

**AlvorMar – Apartamentos
Turísticos**

Protocolo Interno

COVID -19



AlvorMar
apartamentos turísticos

06-04-2021

PROTOCOLO INTERNO

No contexto da atual situação da pandemia COVID-19, os Apartamentos AlvorMar reviram os seus serviços, processos e procedimentos de forma a cumprir todas as medidas definidas pelas autoridades sanitárias portuguesas, mantendo o seu compromisso com a saúde e segurança dos seus clientes e colaboradores.

O AlvorMar está certificado pelo Turismo de Portugal com o Selo Clean & Safe.

Neste protocolo interno definem-se os procedimentos de prevenção, controlo, vigilância e atuação necessários para evitar riscos e infeções.

Agradecemos a sua cooperação e cumprimento das diretrizes definidas. Contamos consigo para cumprir as seguintes regras e em conjunto permaneceremos em segurança.

1. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

Todos os nossos colaboradores receberam formação sobre:

- Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo da infeção relativamente ao 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. (promover a lavagem das mãos à entrada e à saída da unidade, antes e depois das refeições, após intervalos, depois de contato com objetos de utilização comum e depois de idas à casa de banho). Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
 - 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. Quando estiver a usar máscara não a retirar para espirrar ou tossir.
 - Conduta social: alterar a frequência e a forma de contato entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando o contacto próximo, apertos de mãos, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
- Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação de febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Como cumprir as orientações da Direção Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento da roupa que é desinfetada no estabelecimento.

INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES

- Todos os clientes receberão antes da sua chegada, por mail, uma cópia do nosso protocolo interno relativo ao surto de coronavírus covid-19. Caso o cliente não tenha recebido o nosso protocolo por mail, ele será facultado na altura de check-in por via digital.
- Aos clientes será disponibilizada informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo da infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19. Está informação estará disponível na área para divulgação de informação atualizada sobre a COVID-19, a saber junto ao elevador à frente da receção.

2. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO ADOTADAS:

2.1 NAS INSTALAÇÕES

SINALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO

- Foi criada uma área para divulgação de informação atualizada sobre COVID-19; a saber junto ao elevador à frente da receção; onde constará informação (como cartazes) promovendo boas práticas e orientações da Direção Geral de Saúde - utilização de equipamentos de proteção individual, informação sobre conduta social e pessoal (higienização das mãos e etiqueta respiratória).
- Todas as capacidades das áreas públicas foram revistas de acordo com as restrições em vigor – elevador, piscina, terraço, receção entre outros – e criámos uma sinalética específica para garantir o distanciamento social em vários espaços bem como sinalética informativa para a capacidade de ocupação máxima de cada espaço comum.

ADEQUAÇÕES DOS ESPAÇOS COMUNS

- Adicionamos divisórias de acrílico na receção de modo a fornecer proteção extra para os nossos clientes e colaboradores.
- Neste momento, a reabertura do snack-bar não tem data prevista.
- Encerrámos temporariamente o nosso lounge, biblioteca, sala de convívio na zona da piscina e guest-room, situação que poderá sofrer alterações.
- Remoção de certo mobiliário de forma a permitir o distanciamento social.
- Equipamentos lúdicos para crianças não disponíveis.
- Reorganização dos equipamentos da zona da piscina e terraço do 3º piso de forma a cumprir as medidas de distanciamento. Estipulação de novos horários de abertura/fecho destas zonas de forma a permitir a devida higienização entre períodos de utilização: aberto das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00. Tornando-se por este motivo necessário a reserva de lugares (espreguiçadeiras) junto da receção.
- Contentores de resíduos com abertura não manual com saco de plástico nas zonas comuns.
- Imposição de limites de ocupação para o elevador, a receção, a piscina e terraço do 3º piso.

ADEQUAÇÃO DAS UNIDADES DE ALOJAMENTO

- Minimizámos informação em papel (diretório de serviços) e certos objetos (sem sacrificar o conforto dos nossos clientes), evitando assim o manuseamento desnecessário por várias pessoas ou por não poder ser possível uma higienização segura.

- Poderá aceder ao diretório do hotel por telemóvel para o efeito utilizando código colado na mesa de apoio do apartamento.
- Telefones, comandos de TV e de ar condicionado serão envolvidos em película de plástico.
- Sempre que possível, mantemos as unidades de alojamento desocupadas por um período mínimo de 24 horas antes da ocupação das mesmas pelos clientes.

ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO SELECIONADO PARA ISOLAMENTO

Dispomos de local de isolamento (um dos nossos apartamentos) para casos suspeitos ou confirmados de COVID-19. Este local de isolamento tem:

- ✓ Ventilação natural.
- ✓ Possui revestimentos lisos e laváveis.
- ✓ Casa de banho.
- ✓ Cadeira e cama.
- ✓ Telefone.
- ✓ Máscaras cirúrgicas.
- ✓ Luvas descartáveis.
- ✓ Termómetro – folha de registo e caneta.
- ✓ Contentor de resíduos autónomo com saco de plástico.
- ✓ Sacos de resíduos.
- ✓ Sacos de recolha de roupa usada.
- ✓ Kit com água e alguns alimentos não perecíveis.
- ✓ **Toalhetes de papel e sabonete líquido.**
- ✓ **Solução antisséptica de base alcoólica (no interior e à entrada desta área).**
- ✓ **Stock de produtos desinfetantes.**
- ✓ **Folha com número de contacto da SNS24, procedimento em vigor referente a caso suspeito de covid-19.**

2.2. PROCEDIMENTOS/MEDIDAS DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO

NAS ZONAS COMUNS

- Efetuamos a lavagem e desinfeção, de acordo com as regras e produtos definidos pelas autoridades de saúde, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos agentes microbianos e virídicas.
- Garantimos a desinfeção frequente de todas as superfícies de toque, como por exemplo balcões, interruptores de elevadores e outros, maçanetas, puxadores de portas, equipamentos eletrónicos, corrimões.
- Damos preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco.
- Não será utilizado o aspirador.

- A renovação de ar dos espaços fechados é efetuada regularmente de acordo com registo elaborado para o efeito.
- Efetuamos a limpeza e desinfeção diária da piscina e seus equipamentos.
- Todo o material de limpeza é limpo e desinfetado no final de cada utilização evitando assim a disseminação do vírus. Cada área tem material de uso exclusivo.
- Nas instalações sanitárias públicas é realizada a lavagem com produto de composição detergente e desinfetante 5 vezes por dia, ou mais, caso se verifique necessário.
- Elaboramos registos específicos de higienização para cada espaço comum com indicações específicas referentes a procedimentos de limpeza e desinfeção de modo a assegurar a execução correta dos mesmos.
- O staff de limpeza conhece 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.

NAS UNIDADES DE ALOJAMENTO

- Os apartamentos são rigorosamente limpos e desinfetados, tendo em especial atenção todos os materiais de contacto direto e durante a execução destes procedimentos o staff de limpeza utiliza o equipamento de proteção aconselhado de modo a garantir a segurança de todos.
- A limpeza e desinfeção é efetuada com materiais adequados e recomendados pelas entidades de saúde. Todas as superfícies são limpas de forma exaustiva entre clientes. Antes, durante e após a limpeza, as unidades de alojamento são sujeitas a um arejamento prolongado.
- Ajustamos as rotinas de limpeza das unidades de alojamento privilegiando dois tempos de intervenção espaçados (2-3h) entre a troca de roupa de cama e a limpeza do espaço cumprindo assim as regras definidas pelas autoridades de saúde.
- A limpeza é efetuada por duas equipas sendo uma dedicada para a remoção de roupa e resíduos e outra para realizar a limpeza e fazer camas de lavado.
- A remoção da roupa de cama e atalhados é feita sem 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 dos atalhados/roupa de cama é efetuada em separado à máquina e à temperatura de 60º.
- Todas os cartões de acesso aos apartamentos são desinfetados.
- Todas as chaves de cofres serão desinfetadas.
- Elaboramos registos específicos de higienização para cada unidade de alojamento com indicações específicas referentes a procedimentos de limpeza e desinfeção de modo a assegurar a execução correta dos mesmos.

2.3. EQUIPAMENTOS DE HIGIENIZAÇÃO

- Foram colocados, em várias áreas dos hotéis, dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica para higienização das mãos nos espaços comuns, a saber: pontos de entrada/saída, em cada piso perto da zona do

elevador, nas casas de banho públicas, na receção, na entrada da zona da piscina e do terraço do 3º piso e nas nossas zonas técnicas.

- Em todas as instalações sanitárias públicas e de pessoal dispomos de equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel descartáveis.

2.4. COLABORADORES

EQUIPAMENTO – PROTEÇÃO INDIVIDUAL

- Todos os colaboradores dispõem de equipamentos de proteção individual em número suficiente e adequados à função de cada um (máscaras, luvas, viseiras, batas descartáveis ou aventais impermeáveis, toucas e cobresapatos). O uso de máscaras é obrigatório para todos.
- A farda dos colaboradores é lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (60º) sempre que as instruções de lavagem assim o permitam. Os colaboradores só colocam a farda no local de trabalho e removem a farda antes de saírem do trabalho.

CONDUTA

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar. Cumprimento das regras de conduta respiratória, de higienização das mãos e de distanciamento social.
- Utilização da farda somente dentro das instalações.

2.5. CLIENTES

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

- O empreendimento terá equipamento de proteção individual (kit com máscara e gel desinfetante) disponível para clientes tendo em atenção a capacidade máxima do estabelecimento. Este poderá ser adquirido mediante um custo.

CONDUTA

Antes da sua chegada:

- Antes da sua chegada, receberá um e-mail onde terá acesso a todas as medidas de proteção e procedimentos essenciais em vigor na nossa unidade, no contexto da COVID-19 – Protocolo Interno. Sugerimos a sua leitura detalhada para ficar a par de todas as recomendações/regras e procedimentos.
- Check-in online sempre que possível. Iremos disponibilizar via email um serviço de pré-check-in online que permite agilizar o check-in presencial e diminuir o tempo de presença na Receção. Deverá informar a unidade

hoteleira do seu horário de chegada e de check-out de forma a podermos melhor coordenar a limpeza rigorosa das unidades de alojamento e evitar concentrações na zona de lobby/recepção.

À chegada:

- Colocação da máscara antes da entrada no edifício. Esta regra aplica-se também a crianças com mais de 10 anos.
- Higienização das mãos antes da entrada no empreendimento utilizando os pontos de higienização colocados no hotel para este propósito.
- Medição da temperatura corporal do cliente sempre que este assim o autorizar.
- Aconselhamos que só o cliente em cujo nome a reserva foi efetuada se desloque à recepção para check-in de forma a respeitar os limites de ocupação e distanciamento social. Todos os pagamentos são efetuados no ato de check-in ou de preferência antes da chegada de forma reduzir o tempo de check-in.
- Os clientes serão informados na chegada sobre os procedimentos de limpeza da sua unidade de alojamento.
- Recomendamos que os pagamentos sejam efetuados através de cartão de débito/crédito – exceções serão os pagamentos de serviços de transferes, lavandaria e excursões.

Durante a estadia:

- Privilegiar os contactos com a recepção por telefone evitando assim o contato físico.
- Uso obrigatório de máscara em todos os espaços comuns fechados (recepção, casas de banho públicas, elevador, lavandaria clientes) e nos espaços de circulação (corredores e acessos a espaços exteriores), sendo opção do cliente o uso de máscara nas áreas exteriores desde que respeitadas as distâncias de segurança (piscina e terraço do 3º piso).
- Desinfecção obrigatória das mãos sempre que entra no hotel.
- Desinfete as mãos regularmente, utilizando os vários pontos de higienização disponíveis no hotel.
- Respeitar as regras de etiqueta respiratória.
- Manter sempre a distância de segurança (2 metros).
- **Não haver contato no cumprimento.**
- **Evitar aglomerados.**
- Aguardar que o elevador esteja vazio antes de o utilizar e respeitando os limites máximos de ocupação.
- Caso o cliente se encontre na unidade de alojamento, aquando da limpeza da mesma, será obrigatório que todos os presentes utilizem máscara, todavia, recomendamos que a limpeza da unidade seja efetuada durante a ausência dos hóspedes.

- Deixar as superfícies da sua unidade de alojamento o mais livres possíveis de maneira a possibilitar durante a limpeza diária a sua limpeza e desinfeção de forma mais eficiente e eficaz.
- Seguir as regras definidas em protocolo interno em caso de verificar algum sintoma compatível com COVID-19; a saber febre (+38°), tosse seca, dificuldade respiratória.
- Caso o cliente, apresente durante a estadia sintomas compatíveis com COVID-19 e caso seja confirmado positivo, e venha a ter que estender a sua estadia, os custos inerentes serão comportados pelo mesmo.
- Não levar nenhum artigo (almofadas, toalhas, loiças etc) pertencente ao interior dos apartamentos para as zonas comuns do hotel.
- Não mover de sítio nenhum equipamento nas zonas comuns já que os mesmos estão posicionados de forma a respeitar o distanciamento social.
- Nas zonas de circulação cumprimento da regra de circulação pela direita.

No check-out

- Poderá confirmar com a receção, por via telefónica, a existência de pagamentos a saldar e agendar o seu horário de check-out e entrega dos cartões de acesso ao apartamento tornando a sua passagem pela receção breve.
- Faça o seu check-out simples e sem contato, aprovando as despesas no seu apartamento. O valor pode ser debitado no seu cartão de crédito e no final basta uma passagem breve pela receção para assinar o slip do cartão de crédito e deixar os seus cartões de acesso ao apartamento (e chave de cofres) na caixa existente na receção para o efeito.

Aplicação STAYAWAY COVID

- Sugerimos a todos os clientes efetuar o download da aplicação stayawaycovid no seu telemóvel. Visite o site www.stayawaycovid.pt para descarregar a aplicação. A STAYAWAY COVID é uma aplicação para telemóveis iOS ou Android que tem como objetivo auxiliar o país no rastreio da COVID-19. A aplicação permite, de forma simples e segura, que cada um de nós seja informado sobre exposições de risco à doença, através da monitorização de contactos recentes. A aplicação é de utilização voluntária e gratuita e, em momento algum, tem acesso à sua identidade ou dados pessoais.

3. O NOSSO ESTABELECIMENTO ASSEGURA:

STOCK DE MATERIAIS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO E EPI'S (equipamentos de proteção individual)

O estabelecimento garantirá a gestão de stock de materiais de limpeza e de 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 70%.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e sacos de plástico para os mesmos nas zonas comuns.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.
- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores e clientes.

ESCALAS / TURNOS

- Os colaboradores das várias áreas foram divididos em grupos de trabalho fixos (sempre que possível) de modo a reduzir a probabilidade de contágio por COVID-19.
- As pausas e horários de refeições foram escalonados para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitório.

4. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

O NOSSO ESTABELECIMENTO ASSEGURA:

- Existência em permanência ao serviço de um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção de um colaborador ou cliente (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contatar o serviço nacional de saúde).

PLANO DE ATUAÇÃO EM CASO SUSPEITO DE INFEÇÃO

- ✓ A pessoa doente não deve sair do hotel nem se deslocar ao hospital, consultório privado ou centro de saúde;
- ✓ 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 receção por via telefónica (marque 9);
- ✓ O colaborador responsável de serviço aciona os procedimentos em caso de suspeita. O colaborador que vai acompanhar o cliente ao local de isolamento equipa-se com material de proteção individual adequado;
- ✓ A receção avisa o cliente que o colaborador o irá acompanhar ao local de isolamento;
- ✓ O hotel entrega uma máscara cirúrgica à pessoa, ensinando-lhe a colocar e a ajustar bem à face;
- ✓ A receção liga para a linha SNS24 (808 24 24 24), passando depois a chamada ao cliente. A linha SNS24 avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;
- ✓ Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica;
- ✓ Após avaliação, o SNS 24 informa sobre a validação ou não validação;
- ✓ Após avaliação, caso o SNS24 informe sobre a não validação, o Empreendimento informa o Cliente dessa não validação e fica encerrado o caso;
- ✓ Após avaliação, caso o SNS24 informe sobre a validação, a DGS ativa o INEM, o INSA 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); ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência, onde serão colhidas amostras biológicas para exames laboratoriais;
- ✓ O acesso dos outros Clientes ou de trabalhadores à área de isolamento fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência);

DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- Sempre que haja casos suspeitos de infeção ou casos confirmados será efetuada a desinfecção do local de isolamento, principalmente das superfícies frequentemente manuseadas conforme indicações da Direção Geral de Saúde. No caso de casos validados a área de isolamento deve ficar interdita até à validação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local do levantamento da interdição.

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS PRODUZIDOS POR CASOS SUSPEITOS

- Os resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção serão armazenados em saco de plástico que, após fechado (com braçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

- Todo e qualquer incidente será registado pela unidade hoteleira.