



PROTOCOLO INTERNO COVID 19 PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID 19

Este Protocolo Interno e plano de contingência COVID-19 é constituído por um conjunto de informação e de medidas para prevenir o contágio do Covid-19 quer para clientes como para colaboradores de forma a zelar pela segurança e conforto de todos.

Existirá sempre ao serviço um colaborador da Direcção ou da Recepção responsável por acionar os procedimentos em caso suspeito de infeção, que acompanhará a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional ou regional de saúde através da linha SNS 24.

GENERALIDADES

Procedimentos Gerais para Prevenção do Contágio

- Reforço das medidas de higiene, com intensificação dos desinfetantes nas áreas comuns do hotel;
- Será criado um espaço de isolamento para Clientes desejavelmente o quarto ocupado pelo mesmo e o de colaboradores no apartamento 206;
- Será privilegiado as comunicações com fornecedores e colaboradores por e-mail ou telemóvel;
- Será arejada todas as áreas várias vezes por dia;
- Os registos de higienização e desinfeção seguem os formulários e procedimentos já existentes.

Sensibilização e Formação

- Será disponibilizado a todos os Colaboradores e Clientes, as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção este protocolo interno e plano de contingência, através dos canais on-line;
- Os Colaboradores terão formação sobre a doença, mas principalmente sobre os procedimentos que devem ser adotados individualmente e em grupo, nomeadamente:
 - 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.
- Estão afixados cartazes de sensibilização e informação promovendo boas práticas e as orientações da Direcção Geral da Saúde, tanto nas zonas publicas como nas zonas destinadas aos colaboradores.
- Os colaboradores devem comunicar ao seu Responsável sempre que tenham estado em contacto próximo e/ou direto com alguém infetado pela COVID-19 ou com sintomas compatíveis com a doença. Neste caso, em particular, devem monitorizar o seu estado de



saúde, medindo a temperatura corporal duas vezes por dia, registando os valores e estar atentos a tosse ou a dificuldades respiratórias.

- Os colaboradores estão sensibilizados que devem ainda evitar cumprimentos sociais com contacto físico.

Regras Básicas de Higiene Pessoal e Prevenção

São asseguradas que todos os colaboradores cumprem, uma rigorosa higiene pessoal e se apresentam em bom estado de saúde, sem sintomas compatíveis com a COVID-19 ou com outra patologia, nomeadamente:

- Evitar contacto próximo com pessoas que tenham sintomas de doenças respiratórias;
- Adotar medidas de etiqueta respiratória: tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir (com lenço de papel ou com o braço, nunca com as mãos; deitar o lenço de papel no lixo);
- Se tiver sintomas de doenças respiratórias, use máscaras para limitar a propagação dessas doenças;
- Não partilhe comida, utensílios, copos e toalhas. Use uma colher para se servir;
- Evite tocar nos olhos, nariz ou boca com as mãos sujas;
- Lavagem das Mãos:
 - Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool;
 - A lavagem das mãos deve demorar entre 40 e 60s;
 - Se tiver acabado de o fazer, não toque diretamente na maçaneta da porta, use o cotovelo ou uma toalha de papel para a abrir;
 - Lave as mãos sempre que se assoar, espirrar ou tossir;

O ANC Experience Resort possui:

- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores;
- Equipamento de proteção individual disponível para clientes a pedido, luvas e máscaras (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;
- Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que tem ventilação natural, e 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.
- Nas instalações sanitárias, equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

O ANC Experience Resort 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 conforme plano de higienização;



- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários) conforme plano de higienização;
- 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;

O Protocolo de Limpeza e Higienização do ANC Experience Resort Garante:

- Lavagem e desinfecção, de acordo com o presente protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistência aos antimicrobianos.
- 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;
- A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, 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/atalhados (cerca de 60°C);
- Reforço da limpeza e desinfecção contínua de áreas e de objetos de maior foco de descontaminação, e Produtos para desinfecção de superfícies tais como:
 - Elevadores (inclusive botões no interior e exterior);
 - Corrimões;
 - Casas-de-banho e balneários;
 - Balcões;
 - Chaves de quartos;
 - Loiça, talheres, etc., deverão ser lavados diretamente na máquina de lavar loiça;
 - Manípulos portas;
 - Telefones dos apartamentos;
 - Comandos de TV e AC
 - Interruptores de luz

HOUSEKEEPING

Limpeza e Desinfecção

Medidas Efetuadas:

- É reforçada a melhoria dos serviços de higiene;
- Os colaboradores colocam o equipamento de proteção, antes de entrar no quarto do hóspedes;
- Todos os colaboradores estarão equipados com EPI tais como máscara e luvas de nitrilo;
- É aplicado novas medidas de limpeza e desinfecção em áreas comuns (wc, salas, corredores, elevadores, etc.).



- Os colaboradores despem o quarto, tendo o cuidado de não sacudir a roupa. Retiram a roupa, embrulhando de fora para dentro e colocam no saco.
- Os colaboradores desinfetam todo o mobiliário, incluindo os equipamentos críticos.
- Os colaboradores desinfetam as casas de banho, com particular atenção para torneiras, pegas de banheira e bancadas.
- É reforçada a limpeza e desinfeção de objetos que são frequentemente tocados, tais como puxadores, botões de elevador, corrimãos, interruptores, maçanetas de porta, telefone, equipamento de controlo remoto etc.
- É reforçada a limpeza e desinfeção dos quartos e WC.
- É utilizado sempre que possíveis materiais de limpeza de uso único.
- Os baldes e esfregonas para o chão e alguns panos de limpeza são habitualmente reutilizáveis nesse sentido é garantido a sua desinfeção no final de cada utilização.
- Como parte do plano de Ação do Hotel para o COVID-19, haverá um plano especial de limpeza e desinfeção para situações em que existam hóspedes ou colaboradores doentes alojados no estabelecimento ou identificados com o COVID-19 de acordo com as diretivas da DGS.
- São ventiladas todas as áreas comuns diariamente.

Vigilância dos Hóspedes Doentes

- O pessoal de limpeza tem que informar a direção ou o balcão da receção de quaisquer incidentes pertinentes, incluindo, eventualmente, hóspedes doentes nos seus quartos. Devem tratar todas estas informações com discrição.

Disponibilidade dos Materiais

O pessoal de limpeza deve receber formação sobre a utilização do equipamento de proteção pessoal e ser dotado desse equipamento, tal como a seguir indicado:

- Luvas;
 - Mascara;
 - Sapatos fechados;
- Devem também ter acesso a soluções desinfetantes e outros fornecimentos em quantidade suficiente.

Room Service

O serviço de quartos pode ser a forma mais segura de fornecer serviços de F&B nomeadamente o pequeno almoço no hotel.

- Cobrir todos os alimentos e bebidas.
- Colocar no banco, no exterior do quarto, o tabuleiro ao lado da porta, bater à porta e afastar-se para uma distância de segurança (2m).



RECEÇÃO

Informação e Comunicação

- Os colaboradores da receção estão suficientemente informados sobre a COVID-19 de forma a desempenhar com segurança as tarefas que lhes 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.
- O pessoal do balcão de receção está familiarizado com a política de ocupação dos quartos pelos acompanhantes em caso de suspeita de um caso de COVID-19.
- O balcão de receção tem imediatamente disponíveis os números de telefone das autoridades sanitárias, dos centros médicos, dos hospitais públicos e privados e dos centros de assistência para utilização sempre que haja a possibilidade de um hóspede estar doente.
- Os hóspedes com sintomas respiratórios são aconselhados a permanecerem nos seus quartos até serem atendidos por um médico assistente, bem como a fornecerem recomendações básicas de higiene quando lhes for pedido.
- Existe na receção máscaras que são cedidas gratuitamente a pedido do cliente.

Procedimentos de Check-In e Check-Out

- 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;
- Estará disponível na receção EPI destinados aos clientes sempre que solicitado pelos mesmos
- 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 e normas operacionais;
- Afastar-se do balcão, sempre que o hóspede de aproxime.



Kit médico na Recepção para Fins de Confinamento

Existe na receção um kit médico com os seguintes itens:

- Desinfetante/lavagem germicida para limpeza de superfícies;
- Máscaras faciais
- Luvas (descartáveis)
- Saco de resíduos biodegradáveis descartáveis
- Saco de recolha de roupa usada
- Água

Medidas de Afastamento Social, Limpeza das Mãos e Higiene Respiratória

Os colaboradores da receção estão obrigados a cumprir:

- O distanciamento social inclui o abster-se de abraçar, beijar ou apertar a mão aos hóspedes, bem como entre o pessoal. Implica manter uma distância de pelo menos 1 m e evitar qualquer pessoa que esteja a tossir ou a espirrar.
- Higiene das mãos significa limpar as mãos regularmente e minuciosamente com uma fricção das mãos à base de álcool ou lavá-las com água e sabão. Evitar também tocar nos olhos, nariz e boca. A desinfecção das mãos é indicada após a troca de objetos (dinheiro, cartões de crédito) com os hóspedes.
- Etiqueta respiratória significa cobrir a boca e o nariz com cotovelo ou tecido dobrado ao tossir ou espirrar.

Vigilância dos Hóspedes Eventualmente Doentes

Os colaboradores da receção são aconselhados, enquanto se observa a regulamentação relativa à proteção dos dados pessoais e ao direito à privacidade, a vigiar os hóspedes potencialmente doentes.

Os colaboradores da receção devem tratar todas estas informações com discrição, deixando ao critério da direção e dos serviços médicos a avaliação da situação e a tomada de decisões adequadas.

SERVIÇOS TÉCNICOS E DE MANUTENÇÃO

Equipamento de Lavagem de Louça e de Lavandaria

Será assegurado o bom funcionamento do equipamento de lavagem da louça e da roupa, em particular as temperaturas de funcionamento, bem como a dosagem correta dos produtos químicos de limpeza e desinfecção.

Climatização

Será assegurada a verificação do bom funcionamento dos A/C `s e lavagem e desinfecção dos filtros.



Dispensadores

São efetuados controlos regulares para assegurar o bom funcionamento dos distribuidores de sabão e de soluções desinfetantes, dos distribuidores de tecidos descartáveis e de outros dispositivos semelhantes.

PROTOCOLO DOENTES COVID 19 (suspeitos ou confirmados)

Até que exista uma vacina para a COVID-19 e esta seja ministrada de uma forma generalizada, a probabilidade de estarmos perante um caso suspeito, isto é, uma pessoa com sintomas compatíveis com a doença, é considerável.

O local ideal para isolamento definido é o Quarto do Cliente ou um quarto a indicar pela receção ou direção. Após deteção do caso suspeito ou confirmado pelos Serviços Locais de Saúde será colocado o "KIT de Isolamento" no Quarto.

Procedimentos Gerais em Caso de Suspeito de Infecção

- 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 24 (808 24 24 24).
- Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras).
- Providenciar a desinfecção 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.

Procedimentos em Caso de Suspeita de Infecção 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", definido junto à receção.
- O Colaborador doente (caso suspeito de COVID-19) já na área de isolamento, contacta o SNS 24 (808 24 24 24);
- O trabalhador doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- 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 desinfecção).



Procedimentos em Caso de Suspeita de Infecção 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 o SNS 24 (808 24 24 24);
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica.
- O profissional de saúde do SNS 24 questiona quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS24 informa sobre a validação ou não validação.
- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a não validação, o hotel deverá informar o Cliente dessa não validação.
- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a validação, a DGS ativa o protocolo definido, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- O Cliente doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), activada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- O acesso dos outros Clientes ou de 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 desinfeção).

Protocolo de Higienização para Situações de Emergência.

Este Protocolo de Higienização de Emergência passa por:

- Reforço de higienização com R2 e desinfetado com Peróxido de Hidrogénio com maior frequência;
- Desinfeção com maior frequência das superfícies das zonas públicas comuns com Peróxido de Hidrogénio (sala de pequenos almoços, bar, receção, corredores, elevadores, etc.);
- Aqui inclui-se a desinfeção de botões de elevadores, puxadores de portas, corrimãos, linhas de buffet e todos os sítios em que alguém doente possa ter colocado as mãos;
- Reforço da frequência da higienização e desinfeção das mãos com solução álcool gel;



- A loiça utilizada pelo doente no quarto terá de ser desinfetada com Peróxido de Hidrogénio antes de ir ser lavada com a restante loiça.
- Se for necessário que alguém se dirija ao quarto onde está o cliente contaminado, ou que tenha contacto com ele, é essencial o uso de luvas e máscaras, que depois deverão ser imediatamente descartadas para o lixo em sacos fechados.

Proteção dos Profissionais Responsáveis por Manter a Acomodação dos Clientes

As pessoas que tratam da roupa de cama ou do quarto de um caso suspeito ou confirmado e as pessoas que realizam as limpezas no alojamento, desde que cumpram as medidas de proteção recomendadas e garantam o controlo da exposição ao risco de transmissão, não correm riscos desnecessários. No entanto, o risco de transmissão pode, contudo, ser real em caso de acidente, ou se não forem cumpridas integralmente as medidas de proteção recomendadas.

Todos os profissionais responsáveis por manter a acomodação dos clientes têm formação e treino e estão protegidos com os EPI adequados.

Durante a fase de possível epidemia ou perante um caso suspeito de COVID-19, as equipas encarregues do tratamento de roupa de cama e da limpeza dos quartos, ficam mais expostos ao risco de aerossóis, pelo que se devem proteger, em particular, com os equipamentos de proteção adequados (EPI):

- Máscara;
- Avental de plástico sobre a farda e luvas (preferencialmente descartáveis, de nitrilo).

O fardamento e os equipamentos de proteção individual (EPI) devem ser diferentes, dependendo do tipo de intervenção ou tarefa e do risco de exposição.

A farda destes profissionais não pode ser levada para lavar em casa - deve ser lavada em máquina, na lavandaria da unidade, a temperaturas elevadas.

Após mudar a roupa da cama e os atalhados do quarto da pessoa suspeita ou doente com COVID-19, é desejável esperar também um tempo (período de latência) para iniciar a limpeza dos quartos.

Mudança de Roupa dos Quartos e Limpeza e Desinfecção das Instalações

Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, ter-se-á de separar 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.

É necessário equipar os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza, com:

- Bata;
- Luvas de Nitrilo Descartáveis;
- Máscara de proteção facial;

Ao remover a roupa de cama e atalhados deverão ser seguidas as seguintes regras:

- Não agitar a roupa de cama;



- Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, fazendo um "embrulho";
- Não encostar a roupa ao corpo;
- Transportar as roupas individualmente para a lavandaria;

A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da Termo resistência) – ciclo de desinfecção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, ou entre 80-90°C, com 10 minutos de contacto do calor com a roupa);

Se a roupa não puder ser lavada a quente, deve ser lavada na máquina a temperatura entre 30- 40°C e a um ciclo de desinfecção final na máquina, com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina.

Os resíduos recolhidos no quarto, devem ser acondicionados num primeiro saco bem fechado, que depois é depositado no 2.º saco. O 2.º saco deve ser identificado como resíduos biológicos e tratados por incineração.

O coronavírus (MERS-CoV-2) provavelmente pode sobreviver durante horas em superfícies seca se até 6 dias, em superfícies com humidade.

A limpeza húmida será utilizada por preferência em detrimento da limpeza a seco.

Não é adequado o uso de aspirador de pó sem filtros HEPA, porque põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis.

Deve-se cumprir o seguinte procedimento para a limpeza dupla de pisos e superfícies:

- Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas;
- Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;
- O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar no quarto;
- Para lavar as superfícies: pode usar-se detergentes de uso comum;
- Para desinfecção de superfícies utilizar o Peróxido de Hidrogénio de acordo com a OMS;

Última Atualização: 04 de Junho, 2020