



HOTEL MESTRE de AVIS

PROTOCOLO INTERNO - COVID 19 - 2021

Serve o presente protocolo interno, para informação relativa às boas práticas adotadas pelo Hotel Mestre de Avis para efeitos de prevenção da propagação do surto de Covid 19 nas nossas instalações.

Procedimentos individuais de proteção:

- 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 evitando, sempre que possível, o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
- Auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal duas vezes por dia e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- A farda dos profissionais não deve ser levada para lavar em casa - deve ser lavada em máquina, na lavandaria da unidade, a temperaturas elevadas e nunca em conjunto com a roupa de quartos ou qualquer outra roupa.

Procedimentos a aplicar:

- Afixação, em local visível, de informação sobre as regras de etiqueta respiratória.
- Afixação em local visível e de acesso não condicionado, aos contactos locais de emergência, como bombeiros, forças de segurança e linha SNS 24.
- Todos os colaboradores receberão formação/informação e serão responsáveis 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).
- Qualquer colaborador que apresente sintomas associados ao Covid-19 deverá dirigir-se para a área de isolamento estipulada e seguir todos os procedimentos definidos para casos suspeitos.
- Todos os colaboradores, bem como os hóspedes, onde poderão encontrar dispensadores para desinfeção das mãos.

- Os hóspedes serão antecipadamente informados das medidas aplicadas no hotel (por e-mail) sempre que possível e serão novamente lembrados dos procedimentos a tomar aquando do check-in.
- A todos os hóspedes será aconselhado o uso de máscara, sendo obrigatório usá-la quando se deslocarem para o buffet.
- Adaptamos ao pequeno-almoço o serviço de buffet à nova realidade pandémica com reforço de disponibilização em monodoses.
- Para que todos os nossos estimados hóspedes possam usufruir do pequeno-almoço em segurança.
- A todos os hóspedes será solicitado a desinfeção das mãos ou, se preferir, usar luvas antes de se dirigir ao buffet;
- Que mantenha a distância necessária, quando espera;
- Que use a máscara sempre que vá ao buffet;
- O pequeno-almoço terá ocupação reduzida e limitada e será organizado de forma a manter o distanciamento recomendado. Será obrigatória a desinfeção das mãos antes de aceder à sala de refeições;
- O Serviço de pequeno-almoço buffet será suspenso. O pequeno-almoço será servido individualmente na sala de pequenos-almoços em dois turnos distintos.

• **O estabelecimento possui:**

- Equipamentos de proteção individual para os colaboradores
- Equipamento de proteção individual para clientes (disponível para compra/venda – capacidade máxima do estabelecimento).
- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou de solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, por pisos, à entrada da sala de refeições e instalações sanitárias comuns.
- Local de isolamento preparado para possíveis casos suspeitos ou confirmados de Covid-19.
- Instalações sanitárias com equipamento de lavagem de mãos, com sabão líquido e toalhetes de papel.
- Equipamento de limpeza adequado e recomendado pela Direção Geral de Saúde para a prática segura das tarefas do departamento de Housekeeping.
-

Procedimentos de Higiene e Limpeza dos espaços físicos:

- Lavagem e desinfeção das superfícies onde colaboradores 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 interruptores de luz, maçanetas, puxadores de armários, corrimãos...).
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco. O uso de aspirador com filtro hepa ou a água.
- A renovação de ar dos espaços fechados é feita regularmente, através da abertura de portas/janelas, pelo menos 3 vezes por dia e por períodos não inferiores a 15 minutos. Caso seja possível, ficarão sempre abertas.
- Serão cumpridas as recomendações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa.
- Na sala de pequenos almoços é assegurada a limpeza eficaz da mesa sempre que um cliente saia e outro entre.

- Para manter o distanciamento recomendado o pequeno-almoço é servido em dois turnos. Entre os diferentes turnos é assegurada a ventilação de 10-15 min. da sala de pequenos almoços.
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- Desinfetamos a bagagem se o cliente o desejar.

Mudança de roupa dos quartos e limpeza e desinfeção das instalações

- Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, ter-se-á de primeiramente abrir as janelas para ventilar e separar as duas intervenções: mudança de roupa e limpeza. Deve-se dar um tempo de espera entre estas duas tarefas - respeitar um tempo de repouso entre retirar lençóis e roupas de cama e atalhados, e realizar a limpeza de pisos e superfícies.
- Os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza estão equipados com: bata; luvas não esterilizadas; óculos de proteção; máscara de proteção respiratória e touca.
- A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a num saco de tecido em dupla face diretamente para a máquina de lavar.
- A lavagem à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).
- Os resíduos recolhidos no quarto, devem ser acondicionados num primeiro saco bem fechado, que depois é depositado no 2.º saco.
- A limpeza húmida é sempre preferível, à limpeza a seco. O uso de aspirador só é permitido com filtro hepa e/ou a água.
- Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos: Absorver os líquidos com papel absorvente; aplicar a lixívia diluída em água; deixar atuar durante 10 minutos; passar o local com água e detergente; enxaguar só com água quente; deixar secar ao ar.
- Para a desinfeção comum de superfícies: Lavar primeiro com água e detergente; aplicar a lixívia diluída em água; deixar atuar a lixívia durante 10 minutos; enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar.
- As instalações sanitárias devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e ação.
- O mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70°. Limpar primeiro o mobiliário do quarto; limpar e desinfetar armários, bancadas, mesa e cadeiras, não esquecendo de desinfetar os puxadores dos armários e das portas; de seguida, limpar e desinfetar a torneira, o lavatório e o ralo.
- Limpar paredes até à altura do braço.
- Casas de banho: Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes, passar depois ao mobiliário, de seguida a banheira ou chuveiro, sanita e bidé;
- Sanita: Aplicar o produto que tem a função de detergente e desinfetante em simultâneo, no interior e exterior da sanita; Deixar atuar o produto durante 10 minutos para que faça o efeito desejado; Esfregar bem por dentro com o piaçaba; Descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo; Pôr o piaçaba a escorrer; Lavar e desinfetar o suporte do piaçaba.

- Parte externa da sanita: Com outro pano limpo de uso único, lavar a parte externa da sanita, começando pelo tampo (o menos sujo), seguindo-se a parte de cima da sanita e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfetante; passar depois só com água quente e deixar secar.
- Chão das instalações: Por fim, lavar o chão das instalações com detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água. Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar.

A nossa equipa

- 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:
 - Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
 - Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.
 - Asseguramos equipamento de proteção individual em número suficiente para todos os colaboradores.
 - Temos 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).

Stock de materiais de limpeza e higienização

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhete 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 toalhete de papel.

Procedimentos em Caso de Suspeita de Infeção de Clientes

- 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 o Cliente não esteja na sua Unidade de Alojamento, deverá ser deslocado para a Sala de Isolamento.
- 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 SNS 24 informa sobre a validação ou não validação.
- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a não validação, o Empreendimento deverá informar o Cliente dessa não validação.
- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a validação, a DGS ativa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, 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), ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- O acesso dos outros Clientes ou de 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.
- Devem ser alertados todos os indivíduos que poderão ter tido contacto com o hóspede infetado.

A Sala de Isolamento tem as seguintes características:

- Ventilação natural;
- Revestimentos lisos e laváveis;
- Instalação sanitária para utilização exclusiva, situada no interior da Sala de Isolamento;
- Telefone;
- Cadeira e cama;
- Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- Contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- Solução antisséptica de base alcoólica (no interior);
- Stock de materiais de limpeza de uso único, proporcional à sua dimensão;
- Máscara(s) cirúrgica(s);
- Luvas descartáveis;
- Termómetro;
- Sacos de recolha de roupa usada.

O protocolo interno de limpeza e higienização garante

- A lavagem a temperaturas elevadas do vestuário usado nas atividades e outros acessórios disponibilizados (p. ex. toalhas), por parte dos colaboradores e dos clientes (cerca de 60°C).
- Fornecimento de higienizadores de mãos à base de álcool, sempre que se justifique, aos participantes nas atividades.

- Higienização ou desinfecção dos equipamentos utilizados, após cada atividade, de acordo com as regras aplicáveis a cada tipo de equipamento.
- Higienização ou desinfecção dos meios de transporte utilizados, após cada atividade, e de acordo com as regras aplicáveis a cada tipo de transporte.

A organização do serviço assegura

- A distribuição de informação, no âmbito da atividade, preferencialmente em suporte digital/online.
- O cumprimento de protocolos internos de higienização e segurança por parceiros envolvidos nas atividades.
- 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 desinfecção 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.

Maria Rosa Roeder
diretora | gerente

