

# **PROCOLO INTERNO DE INTERVENÇÃO PÓS-COVID**

## **1. – MEDIDAS DE PREVENÇÃO**

### **1.1 NAS INSTALAÇÕES**

#### **1.1.1 SINALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO DE PROCEDIMENTOS**

- O cliente poderá ter acesso às informações constantes do Protocolo Interno de Intervenção Pós-COVID-19 através no nosso website: [www.hotelasamericas.com](http://www.hotelasamericas.com), ou solicitar o mesmo na receção;
- O Hotel As Américas disponibiliza toda a informação necessária relativa às precauções de prevenção e controlo da pandemia COVID-19.

#### **1.1.2 PLANO DE HIGIENIZAÇÃO E DESINFEÇÃO**

- Desinfeção regular das superfícies comuns e públicas (botões dos elevadores, maçanetas das portas, corrimãos das escadas);
- Limpeza da calçada na área de entrada do hotel com água clorada várias vezes ao dia;
- Tapete na entrada para desinfetar a sola dos sapatos, o qual deve ser trocado e higienizado regularmente;
- Elevadores a ser limpos e desinfetados no mínimo 6 vezes por dia;
- As casas de banho públicas serão limpas e desinfetadas no mínimo 2 vezes por dia;
- Privilegiar a limpeza húmida em detrimento da limpeza a seco, com o pessoal encarregado equipado com bata impermeável ou avental de plástico; luvas de uso único e resistentes a líquidos; máscara do tipo cirúrgica;
- As instalações sanitárias públicas devem ser lavadas e desinfetadas com um produto misto, contendo detergente e desinfetante na sua composição;
- Mobiliário e outros equipamentos presentes nas áreas comuns podem ser desinfetados após limpeza com toalhetes humedecidos em desinfetante ou álcool a 70º;
- Limpar as paredes até à altura do braço;

#### **1.1.3 ADEQUAÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO ESPAÇO SELECIONADO PARA ISOLAMENTO**

- Quarto 001 adaptado para isolamento de pessoas suscetíveis de ter contraído COVID-19, ou que se encontrem em fase de suspeição, com revestimento liso e facilmente lavável, ventilação natural ou, em alternativa, sistema de ventilação mecânica, e desprovido de tapetes, alcatifas ou cortinas. Possui instalação sanitária de utilização exclusiva, está equipado com telefone, cadeira, kit com água e alimentos não perecíveis, contentor de resíduos com saco de plástico e abertura não manual, solução antisséptica e base alcoólica, toalhetes de papel e de limpeza para uso único e humedecidos em desinfetante, máscara tipo cirúrgica, luvas descartáveis, termómetro e sacos de recolha de roupa usada.

#### **1.1.4 HOUSEKEEPING/LIMPEZAS**

- Todas as colaboradoras responsáveis por manter a acomodação dos clientes têm formação e treino e estão protegidas pelos EPI adequados à sua função;
- A farda destas profissionais não deve ser lavada em casa mas sim em máquina na lavandaria do hotel, a temperaturas elevadas;
- Deve-se dar um tempo de espera entre a mudança de roupa e a limpeza dos quartos, na ordem das 2 a 3 horas;
- Não agitar a roupa de cama que se remove, retirando-a sem sacudir e enrolando-a de dentro para fora, nem encostar a mesma ao corpo;

- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar;
- A lavagem das casas de banho deve ser começada pelas torneias, lavatórios e ralos, depois passar ao mobiliário, e de seguida a banheira e o chuveiro, retrete e bidé. Finalmente, lavar o chão das instalações, abrindo de seguida as janelas para secar ao ar.
- Os equipamentos de uso partilhado serão limpos e desinfetados após a sua utilização.

### **1.1.5 EQUIPAMENTOS E PRODUTOS DE HIGIENIZAÇÃO**

- Intensificação da existência de dispensadores, quer de solução antisséptica de base alcoólica, quer de solução à base de álcool-gel, nos pontos de entrada ou saída das instalações, em todos os pisos, na receção, elevadores, estacionamento e instalações sanitárias comuns.

## **1.2 PARA OS COLABORADORES**

### **1.2.1 FORMAÇÃO**

- Todos os colaboradores receberam informação contínua e/ou formação específica sobre o Protocolo Interno de Intervenção Pós-COVID-19, assim como as precauções básicas a cumprir em termos de prevenção e controlo da pandemia COVID-19, nomeadamente os procedimentos:

- de higienização - lavar as mãos frequentemente com água e sabão durante 20 segundos no mínimo, usando de seguida desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70º de álcool, cobrindo toda a superfície e esfregando até secarem;
- de etiqueta respiratória – tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel para se assoar (deitar o lenço no lixo), higienizando em qualquer destas situações as mãos de seguida. Evitar tocar nos olhos, nariz ou boca com as mãos;
- de conduta social – diminuir a frequência de contacto entre os trabalhadores, e entre estes e os clientes, através de apertos de mão ou beijos. Evitar, sempre que possível, o contacto de proximidade, as reuniões presenciais, ou a partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.

### **1.2.2 EPI e EPC – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL E COLETIVA**

- Todos os colaboradores estão equipados com os EPI's adequados à sua função, que incluem máscara, viseira, luvas e avental/bata;
- As fardas dos colaboradores são lavadas em separado de qualquer outra peça de roupa, à máquina e a temperatura elevada, na ordem dos 60º;
- Existe uma barreira em acrílico no balcão da receção, por onde é realizado todo o processo administrativo de check-in ou check-out do cliente.

### **1.2.3 DESIGNAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS**

- O colaborador de serviço na receção é responsável pelo acionar dos procedimentos estabelecidos em caso de suspeita de infeção COVID-19, nomeadamente o acompanhar da pessoa com sintomas ao espaço/quarto de isolamento, prestar a assistência necessária e contactar o SNS – Saúde 24 (808 24 24 24).

### **1.2.4 CONDUTA E ÉTICA**

- A equipa de colaboradores deve adotar comportamentos prévios de zelo: manter a distância social entre colegas e com os clientes, reduzindo ao máximo o contacto físico; evitar sair ou entrar no estabelecimento com a farda de trabalho; manter o cabelo apanhado; evitar o uso excessivo de adornos pessoais (anéis, pulseiras, fios, colares, relógios, brincos).
- A receção de mercadoria será efetuada exclusivamente através de uma porta de acesso traseira, evitando a entrada de fornecedores na área do hotel. Salvaguardar a distância mínima de 1 metro e excluir qualquer tipo de

contacto físico com o responsável pela receção da mercadoria. Evitar a receção de faturas ou guias no formato de papel, acordando para o efeito que as mesmas sejam enviadas por processo eletrónico.

- Os colaboradores de housekeeping/limpezas têm formação sobre os produtos que manuseiam, assim como as precauções de segurança a ter em conta, e como se proteger durante os procedimentos de limpeza e desinfeção, garantindo a boa ventilação dos espaços.

### **1.2.5 STOCK DE MATERIAIS DE LIMPEZA, DESINFEÇÃO E HIGIENIZAÇÃO**

- Possuir stock de materiais de limpeza de uso único em quantidade adequada à dimensão do estabelecimento (toalhetes de limpeza humedecidos em desinfetante, lixívia, álcool a 70º, dispensadores e/ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica, solução à base de álcool-gel);

- Possuir contentor de resíduos de abertura não manual e saco plástico para acondicionamento em segurança;

- Equipamento e recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhas de papel para uso individual.

### **1.2.6 TURNOS**

- Os balneários/vestiários do pessoal, assim como a zona de refeições, serão limpos e desinfetados em consonância com a sua utilização, mas garantidamente 2 vezes por dia.

## **1.3 PARA OS CLIENTES**

### **1.3.1 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

- O hotel terá à disposição dos seus clientes o EPI necessário, nomeadamente, máscara, desinfetante álcool-gel e luvas.

### **1.3.2 CONDUTA**

- Incentivar ao cultivo do distanciamento social nos espaços comuns.

### **1.3.3 CHECK-IN / CHECK-OUT**

- O hotel disponibiliza a possibilidade de, previamente, o cliente fazer o seu registo dos seus dados pessoais num link, gerenciando o distanciamento social. Incutir de forma objetiva esta forma de check-in antecipado;

- No serviço de check-out, evitar a entrega de fatura em papel ao cliente. Optar sempre que possível que a fatura seja enviada por processo eletrónico (mail). Garantir a higienização e desinfeção de quaisquer aparelhos de POS utilizados.

### **1.3.4 SERVIÇO DE PEQUENO-ALMOÇO**

- O pequeno-almoço será servido em tabuleiro no quarto, ou em box individual na receção ou no quarto;

- A ser servido na sala de pequenos-almoços, a mesma estará montada com mesas intervaladas e distanciadas entre si;

- O pequeno-almoço servido na sala não terá necessariamente buffet, e se se optar pela montagem de buffet, deverá estar junto deste um colaborador, devidamente equipado com máscara e luvas, que será o responsável por entregar os produtos solicitados pelo cliente;

- No chão será colocada uma indicação de limitação de espaço entre o cliente e o buffet, na ordem de 1 metro de distância;

- É expressamente proibido ao cliente que se sirva diretamente do buffet;

- A sala de pequenos-almoços terá disponível à entrada e em permanência produto de desinfecção de mãos, assim como informação solicitando ao cliente que, para sua segurança e dos demais, deverá fazer uso do mesmo;
- Todos os colaboradores presentes na sala de pequenos-almoços ou na cozinha deverão estar munidos dos EPI's em conformidade.

## **2. – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**

### **2.1 PLANO DE ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA**

#### **2.1.1 PROCEDIMENTOS GERAIS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO NUM HÓSPEDE**

- O colaborador responsável informa a Diretora-Geral do hotel, Dra. Paula Brandão;
- Entregar ao doente com caso suspeito de COVID-19 uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente;
- Caso o cliente esta na sua Unidade de Alojamento (quarto), aquando da manifestação de queixa, deverá permanecer no mesmo, que funcionará como Sala de Isolamento;
- Se, ao invés, o cliente não estiver na sua Unidade de Alojamento (quarto), conduzir o doente ao quarto de isolamento criado para o efeito – quarto 001 – assegurando o contacto à distância;
- O hotel deve contactar no imediato a Linha Saúde 24 (808 24 24 24), de forma a garantir que o caso seja avaliado e monitorizado;
- O doente não se deve ausentar do hotel, antes deve aguardar as instruções dos profissionais de saúde quanto à decisão clínica;
- Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis, cobre-sapatos);
- O profissional de saúde do SNS 24 questionará quanto a sinais, sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa sobre a validação ou não validação do caso;
- Providenciar o isolamento e desinfecção das áreas comuns por onde o cliente/doente passou;
- Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com o cliente infetado (ver ponto 2.2), para manterem vigilância e avisarem em caso de sinais ou sintomas suspeitos;
- Após avaliação do estado do doente:
  - . No caso de não validação pelo SNS 24, o responsável deverá informar da mesma a Dra. Paula Brandão e informar o cliente (preferencialmente por via telefónica);
  - . Caso o SNS 24 confirme a validação, o cliente deverá permanecer na área/quarto de isolamento, e aguardar instruções do SNS 24; a DGS activa o INEM e a Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica, assim como a gestão de contactos;
  - . O acesso de outros clientes ou colaboradores à área/quarto de isolamento fica interdito, exceto ao colaborador responsável de prestar assistência;
  - . O quarto de isolamento deve ficar interdito até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde local. Apenas a Autoridade de Saúde tem poderes para levantar esta interdição.

## **2.1.2 PROCEDIMENTOS GERAIS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO NUM COLABORADOR**

- Qualquer colaborador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique outro colaborador da empresa com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deve informar a Diretora-Geral do hotel, Dra. Paula Brandão, por via telefónica, e dirigir-se para a área/quarto de isolamento definido;
- O colaborador doente (com caso suspeito de COVID-19), já na área/quarto de isolamento, contacta o SNS 24 (808 24 24 24);
- O profissional de saúde questiona o colaborador doente quanto a sinais, sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa o colaborador;
- Após avaliação do estado do doente:
  - . No caso de não validação pelo SNS 24, o colaborador deverá informar da mesma a Dra. Paula Brandão, que por sua vez informa o Médico do Trabalho responsável;
  - . Caso o SNS 24 confirme a validação, o colaborador deverá permanecer na área/quarto de isolamento com máscara cirúrgica (desde que a sua condição clínica o permita), e aguardar instruções do SNS 24; a DGS activa o INEM e a Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica, assim como a gestão de contactos;
  - . O acesso de outros clientes ou colaboradores à área/quarto de isolamento fica interdito, exceto ao colaborador designado para prestar assistência;
  - . O quarto de isolamento deve ficar interdito até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde local. Apenas a Autoridade de Saúde tem poderes para levantar esta interdição.
- Devem ser seguidas as regras de Vigilância de Contactos Próximos definidas no ponto 2.2

## **2.2 VIGILÂNCIA DE CONTACTOS PRÓXIMOS**

- Considera-se “contacto próximo” um colaborador ou cliente que não apresenta sintomas no momento, mas que teve ou pode ter tido contacto com um caso confirmado de COVID-19. O tipo de contacto próximo, determinará o tipo de vigilância vigente;
  - . BAIXO RISCO DE EXPOSIÇÃO: colaborador ou cliente que teve contacto esporádico ou momentâneo com caso confirmado (ex: em movimento/circulação durante o qual houve exposição a gotículas/secreções respiratórias através de conversa superior a 15 minutos, tosse ou espirro); trabalhador ou cliente que prestou assistência a caso confirmado, desde que tenha seguido as medidas de prevenção necessárias (ex: utilização adequada dos EPI’s; etiqueta respiratória; higienização das mãos);
  - . ALTO RISCO DE EXPOSIÇÃO: colaborador do mesmo posto de trabalho do caso confirmado de COVID-19; clientes que estiveram alojados no mesmo quarto do caso confirmado de COVID-19; colaborador ou cliente que esteve face-a-face com caso confirmado ou que esteve com este em espaço fechado ou pouco ventilado; colaborador ou cliente que partilhou loiça (pratos, copos, talheres), toalhas ou outros objetos ou equipamentos suscetíveis de estar contaminados com expectoração, sangue ou gotículas respiratórias.

## **2.3 DESCONTAMINAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DA ÁREA/QUARTO DE ISOLAMENTO**

- Proceder-se-á à descontaminação e higienização da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e ao reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies e espaços mais frequentemente manuseados e utilizados pelo mesmo, conforme as diretrizes da DGS;

- Os resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção serão acondicionados num primeiro saco de plástico bem fechado, que por sua vez será depositado num segundo saco plástico bem fechado. Este segundo saco deve ser identificado como “resíduos biológicos”, sendo depois tratado por incineração ou autoclavagem por um operador licenciado na gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.