



PROTOCOLO INTERNO



INDICE

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
- 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

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

- 2.1 Plano de atuação
- 2.2 Descontaminação do local de isolamento

3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES



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 através dos nossos websites:
- www.hotelnavegadores.com e www.fozatlantida.com ou na receção da unidade hoteleira.
- 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 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, corrimãos das escadas e puxadores de armários).
- Dar 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.
- A limpeza da piscina é realizada diariamente no período da manhã antes da sua abertura e a sua desinfeção é feita de forma automática por sistema motorizado.
- A limpeza do jacuzzi é feita 3 vezes por semana com o despejo da água, seguido de lavagem e desinfeção e posteriormente enchida com água limpa e tratada. O seu tratamento é feito de forma automática e por sistema motorizado.
- Na zona da restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitar ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- Na zona de restauração e bebidas é assegurada a limpeza eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.
- O balde e esfregona para o chão são reutilizados e no final de cada utilização é realizada uma limpeza e desinfeção dos equipamentos. O balde e esfregona são distintos para cada área, por exemplo existe um para os espaços públicos,



outro para as casas de banho, outro para as áreas de alimentação e assim sucessivamente.

- A lavagem do chão é realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção 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, porque é de mais fácil aplicação e desinfecção, a limpeza do chão é realizada no mínimo três vezes ao dia.

1.1.3 - Adequação do espaço selecionado para isolamento

O hotel dispõe do quarto 01 como sala de isolamento, no caso suspeito ou confirmado de COVID-19.

Características da sala de isolamento:

- Ventilação natural e/ou sistema mecânica;
- Revestimentos lisos e laváveis;
- Instalação sanitária para utilização exclusiva, situada no interior da sala de isolamento;
- A instalação sanitária deve estar devidamente equipada, nomeadamente com doseador de sabão e toalhetes de papel;

Equipamentos da sala de isolamento:

- Garrafa de água;
- Alimentos não perecíveis;
- Termómetro;
- Contentor de resíduos, com abertura não manual e sacos de plástico;
- Solução antisséptica de base alcoólica;
- Toalhetes de papel;
- Luvas descartáveis
- Máscaras cirúrgicas.



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 toalhadados 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/toalhadados (cerca de 60°C).
- As almofadas serão sempre lavadas e desinfetadas sempre que mude o cliente.

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, à entrada do restaurante, bar, na receção, elevadores e instalações sanitárias comuns.
- Existência de sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, nas instalações sanitárias comuns.

1.2 Para os colaboradores

1.2.1 - Formação

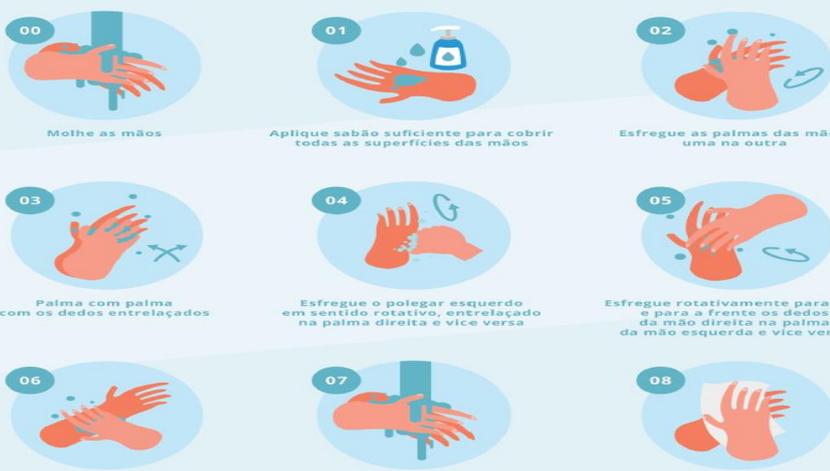
- Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:
 - Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
 - Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:
- ◆ Higienização 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 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.



NOVO CORONAVÍRUS COVID-19

LAVAGEM DAS MÃOS

 Duração total do procedimento: **20 segundos**



00 Molhe as mãos

01 Aplique sabão suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos

02 Esfregue as palmas das mãos, uma na outra

03 Palma com palma com os dedos entrelaçados

04 Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa

05 Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa

06 Esfregue o pulso esquerdo com a mão direita e vice versa

07 Enxague as mãos com água

08 Seque as mãos com um toalhete descartável

NOVO CORONAVÍRUS COVID-19

LAVAGEM DAS MÃOS (com uma solução à base de álcool)

 Duração total do procedimento: **20 seg.**

Irás demorar o mesmo tempo que cantas os "Parabéns"!



01 Aplica o produto numa mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies

02 Esfrega as palmas das mãos, uma na outra

03 Palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice versa

04 Palma com palma com os dedos entrelaçados

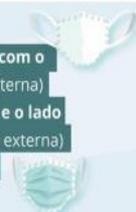
05 Esfrega o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa

06 Esfrega rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa

Agora as tuas mãos estão seguras e protegidas!

- ◆ **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.
- ◆ **Correta colocação de máscara:** uso obrigatório de máscara de proteção antes de iniciar o serviço de acordo com a recomendação da Direção-Geral da Saúde. As máscaras devem ser colocadas corretamente, cobrindo a boca e o nariz;

Uso de máscara de proteção

1	<p>COVID-19 COMO COLOCAR A MÁSCARA</p> <p>Lavar bem as mãos antes de colocar a máscara</p>  <p>1º 2º</p>	2	<p>Colocar a máscara com o lado branco (face interna) virado para a cara, e o lado com outra cor (face externa) virado para a fora</p> 
3	<p>Verificar se está perfeitamente ajustada ao seu rosto</p> 	4	<p>Evitar tocar na máscara enquanto está a usá-la</p> 

Uso de máscara de proteção

1	<p>COVID-19 REMOVER A MÁSCARA</p> <p>Mudar de máscara, quando esta estiver suja ou húmida*</p> <p><small>* Em média, as pessoas devem mudar de máscara de 4 em 4 horas ou de 6 em 6 horas conforme a humidade produzida para a máscara por cada indivíduo</small></p> 	2	<p>Deve ser removida a partir da parte de trás (não tocando na frente da máscara), segurando nos atilhos ou elásticos</p> 
3	<p>Lavar bem as mãos antes de retirar a máscara</p> 	4	<p>Deve ser feita nova higienização das mãos, no final da utilização da máscara</p> 

- ◆ 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.
- A temperatura da febre é tirada à entrada de clientes no check-in e também a funcionários aquando entrada no hotel diariamente.
- Alguns funcionários receberam formação externa sobre as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

1.2.2 - Equipamento - Proteção Individual

- Os colaboradores estão equipados, consoante a sua função, com máscara, luvas e avental.
- O fardamento tem que ser exclusivo para o local de trabalho e mudado de preferência diariamente. A farda já usada deve ser colocada num saco plástico devidamente fechado, que só deverá ser aberto imediatamente antes da colocação da roupa na respetiva máquina de lavar. O saco que transporta a farda deve ser imediatamente colocado no lixo e a farda lavada num ciclo de lavagem que integre pré-lavagem, lavagem a temperatura de 60°C, seguido de um ciclo de desinfecção química também em máquina.
- Existência de acrílico de proteção nos balcões da receção.

1.2.3 - Designação dos responsáveis

- O Diretor de Alojamento, Ricardo Rosário, 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). No caso de ele não se encontrar no hotel, deverá ser chamado o Diretor F&B Carlos Fernandes ou a Governanta Sandra Filhó.

1.2.4 - Conduta

- Auto-monitorização diária da temperatura corporal dos colaboradores para verificação da existência de febre, verificar a existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- 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.);
 - Na entrada do pessoal, temos um borrifador com desinfetante adequado para limpar a sola dos sapatos;
 - As pausas e horários de refeições são escalonados para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios.
- 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.

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 70º.
- 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

- Foram criadas equipas de limpeza para assegurar a limpeza de todas as áreas comuns, escritórios e casas de banho.

1.3 Para os clientes

1.3.1 - Equipamento - Proteção Individual

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



1.3.2 - Conduta

- No chão da receção existe a marcação de limitação para espera de atendimento, quando o cliente realizar o check-in ou check-out, ou sempre que necessite de dirigir-se à receção.
- É possível a permanência nos espaços comuns desde que seja respeitada a distância social.
- Os clientes deverão utilizar máscara de proteção individual sempre que estejam em áreas comuns.
- No restaurante e bares foi diminuída a lotação de mesas respeitando o distanciamento social. No restaurante foram criados turnos para cada refeição, para evitar os aglomerados de pessoas.
- A lotação do Health Club & SPA foi diminuída e a utilização dos serviços tem de ser realizada mediante pré agendamento por telefone.
- A área de SPA (jacuzzi, sauna e banho turco) só pode ser utilizada à vez, individualmente ou por pessoas que coabitem.
- A utilização das áreas de ginásio é feita individualmente ou por pessoas que coabitem e os seus equipamentos têm de ser desinfetados pelo utilizador antes e depois da sua utilização com desinfetante disponível na área.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 - Plano Atuação

- Informar de imediato o Diretor de Alojamento – Ricardo Rosário.
- Dar ao doente (caso suspeito COVID-19) uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita e substituí-la sempre que esta estiver húmida. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente;
- O doente deverá ser conduzido ao quarto de isolamento (quarto 01) e manter a distância de segurança;
- O doente deve contactar de imediato a linha de Saúde 24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e fará o devido acompanhamento clínico;
- Reforçar a limpeza e desinfecção, principalmente nas superfícies manuseadas e utilizadas pelo doente, pois tem maior probabilidade de estarem contaminadas;
- O acesso dos outros clientes ou de trabalhadores à área de isolamento fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência);



- O cliente doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até que o profissional de saúde do SNS 24 o questione quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa o procedimento a ser adotado pelo cliente;
- Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infectada, para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.
- Caso o caso suspeito seja validado pela SNS 24, 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, onde serão colhidas as amostras biológicas para testes laboratoriais.
- Se o caso suspeito não for validado, o SNS 24 define os procedimentos habituais e adequados à situação clínica. O caso suspeito informa o Diretor de Alojamento da não validação, e este último informa o médico do trabalho responsável.
- A área de isolamento deve ficar interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) 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 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.

3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

Data da Ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de Atuação	Observações

