EUROSOL HOTELS

PROTOCOLO INTERNO

COVID - 19

Clean & Safe
TURISMO DE PORTUGAL
Establishment complying with Health Measures · Portugal ·

GRUPO NOV
TURISMO

PROTOCOLO INTERNO

Índice:

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

Os Hotéis Eurosol (Eurosol Leiria & Jardim, Eurosol Residence, Eurosol Alcanena, Eurosol Seia-Camelo e Eurosol Gouveia) implementaram as medidas abaixo discriminadas para assegurar a segurança de clientes, colaboradores, fornecedores e visitantes, no contexto do surto de coronavírus- COVID-19.

1.1 NAS INSTALAÇÕES

1.1.1 Sinalização e Informação

- Garantir que os clientes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.

  O Protocolo Interno está disponível na Receção do Hotel; no site oficial dos Hotéis Eurosol www.eurosol.pt e é enviado aos clientes aquando das reservas.
- Disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19 através da afixação de cartazes informativos.

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, …).
- Dar preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco.
- Renovação de ar das salas e espaços fechados é efetuada regularmente.
- Desinfeção da piscina quando esta se encontrar em funcionamento.
- Nas zonas de restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- Nas áreas de restauração e pequeno-almoço, é assegurada a limpeza eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.
- O balde e esfregona para o chão são desinfetados no final de cada utilização, quando não são de uso pessoal. O balde e esfregona são distintos por áreas. (o balde e esfregona usados nas casas de banho, não são usados nas áreas de alimentação.
- Para o chão, a lavagem é realizada preferencialmente com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água ou com produto adequado que garante a higienização. A frequência de limpeza é de duas vezes ao dia.
- Nas instalações sanitárias das áreas comuns, a lavagem é realizada com produto que contem detergente e desinfetante. A frequência de limpeza é de três vezes ao dia.
- Quando aplicável, nos espaços onde se encontrem crianças a brincar, a limpeza deve ser reforçada várias vezes ao dia.

Registo: (ver os registos existentes no Hotel, no âmbito do Sistema de Qualidade)

Área	*Prioridade da limpeza*	*Produto*	Método de utilização	Frequência	Responsável	Obs.
		Ver plano de higienização e ITG28				

(Registo de higienização de cada espaço comum; Registo de higienização de cada instalação sanitária comum; Registo de higienização de cada unidade de alojamento; Registo de higienização de cada compartimento das áreas de serviço; Registo de higienização de cada espaço comum exterior; Registo de incidentes/casos suspeitos)

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- Existência de local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que contem 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.
- Em cada um dos Hotéis Eurosol os espaços de isolamento são os seguintes:

Eurosol Leiria & Jardim	Quarto 112
Eurosol Residence	Quarto 303
Eurosol Alcanena	Quarto 218
Eurosol Seia Camelo	Quarto 103
Eurosol Gouveia	Quarto 219

1.1.4 Adequação das unidades de alojamento

- A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme Protocolo Interno definido na Instrução de Trabalho ITG-028.
- A remoção da roupa de cama e atoalhados é efetuada sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e colocada em saco para a lavandaria.
- A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60°C).
- A desinfeção das almofadas sempre que mude o cliente.
- Os comandos de TV, ar condicionado e telefone são higienizados sempre que mude o cliente.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- Dispensadores de solução antissética de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

1.2 PARA OS COLABORADORES

1.2.1 Formação

- Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:
  - Protocolo Interno e Plano de Contingência 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.
- 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 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.

- São registadas as ações de formação/sensibilização que garantam o cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.
- Ver os registos de Formação em posto de trabalho (modelo F195.06).

1.2.2 Equipamento – Proteção individual

- Em número suficiente para todos os colaboradores (consoante a sua função: máscara, luvas, viseira/óculos, bata ou avental, cobre-sapatos,…).
- A farda dos colaboradores deve ser lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C ou com produto desinfetante quando as características da roupa não o permitirem).

1.2.3 Designação dos responsáveis

- Dispomos, ao serviço, de 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. O responsável é um elemento da direção do hotel ou o rececionista de serviço, na sua ausência.

1.2.4 Conduta

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar (sem registo). O colaborador só poderá entrar ao serviço caso não apresente sintomas suspeitos.
- Comportamentos a adotar pelos colaboradores:
  - 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 (incluindo calçado).
  - manter o cabelo apanhado
  - desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
  - na entrada de pessoal, dispomos de um tapete húmido para limpar a sola dos sapatos
  - pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/ refeitórios.
- Os profissionais de limpeza conhecem bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança e receberam informação de 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/produtos desinfetantes e álcool a 70°.
- Dispensadores e recargas de solução antissética 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 toalhetes de papel.

1.2.6 Escalas / Turnos

- Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores.
- Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento – VER ITG-028.

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento – Proteção individual

- Equipamento de proteção individual (kits individuais de proteção com máscara, luvas e toalhete desinfetante disponível para clientes pelo valor de 2,00€.

1.3.2 Conduta

- Em junho de 2020, o serviço de pequeno-almoço não será servido em buffet mas sim através de um Breakfast Bag.
- Outros serviços de alimentação e bebidas por razões de segurança estarão condicionados. Por favor consulte a receção.
- Será medida a temperatura dos clientes à chegada para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Solicitamos ao cliente que nos informe caso venha a sentir sintomas durante a sua estada ou no prazo de 14 dias após o check-out.
- É obrigatório o uso de máscara nas áreas comuns do Hotel.
- Clientes, colaboradores, fornecedores e visitantes devem cumprir com as regras de distanciamento social em todas as áreas do Hotel e de conduta definidas pelo Hotel (e que respeitam as orientações emanadas pela Direção-Geral da Saúde).
- As piscinas e saunas, quando aplicável, só entrarão em funcionamento quando permitido pelas autoridades competentes.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- Caso se trate de um cliente alojado, este deve permanecer no quarto atribuído. Posteriormente ser-lhe-ão disponibilizados todos os materiais existentes na zona de isolamento.
- O colaborador responsável deve acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento (definido no ponto 1.1.3).
- Ser-lhe-á prestada a assistência necessária e contactado o Serviço Nacional de Saúde (SNS24 - 808 24 24 24).

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- Assegura-se a descontaminação da área de isolamento sempre que haja caso(s) positivo(s) de infeção e 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-Geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção será efetuado em duplo 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.

3. REGISTO DE ATOS/ INCIDENTES

Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Obs.

Ed.1 – maio 2020