



HOTEL DIGHTON

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE”

Hotel Dighton

Av. Dr. Albino dos Reis -3720-241 Oliveira de Azeméis

Telf:256 682 191 Fax: 256 68 22 48

Email: reservas@hotel-dighton.com

web: www.hotel-dighton.com



COVID -19

MENSAGEM DE ESPERANÇA

Conscientes das preocupações que o COVID-19 está a causar em todo o mundo, o **Hotel Dighton** gostaria de enfatizar novamente o seu compromisso com a saúde e a segurança de todos os nossos Clientes e Colaboradores nestes tempos de incerteza. O nosso pensamento está com todos os afetados nos diferentes países, as suas famílias e entes queridos.

Queremos assegurar que continuamos a monitorizar o surto de COVID-19 de perto e a seguir as orientações da Organização Mundial de Saúde e da Direção Geral de Saúde, de forma a garantir que estamos preparados para lidar com as circunstâncias atuais.

Todos os colaboradores receberam formação específica e foram reforçadas as medidas de limpeza e higiene com o objetivo de proporcionar um ambiente seguro e limpo.

Estamos a oferecer, e continuaremos a fazê-lo, *termos e condições* flexíveis com a nossa Melhor Tarifa Disponível. No entanto, devido à incerteza da atual situação, estamos a oferecer flexibilidade em todas as reservas. Para qualquer questão, por favor envie um email para: reservas@hotel-dighton.com

O **Hotel Dighton** está comprometido em receber clientes em negócios e em lazer. Se está a planear viajar agora ou no futuro, pode contar com a mesma excelência de serviço e atenção ao detalhe que os nossos hóspedes esperam do nosso Hotel.

Esperamos sinceramente que as atuais circunstâncias melhorem muito em breve e queremos agradecer a sua fidelidade.

Esperamos por si, porque gostamos de o ter cá.





- 1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**
 - 1.1 NAS INSTALAÇÕES**
 - 1.1.1 Sinalização e Informação
 - 1.1.2 Plano de higienização
 - 1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento
 - 1.1.4 Adequação das unidades de alojamento
 - 1.1.5 Equipamentos de higienização
 - 1.2 PARA OS COLABORADORES**
 - 1.2.1 Formação
 - 1.2.2 Equipamento – Proteção individual
 - 1.2.3 Designação dos responsáveis
 - 1.2.4 Conduta
 - 1.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização
 - 1.2.6 Escalas / Turnos
 - 1.3 PARA OS CLIENTES**
 - 1.3.1 Equipamento – Proteção individual
 - 1.3.2 Conduta
- 2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**
 - 2.1 PLANO DE ATUAÇÃO**
 - 2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**
- 3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**





1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INSTALAÇÕES

1.1.1 Sinalização e Informação

- Garantir que os clientes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19
 - Através do email de confirmação da reserva de alojamento e através de um exemplar em suporte papel, para consulta, disponibilizado na Receção.
- Disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19:
 - Formas de transmissão do coronavírus COVID-19
 - Por gotículas respiratórias (partículas superiores a 5 micra) – as gotículas respiratórias espalham-se quando a pessoa infetada tosse, espirra ou fala, podendo ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos das pessoas que estão próximas;
 - Pelo contacto direto com secreções infecciosas – o contacto das mãos com uma superfície ou objeto infetado com o SARS-CoV-2 seguido de contacto com a boca, nariz ou olhos;
 - Por aerossóis, em procedimentos terapêuticos que os produzem.
 - Sintomas associados à infeção por coronavírus COVID-19
 - Na maioria dos casos apresenta-se sob a forma de sintomas respiratórios ligeiros a moderados, semelhantes à gripe sazonal;
 - Tosse, febre, dificuldade respiratória;





- Em casos mais graves pode levar a pneumonia grave com insuficiência respiratória aguda, falência renal e de outros órgãos e eventual morte;
 - Estima-se que o período de incubação (entre a exposição e aparecimento de sintomas) seja entre 2 e 14 dias. Pessoas assintomáticas também podem transmitir este vírus.
- Medidas gerais de prevenção
- Sempre que tossir ou espirrar deverá fazê-lo tapando a boca com a parte interior do cotovelo ou para um lenço de papel que deverá deitar de imediato para o lixo. NUNCA deverá tossir ou espirrar para as mãos;
 - Evitar qualquer contacto direto e/ou de proximidade, em especial com pessoas que sofram de infeções respiratórias e/ou febre;
 - Lavagem meticulosa das mãos de forma regular e/ou sempre que exista contacto direto com outras pessoas (ex.: aperto de mãos, etc.) ou superfícies manejadas por várias pessoas (ex.: puxadores de portas, pegadas das malas, etc.) com água e sabão ou solução à base de álcool. NUNCA deverá tocar na boca, olhos ou nariz antes de lavar devidamente as mãos;
 - Desinfeção, de forma regular, de todas as superfícies.

1.1.2 Plano de higienização

- Lavagem e desinfeção, de acordo com o presente protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulem, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- Limpeza e desinfeção, seis vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, superfícies de mesas, apoios de braços dos sofás, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de janelas e armários).
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.





A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.

- O balde e esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser diferentes, para as diferentes áreas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas casas de banho, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.
- Para o chão, a lavagem deve ser realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água. A frequência de limpeza deve ser, no mínimo, 2 vezes ao dia.
- Nas instalações sanitárias, a lavagem deve ser realizada com produto que contenha na composição detergente e desinfetante porque é de mais fácil aplicação e desinfeção. A frequência de limpeza do chão deve ser no mínimo, 3 vezes ao dia.
- Nos espaços onde podem estar crianças a brincar, a limpeza deve ser realizada várias vezes ao dia.
- Na Recepção:
 - Desinfeção dos telefones, e terminais de TPA feita de forma regular e/ou após cada utilização produto Desinfetante Alcoólico Não Residual;
 - Desinfeção do balcão após o atendimento de cada cliente com Desinfetante Alcoólico Não Residual;
 - Desinfeção regular das mãos e/ou após cada contacto direto (ex.: aperto de mãos, etc.) com Álcool Gel Desinfetante;
 - Modo de utilização do Álcool Gel Desinfetante: massajar uma porção do gel nas mãos, não esquecendo as zonas entre os dedos e unhas.
- Nas áreas de Restauração/cafetaria:
 - Reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
 - Deve ser assegurada a limpeza eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.





- Após levantamento das mesas, estas deverão ser sempre desinfetadas utilizando para o efeito Desinfetante Alcoólico Não Residual;
- Desinfecção dos telefones feita de forma regular e/ou após cada utilização com Desinfetante Alcoólico Não Residual;
 - Modo de utilização do Desinfetante Alcoólico Não Residual: pulverizar diretamente sobre a superfície a desinfetar ou pulverizar um pano/toallete descartável com desinfetante e passar na superfície a desinfetar.
- Manter atualizados os registos de higienização dos vários espaços/áreas:
 - **ANEXO I:** Registo de higienização dos espaços comuns;
 - **ANEXO II:** Registo de higienização das instalações sanitárias comuns;
 - **ANEXO III:** Registo de higienização das unidades de alojamento;
 - **ANEXO IV:** Registo de higienização dos compartimentos das áreas de serviço;
 - **ANEXO V:** Registo de higienização dos espaços comuns exteriores

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- **Os Quartos 427 e 428 localizados no 4º piso,** ficam destinados, exclusivamente, ao local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, uma vez que tem ventilação natural e ainda sistema de ventilação mecânica, possui revestimentos lisos e laváveis e casa de banho.
 - Deve ser garantida, pela responsável de *Housekeeping*, a existência permanente, nestes quartos, de um stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis.
 - Manter atualizado o registo de inventário do local de isolamento (ANEXO VI).

1.1.4 Adequação das unidades de alojamento

- A troca da roupa de cama e a limpeza dos quartos é realizada em dois tempos de intervenção, espaçados, e com proteção adequada dos colaboradores, conforme o presente protocolo.
- A remoção da roupa de cama e atoalhados é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.





- Lavagem em separado, à máquina e a temperaturas elevadas, da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60°C).
- Lavar e desinfetar as almofadas sempre que mude o cliente.
- Retirar os comandos de TV e de ar condicionado (caso o cliente não os tenha devolvido no check-out) para a sua devida desinfecção e posterior colocação nos sacos plásticos selados para entrega ao próximo cliente, junto com as chaves da unidade de alojamento.
- Colocar o selo “Clean & Safe” nas portas das unidades de alojamento após a respetiva limpeza e higienização (apenas podendo entrar o hóspede a partir daí).
- Só colocar roupa de cama, cobertor ou édredon e atoalhados extra, no caso de ser solicitado pelo cliente, e nesse caso, sempre devidamente embalados e com o selo “Clean & Safe”.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- Encontram-se instalados dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool, nos seguintes locais:
 - Átrio de entrada principal;
 - Balcão da Receção;
 - Todas as mesas de refeição;
 - Balcão do Bar;
 - Instalações sanitárias comuns;
 - Entrada de serviço;
 - Instalações sanitárias de pessoal;
 - Entradas/Saídas da cozinha e copas.
- Encontram-se instalados dispensadores de sabão líquido para lavagem de mãos, toalhetes de papel e contentor de resíduos com abertura não manual com saco plástico, nos seguintes locais:
 - Instalações sanitárias comuns;
 - Instalações sanitárias de pessoal;
 - Cozinha e copas.

1.2 PARA OS COLABORADORES

1.2.1 Formação

Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:





- O presente 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 70º 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 colaboradores 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;
 - colocação de máscara cirúrgica (ou outra): lavar previamente as mãos com água e sabão ou solução à base de álcool, posicionar a máscara na posição correta (a borda dobrável deve estar para cima e a parte colorida para fora), segurar máscara pelas linhas de suporte/elásticos e adaptar a cada orelha. Ajustar máscara junto ao nariz e queixo, sem tocar na face da máscara;
 - remoção de máscara cirúrgica (ou outra): lavar as mãos com água e sabão ou solução à base de álcool, retirar máscara apenas segurando nas linhas de suporte/elásticos, colocar a máscara no recipiente adequado (resíduos de grupo III – saco branco descartável) e lavar novamente as mãos;
 - reforço das boas práticas de higiene e segurança alimentar: a serem cumpridas em toda a fase de preparação e confeção, com especial ênfase na lavagem das mãos, na manipulação e armazenamento dos alimentos e na sua correta confeção (apesar de não existir confirmação de que o vírus pode ser transmitido através dos alimentos).





- Como cumprir a auto monitorização diária:
 - Auto-avaliação da febre;
 - Verificação da existência de tosse;
 - Dificuldade em respirar.

- Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos:
 - Utilização de equipamentos de limpeza, de uso único, que devem ser eliminados ou descartados após utilização;
 - Quando a utilização única não for possível, deve ser efetuada a limpeza e desinfeção após a sua utilização (ex. baldes e cabos), assim como a garantia do seu uso exclusivo na situação em que existe um caso confirmado no estabelecimento;
 - Não deve ser utilizado equipamento de ar comprimido na limpeza, pelo risco de recirculação de aerossóis;
 - O planeamento da higienização e limpeza deve ser relativo aos revestimentos, aos equipamentos e utensílios, assim como aos objetos e superfícies que são mais manuseadas (ex. corrimãos, maçanetas de portas, botões de elevador, interruptores);
 - A limpeza e desinfeção das superfícies deve ser realizada com maior frequência e com recurso a detergente desengordurante, seguido de desinfetante.

- Manter atualizado o registo de ações de formação aos colaboradores (ANEXO VII).

1.2.2 Equipamento – Proteção individual

- Em número suficiente para todos os colaboradores (*consoante a sua função: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos*).
 - Colaboradores Administrativos (BackOffice): máscara
 - Rececionistas: máscara, luvas, viseira ou óculos
 - Colaboradores de *Housekeeping*: máscara, luvas, viseira ou óculos, avental ou bata, e touca.





- Colaboradores de Manutenção: máscara, luvas, viseira ou óculos
 - Colaboradores do Restaurante: máscara, luvas, viseira ou óculos
 - Colaboradores de Cozinha/Copa: máscara, luvas, viseira ou óculos, avental ou bata, touca.
-
- A farda dos colaboradores deve ser lavada em separado, à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).
 - Todos os colaboradores são aconselhados a, quando chegam a casa após serviço, deixar os sapatos à porta e colocar a roupa imediatamente para lavar.

1.2.3 Designação dos responsáveis

- Colaboradores responsáveis por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde): será o *Manager on Duty*.
- O Manager on Duty deve ter sempre na sua posse uma lista de contatos atualizada de todos os colaboradores, fornecedores e entidades oficiais, a utilizar em caso de necessidade de alerta.

1.2.4 Conduta

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação da existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- Evitar a circulação de colaboradores entre secções.
 - É proibida a frequência pelos colaboradores entre as diferentes Secções.
 - Fica vedado o acesso de fornecedores a qualquer Secção. A recepção de mercadorias só pode ser efetuado pela garagem das 10h as 16h;
 - As guias de transporte, faturas e qualquer outra documentação preferencialmente em formato digital. Todos os produtos que dão entrada no economato são higienizados com solução antisséptica e só depois armazenados.





- Como agir entre colegas, perante os clientes e formas de apresentação/cumprimento:
 - Manter a distância entre colegas (pelo menos 2 metros), evitar contatos físicos, incluindo os apertos de mão;
 - Privilegiar o cumprimento aos clientes com aceno de cabeça, sorriso e juntando as palmas das mãos (gesto “namastê”)
 - Sempre que haja o intercâmbio de objetos com os clientes (dinheiro, cartões bancários, canetas, chaves, etc.) será realizada uma desinfeção das mãos e dos objetos que o permitam;
 - Não entrar e sair dos edifícios com a farda do estabelecimento;
 - Manter o cabelo apanhado (tanto para colaboradores femininos como masculinos);
 - Manter a barba aparada (para os colaboradores masculinos);
 - Manter as unhas curtas e limpas;
 - Ter especial cuidado com a maquilhagem (com o uso de máscara, poderá aumentar o risco de problemas dermatológicos);
 - Desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
 - As pausas e horários de refeições são escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios;
 - Restrição da utilização de telemóveis pessoais e proibição de colocação dos telemóveis em superfícies comuns, tais como mesas, balcão, etc.
 - No caso de utilização inevitável do telemóvel, o mesmo deverá ser posteriormente desinfetado, assim como as mãos.
- Os colaboradores de *Housekeeping* 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.
- Serviços técnicos e de manutenção:
 - Máquinas de lava-loiça: deve ser verificado regularmente o seu funcionamento, a fim de que sejam alcançadas as temperaturas corretas (superior a 80°C no enxaguamento) e o doseamento dos produtos detergentes;





- Ar condicionado: o sistema deve ser revisto regularmente, com especial preocupação com a limpeza de filtros;
- Dispensadores de higienizante/sabão líquido e toalhetes de papel: reparação imediata, se for caso disso, ou substituição daqueles equipamentos que apresentem avarias, após comunicação por parte dos colaboradores de *Housekeeping*
- Reparações no local definido para isolamento: para aceder ao local, caso seja necessário efetuar reparações no seu interior com a permanência do suspeito de infeção, o pessoal de manutenção deverá proteger-se com o uso correto de fato próprio, máscara, luvas descartáveis e viseira ou óculos, os quais deverão ser descartados para um saco plástico adequado para o efeito, imediatamente após a saída do local e as mãos deverão ser lavadas ou desinfetadas logo a seguir.
- Serviços Administrativos:
 - Privilegiar a realização de reuniões por videoconferência/chamada;
 - Privilegiar a rotatividade de tarefas;
 - Dar preferência a postos de trabalho lado a lado ou costas com costas.

1.2.5 Stock de materiais de limpeza e 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.
- Contentores de resíduos com abertura não manual.
- Sacos de plástico para os contentores de resíduos.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.
- Baldes e esfregonas para o chão (uma vez que são habitualmente reutilizáveis, deve ser garantida uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização), para as diferentes áreas:





- Instalações sanitárias comuns;
- Unidades de alojamento;
- Espaços comuns.

1.2.6 Escalas / Turnos

- Cada responsável de Secção deve definir escalas de serviço e/ou turnos que privilegiem a redução do número simultâneo de colaboradores.
- A responsável de *Housekeeping* deve definir e comunicar com clareza as regras e faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento:
 - Primeiro, um ou dois colaboradores retiram as roupas de cama e atoalhados (segundo as regras do presente protocolo) da unidade de alojamento;
 - Segundo, após a saída dos anteriores, um ou dois colaboradores fazem a restante limpeza (segundo as regras do presente protocolo) da unidade de alojamento;

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento – Proteção individual

- No ato do check-in são disponibilizados kits de proteção individual, constituídos por máscara, luvas descartáveis e gel desinfetante, na proporção da ocupação de cada unidade de alojamento (por pax e duração da estadia).

1.3.2 Conduta

- Devem ser evitados os abraços, beijos ou apertos de mão.
- Deve ser evitada a partilha de objetos pessoais (telemóveis, utensílios de refeição, etc.).
- Sempre que haja o intercâmbio de objetos com os colaboradores (dinheiro, cartões bancários, canetas, chaves, etc.), os mesmos serão desinfetados quando os mesmos o permitam.
- Aconselha-se que seja mantida uma distância mínima de 2 metros entre qualquer cliente ou pessoa que chegue à Receção.





- Encontram-se definidas algumas regras de permanência nos espaços comuns:
 - Zonas de refeição:
 - É obrigatória a desinfeção das mãos à entrada e o uso de máscara (que só deve ser retirada à mesa);
 - Não é permitida a circulação livre de crianças até aos 8 anos, a não ser quando circulem de mão dada com um adulto (uma criança por adulto);
 - Serão fornecidos pinças, por cada mesa, que servirão para o manuseamento de alimentos;
 - Em cada mesa serão colocados um dispensador de solução assética à base de álcool e uma recarga de toalhetes de papel para manuseamento dos equipamentos de bebidas e sobremesas.
 - Respeitar a distância mínima de 2 metros entre pessoas;

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- O colaborador responsável de serviço deve acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o **Serviço Nacional de Saúde 24 (808 24 24 24)**.
- A pessoa doente não deverá sair do Hotel;
Qualquer Hospede com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um outro hospede com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar a Receção por via telefónica;
- Não se deve dirigir ao Centro de Saúde, Consultório privado ou Urgências do Hospital;





2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- A descontaminação da área de isolamento é realizada sempre que haja casos positivos de infeção;
- A limpeza e desinfeção das superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo suspeito de infeção deve ser reforçada, conforme indicações da Direção-Geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos suspeitos de infeção é realizado em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

- Manter atualizado o registo de incidentes (ANEXO VIII).

