

APARTHOTEL BARRACUDA

PROTOCOLO INTERNO

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

- 2.1.1 Procedimentos Gerais em caso de suspeito de infeção

2.1.1.1 Procedimentos Gerais em caso de suspeita de infecção de Colaborador

2.1.1.2 Procedimentos Gerais em caso de suspeita de infecção de Cliente

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

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 através do nosso *website*: www.hotel-barracuda.com.
- 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 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.

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- Local (quarto nº 308) para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural. 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 a 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/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.

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, instalações sanitárias comuns, sala dos pequenos almoços, lavandaria e escadas de acesso à praia.
- Existência de sabão líquido para lavagem de mãos e toalhas de uso individual, nas instalações sanitárias comuns.

Existe na receção do Hotel, um kit com os seguintes itens:

- - Desinfetante álcool gel
- - Máscaras faciais
- - Luvas (descartáveis)
- - Avental protetor (descartável)
- - Saco de resíduos biodegradáveis descartáveis
- - Termómetro
- - Saco de recolha de roupa usada

1.2 PARA OS COLABORADORES

1.2.1 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:
 - 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 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
 - o 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.
 - 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.

1.2.2 Equipamento – Proteção individual e coletiva

- O Hotel possui equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os seus colaboradores.
- Os colaboradores estão equipados, consoante a sua função, com máscara, luvas, viseira 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 a linha de Saúde Açores).
- Os colaboradores da receção estão suficientemente informados sobre a COVID-19 de forma a desempenhar com segurança as tarefas que lhe 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.

- Os hóspedes com sintomas respiratórios são aconselhados a permanecerem nos seus quartos até que lhe sejam dadas novas indicações/instruções da Linha Saúde Açores.

1.2.4 Conduta

- 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*:

- 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.
-
- 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.

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento – Proteção individual

- O hotel disponibiliza gratuitamente aos clientes, no ato do check-in, equipamento de proteção individual, nomeadamente *kits* individuais com máscara, gel desinfetante e luvas (1 kit por pessoa)
- Na receção do hotel os nossos clientes podem adquirir equipamento de proteção individual, (custo adicional)

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, via online, ao hóspede um documento para preenchimento dos dados pessoais obrigatórios, bem como cópia de alguns documentos de identificação, permitindo maximizar o distanciamento social. O check-in passará a ser, sempre que possível, desta forma.
- 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
- 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, normas operacionais.
- Afastar-se do balcão, sempre que o hóspede se aproxime.
-

1.3.4 Pequeno-almoço

- O hotel mantém as tarifas de alojamento com pequeno-almoço incluído.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

2.1.1 Procedimentos Gerais em caso de suspeito de infeção

- 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 Açores (808 24 60 24).
- Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis).
- Providenciar a desinfeção 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.

2.1.1.1 Procedimentos em caso de suspeita de infeção 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”, definida pelo hotel
- O Trabalhador doente (caso suspeito de COVID-19) já na área de isolamento, contata Linha de Saúde Açores (808 24 60 24)
- O trabalhador doente deverá permanecer na área de isolamento, até que lhe sejam dadas novas indicações, e caso tenha mesmo indicação para sair do Hotel para ter a devida assistência médica, por o seu quadro clínico assim o exigir, deverá sair do hotel sempre e obrigatoriamente com máscara.
- 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 desinfeção).

2.1.1.2 Procedimentos em caso de suspeita de infeção 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 A Linha de Saúde Açores (808 24 60 24);

- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica.
- O profissional de saúde da Linha de Saúde Açores questiona quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, Linha de Saúde Açores informa sobre a validação ou não validação.
- Após avaliação, caso a Linha de Saúde Açores informe sobre a não validação, o hotel deverá informar o Cliente dessa não validação.
- Após avaliação, caso a Linha de Saúde Açores informe sobre a validação, a DRS ativa o protocolo definido, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- O acesso dos outros Clientes ou de 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 desinfeção).

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 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 Regional da Saúde.