

Luna

HOTELS & RESORTS

PROTOCOLO INTERNO

Manual de Procedimentos



ÂMBITO E OBJETIVOS:

- I- O presente documento dá a divulgar os pontos essenciais do Protocolo Interno para a Doença por Coronavírus (COVID-19) estabelecido para os empreendimentos do “Grupo Luna Hotels & Resorts” (Grupo Luna), o qual visa criar procedimentos internos e divulgar a sua implementação por todos os Colaboradores e Hóspedes, relativamente às medidas de prevenção e controlo desta infeção, os quais devem ser adotados com o objetivo de cumprir as recomendações da **Direção-Geral da Saúde** para evitar a contaminação de espaços com o SARS-CoV-2 (novo coronavírus).
 - II- O “Grupo Luna Hotels & Resorts” está comprometido com a proteção da saúde e a segurança dos seus colaboradores e hóspedes, tendo também um papel importante a desempenhar na limitação do impacto negativo deste surto na comunidade, aderiu ao selo “Clean & Safe” emitido pelo Turismo de Portugal, assegurando por essa via as medidas de proteção e segurança exigidas, sendo por isso, os seus empreendimentos considerados **“SAUDÁVEIS & SEGUROS”**.
 - III- Empenhados em garantir a segurança e confiança dos nossos Clientes, o “Grupo Luna Hotels & Resorts” complementou a sua certificação, realizando a nebulização de todas as instalações e alojamentos do empreendimento, garantindo assim a sua higienização por empresa especializada e certificada, sendo-lhe atribuído o selo de garantia **“Dark Code”**.
 - IV- Por prevenção e porque a saúde dos nossos colaboradores é uma preocupação o teste COVID-19 foi incluído nos exames de admissão na área de segurança e saúde do trabalho.
 - V- O presente Plano foi preparado com base nas orientações da Direção Geral da Saúde, requisitos definidos pelo Turismo de Portugal e recomendações da Autoridade para as Condições do Trabalho.
- O presente Protocolo Interno visa minimizar e acautelar os riscos de disseminação por contágio do vírus Covid-19;

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

1.3 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. ORGÃO DE GESTÃO INTERNA

3.1 FUNÇÃO

4. CONTACTOS

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INSTALAÇÕES

1.1.1 Sinalização e Informação

- Sempre que seja confirmada uma reserva deverá ser enviada ao Cliente uma cópia do presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
- Temos disponível informação no empreendimento e distribuído pelos espaços de utilização pública, assim como nas Unidades de alojamento as regras de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

1.1.2 Plano de higienização

- A lavagem e desinfeção das superfícies onde colaboradores e clientes circulam cumprem as orientações da DGS e de acordo com o presente protocolo interno, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- A limpeza das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários várias vezes ao dia,) é efectuada várias vezes ao dia.
- 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.
- A desinfeção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPA's/áreas *wellness* cumpre as orientações da DGS.
- A desinfeção do *jacuzzi* é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfeção; posteriormente é cheia com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada.
- Nas zonas de restauração e bebidas, reforçamos a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e deve ser evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- Nas áreas de restauração/cafetaria, deve ser assegurada a limpeza e higienização eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.
- 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 distintos por 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. Sendo aconselhável que a frequência de limpeza seja no mínimo 2 vezes ao dia.
- Nas instalações sanitárias, a lavagem deve ser realizada, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfetante porque é de mais fácil aplicação e desinfeção. Aconselha-se que a frequência de limpeza do chão seja no mínimo 3 vezes ao dia.
- Os espaços onde podem estar crianças a brincar, a limpeza deve ser reforçada várias vezes ao dia.

1.1.3 Espaço selecionado para isolamento

- Existe um local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, o qual deverá ter preferencialmente ventilação natural ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, 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.

1.1.4 Adequação das unidades de alojamento

- Estão definidos os cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando-se dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme Protocolo interno.
- A remoção da roupa de cama e atalhados 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.
- A lavagem da roupa de cama/atalhados é feita em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).
- A lavagem e desinfeção das almofadas sempre que mude o cliente.
- Higienização dos comandos de TV e ar condicionado.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- Existem dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável por piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- Existe sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

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.
- Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

1.2.2 Equipamento – Proteção individual

- Todos os colaboradores de acordo com a sua função devem utilizar: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos.
- A farda dos colaboradores é lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).

1.2.3 Designação dos responsáveis

- Temos ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, o qual acompanhará a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestando-lhe a assistência necessária e contactará o serviço nacional de saúde.
- O Responsável ao serviço pelo cumprimento das regras de prevenção/atuação e/ou de alerta em caso de suspeita de infeção é o Director do empreendimento .

1.2.4 Conduta

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- Comportamentos a adotar pelo staff:
 - manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão
 - não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento
 - manter o cabelo apanhado
 - desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
 - na entrada de pessoal, dispor de um tapete húmido para limpar a sola dos sapatos e mudar regularmente esse tapete
 - pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios
- Os profissionais de limpeza conhecem bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), assim como as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, bem como se protegerem durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfecção.

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 70º.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

1.2.6 Escalas / Turnos

- Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores - *A criação de equipas poderá permitir maior controlo das regras de segurança e higiene*
- Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento – Proteção individual

- Temos disponíveis para venda aos clientes Equipamento de proteção individual (kits individuais de proteção com máscara, gel desinfetante e luvas, podendo acrescer viseira ou outros).

1.3.2 Conduta

- Respeitar as regras simples e claras de permanência nos espaços comuns, nomeadamente os horários diferenciados de refeições, o acesso ao ginásio, SPA, piscina, acessíveis a todos os Clientes;
- O Cliente deverá ainda ter atenção para possíveis sintomas, tal como, febre, tosse ou dificuldade em respirar.
- Caso se manifestem alguns desses sintomas deve o Cliente permanecer no seu quarto e ligar aos profissionais da área administrativa do hotel para que liguem para a linha SNS24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde de forma a serem tomados os procedimentos adequados e respeitadas as orientações da Direção Geral de Saúde;
- O cliente não deve sair do hotel e deverá ainda, adotar rigorosamente todas as praticas recomendadas e ter um comportamento responsável para a prevenção e mitigação da pandemia Covid-19;
- O Cliente não deverá dirigir-se ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- O Cliente deverá aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica;

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- O Diretor do Empreendimento é responsável pelo acompanhamento de qualquer situação ou caso suspeito de infeção, devendo providenciar e acionar as medidas de prevenção e plano de contingência, isolando a pessoa no espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde.

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- A descontaminação da área de isolamento é efetuada sempre que haja casos positivos de infeção assim como, o reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da Direção-Geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção é efetuado em saco de plástico que, após fechado é segregado e enviado para o operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
- Os registos de ocorrências será efetuado em conformidade no anexo I.

3. ORGÃO INTERNO DE GESTÃO:

3.1 FUNÇÃO:

- Existe um órgão de gestão interno, responsável pela supervisão e gestão das regras e procedimentos internos, pelo cumprimento das medidas de segurança, stock de equipamentos individuais e limpeza regular dos espaços;

O Orgão de gestão interno é composto pelos Diretor e responsáveis de cada departamento.

4. CONTATOS:

Direção:

Luna Alvor Bay – Sr. Luis Simões – 966 089 252

Luna Miramar – Sr. Alexandre Vieira – 966 787 388

Luna Solaqua – Sr^a. Ana Costa – 962 749 253

Luna Hotel da Oura – Sr^a. Ana Vieira – 966 085 746

Luna Olympus – Sr^a. Nélia Gago – 961 769 391

Luna Esperança Centro – Sr^a. Tânia Evaristo – 966 779 847

Luna Fátima Centro & Luna Hotel Turismo de Abrantes – Sr. António Onofre – 924 113 095

Luna Hotel dos Carqueijais – Sr. Rui Abrantes – 962 124 159

Luna Chalets da Montanha & Luna Hotel Serra da Estrela – Sr. Carlos Santos – 926 790 994

Luna Hotel de Tábua – Sr. Carlos Santos – 926 790 994

Luna Arcos Hotel – Sr^a. Helena Azevedo – 914 498 594

SNS: 808 24 24 24