará da não validação à Dra. Carla Santos que deverá informar o médico do trabalho responsável;
  - Caso o SNS 24 informe sobre a validação, o trabalhador 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 trabalhadores à área de “isolamento” fica interdito (exceto aos trabalhadores 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 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.
- 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.