

Visitas, Reuniões, Entrevistas e Auditoria
aos Departamentos da My Choice

MYCHOICE

Índice

MEDIDAS ESSENCIAIS	2
ESCRITÓRIO/RECEÇÃO FARO E CABANAS DE TAVIRA	6
ALOJAMENTOS	7
HOSTEL.....	8
MEDIDAS DE HIGIENIZAÇÃO DAS PROPRIEDADES	9
PLANO DE CONDICIONAMENTO A FORNECEDORES	10
LIMPEZA	11

Este Plano de Medidas de Prevenção contra a COVID-19 (SARS-CoV-2) contém dicas e ações práticas para minimizar os efeitos causados pela pandemia no setor e continuar apoiando no cenário pós crise, com orientações e informações hoteleiras úteis para contribuir na atenuação dos impactos deste momento de instabilidade, atendendo o mercado hoteleiro de maneira acessível e eficaz.

MEDIDAS ESSENCIAIS

Estabelecer contato com a Linha de Apoio Faro COVID-19 (800 219 019, linha gratuita, disponível todos os dias das 9:00 às 21:00), ou com a ARS Algarve no caso do concelho de Tavira, diante de possíveis casos suspeitos de hóspedes e colaboradores, a título informativo, especialmente se houver procedência de viagem anterior a lugares com grande incidência de casos;

Sempre que algum caso for considerado suspeito, será diretamente ativado o processo em linha com o SNS.

São colocados no escritório cartazes com as recomendações da DGS para o ramo da hotelaria e dada formação no âmbito da atividade de receção e de limpeza às equipas para esta nova fase.

Existe ocupação máxima de colaboradores por 100m², com uma distância de segurança de 2 metros entre eles. A informação será distribuída preferencialmente em suporte digital e online, para evitar o contacto.

Será delineada uma área de “isolamento” no estabelecimento para, em caso de suspeitas de um caso de infeção (com sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com a definição de caso suspeito), impedir que outras pessoas (colaboradores e / ou clientes) possam ser expostos e infetados.

A área de “isolamento” deve ter ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis (p. ex. não deve possuir tapetes, alcatifa ou cortinados), e que deverá estar equipada com cadeira para descanso e conforto da pessoa com sintomas de infeção, enquanto aguarda a validação de caso e o eventual transporte pelo INEM, kit com água e alguns alimentos não perecíveis, contentor de resíduos, com abertura não manual e saco de plástico, desinfetante das mãos (solução antisséptica de base alcoólica – SABA), que deve estar disponível no interior e à entrada desta área, toalhetes de papel, máscaras, luvas descartáveis e termómetro.

Nesta área, ou próxima desta, existe uma instalação sanitária devidamente equipada, nomeadamente com doseador de sabão e toalhetes de papel, para a utilização exclusiva da pessoa com sintomas e um circuito a privilegiar quando uma pessoa com sintomas se dirige para a área de “isolamento”, tendo em atenção que devem ser evitados os locais de maior aglomeração de pessoas / colaboradores nas instalações.

O processo de comunicação interna em caso de suspeita de um colaborador e/ou cliente infetado deve ser o mais célere e expedito possível, seja por comunicação telefónica ou email.

Será nomeado o colaborador que, em caso de suspeita de infeção, deve acompanhar a pessoa com sintomas e prestar-lhe a assistência necessária. Os colaboradores destacados serão:

- Zona de Cabanas de Tavira - Lígia Fernandes
- Zona de Faro - Magali Gonçalves

Deve ser verificado se a máscara se encontra bem ajustada (ou seja: ajustamento da máscara à face, de modo a permitir a oclusão completa do nariz, boca e áreas laterais da face. Em homens com barba, poderá ser feita uma adaptação a esta medida – máscara cirúrgica complementada com um lenço de papel). Sempre que a máscara estiver húmida, o trabalhador deve substituí-la por outra.

Por telefone, o profissional de saúde do SNS 24 questiona a pessoa doente quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, SNS 24 informa a pessoa doente:

Se não se tratar de caso suspeito de COVID-19: define os procedimentos adequados à sua situação clínica.

Se se tratar de caso suspeito de COVID-19: o SNS 24 contacta a Linha de Apoio ao Médico (LAM), da Direção-Geral da Saúde, para validação da suspeição.

Desta validação, o resultado poderá ser:

Caso Suspeito Não Validado, este fica encerrado para COVID-19. O SNS 24 define os

procedimentos habituais e adequados à situação clínica da pessoa doente, que por sua vez deve informar o empregador da não validação, e este último deverá informar a empresa prestadora de serviços externos de saúde no trabalho ou o médico do trabalho responsável.

Caso Suspeito Validado, a DGS ativa o INEM, o INSA e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contacto. Nesta situação a pessoa 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 as amostras biológicas para testes laboratoriais. O acesso de outras pessoas à área de “isolamento” fica proibido (exceto aos colaboradores designados para prestar assistência).

O empregador colabora com a Autoridade de Saúde Local na identificação dos contactos próximos do doente e qualquer colaborador com sinais e sintomas de COVID-19 ou que identifique uma pessoa no estabelecimento com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deve informar o empregador por via telefónica e acompanhar a pessoa em causa para a área de “isolamento”, previamente definida.

Sempre que possível deve-se assegurar uma distância de segurança de 1 metro do doente. Os colaboradores que acompanham a pessoa com sintomas, devem colocar, momentos antes de se iniciar esta assistência, uma máscara cirúrgica e luvas descartáveis. Deve também efetuar a correta higienização das mãos após o contacto com essa pessoa.

A pessoa com sintomas (caso suspeito de COVID-19), já na área de “isolamento”, deverá contactar o SNS 24: 808 24 24 24 e colocar em si própria uma máscara cirúrgica, se a sua condição clínica o permitir.

Depois de realizados os testes laboratoriais, a DGS informa a Autoridade de Saúde Regional, que por sua vez informa a Autoridade de Saúde Local e esta o empregador do estabelecimento:

Se o caso não for confirmado, este fica encerrado para COVID-19, sendo aplicados os procedimentos habituais da empresa, incluindo de limpeza e desinfeção.

Se o caso for confirmado, o empregador deve providenciar a limpeza e desinfecção (descontaminação) da área de “isolamento”, que fica interdita até à validação da Autoridade de Saúde, reforçar a limpeza e desinfecção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo doente confirmado, com maior probabilidade de estarem contaminadas.

Dar especial atenção à limpeza e desinfecção do posto de trabalho do doente confirmado (incluindo materiais e equipamentos utilizados por este) e armazenar os resíduos produzidos pelo doente em saco de plástico que, após ser fechado (p. ex. com abraçadeira), deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

Considera-se “contacto próximo” uma pessoa que não apresenta sintomas no momento, mas que teve ou pode ter tido contacto com um caso confirmado de COVID-19. O tipo de exposição do contacto próximo, determinará o tipo de vigilância necessário. O contacto próximo com caso confirmado de COVID-19 pode ser de:

“Alto risco de exposição”:

- a. Colaborador do mesmo posto de trabalho (gabinete, sala, secção, zona até 2 metros) do doente;
- b. Colaborador que esteve face-a-face com o doente ou que esteve com este em espaço fechado;
- c. Colaborador que partilhou com o doente, loiça (pratos, copos, talheres), toalhas ou outros objetos ou equipamentos que possam estar contaminados com expetoração, sangue ou gotículas respiratórias.

“Baixo risco de exposição” (casual):

- a. Colaborador que teve contacto esporádico (momentâneo) com o doente (p. ex. em movimento / circulação durante o qual houve exposição a gotículas / secreções respiratórias através de conversa face-a-face superior a 15 minutos, tosse ou espirro);
- b. Colaboradores que prestaram assistência ao doente, desde que tenham seguido as medidas de prevenção (p. ex. utilização adequada da máscara e luvas, etiqueta respiratória, higiene das mãos).

Perante um caso confirmado por COVID-19, além do referido anteriormente, deverão ser ativados os procedimentos de vigilância ativa dos contactos próximos.

Para efeitos de gestão dos contactos a Autoridade de Saúde Local, é necessário identificar, listar e classificar os contactos próximos (incluindo os casuais) e, proceder ao necessário acompanhamento dos contactos (telefonar diariamente, informar, aconselhar e referenciar, se necessário).

O período de incubação estimado da COVID-19 é de 2 a 12 dias, pelo que, como medida de precaução, a vigilância ativa dos contactos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado.

ESCRITÓRIO/RECEÇÃO FARO E CABANAS DE TAVIRA

Serão tomadas medidas de prevenção e combate à doença do novo coronavírus:

Cartaz à entrada da loja, em Português e Inglês a informar que apenas é permitido o acesso de 1 pessoa responsável pelo check-in de cada vez.

Será medida a temperatura de cada cliente aquando do check-in sem registo dos dados.

Aos colaboradores serão monitorizadas as temperaturas antes da entrada no horário de trabalho e realizado o registo mediante concordância do colaborador.

Disposição de uma barreira de acrílico no balcão, com aviso para não aproximação.

Álcool em gel (spray) para desinfeção imediata de objetos trocados (identificação, chaves, etc).

Dispensador na mesa de check-in para desinfeção manual do cliente aquando do check-in.

Marcação prévia do check-in, sempre que possível, e limitar o espaço para o essencial do processo de check-in.

Desinfeção/higienização das mesas de trabalho e dos balcões a cada check-in, com a entrega de kit visitante com máscara e luvas.

Não partilhar telemóveis ou, se necessário fazê-lo, higienizar antes e depois do uso.

Privilegiar o uso do cartão bancário com sugestão do Contactless ou em dinheiro trocado para evitar contacto entre o colaborador e o cliente.

Distância de 2m de cada secretária no BackOffice.

Higienização e desinfeção das secretárias no início meio e fim do dia, com solução hidra alcoólica e toalhas descartáveis ou papel.

Limpeza desinfetante do chão da receção e do BackOffice no fim de cada dia.

Período de almoço intercalado para os colaboradores para evitar confinamento na área da copa (exceto se almoço no exterior).

Retirar os rolos e toalhas do wc, manter apenas o doseador de unidade de papel para todo o tipo de higiene e uso da casa de banho. Se possível, retirar o sabão móvel para um suporte na parede com solução antisséptica para evitar o manuseamento integral.

Para isolamento de um cliente ou potencial cliente ou colaborador que apresente sintomas ou tenha estado em contacto com casos suspeitos, serão usados os seguintes compartimentos:

- Escritório de Faro - Sala de reuniões
- Escritório de Cabanas – Sala anterior à copa

ALOJAMENTOS

Intervalo de um mínimo de 6 horas entre check-out e check-in para desinfeção e higienização integral da propriedade, feito com toda a segurança (batas, toucas, cobrepés, viseira e máscara), bem como arejamento do espaço.

Redução dos objetos de decoração não essenciais à estadia, para encurtar o processo de desinfeção, e guardar em formato de inventário no escritório.

Informação de todas as restrições da zona (Faro e Cabanas) e recomendações da DGS em cada unidade.

Disponibilização de materiais de limpeza e desinfeção de solução antisséptica na entrada das unidades.

Todos os alojamentos que fazem parte de condomínios, o próprio condomínio é responsável pela desinfeção das áreas comuns bem como pelas piscinas existentes.

No ato do check-in todos os clientes recebem um kit de máscara e gel desinfetante.

Existência de local para isolar uma ou mais pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19. Este local deve ter preferencialmente pressão negativa, casa de banho, contentor de resíduos e sacos de resíduos e sacos de recolha de roupa usada, (aconselha-se a que tenha televisão/outros meios de entretenimento passíveis de estarem no quarto enquanto o doente lá permanecer), água, alguns alimentos. Se não houver ventilação de pressão negativa, abrir regularmente as janelas do quarto para renovar o ar e manter a porta fechada;

Será definida a ala direita do Hostel no rés do chão, tendo acesso a casa de banho, cozinha, saída e entradas facilmente controladas.

Nos restantes alojamentos, apartamentos ou moradias, serão usados um dos quartos disponíveis para isolamento, até receção de ordens de procedimento por parte da DGS.

HOSTEL

Limitar o número de hóspedes nos quartos partilhados para metade.

Disponibilizar na entrada os cartazes com as recomendações da DGS e salientar a importância de seguir essas mesmas medidas para evitar o contágio e propagação da doença.

Disponibilizar doseador de gel desinfetante em áreas comuns e solicitar uma limpeza permanente por parte dos hóspedes ao utilizar os compartimentos.

Medir a temperatura diária a todos os hóspedes na receção e tomar as medidas necessárias se houver algum caso suspeito.

Diminuir decoração e objetos suscetíveis de aumentar o contágio do novo coronavírus.

Retirar a opção de pequeno almoço do alojamento e reduzir utensílios de cozinha consoante a ocupação.

Colocar avisos de higienização e desinfeção nos utensílios de cozinha e eletrodomésticos.

MEDIDAS DE HIGIENIZAÇÃO DAS PROPRIEDADES

Definir dois profissionais e separar as duas intervenções: limpeza e roupa.

Dar um tempo de espera entre estas duas tarefas - 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.

Equipar os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza, com bata, ou avental de plástico sobre o fardamento, luvas de uso único resistente a líquidos, máscara de tipo cirúrgica, óculos de proteção e uma máscara de proteção respiratória do tipo FFP2.

Ao remover a roupa de cama e atalhados:

Não agitar a roupa de cama;

Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, fazendo um “embrulho”, sem encostar a roupa ao corpo;

Embarcar as roupas e acondicione num saco impermeável, fechando-o bem e levar para a lavandaria. A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da Termo resistência) – 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); v. 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.

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 ou autoclavagem.

Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas.

Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;

O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar no quarto;

Para lavar as superfícies pode usar-se detergentes de uso comum;

Para desinfecção de superfícies a Organização Mundial de Saúde (OMS) aconselha:

Uso de lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70º, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão ou danificação.

No entanto, existem no mercado vários produtos de limpeza e desinfecção de superfícies com ação virucida e que podem ser utilizados, nomeadamente:

- Pastilhas de cloro para diluir na água no momento da utilização;
- Soluções detergentes com desinfetante na composição (efeito 2 em 1), quer em apresentação de spray, líquida ou outra
- Toalhetes humedecidos em desinfetante para a limpeza rápida de algumas superfícies de toque frequente.

PLANO DE CONDICIONAMENTO A FORNECEDORES

Estando ainda na presença do novo Coronavírus (COVID-19), por forma a limitar o risco de alastramento e contágio, existe um conjunto de medidas que visa limitar qualquer possibilidade de contágio em resultado de contactos nas nossas instalações.

Para controlo da doença, os fornecedores farão as suas atividades em conformidade com o nosso Plano de Contingência Interna.

Desta forma alterámos os procedimentos de receção de mercadorias:

Horário de contacto com os fornecedores reduzida a 3 horas diárias (9h00 – 10h30 e 14h00 – 15h30).

Toda a entrega ou levantamento deverá ser agendado com antecedência e com intervalo de 30 minutos entre cada intervenção para limpeza e desinfecção da área.

A intervenção relacionada com as propriedades deve ser feita na entrada do escritório/recepção em Faro e o que for destinado ao Hostel Baixa Terrace deve ser descarregado ou levantado junto ao portão lateral.

No caso de Cabanas de Tavira será feito na recepção de Cabanas de Tavira, com marcação prévia.

Nenhum fornecedor deverá entrar dentro das instalações.

Não haverá contacto físico com nenhum funcionário; a intervenção, sendo agendada previamente, será preparada com antecedência para não existir nenhum contacto. Caso seja necessária na mesma alguma proximidade, será respeitada distância mínima de 1 metro.

LIMPEZA

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;

Para a desinfeção comum de superfícies: lavar primeiro com água e detergente; aplicar a lixívia diluída em água na seguinte proporção: uma medida de lixívia em 49 medidas iguais de água; deixar atuar a lixívia durante 10 minutos; enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;

As instalações sanitárias devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e ação;

Também o mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70°;

Limpar primeiro o mobiliário do quarto;

Se houver kitchenette, lavar as louças na máquina a temperatura elevada; 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.

Desinfetar com spray desinfetante à base de álcool os cortinados até à altura do braço. As cortinas das casas de banho serão igualmente desinfetadas com solução desinfetante.

Limpar o mobiliário;

Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes. O mesmo procedimento repete-se para o chuveiro, não esquecendo de limpar bem o chuveiro, desenroscar a cabeça do mesmo e lavar e desinfetar;

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.

Por fim, lavar o chão das instalações. Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar.

À saída do alojamento, despir todos os descartáveis e colocar em duplo saco fechado e selado.