

Protocolo Interno no âmbito da COVID-19

Torre de Palma Wine Hotel

1. Enquadramento

O Protocolo Interno surge no contexto da COVID-19, doença provocada pelo novo Coronavírus SARS-COV-2 (grupo de vírus que podem causar infeções associadas ao sistema respiratório parecidas com uma gripe comum ou, numa evolução mais grave, com uma pneumonia). Os sintomas mais frequentes associados à infeção são a febre, tosse e dificuldade respiratória. Também podem surgir sintomas como dores de garganta, corrimento nasal, dores de cabeça, dores musculares e cansaço.

Esta doença transmite-se principalmente pela via respiratória no contacto próximo com pessoas infetadas pelo vírus através de gotículas emitidas por exemplo durante a fala, tosse ou espirro, e pelo contato das mãos com superfícies contaminadas que posteriormente contactam com olhos, nariz ou boca.

O presente documento é uma resposta normativa aos procedimentos internos a adotar por forma a garantir um funcionamento responsável, consciente, saudável e seguro com qualidade para os nossos hóspedes e colaboradores.

Este documento é elaborado de acordo com os compromissos certificados e assumidos pelo Torre de Palma Wine Hotel, no seguimento das orientações de Turismo de Portugal, Direção Geral de Saúde e Organização Mundial de Saúde face à realidade atual que vivemos.

2. Objetivos

O presente documento tem como objetivo dar a conhecer e consolidar os procedimentos de ação a assumir por toda a equipa e pelos nossos hóspedes de forma a garantir a saúde, higiene, segurança e qualidade do nosso funcionamento interno no contexto atual de pandemia COVID-19.

3. Procedimentos de Prevenção

3.1 Nas instalações

3.1.1 Sinalização e informação

- A informação e sinalização sobre as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção a adotar está afixada nos diversos espaços de forma clara, visível e de fácil acesso à sua leitura e ao seu cumprimento.
- O presente protocolo interno está disponível para consulta no nosso site www.torredepalma.com e pode ser sempre solicitado a um membro da equipa de Receção.

3.1.2 Plano de Higienização geral

- Todos os espaços de circulação comum são limpos, arejados e desinfetados três vezes ao dia, ou sempre que seja necessário.
- Todas as superfícies e utensílios são lavados e desinfetados quando usados.
- As superfícies com maior risco de transmissão são devidamente desinfetadas com muita frequência ao longo do dia. São exemplos destas superfícies: maçanetas de portas, interruptores de luz, telefones, tablets e teclados de computadores, comandos, torneiras de lavatórios, manípulos de autoclismos, mesas, tabuleiros, bancadas, cadeiras, corrimãos, puxadores de armário, TPA's - terminal de pagamento automático, dinheiro, entre outros;

3.1.3 Plano de Higienização específico

- As áreas de atendimento ao público (receção, restaurante, bar, loja), áreas comuns, e quartos são limpas e higienizadas conforme o procedimento interno específico, atualizado segundo as orientações vigentes 014/2020 da DGS.
- Reforço da limpeza, desinfeção e controlos sanitários da piscina interior, jacuzzi e banho turco, áreas de SPA, piscina exterior e zonas envolventes. Desinfeção de zonas de contacto, como espreguiçadeiras, cadeiras, cama de massagens e utensílios, sempre que muda o cliente.

- Áreas de confeção e preparação alimentar (cozinhas e área de apoio), zonas de BackOffice, refeitório e balneários, adega, lavandarias, ofícios, cavalariças têm protocolo específico de higienização.
- Em todas as áreas existem documentos de registo para monitorização da limpeza e desinfeção.

3.1.4 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- No caso de suspeita ou confirmação de infeção o Hotel disponibiliza um quarto para isolamento que possui casa de banho;
- Este local está munido de um contentor de resíduos e sacos de recolha de roupa usada, água e alguns alimentos. As janelas do quarto abrem-se regularmente para renovar o ar e deve manter-se a porta fechada;
- A pessoa será munida de equipamentos de proteção individual;
- No caso de um cliente alojado ser dado como suspeito ou caso confirmado de COVID-19, o mesmo deverá permanecer em isolamento no seu quarto assim como as pessoas com quem viaja;
- No caso de existir uma suspeita ou caso confirmado de COVID-19, a Administração deve ser informada de imediato, que em conjunto com uma das chefias irá pôr em ação as orientações adequadas.

3.1.5 Adequação das unidades de alojamento

- Todas as unidades de alojamento são arejadas, limpas e desinfetadas com os produtos adequados e dentro das medidas de proteção individual;
- Todas as roupas são removidas sem agitar, enroladas com cuidado de fora para dentro e com distanciamento do corpo. São depois colocadas dentro de sacos próprios e transportadas para o local de roupa suja (a ser posteriormente recolhido pela empresa de lavandaria externa).
- A empresa responsável pela recolha de roupa faz a recolha na zona de roupa suja;

- A empresa responsável pela entrega de roupa faz a entrega no exterior da zona de roupa limpa;

3.1.6 Equipamentos de higienização

- Estão colocados dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) ou solução à base de álcool, em todos os quartos, nas áreas comuns, receção, restaurante, bar, adega, loja, cavalariças, spa e todas as casas de banho públicas;
- Todas as instalações sanitárias das áreas comuns possuem sabão líquido, solução antisséptica de base alcoólica e toalhetes de papel para a lavagem e desinfeção das mãos.

O quadro abaixo resume o Protocolo de higienização para prevenção do contágio.

			Áreas comuns	Instalações sanitárias públicas	Quartos	Áreas de backoffice
Pavimentos duros (chão)	Unicloro LP	Diluição 2% (100ml : 5000ml)	2x dia	3x dia	1x dia	1x dia
Louças sanitárias	Unicloro LP	Diluição 50%	-	3x dia	1x dia	2x dia
Superfícies de contacto	Uniclean K300	Spray para pulverização	6x dia	6x dia	1x dia	Mais de 6x dia
Ambientador/Purificador de ar	Ambibac Cítrico	Spray para pulverização	1x dia	1x dia	1x dia	1x dia
Zonas de comida e bebida (bancadas,	Uniclean K300	Spray para pulverização	Sempre que muda o cliente	Sempre que muda o cliente	-	3x dia
Higienização das mãos	Uniliq DS	Para todos os trabalhadores: Mãos lavadas e/ou desinfetadas após cada tarefa ou a cada hora.				
	SABA Neocrem OH	Para os clientes: higienização frequente das mãos incentivada nos diversos espaços, sobretudo os de refeição.				

Unicloro LP (Unidete®) é um detergente desinfetante clorado com cloro activo 15% (p/p), com ação bactericida, fungicida e virucida para limpeza e desinfeção de superfícies como pavimentos, paredes, azulejos, loiças sanitárias.

Uniclean K300 (Unidete®) é um desinfetante multisuperfícies de base alcoólica (70%) de amplo espectro, adequado à desinfeção de áreas de processamento e confeção alimentar, equipamentos de indústria alimentar, tampos de mesas, material informático, puxadores e maçanetas, entre outras superfícies.

Ambibac Cítrico (NeoQuim SL®) é um purificador / ambientador de ar, líquido, que inclui na sua formulação higienizadores à base de amónio quaternário. É um produto líquido formulado à base de óleos essenciais naturais, bactericidas, conservantes e fixadores.



Uniliq DS (Unidete®) é um sabonete líquido antisséptico, isento de perfume, indicado para lavagem e desinfecção das mãos.

Neocrem OH (NeoQuim SL®) é um gel hidroalcoólico limpador de mãos sem necessidade de enxaguar.

3.2 Para os colaboradores

3.2.1 Formação

- Toda a equipa de Torre de Palma teve formação adequada sobre COVID-19 e como cumprir as normas de prevenção e controlo de infeção;
- A equipa de Housekeeping teve formação sobre rigorosas medidas de desinfecção de todos os espaços, em particular, os quartos, áreas comuns e instalações sanitárias;

3.2.2 Equipamento - Proteção Individual

- Os colaboradores estão munidos dos EPIs necessários, como máscaras e luvas descartáveis, e outros artigos de proteção, conforme a função do colaborador;
- No final dos turnos as fardas são retiradas e colocadas em recipientes próprios e são transportadas e colocadas na lavandaria interna;
- As fardas são lavadas na máquina à temperatura de 60º.

3.2.3 Designação dos responsáveis

- Os responsáveis pelo cumprimento deste Protocolo Interno são: Ana Isabel Rebelo, Margarida Barradas, Jorge Campos, Inês Mendes, Filipe Ramalho, Duarte de Deus, Virgínia Pinguicha e Alcino Cortesão.



Certified
Company



3.2.4 Conduta

- Toda a equipa de Torre de Palma teve formação adequada sobre as normas de conduta social, distanciamento e etiqueta respiratória para prevenção da transmissão de infeção, tanto entre colegas como entre clientes e colaboradores ou fornecedores e colaboradores.
- Os colaboradores devem fazer a sua auto-monitorização de sintomas como a febre, tosse ou dificuldade respiratória;
- Os colaboradores devem usar sempre máscara e outros equipamentos necessários consoante a função;
- Todos os colaboradores são responsáveis pelo cuidado e desinfeção do espaço onde se encontram e que utilizam;
- Todos os colaboradores conhecem os produtos e precauções a ter com o seu uso e aplicação durante o desempenho da sua função;
- Os profissionais de limpeza devem conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), 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.
- 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.)
 - os horários de refeições estão escalonados para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios

3.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

- Os stocks são monitorizados de forma a que nunca exista falta de material;
- Os produtos a monitorizar de forma muito estrita são: toalhetes de limpeza de uso único humedecidos com desinfetante, lixívia, álcool a 70º, dispensadores e recargas de solução antisséptica de base alcoólica, contentor de resíduos com abertura não manual e sacos de plástico, recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

3.2.6 Escalas de serviço

- As escalas de serviço são feitas com base na taxa de ocupação do hotel;
- As equipas são formadas tendo em conta a sua área de serviço e a sua função;
- Na mudança de turno o colaborador deixa a informação e orientação necessária para o turno seguinte por escrito.

3.3 Para os clientes

3.3.1 Equipamento - Proteção individual

- É necessária a utilização de máscara pelos colaboradores e clientes em áreas comuns internas (Receção, e deslocações no Bar e Restaurante);
- O Hotel disponibiliza Kits de segurança “on request” (contém 01 máscara e álcool gel).

3.3.1 Conduta

- As medidas de higiene e segurança são enviadas aos hóspedes antes da chegada ao Hotel;
- Recomendamos que os clientes mantenham o distanciamento social nas diversas áreas do Hotel;

- É necessário indicar na receção diariamente, os horários preferenciais para se proceder à limpeza diária dos quartos (período da manhã e período da tarde). A limpeza diária, como medida preventiva ao COVID-19, poderá ser opcional e agendada de forma alternada para estadias superiores a 01 noite, ficando sempre ao critério do cliente;
- Os clientes devem fazer a sua auto-monitorização de sintomas de infeção.

4. Procedimentos em caso de suspeita de infeção

4.1 Plano de atuação

- A pessoa doente não deve sair do hotel. Deve permanecer no seu quarto e ligar aos profissionais da área administrativa do hotel, para que liguem para a linha SNS24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;
- Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica;
- O hotel irá entregar máscaras à pessoa, ensinando-lhe a colocar e a ajustar bem à face;
- A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
- Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa devem aguardar o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza.

4.2 Descontaminação do local de isolamento

- Após orientação e encaminhamento do caso suspeito, a administração informa a equipa de Housekeeping para proceder à descontaminação da área de isolamento;
- A equipa de Housekeeping procede à descontaminação da área de isolamento de acordo com as orientações da Saúde24.



5. Registo de Atos/Incidentes

- Todos os atos e incidentes são registados e arquivados pela gestão do hotel.



Certified
Company

