

AlmaLusa Baixa & Chiado

Procedimento	Plano de contingência AlmaLusa & Delfina Protocolo Interno		
Departamento	Receção, Housekeeping e Manutenção, Delfina		
Data:	29/07/2020	Versão:	2.0

Plano de contingência para que se possa lidar com a actual pandemia COVID-19. **O que sabemos:**

- Vírus altamente contagioso
- transmitindo-se entre seres humanos através de gotículas respiratórias
- O que é o COVID?
COVID-19 É UM NOVO CORONAVÍRUS, QUE PODE CAUSAR INFECÇÃO RESPIRATÓRIA GRAVE COMO A PNEUMONIA. OS SINTOMAS SÃO SEMELHANTES A UMA GRIPE, COMO POR EXEMPLO: FEBRE, TOSSE, FALTA DE AR (DIFICULDADE RESPIRATÓRIA) E CANSAÇO.
- Evitar a sua propagação passam pela higienização das mãos, a etiqueta respiratória e o distanciamento social.



SELO "CLEAN & SAFE"



Requisitos que o Empreendimento se compromete a cumprir integralmente tendo em vista a obtenção do Selo "Clean&Safe"

▼ FORMAÇÃO A TODOS OS COLABORADORES ▼



- > 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.
 - _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.
 - > Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
 - > Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

▼ INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES ▼



- > Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:
 - > Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.
 - > Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.

▼ A OPERAÇÃO ASSEGURA ▼



- > Que existe sempre ao serviço 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).
- > A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos 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 DGS.
- > O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em 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.

▼ O ESTABELECIMENTO ASSEGURA ▼

- > Lavagem e desinfecção, de acordo com o 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.
- > A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- > A desinfecção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs/áreas wellness (sempre que existam) é realizada como definido em protocolo interno.
- > A desinfecção do jacuzzi (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfecção; posteriormente é enchida com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada, de acordo com o protocolo interno.
- > 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.



▼ O ESTABELECIMENTO POSSUI ▼

- > Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores.
- > Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento).
- > Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°.
- > 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 e instalações sanitárias comuns.
- > Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- > Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir 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.
- > Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.



▼ O PROTOCOLO DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO GARANTE ▼

- > 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.
- > A remoção da roupa de cama e atalhados feita 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 farda dos colaboradores e da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).



PROTOCOLO INTERNO

ALMALUSA BAIXA/CHIADO



EMPREENDIMENTOS TURISTICOS

1. ENQUADRAMENTO

2. OBJECTIVOS

3. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECÇÃO

3.1. O estabelecimento possui

3.2. Check-in / Recepção

3.3. Áreas Públicas

3.4. Restaurante/Bar/Pequeno Almoço

3.5. Quartos

4. FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4.1. Formação a todos os colaboradores

4.2. Informação a todos os clientes

5. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

6. REGISTOS DE ACTOS/INCIDENTES

1. ENQUADRAMENTO

A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Para evitar riscos e infeções, foi elaborado um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários. Com o cumprimento destes procedimentos, assumimos o compromisso de que este estabelecimento cumpre os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção Geral da Saúde, os quais nos permitem ser considerado um Estabelecimento Clean&Safe.

2. OBJECTIVOS

Garantir e assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos, para a segurança de todos os clientes e funcionários. Assumir o compromisso de controlar a aplicação destas medidas, para assim receber com confiança e segurança os nossos clientes com a máxima "I protect you, you protect me."

3. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECÇÃO

3.1. O estabelecimento possui:

- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores - máscaras portuguesas única com agente virucida.
- Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento). Todos os hóspedes terão um KIT COVID no seu quarto com máscara, álcool e luvas.
- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, por piso junto do elevador e instalações sanitárias comuns.
- Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.

3.2. Check-in / Recepção

- O check-in será recomendado ser feito online, preferencialmente antes da chegada, e sempre com o mínimo contacto com a receção.
- A receção está equipada com termómetros infravermelhos para medição da temperatura corporal sempre que seja necessário.
- A receção tem à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica.
- Antes de assinar qualquer documento ou fazer pagamento bem como imediatamente a seguir, os clientes são recomendados a desinfetar as mãos.
- As bagagens serão desinfetadas com nebulizador contra vírus e bactérias antes de subir para os quartos.
- É dada a opção ao cliente se pretende acompanhamento ao quarto ou chamada de cortesia bem como o serviço de turn-down.
- Todas as superfícies e materiais são desinfetados várias vezes ao dia, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- Os rececionistas estão equipados com máscara em todo o momento.
- É obrigatório o uso de máscara por todos os que frequentarem o interior do espaço.
- Temos um chat online para pedidos e esclarecimentos para minimizar os contatos bem como chat na nossa APP.
- Chaves dos quartos e telefones serão desinfetados e selados antes de cada entrega aos clientes.

3.3. Áreas Públicas

- A utilização dos elevadores deve ser feita, no máximo, por duas pessoas, ou famílias.
- É efetuada a limpeza e desinfeção regular, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de Infeções e resistências aos antimicrobianos.
- As superfícies e objetos de utilização frequente (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários) são limpas várias vezes ao dia.
- Todos os equipamentos para aspiração de pó são fornecidos pela Diversey e equipados com filtros HEPPA possuindo características antibacterianas, fúngicas e dos demais micro-organismos.
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente, com abertura de portas e janelas.
- A desinfeção dos espaços comuns e de todos os quartos após saída do hóspede, será sempre feita através de nebulizador apropriado para o efeito através de projeção de gota com diâmetro de $15 \div 20\mu\text{m}$ e produto virucida com acção alargada.
- Os clientes e colaboradores têm à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica.
- Os colaboradores estão equipados com máscaras e desinfectam as mãos frequentemente.
- Portas de acesso ao hotel automáticas e com sensor.
- Desinfeção regular das máquinas e filtros de AC.

3.4. Restaurante/Bar/Pequeno Almoço

- Haverá sempre lugar ao distanciamento recomendado entre as mesas do restaurante para qualquer serviço.
- O pequeno-almoço servido é Buffet e deve ter cuidados especiais:
 - o Marcação prévia de horário.
 - o Ponto de desinfecção antes de aceder ao buffet.
 - o Obrigatório uso de máscara durante o acesso ao buffet.
 - o Limpeza frequente de pontos de contacto como máquinas de café, pinças de pão.
- Todos os colaboradores estão treinados de acordo com as práticas de higiene e segurança sobre a preparação e serviço dos produtos alimentares.
- Nas zonas de restauração e bebidas, foi feito o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- A zona do restaurante, bar e pequeno-almoço tem à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica.
- Os colaboradores estão equipados com máscaras e uso obrigatório de máscara no interior, sempre que não sentado à mesa.
- Foi criado um QR Code para acesso à carta de Bar e também estarão disponíveis cartas de menu em material que permite desinfecção com álcool. Todas estas cartas são desinfectadas após uso.
- Esta área estará equipada com termómetros infravermelhos para medição da temperatura corporal sempre que seja necessário.
- Será dada a preferência ao modo de pagamento através de Contactless / MB way.
- Arejamento da sala a todo o momento, com portas abertas.
- Sinalização de segurança à entrada e portas automáticas.
- Desinfecção regular de máquinas e filtros AC.



3.5. Quartos

- A limpeza dos quartos será feita em dois tempos com proteção individual. O primeiro para a recolha de roupa de cama e casa de banho e o segundo para a limpeza e higienização do quarto. Todas as saídas serão desinfectadas por nebulização com produto bactericida e virucida de largo espectro e seladas até à chegada do hóspede.
- A remoção da roupa de cama e atoalhados é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e depositando-a em sacos próprios que seguirão para a lavandaria.
- Todos os equipamentos para aspiração de pó são fornecidos pela Diversey e equipados com filtros HEPPA possuindo características antibacterianas, fúngicas e dos demais micro-organismos.
- Toda a informação necessária, contactos, menus e actividades poderá ser consultada por QR code, presente no cartão de chegada do hóspede e temos o chat sempre disponível no nosso site.
- A farda dos colaboradores e a roupa de cama/atoalhados é lavada em separado.
- Todo o staff do Housekeeping está equipado com máscara, luvas, touca e aventais.

AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, nº21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



4. FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4.1. Formação a todos os colaboradores

Todos os Colaboradores receberam informação e 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:
 - 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 ficarem secas (anexo 1).
 - o **Etiqueta respiratória**: tossir ou espirrar para o antebraço flectido 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 (anexo 2).
 - o **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 o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
 - o **Colocar a máscara** - anexo 3
- Como cumprir a **auto monitorização diária** para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para **limpeza de superfícies e tratamento de roupa** nos estabelecimentos.
- Como **agir em situações de colaboradores ou clientes com sintomas** COVID-19 (anexo 4 e 5).

4.2. Informação a todos os clientes

Está disponibilizada online a todos os clientes a seguinte informação:

- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus (anexo 6).
- O protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
- QR codes para o directório, menus e com chat à recepção.

AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, n°21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



5. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

A operação assegura que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, segundo os planos de atuação em anexo 4 e 5.

Os casos suspeitos ou confirmados de COVID-19 que sejam detetados, serão isolados no quarto 41, segundo os planos de atuação em anexo, por possuir ventilação natural e sistema de ventilação mecânica. A casa de banho possui stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas, luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos e sacos de recolha de roupa usada. Será disponibilizado um Kit com garrafa água e café.

6. REGISTOS DE ACTOS/INCIDENTES

- Todos os colaboradores fazem a auto monitorização da temperatura na entrada ao serviço e fizeram teste COVID PCR antes de voltarem a trabalhar.
- Todos os colaboradores deverão cumprir as normas de higienização na entrada ao serviço.
- Será feita a descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção, bem como o 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 DGS.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em 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.
- Os fornecedores terão de usar máscara ou viseira, e luvas nas suas entregas.
- As formações são registadas em formulário próprio (anexo 7).
- Todas as ocorrências relativas a casos suspeitos são registadas em formulário próprio (anexo 8).

Este protocolo está sujeito a alterações e medidas impostas pelo governo ou DGS.

AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, nº21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



Anexo 1 -Higienização das mãos

COVID-19



ANEXO II

Lavagem Correta das Mãos

NOVO CORONAVÍRUS

COVID-19

LAVAGEM DAS MÃOS



Duração total do procedimento: **20 segundos**



Molhe as mãos



Aplique sabão suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos



Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



Palma com palma com os dedos entrelaçados



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



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



Esfregue o pulso esquerdo com a mão direita e vice versa



Enxague as mãos com água



Seque as mãos com um toalhete descartável



AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, nº21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



Anexo 2 - Etiqueta respiratória

NOVO CORONAVÍRUS COVID-19

Medidas de etiqueta respiratória



Ao TOSSIR ou ESPIRRAR não use as mãos, elas são um dos principais veículos de transmissão da doença. Use um **LENÇO DE PAPEL** ou o **ANTEBRAÇO**.



DEITE O LENÇO AO LIXO e **LAVE** sempre as mãos a seguir a tossir ou espirrar.

EM CASO DE SINTOMAS, LIGUE  **SNS 24** **808 24 24 24**



AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, n.º21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



Anexo 3 – Colocar a máscara

COVID-19

MÁSCARAS



COMO COLOCAR

1º

LAVAR AS MÃOS ANTES DE COLOCAR



2º

VER A POSIÇÃO CORRETA

Verificar o lado correto a colocar voltado para a cara (ex: na máscara cirúrgica lado branco, com arame para cima)



3º

COLOCAR A MÁSCARA PELOS ATILHOS/ELÁSTICOS



4º

AJUSTAR AO ROSTO
Do nariz até abaixo do queixo



5º

NÃO TER A MÁSCARA COM A BOCA OU COM O NARIZ DESPROTEGIDOS



DURANTE O USO

1º

TROCAR A MÁSCARA QUANDO ESTIVER HÚMIDA



2º

NÃO RETIRAR A MÁSCARA PARA TOSSIR OU ESPIRRAR



3º

NÃO TOCAR NOS OLHOS, FACE OU MÁSCARA

Se o fizer, lavar as mãos de seguida



COMO REMOVER

1º

LAVAR AS MÃOS ANTES DE REMOVER



2º

RETIRAR A MÁSCARA PELOS ATILHOS/ELÁSTICOS



3º

DESCARTAR EM CONTENTOR DE RESÍDUOS SEM TOCAR NA PARTE DA FRENTE DA MÁSCARA



4º

LAVAR AS MÃOS



TRANSPORTE E LIMPEZA DE MÁSCARAS REUTILIZÁVEIS

1. Manter e transportar as máscaras em invólucro fechado, respirável, limpo e seco.
2. Caso utilize máscara comunitária, deve confirmar que esta é certificada.
3. Lavar e secar, após cada utilização, seguindo as indicações do fabricante.
4. Verificar nas indicações do fabricante o número máximo de utilizações.

#SEJAUMAGENTEDESUADEPUBLICA
#ESTAMOSON
#UMCONSELHODADGS



AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, nº21 1100-365 Lisboa

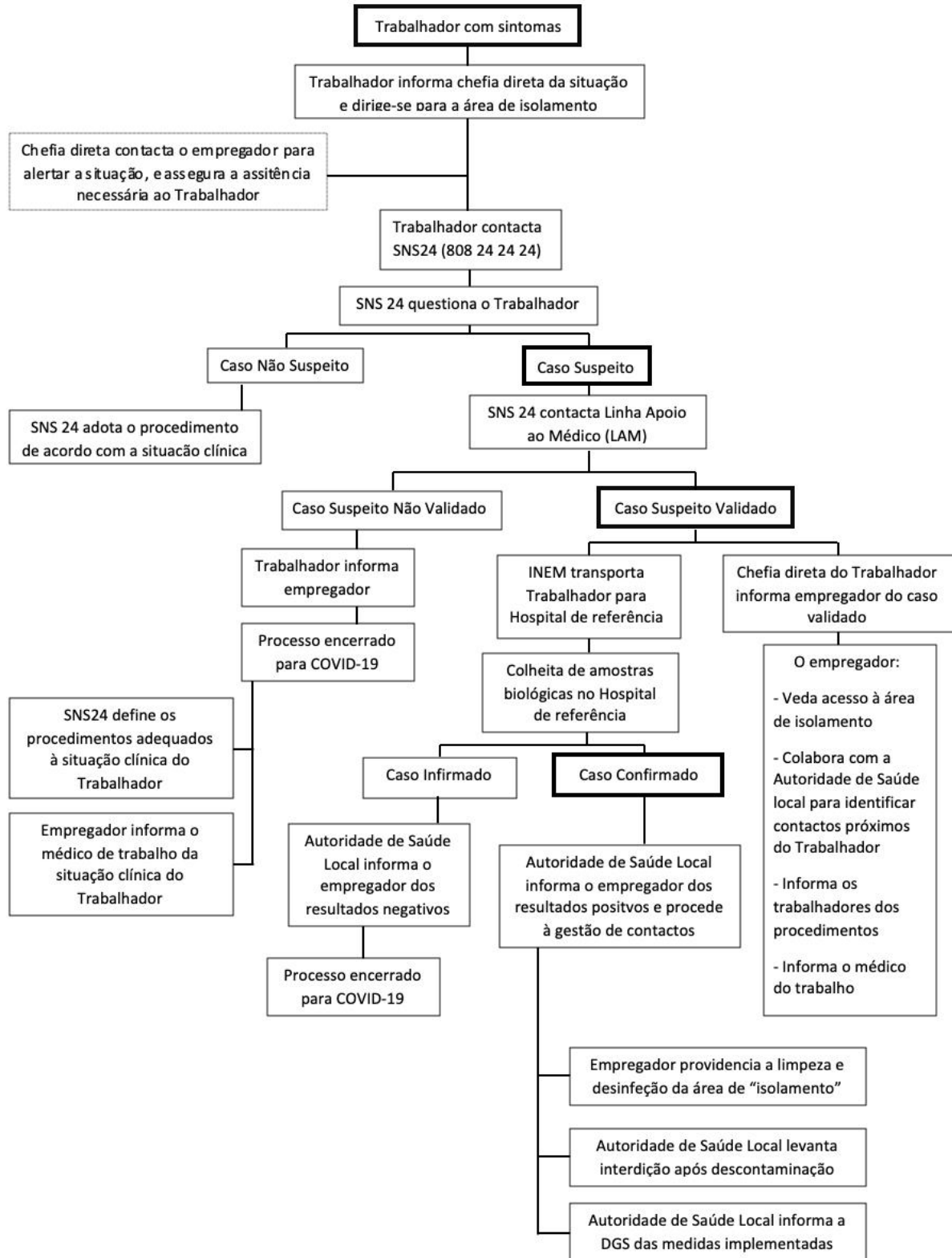
T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



Anexo 4 – Procedimento Suspeita de Infecção em Colaborador

Fluxograma de situação de Trabalhador com sintomas de COVID-19 numa empresa



AlmaLusa Baixa/Chiado

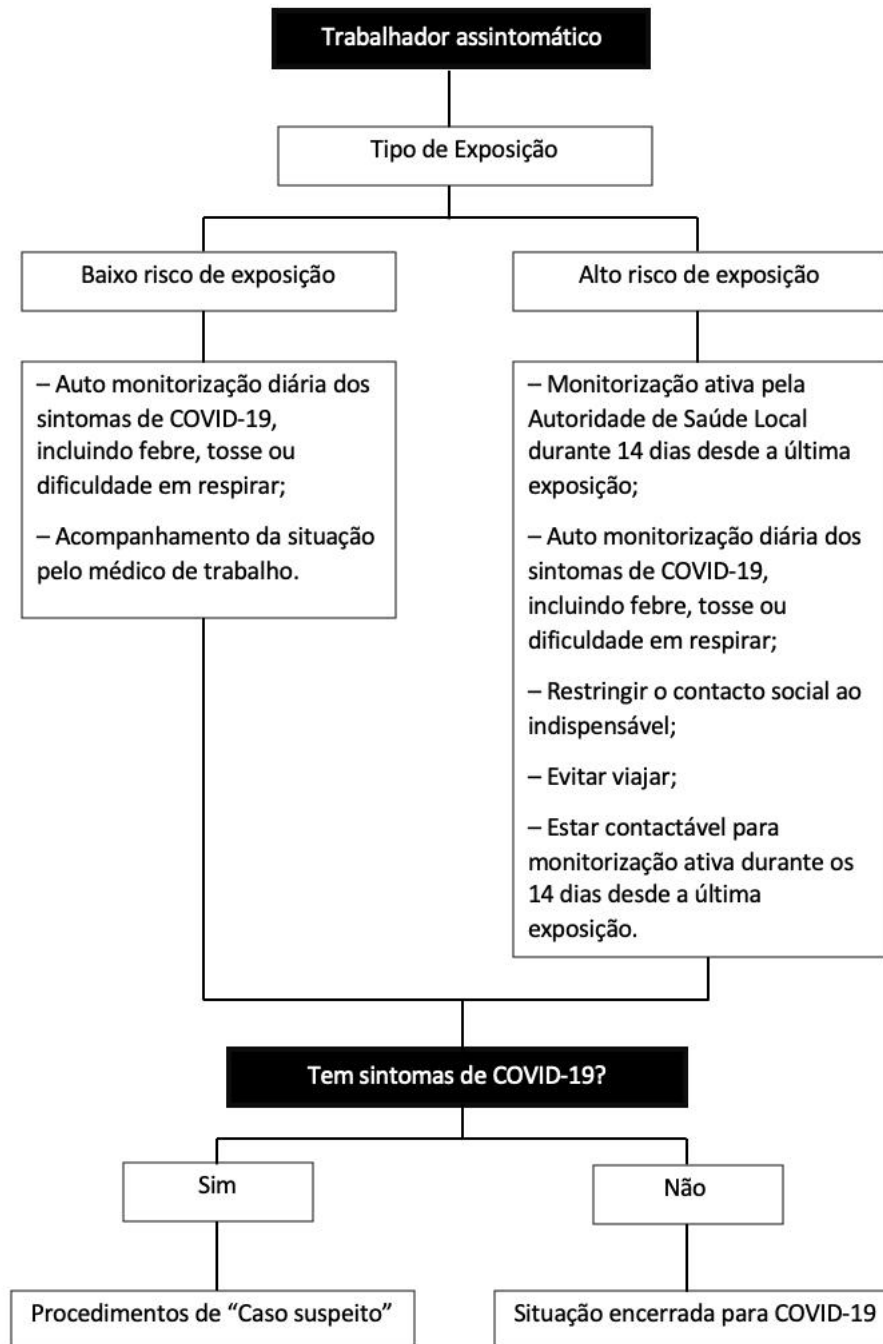
Praça do Município, nº21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



Fluxograma de monitorização dos contactos próximos (trabalhadores assintomáticos) de um Caso confirmado de COVID-19 (trabalhador)



AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, n°21 1100-365 Lisboa

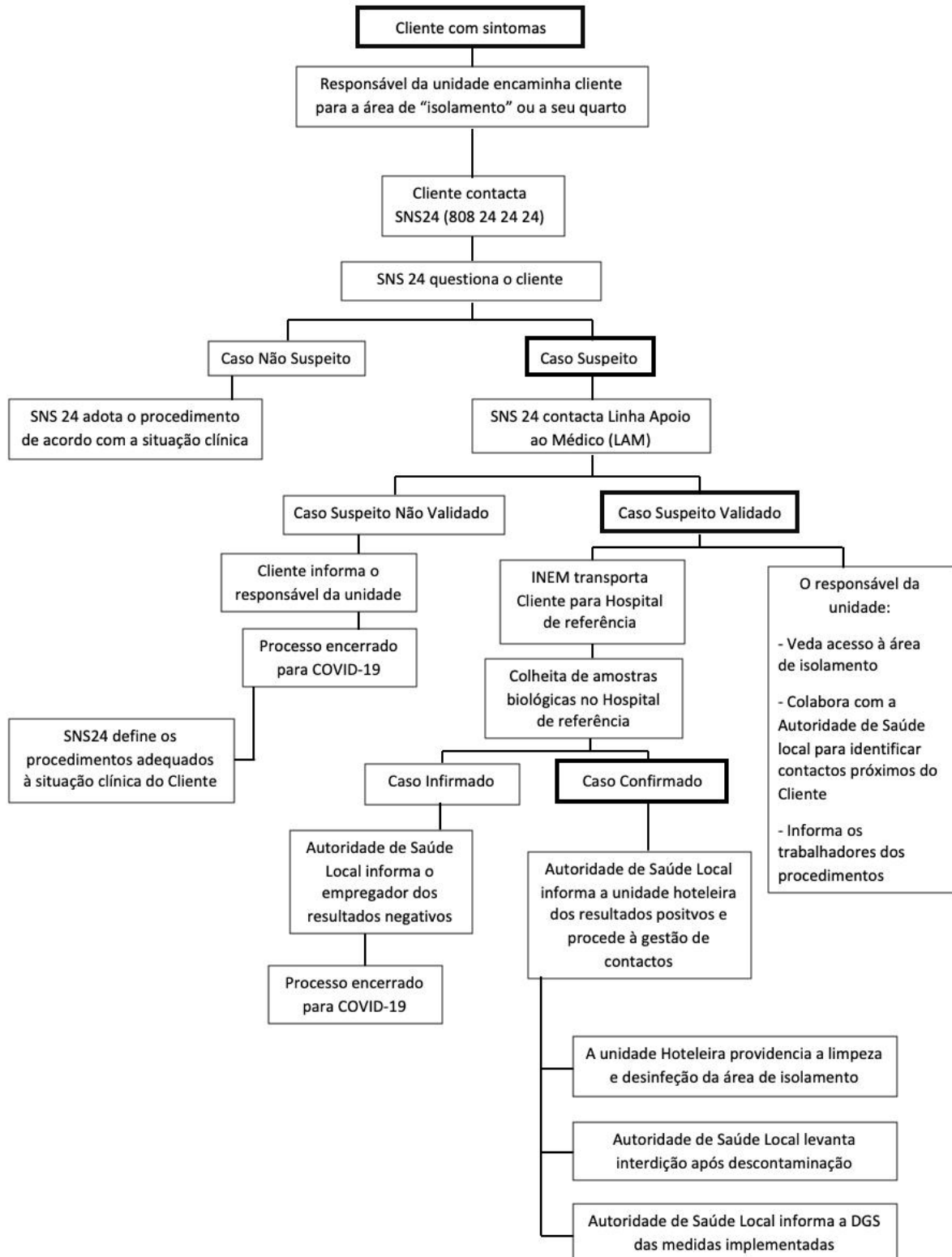
T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



Anexo 5 – Procedimento Suspeita de Infecção em Cliente

Fluxograma de situação de Hóspede com sintomas de COVID-19



AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, nº21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com



Anexo 6 – Precauções básicas de prevenção

CORONAVÍRUS (COVID-19)

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS



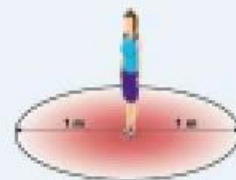
Quando espirrar ou tossir tape o nariz e a boca com o braço ou com lenço de papel que deverá ser colocado imediatamente no lixo

When coughing or sneezing cover your mouth and nose with your forearm or with tissue paper that should be placed immediately in the trash



Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool

Wash your hands frequently with soap and water or an alcohol-based solution



Se regressou de uma área afetada, evite contacto próximo com outras pessoas

If you returned from an affected area, avoid contact close with people

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE
IF IN DOUBT, CALL

SNS 24 ☎

808 24 24 24



AlmaLusa Baixa/Chiado

Praça do Município, n.º21 1100-365 Lisboa

T. +351 212 697 440 | Fax: +351 212 697 449 | info@almalusahotels.com

www.almalusahotels.com

