



EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Turismo de Portugal

Enxurros House - PROTOCOLO INTERNO

Prevenção e Procedimentos de atuação no contexto de COVID-19

Documento de 26.06.2020 – REV0

Tabela do histórico de revisão do presente Protocolo Interno :

Revisão do documento (REV)	Data de emissão (dd-mm-ano)	Assuntos/tópicos atualizados na revisão
REVO	26-06-2020	---

A secção 3 do presente Protocolo Interno, que contempla os procedimentos de higienização, foi definida com base no documento de orientação número 008/2020, emitido no dia 10/03/2020 pela Direção Geral da Saúde “Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) - Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em hotéis”.

As restantes secções do presente Protocolo Interno foram definidas com base nas instruções recebidas durante a ação de formação “Clean & Safe Alojamento Local”, promovida pelo Turismo de Portugal, através da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto, no dia 09/Junho/2020.

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO	3
1.1 NAS INSTALAÇÕES	3
1.1.1 Sinalização e Informação	3
1.1.2 Plano e Regras gerais de higienização	3
1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento	3
1.1.4 Adequação das unidades de alojamento	3
1.1.5 Equipamentos de higienização	4
1.2 PARA OS COLABORADORES	4
1.2.1 Formação	4
1.2.2 Equipamento – Proteção individual	4
1.2.3 Designação dos responsáveis	4
1.2.4 Conduta	5
1.2.5 Inventário de materiais de limpeza e higienização	5
1.3 PARA OS CLIENTES	5
1.3.1 Equipamento – Proteção individual	5
1.3.2 Conduta	5
2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO	6
2.1 PLANO DE ATUAÇÃO	6
2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO	6
3. PROCEDIMENTOS DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO PARA OS APARTAMENTOS	7
3.1 Equipamentos de proteção individual a utilizar e equipamentos de desinfeção	7
3.2 Limpeza e desinfeção do quarto	7
3.3 Limpeza e desinfeção da casa de banho	8
4. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES	9
4.1 Registo de limpeza e desinfeção das áreas comuns	9
4.2 Registo de casos suspeitos / confirmados	10
4.3 Registo do inventário de produtos de limpeza para o local de isolamento	10
4.4 Registo das formações internas	11

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INSTALAÇÕES

1.1.1 Sinalização e Informação

- Todos os Hóspedes terão acesso ao Protocolo Interno de Enxurros House relativo ao surto de coronavírus COVID-19, através do check in Online.
- Nas áreas comuns da propriedade e no interior de cada apartamento, existe informação acerca dos cuidados e regras básicas a cumprir para prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

1.1.2 Plano e Regras gerais de higienização

- Lavagem e desinfecção dos apartamentos é realizada de acordo com o presente Protocolo Interno (Secção 3).
- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de uso comum de hóspedes e colaboradores (incluindo balcões, interruptores de luz e corrimão, maçanetas, puxadores de armários).
- A limpeza húmida é o método de preferência, assim como materiais de limpeza de uso único de acordo com as instruções de Limpeza, secção 3, do presente Protocolo Interno, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- Renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- Todos os instrumentos de limpeza como balde e esfregona para o chão são **limpos e desinfetados** no final de cada utilização. Utiliza-se balde e esfregona **distintos por cada área de limpeza** (área comum dos hóspedes como entrada e corredor de acesso aos apartamentos; área do interior do apartamento). Por exemplo: o balde e esfregona usados nas áreas comuns dos hóspedes, não são usados para limpeza do interior do apartamento.
- Para o chão, a lavagem é realizada :
 1. **água quente e detergente comum;**
 2. Seguido da desinfecção com solução de **lixívia** diluída em água. Frequência de limpeza **mínima de 2 vezes ao dia.**
- Nas **instalações sanitárias dos colaboradores**, a lavagem é realizada com produto que contém na composição detergente e desinfetante. Frequência de limpeza do chão seja no mínimo 2 vezes ao dia.
- Cumprir com o registo de limpeza e desinfecção de acordo com a *Secção 4 do presente Protocolo Interno*.

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- Para hóspedes com suspeita de infeção de COVID-19, o mesmo apartamento em que o hóspede está realizar a sua estadia será o local de isolamento. Os materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, será garantido aos hóspedes que devem cumprir isolamento.

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 o presente Protocolo Interno (ver Secção 3).
- A **lavagem em separado** à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60°C).
- **A lavagem e desinfecção das almofadas sempre que mude o cliente.**
- Desinfecção de chaves, comando de TV, maçaneta das portas, gavetas, armários e de qualquer pequena superfície de use frequente pelos hóspedes.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída e em zonas de espera ou de passagem frequente de hóspedes.

1.2 PARA OS COLABORADORES

1.2.1 Formação

- 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.
 - Cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
 - Cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa, conforme o presente Protocolo Interno (ver Secção 3).

1.2.2 Equipamento – Proteção individual

- O uso de equipamento de proteção individual é obrigatório para todos os colaboradores e disponibilizado em número suficiente para todos os colaboradores :
 - Na receção do hóspede e durante o horário de trabalho, com exceção dos momentos de limpeza do interior dos apartamentos, os equipamentos a utilizar : máscara e viseira.
 - No momento da realização da limpeza dos apartamentos : máscara (FFP2) e viseira, luvas, bata ou avental, touca, cobre-sapatos.
- A farda dos colaboradores é lavada a diário, em separado, à máquina e a temperaturas elevadas (Se possível, a cerca de **60°C**). A lavagem é sempre realizada nas instalações de Enxurros House.

1.2.3 Designação dos responsáveis

- O colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção deve ser informado de imediato para prestar a assistência necessária (informar ao hóspede para permanecer no interior do seu apartamento e informar que receberá as instruções necessárias por via telefónica ou email) **e contactar o serviço nacional de saúde** (saúde24 contactar 808 24 24 24).

1.2.4 Conduta

- Comportamentos a adotar :
 - Manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão;
 - Não entrar e sair do estabelecimento com a farda do estabelecimento;
 - Manter o cabelo apanhado;
 - Desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
- 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 desinfecção (ver secção 3 do presente Protocolo Interno).

1.2.5 Inventário de materiais de limpeza e higienização

- Materiais de limpeza de uso único, incluindo **toalhetes de limpeza de uso único** humedecidos em desinfetante, lixívia ou álcool a 70%.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool com mínimo de 70% de diluição.
- Contentor de resíduos com abertura **não** manual e saco plástico.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e uso de toalha individual para cada colaborador.

1.2.6 Escalas / Turnos

- Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento (ver secção 3 do presente Protocolo Interno).
- O apartamento tem um período de 24h dedicado à limpeza e desinfecção após a saída de cada reserva.

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento – Proteção individual

- Equipamento de proteção individual : uma máscara descartável é oferecida a cada hóspede, na chegada. Gel desinfetante com base de álcool (mínimo 70% de álcool) será disponibilizado em vários locais das áreas comuns.
- No interior de cada apartamento será disponibilizado gel desinfetante com base de álcool (mínimo 70% de álcool).
- Durante a estadia, a limpeza do interior do apartamento será da responsabilidade do hóspede. Todos os produtos de limpeza estarão à disposição no interior do apartamento. A reposição dos mesmos será feita sempre que necessária.
- Para reservas igual ou superior a 7 noites, os atalhados e roupa de cama serão trocados com a frequência de 2 vezes por semana ou sempre que for pedido pelo hóspede. Reservas inferiores a 7 noites apenas será trocada a roupa de cama na saída, enquanto os atalhados poderão ser trocados a pedido do hóspede.
- A roupa de cama usada deverá ser colocada no interior de sacos disponibilizados para o efeito e entregue no momento em que receber a roupa de cama limpa para mudança.

1.3.2 Conduta

- Regras de permanência nos espaços comuns : Limpeza das mãos com gel desinfetante, na zona de receção, ao sair do apartamento, antes de sair da propriedade.

- Uso da máscara nas zonas comuns é obrigatório.
- Ao 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.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- O colaborador responsável deve pedir ao suspeito de infeção para permanecer no interior do respetivo apartamento.
- Contactar o Serviço Nacional de Saúde (saúde24 contactar 808 24 24 24) e seguir as instruções recebidas por parte deste organismo.
- Manter um controlo dos produtos de limpeza no interior do apartamento com o caso suspeito e garantir a reposição quando necessário. A limpeza do espaço é da responsabilidade do hóspede.
- Os hóspedes suspeitos de infeção devem submeter os pedidos de compras para reposição de alimentos por email a *enxurroshouse@gmail.com*. A equipa de Enxurros House disponibiliza-se para realizar a compra da lista de produtos submetida pelo hóspede. O hóspede irá receber as instruções para realizar o pagamento online.
- A equipa de Enxurros House estará disponível através dos meios de comunicação disponibilizados aos hóspedes e contactável 24h por dia.

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção será feita. O reforço da limpeza e desinfeção, com especial atenção nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, será realizado conforme indicações da Direção-Geral da Saúde (ver secção 3 do presente Protocolo Interno).
- Após a saída do hóspede o apartamento será colocado em isolamento tanto tempo quanto possível, com um máximo de 7 dias ou um período mínimo de limpeza e desinfeção do espaço de 24h após a saída.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes ou suspeitos de infeção devem ser tratado conforme o presente Protocolo Interno, secção 3.

3. PROCEDIMENTOS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO PARA OS APARTAMENTOS

3.1 Equipamentos de proteção individual a utilizar e equipamentos de desinfecção

- Usar bata impermeável, cobrir botas, luvas, viseira ou óculos de proteção e uma máscara de proteção respiratória do tipo FFP2.
- Produtos de desinfecção; Lixívia; Balde e esfregona para a casa de banho; Balde e esfregona para as restantes áreas; Toalhetes húmidos de uso único; panos de uso único (para cada área de limpeza); sacos para os resíduos; sacos para as roupas e atalhados; equipamento vaporizador. NÃO é permitido o uso de aspirador.

3.2 Limpeza e desinfecção do quarto

- Ao remover a roupa de cama e atalhados:
 - Não agitar a roupa de cama;
 - Não encostar a roupa ao corpo;
 - Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, fazendo um “embrulho”;
 - Transportar as roupas e colocar diretamente na máquina de lavar;
- Após mudar a roupa da cama e os atalhados do quarto da pessoa suspeita ou doente com COVID-19, é desejável esperar também um tempo (período de latência) para iniciar a limpeza dos quartos. **Respeitar um tempo de pelo menos 2-3 horas entre retirar lençóis e roupas de cama e atalhados e realizar a limpeza de pisos e superfícies.**
- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da termoresistência) – ciclo de desinfecção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, ou entre 80-90°C, com 10 minutos de contacto do calor com a roupa);
- Se a roupa não puder ser lavada a quente, deve ser lavada na máquina a temperatura entre 30-40°C e a um ciclo de desinfecção final na máquina, com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina.
- Os resíduos recolhidos no quarto, devem ser acondicionados num primeiro saco bem fechado, que depois é depositado no 2.º saco. O 2.º saco deve ser identificado como resíduos biológicos e tratados por incineração.
- Usar **panos de limpeza de uso único**, diferentes e exclusivos para a área do apartamento (Cozinha e sala de estar; o quarto de dormir deve ter um pano exclusivo) e para as casas de banho;
- Para lavar as superfícies pode usar-se detergentes de uso comum;
- Também o mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com **toalhetes humedecidos** em desinfetante ou em álcool a 70%;
- Na cozinha, lavar as louças; limpar e desinfetar armários, bancadas, mesa e cadeiras, não esquecendo de desinfetar os puxadores dos armários e das portas; de seguida, limpar e desinfetar a torneira, o lavatório e o ralo.
- Limpar paredes até à altura do braço (se não for possível isolar o espaço por um mínimo de 6 dias).

3.3 Limpeza e desinfecção da casa de banho

- O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar nas restantes áreas;
- Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos, absorver os líquidos com papel absorvente; aplicar a lixívia diluída em água na proporção de uma medida de lixívia, para 9 medidas iguais de água; deixar atuar durante 10 minutos; passar o local com água e detergente; enxaguar só com água quente e deixar secar ao ar; usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço;
- Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes, passar depois ao mobiliário, de seguida a banheira ou chuveiro, sanita;
- Sanita: aplicar o produto que tem a função de detergente e desinfetante em simultâneo, no interior e exterior da sanita; deixar atuar o produto durante 10 minutos para que faça o efeito desejado, esfregar bem por dentro com o piaçaba, descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo; pôr o piaçaba a escorrer; lavar e desinfetar o suporte do piaçaba;
- Com outro pano limpo de **uso único**, lavar a parte externa da sanita, começando pelo tampo (o menos sujo), seguindo-se a parte de cima da sanita e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfetante; passar depois só com água quente e deixar secar.

4. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

4.1 Registo de limpeza e desinfeção das áreas comuns.

Data E Hora \ Área	Área de entrada e Corredor	Lavandaria	Casa de banho dos colaboradores	Responsável

4.2 Registo de casos suspeitos / confirmados

Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Observações

4.3 Registo do inventário de produtos de limpeza para o local de isolamento

Produto Data de verificação e reposição	Produtos de Limpeza Geral	Produtos de Limpeza Casa de banho	Número de apartamento	Observações

4.4 Registo das formações internas

Data da Formação	Intervenientes	Medidas de atuação	Observações