



PROTOCOLO INTERNO



ESTRUTURA

ENQUADRAMENTO

OBJETIVOS

FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

FORMAR E CAPACITAR EQUIPA

DEFINIR RESPONSABILIDADES

INFORMAR CLIENTES

COMUNICAÇÃO | FORNECEDORES E OUTRAS ENTIDADES

LISTA DE CONTACTOS

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO

NAS INSTALAÇÕES

Equipamentos de higienização

Superfícies e Objetos

PARA OS COLABORADORES

Higiene Pessoal e Social

Equipamento – Proteção individual (EPI)

PARA OS CLIENTES

Conduta

Equipamento – Proteção individual (EPI)

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

DEFINIR RESPONSÁVEIS

DEFINIR E ADEQUAR SALA DE ISOLAMENTO

PLANO DE ATUAÇÃO

DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

ESPAÇOS E CIRCUITOS

DISTANCIAMENTO SOCIAL

CIRCUITOS, INSTALAÇÕES E TRANSFERS

OCUPAÇÃO MÁXIMA

RENOVAÇÃO DE AR

LIMPEZA E DESINFECÇÃO INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

HIGIENE DAS INSTALAÇÕES

HIGIENE DOS EQUIPAMENTOS

HIGIENE VESTUÁRIO/ROUPAS

HIGIENE DOS MEIOS DE TRANSPORTE

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DE HIGIENE

PLANOS DE HIGIENIZAÇÃO E REGISTOS

STOCK DE MATERIAIS

GESTÃO DE RESÍDUOS

RESÍDUOS COMUNS

RESÍDUOS BIOLÓGICOS

REGISTOS

HIGIENIZAÇÃO

ATOS E INCIDENTES

INVENTÁRIO SALA ISOLAMENTO

FORMAÇÃO

1. ENQUADRAMENTO

A COVID-19 é uma doença causada pela infeção pelo novo Coronavírus (SARS-CoV-2).

Com base na evidência científica atual, este vírus transmite-se principalmente através de:

- **Contacto Direto:** disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa infetada tosse, espirra ou fala, que podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas (< 2 metros).
- **Contacto Indireto:** contacto das mãos com uma superfície ou objeto contaminado com SARS-CoV-2 e, em seguida, com a boca, nariz ou olhos.

Os Hotéis, por serem frequentados e expostos a várias pessoas e de forma continuada, podem ser locais de transmissão da infeção por SARS-CoV-2, quer por contacto direto e/ou indireto.

Por isso, **medidas de natureza preventiva** devem ser tomadas para assegurar a minimização da transmissão da doença nestes contextos.

O sucesso das medidas preventivas depende essencialmente da colaboração dos cidadãos e das instituições. É importante incentivar e salvaguardar o papel específico dos estabelecimentos, nomeadamente aqueles como os hotéis, que lidam diretamente com o público em geral.

O vírus permanece em superfícies durante um período temporal que pode ir de algumas horas a 6 dias, e a **limpeza e desinfeção frequente** dos espaços diminui consideravelmente esse período.

Assim, devem ser tomadas medidas adicionais de cuidados na limpeza e desinfeção de superfícies, além das já previstas no funcionamento habitual do hotel, de modo a prevenir a disseminação da COVID-19.

2. OBJETIVOS

O presente protocolo tem como Objetivos:

1. Definir e regular procedimentos normalizados de prevenção e controlo de infeção Covid-19;
2. Certificar o pleno cumprimento de todas as regras de segurança e saúde previstas pela certificação “Clean & Safe”;
3. Minimizar os riscos de infeção de colaboradores e suas famílias, clientes, fornecedores e todos os prestadores de serviço que colaboram com o hotel;
4. Saúde para todos os que trabalham, colaboram com, e visitam o São Félix Hotel e reforço da sua confiança para que continuem a fazer, assegurando a sobrevivência da nossa organização.

3. FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

FORMAR E CAPACITAR EQUIPA

Com o objetivo de dar resposta às diferentes responsabilidades presentes no Protocolo Interno , foram criadas equipas interdisciplinares, de forma a garantir uma especificação de tarefas e organização de procedimentos. Cada equipa funciona como espelho de outra, perante a impossibilidade da mesma ou de algum membro.

EQUIPA	MEMBROS	RESPONSABILIDADES	SUBSTITUI*
A	Laura Caridade Emanuel Ana Castro (coordenador) Talita Silva	Gestão de EPI’S – Equipamentos de Proteção Individual	C
B	José Carlos Santos Catarina Paulo Braga (coordenador)	Acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, por parte de colaboradores e clientes	E
C	Sameiro Alves Armando Oliveira Rita Palmeira (coordenador) Esperança Maia	Gestão e controlo de stocks de produtos de higienização	A
D	Stefanie Mineiro Pedro Araújo Nuno Ferreira (coordenador Geral) Américo Antunes	Gestão de equipas e cumprimento do Plano de Higienização e sua monitorização	B
E	Susana Ivandro Costa Manuel Dias Sara Dourado (coordenador)	Gestão de Resíduos com Risco Biológico	D

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

As várias equipas obtiveram formação individualizada e em conjunto sobre o Protocolo Interno e especificamente sobre as suas responsabilidades diretas no Protocolo e no desenvolvimento diário das suas Tarefas.

A Formação foi feita antes da reabertura do hotel e será repetida com uma periodicidade anual ou sempre que se justifique.

Haverá um registo relativo a esta formação de acordo com o definido no ponto 9.4 garantindo que 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 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 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.

DEFINIR RESPONSABILIDADES

A Tabela de Equipas acima demonstrada, identifica os membros de cada equipa, bem como as suas responsabilidades no plano e as respetivas equipas espelho que entrarão em substituição na ausência ou impossibilidade de alguma equipa atuar.

INFORMAR CLIENTES

Os clientes do hotel poderão obter informação da existência de um Protocolo Interno do São Félix Hotel relativo ao surto de coronavírus COVID-19 das seguintes formas:

- **Prévia ao Check In** – É disponibilizado no website do hotel para download uma versão em pdf do plano interno, nas línguas Português, Inglês e Espanhol. Será enviado por e-mail e/ou whatsapp o esmo pdf para todas as reservas individuais e de grupos com acesso a endereço de e-mail, telefone, sem prejuízo do plano de Proteção de Dados;
- **Durante a Estadia** – Existirão afixados códigos QR para download digital do Protocolo interno nas respetivas línguas, e será igualmente disponibilizada uma cópia em papel a quem a solicitar, estando essa informação igualmente afixada.

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

Existiram afixadas em todas as zonas públicas do hotel informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

COMUNICAÇÃO | FORNECEDORES E OUTRAS ENTIDADES

- Comunicação aos Fornecedores

“Exmo. Parceiro,

Na sequência da Pandemia que veio afetar as nossas vidas e a nossa atividade profissional, tendo suspenso temporariamente a nossa colaboração, devido ao encerramento da nossa empresa, informamos que iremos retomar a nossa atividade no próximo dia 10 de junho, contando com a vossa colaboração para regressarmos à normalidade.

A reabertura da nossa empresa, será feita de acordo com o cumprimento integral dos critérios do Certificado “Clean & Safe”, nomeadamente com a implementação rígida de um novo Protocolo Interno relativo ao surto de Covid-19, o qual pressupõe entre inúmeras outras alterações, dois aspetos relativos à nossa relação com Fornecedores:

- 1. É imperativo que estejamos assegurados, do cumprimento da vossa parte de todas as Obrigações Legais e Orientações por parte da Direção Geral de Saúde face ao surto de Covid-19, pelo que, em anexo enviamos uma declaração de Compromisso a ser validada por vossas excelências, certificando o cumprimento de todas as regras que consideramos fundamentais;*
- 2. O Acesso ao interior da nossa empresa deverá sofrer restrições significativas, pelo que iremos promover mudanças nos procedimentos de receção de mercadoria, nomeadamente:*

✓ *Horário de receção de Mercadorias: 8h00 – 11h30, 12h30 – 15h00, 17h30-18h30*

✓ *Toda a entrega de mercadoria deverá ser na **presença de um colaborador do hotel**;*

✓ *A Receção de mercadoria será feita exclusivamente pela **entrada de Serviço** (entrada já destinada a fornecedores);*

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

- ✓ A mercadoria deverá ser descarregada **junto à porta de entrada** sem aceder à cozinha);

- ✓ **Nenhum fornecedor deverá entrar dentro das áreas do Hotel** (à exceção da garagem quando orientado por um colaborador da nossa empresa);
- ✓ Não haverá contacto físico com nenhum funcionário do Hotel;
- ✓ Deverá ser respeitada distância mínima – 2 metros;
- ✓ Conferência de encomendas e assinatura de Guias de Transporte, a serem feitas com o menor contacto possível entre a distribuição e a receção

Tomaremos todas as medidas necessárias para que, sem prejuízo dos objetivos acima identificados, a nossa prestação de serviços se continue a processar com a normalidade possível, face às circunstâncias.”

- Declaração dos Fornecedores

DECLARAÇÃO DE FORNECEDOR

SÃO FÉLIX HILLSIDE & NATURE “CLEAN & SAFE”

No âmbito da certificação **Clean & Safe**, atribuída à empresa nossa cliente Pedro Ferreira & Ferreira, Lda (São Félix Hotel Hillside & Nature), declaramos que enquanto empresa fornecedora, nos encontramos em pleno cumprimento de todas as obrigações legais e orientações da DGS relativamente à pandemia provocada pelo COVID 19, nomeadamente:

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

○ Plano de Contingência 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.

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

o Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.

o Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies.

2. Estão implementadas medidas de Prevenção e controlo, relativamente a Colaboradores, Instalações e Clientes (EPI, Material de Limpeza e Desinfecção, Planos de Higiênização, etc...).

3. Estão previstos procedimentos em caso de suspeita (Sala de Isolamento; atuação, descontaminação).

Certifico a veracidade desta declaração.

A Empresa _____

O Responsável _____

Data __/__/____ Local _____

Em anexo encontram-se os originais das declarações dos Fornecedores

LISTA DE CONTACTOS

SNS24: 800 24 24 24

SOS: 112

RECEÇÃO SÃO FÉLIX HOTEL: 252607176

DIRETOR E COORDENADOR GERAL EQUIPAS – NUNO FERREIRA: 968770510

LINHA AZUL SAÚDE PÓVOA DE VARZIM: 252 682 002

STERICYCLE PORTUGAL (RECOLHA DE RESÍDUOS HOSPITALARES): 808 200 246

4. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO NAS INSTALAÇÕES

Equipamentos de Higienização

Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool:

- À entrada da receção (de acionamento não manual);
- Junto a todas as Entradas de elevador;
- À entrada do Restaurante FÉLIX (de acionamento não manual);
- À entrada da sala de PA Lameirinho (de acionamento não manual);
- Junto ao balcão do FÉLIX bar;
- Em todos os WCs comuns, no piso 4, no piso 3 e em WCs de Serviço;
- Williams Biz Centre (de acionamento não manual);
- Acesso à piscina
- Cozinha
- Lavandaria
- Back Office da Receção
- Copa Restaurante FÉLIX
- Copa Sala PA Lameirinho
- Manutenção
- Escritório da Direção

Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel:

- Todas as instalações sanitárias de clientes;
- Todas as instalações sanitárias de serviço;
- Pia de Lavagem Manual Cozinha
- Pia de Lavagem Manual Copa Restaurante
- Banca da Copa do Restaurante
- Vaso de Lavagem Manual Sala PA Lameirinho

Superfícies e Objetos

Pulverizadores de desinfetante

- **Pulverizador de desinfetante secagem rápida para interiores**
 - Sofás e puffs
 - Cadeiras
 - Balcões
 - Mesas Bar
 - Elevadores
 - Móveis (Consolas, Mesinhas, Cómodas,
- **Pulverizador de desinfetante para exteriores**
 - Esplanada
 - Espreguiçadeiras
 - Colchonetes
 - Mesas piscina
 - Campainha

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

PARA OS COLABORADORES

Higiene Pessoal e Social

- Auto monitorização diária com para avaliação da febre à chegada ao trabalho. Existência de tosse ou dificuldade em respirar, terá que ser avaliada por todos antes de se deslocar para o trabalho e comunicada ao Diretor - Coordenador Geral de Equipas, se existir.
- 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;
 - não permitido o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
 - na entrada de pessoal, dispor de um tapete húmido com desinfetante para limpar a sola dos sapatos e mudar diariamente esse tapete;
 - pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios da seguinte forma:
ALMOÇO | Cozinha 11h30 -12h15 Restaurante 12h15 – 13h00 Andares 13h00
JANTAR | Cozinha e Bar 18h15 – 19h00 Restaurante 19h-19h45
- As profissionais da 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.

Equipamento – Proteção individual (EPI)

A seguinte tabela informa

o número de EPI que deverão existir em stock por trabalhador em função das funções desempenhadas.

EPI / FUNÇÃO	ANDARES/ LAVANDARIA	RECEÇÃO	COZINHA	RESTAURANTE	COPA	MANUTENÇÃO
MÁSCARA SOCIAL	3	3	3	3	3	3
MÁSCARA CIRÚRGICA	3					
WISEIRA	1					
LUVAS	5		3	3		3
BATA	3					
COBRE SAPATOS	5					

A verificação desse stock e sua gestão é da responsabilidade da equipa A, sendo substituída pela equipa C quando da sua indisponibilidade.

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

A farda dos colaboradores deve ser lavada sempre na lavandaria do hotel em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).

PARA OS CLIENTES

Conduta

Regras básicas de utilização de espaços comuns (Restaurante, Sala de Pequenos-almoços, Sala de Snooker / Biblioteca, Bar e Esplanadas, Piscina, Bar da Piscina, Sala de Jogos, etc...):

1. Respeitar sempre o distanciamento social de 2m, relativamente a outros clientes e colaboradores;
2. Lavar e desinfetar as mãos sempre, antes e depois, de manusear quaisquer objetos que possam ter sido, ou vir a ser, manuseados por outros cliente ou colaboradores;
3. Evitar tocar na boca, nariz e olhos e tossir/espirrar sempre para o interior do cotovelo e nunca em direção a outras pessoas ou a objetos que possam ser tocados por outros;
4. Auto monitorizar diariamente sintomas como: febre, tosse, dores musculares e dificuldades respiratórias, e comunicar na receção do hotel qualquer sintomatologia suspeita;
5. Quando hospedado no hotel, utilizar sempre o wc do seu quarto e não os wc's de serviço;
6. Reportar comportamentos de risco que observe entre outros clientes ou colaboradores na receção;
7. Considerando que o cumprimento de isolamento dentro do hotel reduz a lotação destes espaços; ser responsável no tempo de utilização dos mesmos, de forma a permitir que todos tenham acesso aos nossos serviços.

Estas regras serão afixadas em todos estes espaços públicos, e terão que ser cumpridas em todas as circunstâncias.

Equipamento – Proteção individual (EPI)

Serão disponibilizados para todos os clientes, por dia e a pedido na Receção os seguintes EPI's:

EPI	MÁSCARA CIRURGICA	LUVAS	TOALHETES DESINFETANTES	KITS COMPLETOS* (PAGOS)	VISEIRAS (PAGOS)
HÓSPEDES	2	1	3	10€	8€
PASSANTES	1	1	1	10€	8€

KITS COMPLETOS incluem: 2 máscaras cirúrgicas, 1 frasquinho desinfetante 15cl, 2 pares de luvas

- Colocaremos na suite 2 Kits completos por cada 3 dias de estadia.
- Colocaremos nos quartos superiores, 4 Toalhetes por cada 3 dias de estadia.

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

DEFINIR RESPONSÁVEIS

A Equipa responsável para tomada de medidas em caso de suspeita é a **Equipa B**, substituída pela **Equipa E**, sempre que impossibilitada de o fazer, no entanto todos os colaboradores de qualquer secção têm a obrigação de reportar casos suspeitos à equipa B, à Equipa E na sua ausência e à Direção do Hotel.

DEFINIR E ADEQUAR SALA DE ISOLAMENTO

A Sala de Isolamento deverá sempre ter:

- ✓ Ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis.

Esta área deverá estar equipada com:

- ✓ Telefone;
- ✓ Cadeira, cama ou marquesa e deve ser de fácil acesso (ex: uma ambulância)
- ✓ Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- ✓ Contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- ✓ Solução antisséptica de base alcoólica - SABA (disponível no interior e à entrada desta área);
- ✓ Toalhetes de papel;
- ✓ Máscaras cirúrgicas;
- ✓ Luvas descartáveis;
- ✓ Termómetro.

Os casos suspeito podem ser de:

1. Cientes Hóspedes – Quarto Cliente

Deverão ser **isolados nos seus respetivos quartos**, nos quais devem ser entregues à porta e cuidadosamente, por elementos da equipa B ou E, os equipamentos mencionados atrás que deverão ser retirados do Quarto 108 e imediatamente repostos.

2. Colaboradores ou Clientes Passantes – 108#

Deverão ser **isolados no Quarto 108#** o qual sempre deverá estar equipado como mencionado anteriormente.

PLANO DE ATUAÇÃO

O colaborador responsável deve acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde.

- ✓ Qualquer contacto com a pessoa suspeita deverá ser feito com proteção (máscara, bata, luvas);
 - ✓ Condução da pessoa à área de isolamento designada;
 - ✓ Contacto com a linha SNS24 (808 24 24 24) de forma a avaliar o caso e fazer o devido acompanhamento clínico;
-
- A pessoa doente não deve sair do hotel. Não devemos permitir que vá ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
 - Aguardar as instruções dos profissionais de saúde;
 - A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
-
- **Posteriormente e com a Coordenação da Direção do Hotel:**
 - Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa aguardaram o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza;
 - Identificação e rastreio imediato de todas as pessoas e locais utilizados pela pessoa suspeita;
 - Limpeza e desinfeção de todas as áreas suspeitas de contacto;

DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e 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.

Na limpeza e desinfeção das superfícies de áreas de quarentena ou isolamento, de suspeito ou doente confirmado, serão seguidas as seguintes indicações:

- Esperar pelo menos 20 minutos depois de a pessoa doente, ou suspeita de estar doente sair da área de isolamento/quarentena e, só depois, iniciar os procedimentos de limpeza em segurança;
- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 49 partes iguais de água;
- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Em seguida, espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;
- Deixar atuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos – ler as instruções do fabricante/fornecedor. Esta etapa é fundamental;
- De seguida enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar.

Na limpeza e desinfeção das superfícies de áreas que contenham sangue ou outros produtos orgânicos (vômito, urina, fezes), serão seguidas as seguintes indicações:

- Utilizando luvas resistentes, avental impermeável e óculos de proteção, absorver o mais possível o derrame com papel absorvente para não espalhar os líquidos;
- Aplicar de seguida a solução de lixívia na diluição de 1 parte de lixívia em 9 partes iguais de água;
- Deixar atuar durante pelo menos 10 minutos; tapar a zona afetada com toalhetes para que as pessoas não pisem e colocar o dispositivo de alerta para zona em limpeza de manutenção;
- Lavar a área suja com água e detergente comum; enxaguar só com água e deixar secar ao ar.

O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (colocar saco fechado dentro de outro saco fechado) deve ser segregado para o exterior do hotel (zona resíduos indiferenciados em contentor próprio) e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

Contactar empresa: Stericycle Portugal para recolha T 808 200 246

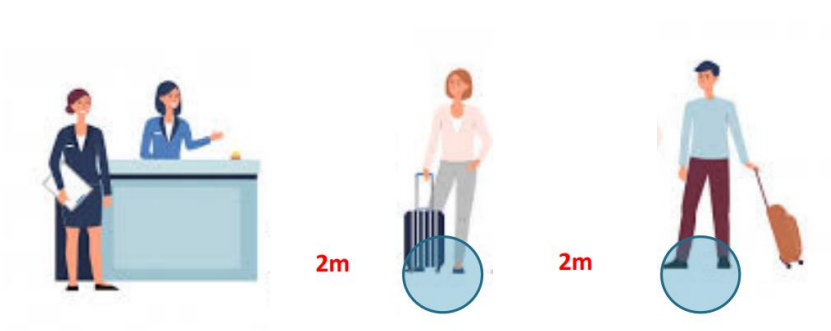
ESPAÇOS E CIRCUITOS

DISTANCIAMENTO SOCIAL

Sendo a forma mais eficaz de prevenir a propagação da doença, é imperativo que em todas as áreas do hotel, públicas e de serviço, seja respeitado o distanciamento social, entre colaboradores, colaboradores-clientes e clientes, **mínimo de 2 m, exceto para coabitantes.**

Alguns exemplos:

ZONAS DE ATENDIMENTO | BALCÕES | ÁREAS DE COMUNS



- Acesso de clientes ao São Félix Shuttle;
- Colocação de Espreguiçadeiras na Piscina;
- Definição da Zona Para Receção de Mercadorias (Entrada de Serviço / Garagem);
- Entrega de Toalhas da Piscina – Criar zona específica da receção para entregar e receber toalhas da piscina (cesto para colocação, de unitização autónoma);
- No Restaurante Félix e Sala PA Lameirinho, criar disposição de mesas que garanta o distanciamento não só entre mesas, mas considerando também as

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

zonas de circulação de serviço e circuitos de entrada/saída de acesso a WC por clientes;

CIRCUITOS, INSTALAÇÕES E TRANSFERS

As zonas de atendimento ao público, como Recepção, Bar FÉLIX e POOL Bar, estarão

BARREIRAS ACRILICAS NAS ZONAS DE ATENDIMENTO | BALCÕES



COLOCAÇÃO DE BARREIRAS FÍSICAS



LIMITAR A PROXIMIDADE ENTRE COLABORADORES E CLIENTES

protegidas com um acrílico de proteção para clientes e colaboradores, todos os contactos, pagamentos, pedidos, troca de documentos, deverão ser feitos nessas zonas pré-definidas, com o maior distanciamento possível. Existem também marcadores no chão a assinalar os locais para aguardar atendimento, com o devido distanciamento.

Na Sala de PA Lameirinho, o PA será servido sobre a forma de buffet assistido, num circuito com início no lado direito e término ao fundo da sala, recorrendo sempre que necessário à colocação de barreiras físicas.

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

A nível de **transfers** é fundamental a criação de uma barreira física entre motorista e passageiros.

MEIOS DE TRANSPORTE BARREIRA ENTRE MOTORISTA E CLIENTES

Além disso, deixa de ser permitido transporte de passageiros não coabitantes no Renault ZE (5 lugares), e um máximo de 2 casais, com um banco de intervalo na Hyundai (9 lugares). **Motorista e clientes com utilização de máscara obrigatória.**

OCUPAÇÃO MÁXIMA



	<u>LOTAÇÃO ANTERIOR (PAX)</u>	<u>LOTAÇÃO DE SEGURANÇA (PAX)</u>	<u>OBSERVAÇÕES</u>
RECEÇÃO	ILIMITADA	12	MARCAS NO PAVIMENTO
SALA GOVARTS	40	10	LIMITADO LUGARES SENTADOS
RESTAURANTE FÉLIX	60	30	LIMITADO CADEIRAS MEDIANTE RESERVA PRÉVIA
SALA PA LAMEIRINHO	160	50	LIMITADO CADEIRAS ADMISSÃO RESTRITA
BAR FÉLIX	60	24	LIMITADO LUGARES SENTADOS
SALA SNOOKER	10	4	ACESSO RESTRITO (A PEDIDO)
PISCINA	45	22	REDUÇÃO Nº ESPREGUIÇADEIRAS
POOL BAR	20	6	MARCAS NO PAVIMENTO
REFEITÓRIO	10	4	TURNOS NAS REFEIÇÕES
VESTIÁRIO M/F	12	2	AGUARDAR SAÍDA ANTES DE ENTRAR
CAMARATAS M	8	2	CAMAS DISTANCIADAS

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

- SOLICITAR RESERVAS PRÉVIAS PARA ACESSO A SERVIÇOS EM ÁREAS PÚBLICAS COMO O RESTAURANTE.



- DISPONIBILIZAR COMUNICAÇÃO CLIENTE-RECEÇÃO VIA WATSAPP DURANTE A ESTADIA.
- VESTIÁRIOS DE CLIENTES PARA PISCINA ENCERRADOS – UTILIZAÇÃO OBRIGATÓRIA DE DUCHES NA UNIDADE DE ALOJAMENTO.
- TER ATENÇÃO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO DE GRUPOS DE PESSOAS MAIS VULNERÁVEIS.



PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

- APLICAR AS MEDIDAS ÀS INSTALAÇÕES, ÁREAS DE ACESSO, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS PARA CLIENTES COM MOBILIDADE REDUZIDA.



RENOVAÇÃO DE AR

Assegurar uma boa ventilação dos espaços é fundamental em quartos, salas, espaços públicos e veículos de transporte do hotel, sendo a **ventilação natural**, através da abertura de janelas a privilegiar. Particularmente durante e após a **higienização de espaços** a ventilação natural é essencial.

A utilização de **ar condicionado**, deverá ser feita quando estritamente necessária por motivos de conforto térmico e garantindo sempre a insuflação ainda que mecânica de **ar fresco** vindo do exterior.

Assegurar os registos de limpeza e desinfeção de filtros de climatização certificada, e verificação semestral dos equipamentos. Ver plano manutenção equipamentos climatização.

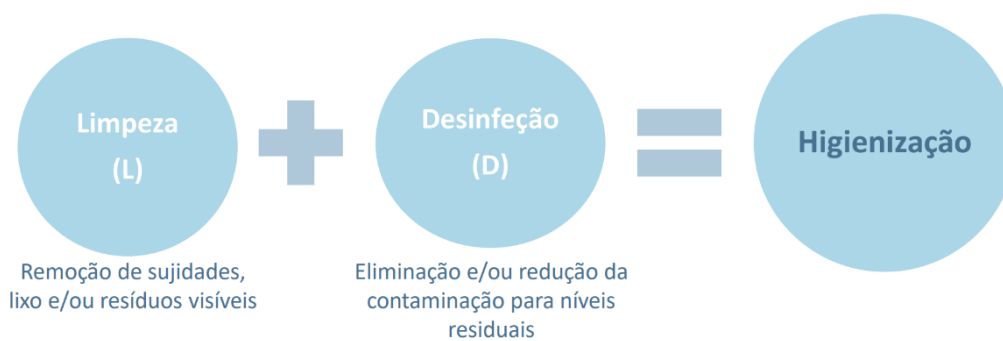


LIMPEZA E DESINFECÇÃO INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

HIGIENE DAS INSTALAÇÕES

Noções Prévias

LIMPEZA e **DESINFECÇÃO** não significam a mesma coisa!



PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

FATORES QUE INFLUENCIAM A AÇÃO DOS PRODUTOS QUÍMICOS DE HIGIENIZAÇÃO

CONCENTRAÇÃO

Existe uma concentração específica que corresponde à máxima eficácia da ação química de cada produto.



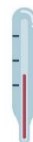
TEMPO

O tempo de contacto deverá ser suficiente para que o produto seja eficaz.



TEMPERATURA

A temperatura ideal de utilização acelera as reações químicas.



AÇÃO MECÂNICA

A ação mecânica (esfrega) é importante no processo de retirar as sujidades das superfícies e dispersa-las na solução de limpeza.

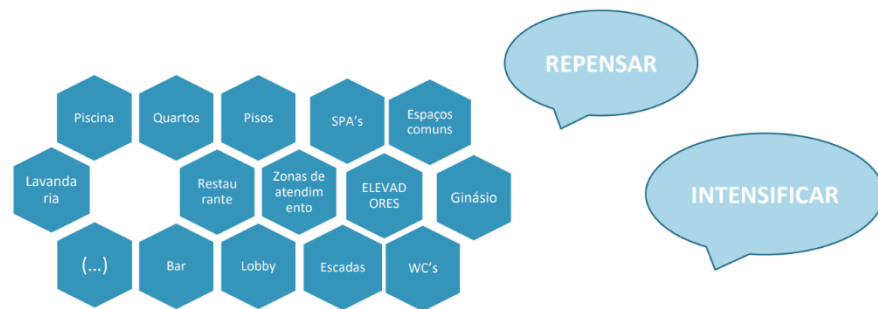


Os EPI's a serem utilizados na higienização de Instalações dependem do tipo de espaço e características, no entanto a seguinte tabela exemplifica quais têm um uso obrigatório.

	MÁSCARA	WISEIRA	BATA	LUVAS	COBRE PÉS
LIMPEZAS GERAIS	TEXTIL CERT.EN 14683:2019 EN ISO 9237:1995	SE NECESSÁRIO	SIM	SIM	SIM
LIMPEZA DE QUARTOS	TEXTIL CERT.EN 14683:2019 EN ISO 9237:1995	SIM	SIM	SIM	SE NECESSÁRIO

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

ROTINAS DE HIGIENIZAÇÃO | Desinfetar frequentemente



INTENSIFICAR AS ROTINAS DE HIGIENIZAÇÃO | Desinfetar frequentemente

Superfícies de toque frequente, no mínimo, 6 vezes ao dia, mas pode ser necessário aumentar essa frequência (dependendo do fluxo)



INTENSIFICAR AS ROTINAS DE HIGIENIZAÇÃO | Desinfetar frequentemente



W.C.: Pelo menos 3 vezes ao dia, dependendo do fluxo de utilização

INTENSIFICAR AS ROTINAS DE HIGIENIZAÇÃO | Desinfetar frequentemente



Trocar as toalhas e higienizar as mesas com produtos recomendados entre cada cliente

- ✓ Retirar os motivos decorativos das mesas
- ✓ Substituir as ementas individuais, por ementas que não necessitem ser manipuladas ou de fácil desinfecção
- ✓ Retirar flyer, revistas, jornais
- ✓ Colocar as loiças nas mesas na presença do cliente, devendo ser assegurada a sua higienização e acondicionamento.

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

ÁREAS DE ALIMENTAÇÃO

✓ Reforçar os procedimentos



GARANTIR O
CUMPRIMENTO DAS
MEDIDAS PREVENTIVAS



A loiça utilizada pelos clientes deve ser lavada na máquina de lavar com detergente, a temperatura elevada (80-90°C)

Garantir uma adequada limpeza e desinfecção das superfícies, de acordo com a Orientação 014/2020 “Limpeza e desinfecção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares”, da DGS [4].

Os protocolos de limpeza e desinfecção devem ser reforçados, incluindo:

1. Desinfetar pelo menos **seis vezes por dia**, e com recurso a detergentes adequados, todas as zonas de contato frequente (por exemplo, maçanetas de portas, torneiras de lavatórios, mesas, bancadas, cadeiras, corrimãos, etc.);
2. Desinfetar após cada utilização, com recurso a detergentes adequados, os equipamentos críticos (tais como terminais de pagamento automático e ementas individuais);
3. Higienizar pelo menos três vezes por dia as instalações sanitárias com produto que contenha na composição detergente e desinfetante (2 em 1) – **VER PLANO HIGIENIZAÇÃO**;
4. Trocar as toalhas e higienizar as mesas com produtos recomendados entre cada cliente.

PISCINAS

✓ Procedimento habitual



Em caso suspeito

- ✓ Substituir a água
- ✓ Cloragem como definido em protocolo interno

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

INTENSIFICAR AS ROTINAS DE HIGIENIZAÇÃO | Desinfetar frequentemente

Quartos



QUARTOS

Intervenção de duas equipas distintas | 1ª EQUIPA

Remoção de roupa e atalhados



QUARTOS

Intervenção de duas equipas distintas | 2ª EQUIPA

Limpeza e desinfecção e reposição de roupas e atalhados

tempo de espera entre estas duas tarefas de pelo menos 2-3 horas



PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

LAVANDARIA

Tratamento de Roupa

Colocar diretamente
na máquina de lavar



Formas de desinfecção

≥ 60°C
30 minutos

80 - 90°C
10 minutos

Desinfetante
adequado

INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

✓ Reforçar os procedimentos



DESATIVAR SECADOR MANUAL



INCENTIVAR USO PAPEL

HIGIENE DOS EQUIPAMENTOS



Dar preferência ao pagamento através de meio que não implique contacto físico - Contactless.

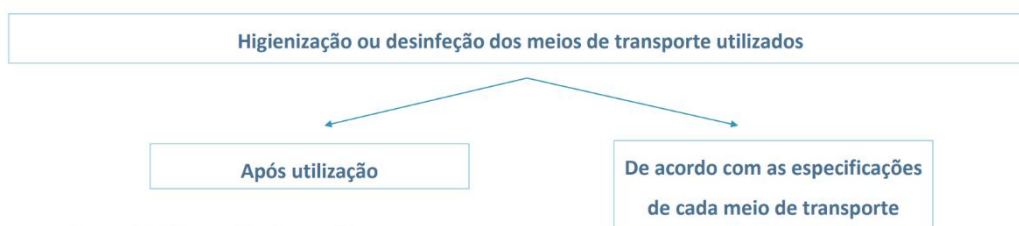
HIGIENE VESTUÁRIO/ROUPAS

ROUPA | VESTUÁRIO COMUM

- ✓ 1 única utilização
- ✓ Retirar de forma a evitar sacudir
- ✓ Acondicionamento em saco fechado
- ✓ Lavagem a temperatura $\geq 60^{\circ}\text{C}$ (atenção a indicação dos etiquetas)
- ✓ Atenção ao detergente

HIGIENE DOS MEIOS DE TRANSPORTE

SÃO FÉLIX SHUTTLE
SÃO FÉLIX ECOLOGIC SHUTTLE



- Após cada serviço de transfer proceder a uma higienização do respetivo veículo.
- Ter sempre presente produtos de desinfecção - Toalhetes e pulverizador.

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DE HIGIENE

MATERIAIS DE HIGIENIZAÇÃO | WC

PANO para limpeza dos lavatórios
ex. cor **amarelo**



PANO para limpeza das sanitas (exterior)
ex. cor **vermelho**



Interior sanitários não necessita
panos (deverá ser limpo com o
próprio piaçaba)



consultar sempre fichas técnicas - LAVANDARIA

Lavagem de superfícies podem ser usados detergentes
de uso comum



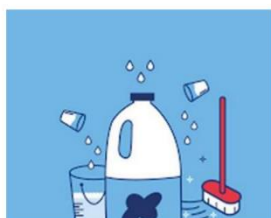
FICHA TÉCNICA E DADOS DE SEGURANÇA DOS PRODUTOS

FICHA TÉCNICA

FICHA DE INFORMAÇÃO E SEGURANÇA DE PRODUTOS QUÍMICOS (FISPQ)	
NOME DO PRODUTO: ALCOOL 70% (SOLUÇÃO DE ETANOL)	
1. IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO E DA EMPRESA	
2. COMPOSIÇÃO E INFORMAÇÕES SOBRE INGREDIENTES	
3. IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS	
4. MEDIDAS DE PROTEÇÃO	

PRODUTOS DE HIGIENIZAÇÃO | DESINFETANTES RECOMENDAÇÕES OMS

Uso de **lixívia**
(solução de hipoclorito de sódio)
concentração de pelo menos 5% de cloro livre



Álcool a 70°
Superfícies metálicas ou outras, que não sejam
compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão
ou danificação



NÃO UTILIZAR PERTO TECIDOS DE COR
FARDAS, ROUPAS DE COR, ALCATIFAS, ETC..

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

Pastilhas de Dicloroisocianurato de sódio
(efeito semelhante à lixívia)



De preparação rápida, diluição no momento da higienização, para manter a eficácia

Soluções detergentes com desinfetantes em SPRAY
na composição (2 em 1)



Toalhetes humedecidos com desinfetante
(Limpeza rápida de toque muito frequente)



USAR

- Um toalhete para cada superfície e descartar para o caixote do lixo

NÃO SECAR

- Deixar a superfície secar ao ar depois de usar o toalhete desinfetante, porque é necessário que a superfície fique molhada durante uns minutos para ser eficaz

PRODUTOS E EQUIPAMENTOS DE HIGIENE

Cumprir com indicações do fabricante e instruções nos rótulos e fichas técnicas

Permanecer devidamente rotulados, fechados e conservados nas suas embalagens de origem

Armazenados em local fechado e devidamente identificado

APÓS HIGIENIZAÇÃO:

Lavar, desinfetar e secar todos os utensílios e equipamentos de limpeza e desinfeção



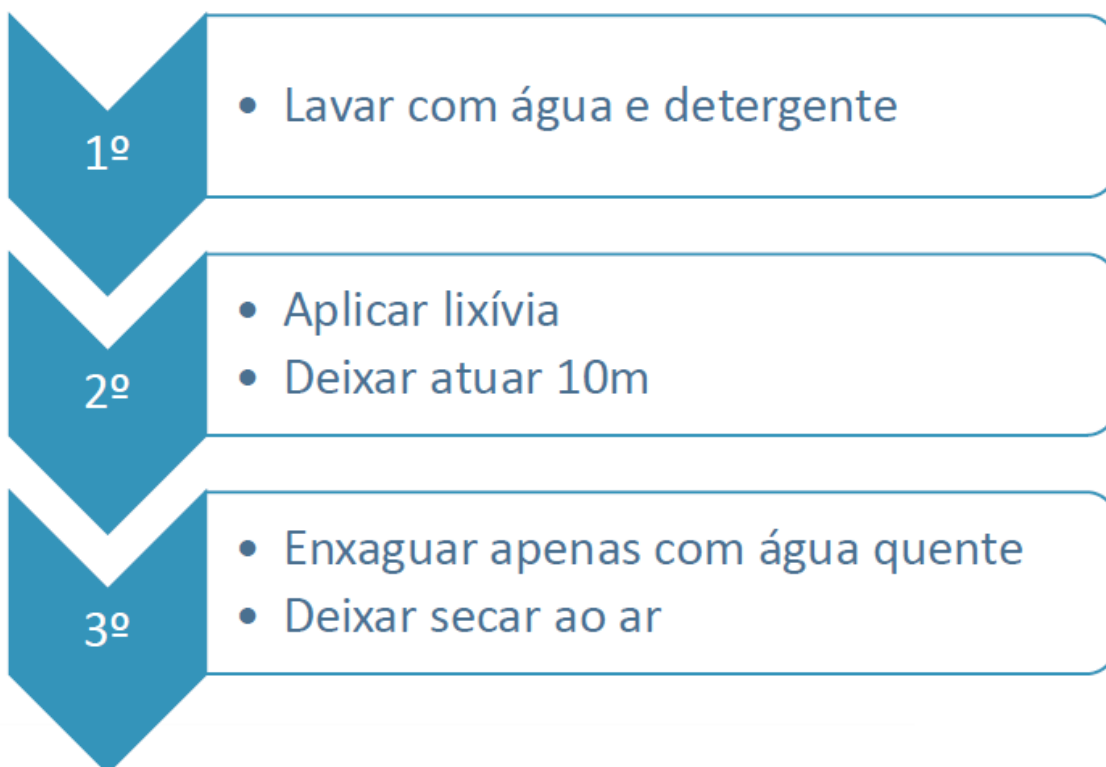
PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

PLANOS DE HIGIENIZAÇÃO E REGISTOS

Noções básicas



DESINFEÇÃO COMUM DE SUPERFÍCIES



Método

HIGIENIZAÇÃO DE ZONAS PÚBLICAS (SALAS, WCS, RECEÇÃO, ESCADAS, ELEVADORES, ETC...)

Os estabelecimentos devem assegurar-se que a limpeza segue a seguinte técnica:

- A limpeza deve ser sempre húmida - não usar aspiradores a seco em zonas públicas, salvo se forem aspiradores com tanque de água que recolhe a sujidade na água; este depósito deve ser despejado e lavado entre cada uma das áreas a aspirar;
- Deve ser realizada sempre no sentido de cima para baixo e, das áreas mais limpas, para as mais sujas:
 - i. Paredes e teto (se aplicável)
 - ii. Superfícies acima do chão (bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros);
 - iii. Equipamentos existentes nas áreas;
 - iv. Instalações sanitárias;
 - v. Chão – é o último a limpar.

Materiais de limpeza

Em relação aos materiais de limpeza, os estabelecimentos devem assegurar-se que:

- Devem existir materiais de limpeza distintos (de uso exclusivo) de acordo com o nível de risco das áreas a limpar;
- Os panos de limpeza devem ser, preferencialmente, de uso único e descartáveis (usar e deitar fora), diferenciados por um código de cores, para cada uma das áreas, de acordo com o nível de risco. São exemplos:
 - Bancadas, mesas, cadeiras, cadeirões de restaurantes e de gabinetes, entre outros: azul;
 - Mesas de refeição e áreas de preparação de alimentos: verde;
 - Casas de banho: pano só para limpar o lavatório: amarelo; pano para as sanitas (exterior): vermelho;
 - A parte interior da sanita não precisa de pano. Deve ser esfregada com o próprio piaçaba e com detergente de base desinfetante;
- O balde e esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfecção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser diferentes, para as áreas atrás referidas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas casas de banho, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.

Frequência de limpeza

Em relação à frequência de limpeza, os estabelecimentos devem assegurar-se que:

- A limpeza de superfícies de toque frequente pode ser realizada com detergente de base desinfetante, para conseguir um procedimento mais rápido, isto é, um produto que contém na sua composição, detergente e desinfetante em simultâneo (2 em 1), compatíveis. Podem ter várias apresentações: líquida, gel, espuma ou spray. Não usar produtos em spray nas áreas de exposição e venda de alimentos já confeccionados;
- A frequência de limpeza das superfícies de toque frequente deve ser no mínimo 6 vezes ao dia, mas pode ser necessário aumentar essa frequência;
- Nas áreas de restauração/café, esta limpeza rápida deve ser feita quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa. Os puxadores de portas devem ser limpos com mais frequência (cerca de 1 vez por hora);
- Chão: lavar com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água. A frequência de limpeza deve ser no mínimo 2 vezes ao dia;
- Instalações sanitárias (casas de banho): lavar preferencialmente com produto que contenha na composição detergente e desinfetante porque é de mais fácil aplicação e desinfecção. A frequência de limpeza do chão deve ser no mínimo, 3 vezes ao dia;
- Os espaços onde podem estar crianças a brincar, devem ser limpos mais vezes durante o dia.

Produtos de limpeza e desinfecção

Em relação aos produtos de limpeza e desinfecção, os estabelecimentos devem assegurar-se que:

- De forma a serem tomadas as medidas necessárias para proteger a saúde e o ambiente e garantir a segurança nos locais de trabalho, é necessário ter no estabelecimento as fichas de dados de segurança dos produtos (vulgarmente designadas por fichas técnicas) que constam no plano de higienização;
- Devem ser cumpridas as indicações do fabricante e instruções nos rótulos dos produtos e nas fichas de segurança;
- Os produtos químicos devem estar devidamente rotulados, fechados e conservados nas suas embalagens de origem, de modo a evitar o risco de contaminação de alimentos, por exemplo;
- Os produtos químicos devem ser armazenados fora das áreas onde são manuseados os alimentos, em local fechado e devidamente identificado e fora do alcance de crianças ou pessoas com necessidades especiais;
- Os detergentes a usar são os comuns ou de uso doméstico;

- Os desinfetantes mais utilizados são: a vulgar lixívia (hipoclorito de sódio) com pelo menos 5% de cloro livre na forma original e o álcool a 70%;
Podem ser ainda utilizados produtos de desinfecção rápida sob a forma de toalhetes humedecidos no desinfetante e fornecidos em dispensador próprio (facilitando tirar 1 a 1 sem os contaminar). Estes são produtos que juntam habitualmente na sua composição, detergente e desinfetante compatíveis. Estes toalhetes são para usar numa superfície e não devem ser reutilizados em várias superfícies, porque favorece a disseminação dos agentes contaminantes. Usar um toalhete para cada superfície e descartar para o caixote do lixo. Não secar a superfície depois de usar o toalhete desinfetante, porque é necessário que a superfície fique molhada durante uns minutos até secar ao ar, para ser eficaz;
- Existem no mercado, pastilhas de *Dicloroisocianurato de sódio* (com efeito semelhante à lixívia) mas de preparação mais rápida, não necessitando de grandes espaços para armazenar. Os utilizadores devem seguir as instruções do fabricante (rótulos) para o seu uso em segurança; estas pastilhas devem ser preparadas só na altura da utilização, para manter a sua eficácia;
- As partes metálicas das superfícies ou as que não são compatíveis com a lixívia, devem ser desinfetadas com álcool a 70% ou outro produto compatível, para evitar a corrosão ou danificação;
- Ao aplicar lixívia ou outro produto semelhante, abrir as janelas para arejar e renovar o ar, ajudando também a secar mais rapidamente as superfícies.

Uso de equipamentos de proteção individual pelos funcionários de limpeza:

Em relação a equipamentos de proteção individual, os estabelecimentos devem assegurar-se que:

- Os funcionários que limpam as áreas de alimentação não são os mesmos que limpam as casas de banho;
- Nesta fase de possível disseminação do vírus, aconselha-se a que os profissionais de limpeza usem:
 - Bata impermeável, embora possa também ser usado um avental impermeável por cima da farda (não usar a roupa que traz de casa);
 - Uma máscara comum bem ajustada à face - a máscara deve ser mudada sempre que estiver húmida (mínimo de 4-6 horas);
 - Luvas resistentes aos desinfetantes (de usar e deitar fora);
 - Utilizar uma farda limpa todos os dias e um calçado próprio só para as limpezas; a farda deve ser lavada nos locais de trabalho e preferencialmente em máquina com ciclo de lavagem e desinfecção pelo calor - não deve ser levada para casa, para ser lavada pelos funcionários;

- Na desinfecção de áreas de isolamento e/ou em grandes espaços (cinemas, restaurantes, centros comerciais, cantinas, escolas, entre outros) onde se supõe que possam ter ocorrido casos de COVID-19 ou eventual disseminação, pode recorrer-se ao método de desinfecção por vapor de peróxido de hidrogénio, através da aquisição de uma máquina e produto próprio. Esta desinfecção é feita depois da limpeza prévia e só pode ser realizada com a área vazia (sem ninguém presente). Cumprir as instruções do fabricante/fornecedor para a utilização deste desinfetante em segurança.

Limpeza e desinfecção das superfícies de áreas comuns

Na limpeza e desinfecção das superfícies de áreas comuns deve seguir as seguintes indicações:

- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 99 partes iguais de água (**Consulte o capítulo Diluições**).
- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente.
- Em seguida, espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies.
- Deixar atuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos – ler as instruções do fabricante/fornecedor. Essa etapa é fundamental.
- De seguida enxaguar as superfícies só com água quente.
- Deixar secar ao ar.

Instalações sanitárias

- Utilizar panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das sanitas.
- Seguir a sequência:
 - Iniciar a limpeza pelos lavatórios (1.º as torneiras e só depois o lavatório) e superfícies à volta destes;
 - Limpar os trocadores de fraldas;
 - Limpar as sanitas;
 - Limpar o chão.
- Limpeza da sanita:
 - **Parte interior:** limpar o interior da sanita apenas com o piaçaba:
 - Se houver urina ou fezes, descarregar primeiro o autoclismo; Não deitar lixívia ou produto com amoníaco sobre a urina, porque provoca uma reação gasosa nociva para a saúde;

- Aplicar o produto detergente com base desinfetante; deixar atuar durante pelo menos 5 minutos;
- Esfregar bem por dentro com o piaçaba;
- Puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo;
- Volte a puxar a água.
- **Parte exterior** da sanita:
 - Espalhar o detergente/desinfetante na parte de cima da sanita e sobre os tampos;
 - Esfregar com o pano: primeiro os tampos e só depois, a parte exterior da sanita (em cima e nos lados);
 - Passar com pano só com água;
 - Deixar secar ao ar;
 - Limpar e desinfetar bem o botão do autoclismo. Pode desinfetar também com álcool a 70°-80°.
- No final da limpeza, deve voltar a passar um pano humedecido em desinfetante em todas as torneiras.
- Não esquecer de limpar frequentemente as maçanetas das portas das casas de banho.

Fraldário em casas de banho públicas

- As superfícies devem ter uma capa plástica coberta intacta (sem rasgões ou fendas);
- O profissional de limpeza que limpa o fraldário deve:
 - Limpar e desinfetar primeiro a cobertura plástica dos dois lados – lavar e desinfetar o colchão no sentido de cima para baixo e deixar secar ao ar na posição horizontal;
 - De seguida, lavar e desinfetar o tampo do móvel e as partes laterais e da frente do fraldário; passar depois com pano só com álcool a 70% porque tem uma ação mais rápida ou deixe secar ao ar. Pode também fazer uma limpeza e desinfeção deste espaço com toalhetes humedecidos em desinfetante compatível;

Siga as instruções dos rótulos dos produtos utilizados sobre: diluições, regras de segurança na utilização, entre outras.

Áreas de preparação e confeção de alimentos

- Os materiais de limpeza são específicos para estas áreas e seguem as regras definidas pela legislação em vigor;
- Deve haver panos diferentes de limpeza para as bancadas e utensílios destas; as mesas, cadeiras e outro mobiliário; material específico para o chão;
- Os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes devem ser produtos que não contaminem eventualmente os alimentos);
 - Não borrifar com desinfetante em spray nas áreas onde há alimentos em confeção ou em exposição.

Limpeza e desinfecção de superfícies da área de isolamento onde esteve uma pessoa suspeita ou confirmada de COVID-19

Na limpeza e desinfecção das superfícies de áreas de quarentena ou isolamento, de suspeito ou doente confirmado, deve seguir as seguintes indicações:

- Esperar pelo menos 20 minutos depois de a pessoa doente, ou suspeita de estar doente sair da área de isolamento/quarentena e, só depois, iniciar os procedimentos de limpeza em segurança;
- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 49 partes iguais de água (**Consulte o Anexo I**);
- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Em seguida, espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;
- Deixar atuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos – ler as instruções do fabricante/fornecedor. Esta etapa é fundamental;
- De seguida enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar.

Limpeza e desinfecção de superfícies que contenham sangue ou outros produtos orgânicos

Na limpeza e desinfecção das superfícies de áreas que contenham sangue ou outros produtos orgânicos (vômito, urina, fezes), deve seguir as seguintes indicações:

- Utilizando luvas resistentes, avental impermeável e óculos de proteção, absorver o mais possível o derrame com papel absorvente para não espalhar os líquidos;
- Aplicar de seguida a solução de lixívia na diluição de 1 parte de lixívia em 9 partes iguais de água;
- Deixar atuar durante pelo menos 10 minutos; tapar a zona afetada com toalhetes para que as pessoas não pisem e colocar o dispositivo de alerta para zona em limpeza de manutenção;
- Lavar a área suja com água e detergente comum; enxaguar só com água e deixar secar ao ar.

HIGIENIZAÇÃO DE UNIDADES DE ALOJAMENTO

Limpeza dos quartos divide-se em 2^{as} fases:

1ª Fase:

1. Bater à porta
2. Arejar o quarto abrindo cortinas e janelas
3. Retirar roupas sujas do quarto e WC
4. Retirar lixos do quarto WC e cinzeiro e fechar o saco que deve ser colocado noutra saco
5. Se existir louça de pequenos-almoços ou jantares nos quartos retirar a louça
6. Se possível colocar produto desinfetante nas louças de WC para produto atuar

TEMPO DE INTERVALO (Aproximadamente 2 horas)

2ª Fase:

WC (fazer limpeza de dentro para fora)

1. Verificar paredes e tetos (ter especial atenção aos azulejos próximos da sanita)
2. Limpar suportes de secadores de cabelo papel higiénico e toalhas
3. Limpar espelhos
4. Limpar vidro do chuveiro
5. Limpar e secar chuveiro, torneiras e ralos (atenção aos silicones)
6. Limpar e secar sanita e piaçaba
7. Limpar lavatório, torneiras e ralos
8. Repor amenities e toalhas
9. Lavar chão
10. Aspirar chão após lavagem para evitar cabelos

QUARTO

1. Fazer a cama
2. Limpar mesa exterior
3. Limpar vidros e espelhos
4. Limpar o pó limpando cabeceira da cama, superfícies dos móveis, puxadores, candeeiros, telefone, porta
5. Verificar paredes e tetos
6. Aspirar varandas quarto e WC
7. Fechar janelas
8. Fechar cortinas
9. Verificar e aplicar ambientador e desinfetante nas cortinas e alcatifa (se existir)
10. Sendo necessário aplicar produto mosquitos

Nas saídas

1. Retirar todas as roupas de cama (coberta, cobertores, lençóis, resguardo, capas de almofadas e todas as toalhas)
2. Limpar o pó incluindo dentro dos armários e rodapés
3. Limpar mini bar (a partir de agora os mini bares estarão vazios e serão a pedido dos clientes)
4. Especial atenção aos quartos twin ocupados por 1ª pessoa

Constituição WC

- 2 Toalhas de banho
- 2 Toalhas de rosto
- 1 Tapete
- 1 Toalha de bidé
- Atenção os roupões passam a ser a pedido dos clientes

Amenities

- 2 Rolos papel higiênico
- 1 Saca lavanderia
- 2 Copos plásticos
- 2 Champôs
- 1 Creme
- 2 Sabonetes
- 1 Disco algodão
- 1 Touca
- 2 kits completos desinfetantes (suite) – repor a cada 3 dias
- 4 carteirinhas toalhetes desinfetantes (Quartos Superiores) – repor cada 3 dias

Alterações significativas em relação a procedimentos anteriores

- Quartos passam a estar sem tapa pés e almofadas decorativas
- Quartos passam a não ter publicidades (papel bem vindo, ... ficando apenas folha de lavanderia e de mini bar)
- Cobertor passa a ficar na última gaveta do armário
- Copos de vidro passam a não existir e passam a ser apenas os copos de plástico
- Retirada do material de chá dos quartos do 5º piso
- Roupões a pedido
- Mini bar a pedido
- 1 pano realiza uma função apenas em cada quarto (1 pano vidros, 1 pano pó, 1 pano sanita, 1 pano restantes louças)
- Alteração horário check in e check out

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

STOCK DE MATERIAIS

STOCK DE MATERIAIS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO

Garantir stock de materiais de limpeza de uso único:

PANO DE LIMPEZA	TOALHETES HUMEDECIDOS EM DESINFETANTE	LIXÍVIA	ÁLCOOL A 70º	DETERGENTE COM LIXÍVIA
				

STOCKS MÍNIMOS – INVENTÁRIO SEMANAL

90 PANOS

30 EMBALAGENS

30 LITROS

20 LITROS

15 LITROS

GESTÃO DE RESÍDUOS

Resíduos comuns

PEQUENOS PRODUTORES | CASOS NÃO SUSPEITOS



GRANDES PRODUTORES | CASOS NÃO SUSPEITOS



RECOLHA SELETIVA DEVE SER MANTIDA

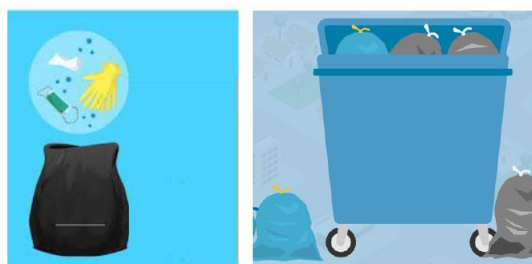
Evitando sobrecarregar os tratamentos e destino final ou aterro



MÁSCARAS, LUVAS E LENÇOS | LIXO INDIFERENCIADO

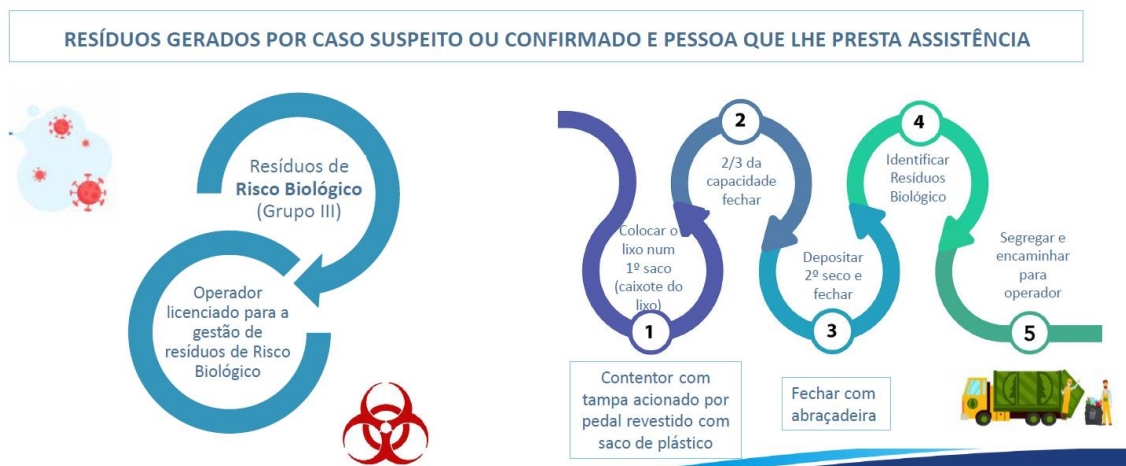


NUNCA NO ECOPONTO

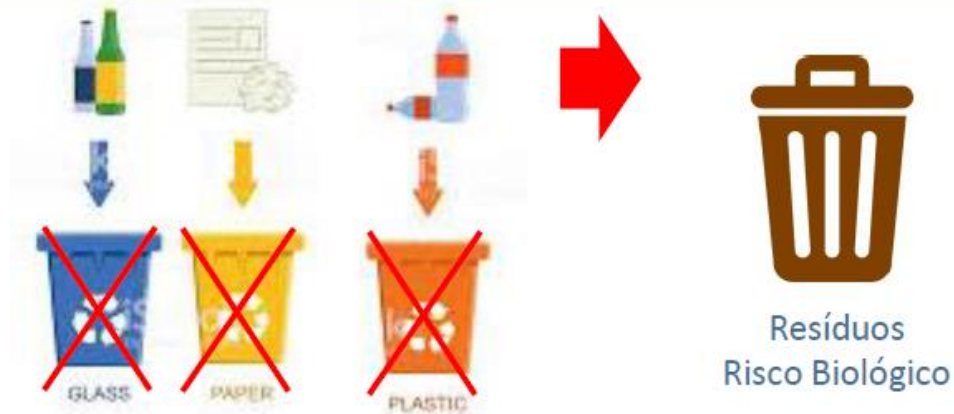


PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

Resíduos biológicos



NÃO SÓ O LIXO DA SALA DE ISOLAMENTO MAS
TODO E QUALQUER RESÍDUO
SEM RECOLHA SELETIVA



Resíduos recicláveis devem ser depositados com os resíduos indiferenciados (Risco Biológico) e nunca no ecoponto.

REGISTOS

HIGIENIZAÇÃO

ATOS E INCIDENTES

INVENTÁRIO SALA ISOLAMENTO

FORMAÇÃO

ÍNDICE

ESTRUTURA	2
ENQUADRAMENTO	4
OBJETIVOS	5
FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	6
FORMAR E CAPACITAR EQUIPA	6
DEFINIR RESPONSABILIDADES	7
INFORMAR CLIENTES	7
COMUNICAÇÃO FORNECEDORES E OUTRAS ENTIDADES	8
LISTA DE CONTACTOS	10
MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO	11
NAS INSTALAÇÕES	11
Equipamentos de Higienização	11
Superfícies e Objetos	11
PARA OS COLABORADORES	12
Higiene Pessoal e Social	12
PARA OS CLIENTES	13
Conduta	13
Equipamento – Proteção individual (EPI)	13
PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA	14
DEFINIR RESPONSÁVEIS	14
DEFINIR E ADEQUAR SALA DE ISOLAMENTO	14
PLANO DE ATUAÇÃO	15
DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO	16
ESPAÇOS E CIRCUITOS	17
DISTANCIAMENTO SOCIAL	17
CIRCUITOS, INSTALAÇÕES E TRANSFERS	18
OCUPAÇÃO MÁXIMA	19
RENOVAÇÃO DE AR	21
LIMPEZA E DESINFECÇÃO INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	22
HIGIENE DAS INSTALAÇÕES	22
Noções Prévias	22
HIGIENE DOS EQUIPAMENTOS	27
HIGIENE VESTUÁRIO/ROUPAS	28
HIGIENE DOS MEIOS DE TRANSPORTE	28
MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DE HIGIENE	29
PRODUTOS E EQUIPAMENTOS DE HIGIENE	30
PLANOS DE HIGIENIZAÇÃO E REGISTOS	31

PROTOCOLO INTERNO “CLEAN & SAFE” SÃO FÉLIX HOTEL HILLSIDE & NATURE

Noções básicas	31
Método	32
STOCK DE MATERIAIS.....	40
GESTÃO DE RESÍDUOS	40
Resíduos comuns.....	40
Resíduos biológicos.....	41
REGISTOS.....	42
HIGIENIZAÇÃO	42
ATOS E INCIDENTES	42
INVENTÁRIO SALA ISOLAMENTO.....	42
FORMAÇÃO	42

