

PROTOCOLO INTERNO

COVID-19

Lakeside

Country Club & Spa

Quinta do Lago

APARTAMENTOS TURÍSTICOS



Índice

1. RECEPÇÃO/ RESERVAS	3
2. PREPARAÇÃO DA CHEGADA DO CLIENTE AO HOTEL	3
3. CHEGADA AO HOTEL	3
4. ZONAS COMUNS.....	3
a. Áreas Públicas	3
b. Elevadores.....	3
5. QUARTOS	4
a. Limpeza do quarto	4
b. Produtos de limpeza e desinfecção	4
c. Área de Isolamento	4
d. Limpeza da área de "isolamento" e/ou quarto do caso confirmado (descontaminação).....	5
6. F&B	5
a. Restaurante.....	5
b. Bar	5
c. Room Service.....	5
d. Cozinha.....	6
e. Economato	6
7. ATIVIDADES DE LAZER	6
a. Ginásio.....	6
b. Piscina	6
8. SAÍDA DO CLIENTE.....	6
9. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO	7
10.ENTRADA NO HOTEL.....	7
a. Controlo de Temperaturas.....	7
b. Definição do Circuito a Percorrer até aos Balneários/ Posto de Trabalho	7
11.UTILIZAÇÃO DO BALNEÁRIO	7
12.ENTRADA/ SAÍDA DO SERVIÇO	7
13.ÁREAS DE TRABALHO/ BACK-OFFICE	7
14.LAVANDARIA	7
15.ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA	8
a) Procedimentos Gerais em caso de Suspeita de infecção.....	8
b) Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Trabalhadores.....	8
c) Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Clientes	8
16.RESPONSABILIDADES DE TODOS OS INTERVENIENTES NO PROTOCOLO INTERNO.....	9

1. RECEPÇÃO/ RESERVAS

- Formação das equipas de reservas e recepção sobre os novos procedimentos, de modo a estarem preparados para responder às perguntas dos hóspedes/ agências/ TO's sobre as medidas de higiene e segurança implementadas.
- Cumprir com as políticas de cancelamento definidas pelo hotel/ legislação local.

2. PREPARAÇÃO DA CHEGADA DO CLIENTE AO HOTEL

- Reduzir a ocupação por blocos e por pisos. Atribuir os quartos de forma espaçada. (Ex: Numeração alternada, de acordo com as tipologias a atribuir).
- Solicitar, previamente, os dados obrigatórios de todas as pessoas incluídas na reserva (Google Forms, e-mail, telefone).
- Prestar informações por email ou telefone sobre as normas de higiene adoptadas pela Unidade.

3. CHEGADA AO HOTEL

- Obrigatório o uso de máscara. Caso o hóspede não esteja a usar uma, ou quiser adquirir mais, mostrar as opções para venda.
- Verificar a temperatura à entrada:
 - Os hóspedes que tiverem uma temperatura superior a 38,3°C devem ser encaminhados para o quarto de isolamento e contactada a linha SNS24.
- Desinfetar a bagagem do hóspede, depois de o informar.
- Fazer respeitar as marcações no chão na receção e divisória de vidro no balcão, para manter o distanciamento social.
- Verificar se o desinfetante das mãos está cheio e caso não esteja, encher.
- Informar sobre as medidas tomadas pelo hotel no que respeita a:
 - Normas de higiene e segurança (apontar para o folheto informativo);
 - Normas operacionais: Serviço de quartos, reservas de restaurantes e atividade de lazer, entre outras;
 - Promover junto do cliente, para que os pagamentos sejam feitos preferencialmente por pagamento com cartão de crédito, evitando assim a circulação de dinheiro físico;
 - Não disponibilização física de revistas e jornais e remoção de quaisquer que eventualmente apareçam na receção;
- Desinfetar as canetas antes e depois de cada utilização.

4. ZONAS COMUNS

a. Áreas Públicas

- Disponibilizar informação sobre as normas de higienização do quarto, casas de banho e balneários;
- Disponibilizar desinfetante para as mãos em pontos estratégicos do hotel (zonas de maior passagem de pessoas).
- Reforçar a higienização das áreas públicas, em especial os equipamentos críticos, sujeitos a maior contacto, como são as maçanetas, botões de elevadores, entre outros;
- Recorrer a processos de higienização mais profundos, com o recurso a tecnologias como o ozono, ou nebulização com desinfetantes.
- Reorganização do mobiliário das áreas públicas de forma a promover o distanciamento social de 2 m.
- Foi efectuada aquisição de aspiradores a água, para permitir reforço de limpeza húmida.

b. Elevadores

- Afixar no elevador as instruções de segurança, incluindo a lotação máxima;
- Reforçar a higienização do piso e áreas do elevador, com especial atenção aos botões do piso do elevador;

- Disponibilizar desinfetante para as mãos junto elevadores.

5. QUARTOS

- Disponibilizar informação sobre as normas de higienização do quarto e casa de banho;
- Eliminar do quarto os menus, estacionamento e diretórios de serviço, privilegiando opções tecnológicas.
- Trocar as toalhas do quarto uma vez a cada dois dias ou apenas a pedido;

a. Limpeza do quarto

- As diárias passarão a ser efetuadas apenas de dois em dois dias. O cliente deverá sempre informar a receção do horário para a diária e ausentar-se do quarto. Caso o cliente não pretenda diária deverá informar sempre a receção.
- Colocar o equipamento de proteção, antes de entrar no quarto de hóspedes (máscara cirúrgica e luvas descartáveis nas diárias e inclusão de bata impermeável de uso único nas saídas;
- Despir o quarto, tendo o cuidado de não sacudir a roupa, nem a arrumar ao corpo. Retirar a roupa, embrulhando de fora para dentro e colocar no saco, de preferência fechado.
- Colocar o lixo em 2 sacos, não ultrapassando 2/3 da sua capacidade e fechá-lo.
- Desinfetar o quarto da zona mais distante até à zona mais próxima da porta e de cima para baixo, deixando a casa de banho para o fim.
- Garantir a desinfecção de todo o mobiliário, incluindo os equipamentos críticos como comandos, telefones, máquina de café, interruptores, maçanetas, secretária, mesas de apoio e mesas de cabeceira, etc.
- Passar desinfetante nos tecidos (cortinados, estofos, almofadas e cadeiras).
- Desinfetar a casa de banho, com particular atenção para torneiras, pegas da banheira, bancadas.
- Retirar o equipamento de proteção individual e colocá-lo num saco de lixo separado e fechado.
- Utilização de pano de cores diferentes para cada zona e de uso único.
- Amarelo: Cozinha
- Vermelho: Casas de banho
- Azul: Quarto e Sala
- Verde: Zonas Comuns

b. Produtos de limpeza e desinfecção

- São adquiridos a fornecedores especializados.
- São mantidas Fichas Técnicas e as Fichas de Dados de Segurança dos produtos.
- São cumpridas as indicações do fabricante e as instruções dos rótulos dos produtos.
- Os químicos estão devidamente rotulados, fechados e conservados nas suas embalagens de origem.
- Os produtos químicos são armazenados fora das áreas onde são manuseados os alimentos, em local fechado e devidamente identificado e fora do alcance de crianças.
- O desinfetante usado é altamente concentrado, indicado para a eliminação de vírus, bactérias, fungos e germes, presentes em qualquer tipo de superfície. Fórmula recomendada pela DGS.
- São também utilizados produtos de desinfecção rápida sob a forma de toalhetes humedecidos no desinfetante (de utilização única) e fornecidos em dispensador próprio (facilitando tirar 1 a 1 sem os contaminar).

c. Área de Isolamento

O Lakeside Country Club dispõe de 1 quarto (Lotus 10) para isolamento.

O quarto dispõe de:

Ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis.

- Telefone;
- Cadeira, cama e de ser de fácil acesso (ex: uma ambulância)

- Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- Contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- Solução antisséptica de base alcoólica - SABA (disponível no interior e à entrada desta área);
- Toalhetes de papel;
- Máscaras cirúrgicas;
- Luvas descartáveis;
- Termómetro.

d. Limpeza da área de "isolamento" e/ou quarto do caso confirmado (descontaminação)

Se existir um caso confirmado, interditar o quarto até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.

Nesta situação, o housekeeping deve:

- Providenciar a limpeza e desinfecção (descontaminação) da área de "isolamento" por 2 profissionais ou equipas distintas: o Circuito sujo - Um para a remoção da roupa e fazer camas de lavado.

Circuito limpo - Um para realizar a limpeza. (Interior do Hotel)

- Despir o quarto, tendo o cuidado de não sacudir a roupa, nem arrumar ao corpo. Retirar a roupa, embrulhando de fora para dentro e acondicionar em saco fechado identificado;
- Retirar os cortinados e enviar para lavar, incluindo o cortinado da casa de banho, se aplicável;
- Acondicionar os resíduos num primeiro saco fechado, que deverá ser acondicionado num 2º saco, identificado como resíduo biológico a ser enviado para empresa especializada; • Interditar o quarto durante 2-3 horas;
- Desinfetar o quarto.

6. F&B

O serviço de buffet deverá ser evitado, passando a buffet assistido (refeições servidas).

Implementado o serviço de luvas brancas para algumas funções sociais.

Os suportes de condimentos deverão ser higienizados após fim do serviço.

a. Restaurante

- Reduzida a lotação do restaurante, para garantir o distanciamento social.
- Obrigatório o uso de máscara pelo cliente e staff quando circular no restaurante.
- Disponibilizado desinfetante para as mãos.

b. Bar

- Reduzida a lotação do bar, para garantir o distanciamento social.
- Promover a utilização de espaços exteriores.
- Obrigatório uso de máscara e disponibilizar desinfetante para as mãos.

c. Room Service

Será disponibilizado serviço de quarto por ser a forma mais segura de fornecer serviços de F&B no hotel.

- Cobrir todos os alimentos e bebidas no transporte;
- Utilizar guardanapos descartáveis pré-embalados ou guardanapos embalados individualmente;
- Antes de entregar o serviço do room service, telefonar ao cliente a informar da entrega do mesmo e que o pagamento apenas será efetuado por Cartão de Crédito ou Débito.
- Em caso de utilização de elevadores para entrega de pedidos room service, deverá ser o único utilizador.
- Dar ao hóspede, a informação de quando sua comida chegará, tendo em conta que poderá demorar um pouco mais para ser entregue.

- Os tabuleiros de room service devem ser desinfetados após utilização.

d. Cozinha

- Reforçar a higienização, aumentando a frequência de limpeza, entre cada período de refeição.
- Todos os alimentos e produtos embalados devem ser limpos e desinfetados antes de entrarem na cozinha.
- Obrigatório uso de máscara e luvas.

e. Economato

- Gerir stocks de todos os materiais de limpeza e EPIs necessários pelo menos duas semanas ou mais, se houver dificuldade de entrega por parte do fornecedor.
- Comprar alimentos e outros itens estrategicamente, considerando as necessidades imediatas de prazos de entrega e planejar o menor número possível de entregas por dia, com entregas espaçadas ao longo do turno.
- Optar por usar mais itens embalados individualmente, como açúcar, ketchup, doces, cereais, etc.
- Quando rececionar as mercadorias, colocá-los imediatamente num espaço segregado do economato, desembalar os itens, desinfetá-los e só depois armazená-los numa área para produtos higienizados.
- Todos os produtos perecíveis devem ser desinfetados antes de serem armazenados nas unidades de refrigeração / congelação.
- Os itens não perecíveis podem ser deixados por alguns dias na “quarentena” e só depois os desinfetar e armazenar em locais higienizados.
- Não devem ser utilizadas caixas de transporte dos fornecedores nos circuitos internos do hotel.
- Haverá apenas uma pessoa responsável pela receção e armazenamento dos produtos.

7. ATIVIDADES DE LAZER

Dependendo do contexto local, das condições do hotel e instruções das autoridades nacionais de saúde, poderá ser necessário considerar o encerramento ou a limitação de áreas recreativas.

a. Ginásio

- Reduzida a lotação do ginásio a 2 pessoas de cada vez. Reserva obrigatória a efetuar na receção.
- Reforçada higienização, com aumento da frequência de limpeza.
- Solicitar ao hóspede que comunique o fim da utilização do ginásio.
- Disponibilizar desinfetante para uso do hóspede antes e após utilização das máquinas e equipamentos.
- Incentivar o distanciamento na utilização dos equipamentos.

b. Piscina

Limitar em metade a capacidade de espreguiçadeiras disponíveis, organizando-as de modo a permitir o distanciamento de segurança de 2 m de raio. Exceção feita para clientes que partilhem o mesmo quarto ou familiares até ao máximo de 5 pessoas, garantido a distância de segurança dos outros clientes.

- Desinfecção das espreguiçadeiras no mínimo três vezes ao dia.
- Disponibilizar toalhas e proporcionar o distanciamento na utilização das espreguiçadeiras.
- Disponibilizar carro/cesto para colocação das toalhas usadas em local distinto das toalhas limpas.
- Manter o cloro ao nível mais alto possível, dentro dos limites legais.

8. SAÍDA DO CLIENTE

- Colocar uma caixa ou tabuleiro para que o cliente possa depositar a chave do quarto, a ser desinfetada;
- Colocar marcações no chão na receção e vidro no balcão, para manter o distanciamento social;
- Disponibilizar ao hóspede desinfetante das mãos.

9. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

- Formação de todos os Colaboradores nos seguintes temas:
 - o Covid-19
 - o Novos procedimentos de higiene e segurança
 - o Normas Operacionais
 - o Utilização de EPIs
- Reforçar a formação em HACCP para toda a equipa de F&B.

10. ENTRADA NO HOTEL

a. Controlo de Temperaturas

- Controle de temperatura de colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores, com recurso a termómetro de infravermelhos de testa
- Disponibilizado desinfetante e toalhetes de papel para higienização das mãos para colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores.

b. Definição do Circuito a Percorrer até aos Balneários/ Posto de Trabalho

- O circuito a percorrer até aos balneários / posto de trabalho será indicado aquando da abertura do Hotel

11. UTILIZAÇÃO DO BALNEÁRIO

- Limitada a lotação a 2 pessoas nos balneários, por forma a manter a distância o distanciamento social de 2 m.
- Disponibilizado material de limpeza para que cada pessoa possa fazer a higienização após utilização.
- Promovida a organização e higienização dos cacifos individuais por cada utilizador.
- Disponibilizado desinfetante e toalhetes de papel para higienização das mãos.
- Reforçado Plano de Higiene.
- Recurso a processos de higienização mais profundos, com o recurso a tecnologias como a vaporização de desinfetantes.
- Obrigatória a troca diária de fardamento.
- Assegurada a renovação de ar das salas e espaços fechados.

12. ENTRADA/ SAÍDA DO SERVIÇO

- Picagem do ponto - assegurada a desinfecção das mãos e dos equipamentos, com uma solução de base alcoólica.

13. ÁREAS DE TRABALHO/ BACK-OFFICE

- As zonas de trabalho devem assegurar o distanciamento de segurança de 2 m de raio.
- Flexibilizar os horários de trabalho, por forma a que parte da equipa trabalhe no seu posto de trabalho e outra se mantenha em teletrabalho (exemplo: dividir a equipa em horários de manhã e tarde alternados ou em semanas alternadas)
- Serão disponibilizados equipamentos de proteção individual adaptados à função e tarefas desempenhadas por cada Colaborador, tendo em conta uma avaliação de risco.
- Sempre que possível as reuniões e formações deverão ocorrer via on-line;
- Deve ser evitada a partilha de equipamentos/ utensílios. No caso de impossibilidade deve ser adotada medidas adicionais de higienização.
- O frigorífico deverá ser higienizado todos os dias.

14. LAVANDARIA

Assegurar que o processo de lavagem cumpre os seguintes requisitos:

- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da resistência) – ciclo de desinfecção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, 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 com um ciclo de desinfecção final na máquina, com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina;

15. ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

Em caso de suspeita de infecção com COVID-19 na área do estabelecimento, siga estas recomendações para prevenir o contágio:

a) Procedimentos Gerais em caso de Suspeita 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 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 EPIs apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis)
- 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 infectada, para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeito.

b) Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Trabalhadores

- Os Colaboradores que desenvolvam sinais ou sintomas sugestivos de COVID-19 não devem apresentar-se no local de trabalho, e devem contactar a Linha SNS24 (808 24 24 24) ou outras linhas telefónicas criadas especificamente para o efeito, e proceder de acordo com as indicações fornecidas.
- 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 directa (preferencialmente por via telefónica) e dirige-se para a área de “isolamento”, definida no Plano de Contingência.
- O Trabalhador doente (caso suspeito de COVID-19) já na área de isolamento, contacta o SNS 24.
- Após avaliação, caso o SNS 24 informe o Trabalhador sobre a validação: - A DGS activa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos;
- 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), activada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- O acesso dos outros trabalhadores à área de “isolamento” fica interdito (excepto aos trabalhadores designados para prestar assistência);
- 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.
- Devem ser seguidas as regras de Vigilância com Contactos Próximos.

c) Procedimentos em caso de Suspeita de infecção 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 recepção 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 deslocado para a Sala de Isolamento referida no ponto 5 c).
- 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 activa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde 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), activada 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 (excepto aos trabalhadores designados para prestar assistência);
- 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.
- Devem ser seguidas as regras de Vigilância com Contactos Próximos

16. RESPONSABILIDADES DE TODOS OS INTERVENIENTES NO PROTOCOLO INTERNO

INTERVENIENTE	RESPONSABILIDADE
Administração	Aplicar o presente Plano de Contingência
Director do Hotel, Director dos RH Director de Manutenção e Governanta de Andares	Acompanhar as orientações e recomendações emanadas pelas autoridades
	Manter o Plano de Contingência interno, respeitando essas orientações e recomendações e adequando às especificidades de cada unidade
	Coordenar com todas as equipas a aplicação do presente plano
	Veicular as informações, formações e treino necessários a todos os grupos de profissionais das diversas áreas do hotel ou alojamento sobre COVID-19 e como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção;
	Veicular informações, formações e treino às Governantas e às Equipas designadas para a remoção da roupa e fazer camas de lavado; e para realizar a limpeza
Director de Manutenção	Garantir os stocks de todos os produtos e matérias necessários, definidos no presente Plano de Contingência.
Recepção, Director do Hotel, Director dos RH	Caso de Suspeita de infeção
Director de Recursos Humanos	Informar o Médico do Trabalho responsável sempre que houver uma suspeita e assim que souber da validação, ou não validação, do caso suspeito
Governanta Geral	Coordenar a colocação dos produtos e equipamentos listados como a fazer parte da Sala de Isolamento
	Coordenar e dar formação às equipas de como proceder a limpeza dos apartamentos
	Controlar o stock de desinfectante Virucida.
	Reforçar a higienização das áreas públicas.
Director de Manutenção	Efectuar os tratamentos das Piscinas e dos SPA com as respectivas equipas.