

Protocolo Interno
relativo ao surto de coronavírus
Covid-19

hotel
★★★ **umu**
santarém_portugal



Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos
3. Procedimentos de Prevenção e Controlo da Infecção
 - 3.1 Nas instalações
 - 3.2 Para os Colaboradores
 - 3.3 Para os Clientes
4. Procedimentos em caso de suspeita de infecção
5. Registos de Atos / Incidentes

1. Enquadramento

Na atual situação de pandemia relacionada com o COVID-19, as Autoridades de Saúde Nacionais determinam a elaboração de planos de contingência e protocolos internos para os empreendimentos turísticos que minimizem o risco de contágio e permitam o bom funcionamento dos estabelecimentos.

A Direção-Geral de Saúde (DGS) emitiu um conjunto de informações e orientações, das quais se destacam as orientações nºs 006/2020, de 26/02/2020, 008/2020, de 11/03/2020, 014/2020, de 21/03/2020 e 023/2020, de 08/05/2020 que são atualizadas pela DGS de acordo com a evolução da situação.

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

Este documento, designado por Protocolo Interno, teve em consideração a realidade do Hotel Umu, centrando-se nas questões operacionais a acautelar, de forma a proteger a saúde dos trabalhadores e clientes/hóspedes, assegurando tanto quanto possível a continuidade da atividade.

A aplicação das medidas previstas neste plano não prejudica a aplicação das recomendações e informações emitidas e a emitir pela DGS para minimização dos riscos provocados pela doença.

CORONAVÍRUS – SARS-CoV-2 – COVID-19

SARS-CoV-2 é o nome do vírus, caracterizado pelo Síndrome Respiratório Agudo Grave.

COVID-19, é o nome da doença – **Coronavírus, Doença, 2019** – Refere o nome do vírus e o ano em que foi identificado.

SARS-CoV-2 é o agente causal da COVID-19.

SARS-Cov-2, que origina a doença designada COVID-19, foi identificado pela primeira vez em Dezembro, na China.

Os Coronavírus são um grupo de vírus que podem causar infeções, do qual faz parte o COVID-19. Normalmente estas infeções estão associadas ao sistema respiratório, podendo ser semelhantes a uma gripe comum ou evoluir para uma doença mais grave, como pneumonia.

TRANSMISSÃO DA INFEÇÃO

Considera-se que o COVID-19 pode transmitir-se:

- _ Por gotículas respiratórias (partículas superiores a 5 micra);
- _ Pelo contacto direto com secreções infecciosas;
- _ Por aerossóis em procedimentos terapêuticos que os produzem (inferiores a 1 micron).

A transmissão de pessoa para pessoa foi confirmada e julga-se que esta ocorre durante uma exposição próxima a pessoa com COVID-19, através da disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa infetada tosse, espirra ou fala, as quais podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas e ainda através do contacto das mãos com uma superfície ou objeto com o novo coronavírus e, em seguida, o contacto com as mucosas oral, nasal ou ocular (boca, nariz ou olhos).

Não existem evidências de que o SARS-Cov-2 possa ser transmitido pelos alimentos.

2. Objetivos

O objectivo deste plano/protocolo interno é sensibilizar os colaboradores e clientes para os procedimentos mínimos de limpeza e higiene a adotar.

É importante retomar a actividade do turismo a nível nacional, reforçando a confiança de todos no destino Portugal.

Este Protocolo está adequado e ajustado à realidade do Hotel Umu, que se adaptou às novas exigências publicadas pelas autoridades públicas.

3. Procedimentos de Prevenção e Controlo da Infeção

3.1 Nas Instalações

- O nosso Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19, encontra-se disponível para conhecimento e acesso dos clientes através do nosso *website*: www.umu.pt
- Nele é disponibilizada a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção, controlo e desinfeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.
- Como forma prevenção, reduzimos temporariamente a taxa de ocupação do hotel.

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;
- Limpeza e desinfeção, no mínimo seis vezes ao dia (mas pode ser necessário aumentar essa frequência, dependendo do fluxo) das superfícies e objetos de utilização comum ou de toque frequente (incluindo balcões, botões dos elevadores, interruptores de luz, maçanetas, puxadores de armários, corrimãos, telefones, computadores);
- Para o chão, a lavagem é realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água, com intensificação da frequência de limpeza, no mínimo, de três vezes ao dia;
- Nas instalações sanitárias comuns, na lavandaria e vestiários dos colaboradores, a lavagem é realizada, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfetante, no mínimo três vezes ao dia;
- 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.
- Reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitar ao máximo a manipulação direta dos alimentos;
- Será assegurada uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas comuns e, sempre que possível nas unidades de alojamento;
- Em caso se utilização de ar condicionado, esta deve ser feita em modo de extracção e nunca em modo de recirculação do ar;
- Serão cumpridas as recomendações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa.

Adequação do espaço seleccionado para isolamento

- O quarto nº III servirá de sala de isolamento para colaboradores com suspeita de COVID-19.
- Tem ventilação natural e sistema de ventilação mecânica.
- Possui revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, telefone, cadeira, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo (com abertura não manual e saco de plástico),

sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, *kit* com água e alguns alimentos não perecíveis. *stock* de materiais de limpeza, solução antisséptica de base alcoólica.

Adequação das unidades de alojamento

- Garantimos a ocupação do quarto somente após um período de 24 horas, depois da saída de um cliente;
- Quartos com conceito *paper free*. Todos os folhetos e informação, incluindo o directório está disponível no QR Code ou no seguinte link: https://www.enfis.pt/UMU/Diretorio_Servicos.pdf
- Procedimentos e 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 dentro para fora, fazendo um embrulho, 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.

Equipamentos de higienização

- Existência de dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída do hotel e em cada piso, na receção, entrada de elevadores, instalações sanitárias comuns, sala de pequenos-almoços e junto ao bar;
- Existência de sabão líquido para lavagem de mãos e toalhas de uso individual, nas instalações sanitárias comuns.

3.2 Para os Colaboradores

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 mínimos de limpeza, higiene, tratamento de roupa e medidas básicas de prevenção e controlo da doença;
 - 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 secarem. Encontram-se afixados em diversos locais visíveis, informação sobre as regras de higienização das mãos.
 - o etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado no lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos. Encontra-se afixado em local visível, informação sobre as regras de etiqueta respiratória.

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.

Equipamento – Proteção individual e coletiva

- Os colaboradores estão equipados, consoante a sua função, com máscara de protecção respiratória, luvas, óculos de protecção, viseira, bata e cobrir pés;
- A farda dos colaboradores é lavada em separado na máquina da lavandaria da unidade e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).
- Existência de protecção em acrílico no balcão da receção.

Designação dos responsáveis

- O colaborador da receção de serviço é responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infecção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).

Conduta

- Auto monitorização diária dos colaboradores 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.
- Exclusivamente por motivos de protecção 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 (temperatura igual ou superior a 38°C), 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.

o Os fornecedores deverão entregar as mercadorias, única e exclusivamente através da porta de acesso traseira, situada no piso -1, evitando assim, que estes tenham de entrar dentro das áreas do hotel. Existirá escalonamento de entregas com a criação de horários desfasados para os diferentes fornecedores. Será evitada a receção de faturas e guias em papel, sempre que possível, o formato eletrónico será a opção.

o Os profissionais de limpeza têm conhecimentos sobre os produtos que utilizam, as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança de forma a proceder à limpeza dos espaços. Existe um dossier com todas as fichas técnicas e de segurança dos produtos utilizados, para consulta sempre que necessário.

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.

Ginásio

- O ginásio encontrar-se-á temporariamente encerrado.

3.3 Para os Clientes

Equipamento – Protecção individual

- O hotel disponibiliza gratuitamente aos clientes uma máscara cirúrgica, caso o mesmo não disponha de nenhuma;
- Encontra-se disponível para venda aos clientes *kits* individuais de protecção, os quais contêm: máscara, luvas, gel desinfetante e viseira.

Conduta

- É possível a permanência nos espaços comuns desde que seja respeitada a distância social e uso de máscara de protecção respiratória.

Check-in

- É disponibilizado, previamente, ao hóspede um documento para preenchimento dos dados pessoais obrigatórios permitindo maximizar o distanciamento social. O check-in passará a ser, sempre que possível, desta forma.

Pequeno-almoço

- Serviço *à la carte*
- Cartas e menus disponíveis em imagens afixadas na sala de refeições;
- O pequeno-almoço terá ocupação reduzida e limitada e será organizado de forma a manter o distanciamento recomendado.
- O hóspede deverá indicar no momento do check-in o horário previsto e pretendido para o pequeno-almoço, para poder ser assegurada uma boa gestão e afluência à sala;
- Será obrigatória a desinfeção das mãos antes de aceder à sala de refeições.
- Mesas e cadeiras desinfectadas após cada utilização;

4. Procedimentos em caso de suspeita de infecção

PLANO DE ATUAÇÃO

- O rececionista de serviço é o colaborador responsável para atuação em caso suspeito de infecção e seguirá as seguintes recomendações em caso de suspeita de um hóspede:
 - ◆ O colaborador informa o Diretor Geral do Hotel;
 - ◆ 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 III – com a devida distância social;
- ◆ 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 ao Diretor do Hotel que deverá informar o médico do trabalho responsável;
 - Caso o SNS 24 informe sobre a validação, o hóspede 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 desinfecção).
 - O rececionista de serviço é o colaborador responsável para atuação em caso suspeito de infeção e seguirá 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 o Diretor do Hotel (preferencialmente por via telefónica), e dirigir-se-á para a área de “isolamento” – quarto III.
 - ◆ 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 ao Diretor do Hotel 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 desinfecção).
- Devem ser alertados todos os indivíduos que poderão ter tido contacto com o hóspede infectado.

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 desinfecção 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.

5. Registos de Atos / Incidentes

Todos os atos e incidentes deverão ser registados nos impressos existentes e disponíveis no hotel.

ESTE PLANO PODERÁ SOFRER ALTERAÇÕES EM FUNÇÃO DA EVOLUÇÃO DA PANDEMIA OU DE NOVAS OBRIGAÇÕES IMPOSTAS POR LEI.