



SELO "CLEAN & SAFE"

EMPREENDEMENTOS TURÍSTICOS | Requisitos a cumprir

▼ FORMAÇÃO A TODOS OS COLABORADORES ▼



> **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 (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.

> Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

▼ INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES ▼

> **Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:**

> Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

> Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.



▼ A OPERAÇÃO ASSEGURA ▼

> Que existe sempre ao serviço um colaborador responsável 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).

> A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e reforço da limpeza e desinfecção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da DGS.

> O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção 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.



▼ O ESTABELECIMENTO ASSEGURA ▼

- > Lavagem e desinfecção, de acordo com o protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- > Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).
- > Ser 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 desinfecção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs/áreas wellness (sempre que existam) é realizada como definido em protocolo interno.
- > A desinfecção do jacuzzi (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfecção; posteriormente é enchida com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada, de acordo com o protocolo interno.
- > Nas zonas de restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies é evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.



▼ O ESTABELECIMENTO POSSUI ▼

- > Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores.
- > Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento).
- > Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°.
- > 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.
- > Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- > Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve 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.
- > Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.



▼ O PROTOCOLO DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO GARANTE ▼

- > A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme Protocolo interno.
- > A remoção da roupa de cama e atalhados 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 em separado à máquina e a temperaturas elevadas da farda dos colaboradores e da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).



Requisitos que o Empreendimento se compromete a cumprir integralmente tendo em vista a obtenção do Selo “Clean&Safe”



Protocolo Interno de Boas Práticas

PREVENÇÃO COVID-19

TONDELA, 18 DE JUNHO DE 2020

1 PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INTALAÇÕES

- 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

1.4 PARA OS FORNECEDORES

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

Este Protocolo fornece informações detalhadas sobre os procedimentos que a administração da Empresa Pés Na Terra Lda., concessionária do Hotel SJ Tondela, instituiu junto da sua equipa de trabalho, clientes e fornecedores de forma a cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo da infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, dando cumprimento às diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS), e da Direção Geral de Saúde (DGS).

1 PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 NAS INSTALAÇÕES DO HOTEL SJ

1.1.1 Sinalização e Informação

- Os clientes do Hotel SJ têm conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 através de documento digital alojado no sítio: ***www.sjhotel.pt***.

1.1.2 Plano de higienização

- De acordo com o presente protocolo interno, a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e clientes circulam é feita várias vezes ao dia, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos;
- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários);
- O hotel privilegia a limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó que será substituído por equipamentos a água;
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente durante o dia e a noite;
- Desinfecção diária da piscina com cloro na quantidade adequada;
- Nas zonas de Pequeno-almoço e Bar, a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies é reforçada, evitando ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores. O pequeno-almoço deixa de ser buffet e passa a ser servido à mesa;
- Sempre que sai um cliente, é assegurada a limpeza de mesas e cadeiras;
- Os baldes, esfregonas e mopas utilizados no Hotel são diferenciados por cada área a higienizar. Após cada utilização, serão devidamente substituídos e desinfetados;
- Para a lavagem dos pavimentos das zonas comuns não alcatifadas, será utilizada água quente e detergente comum, seguindo-se a desinfecção com solução de lixívia diluída em água 3 vezes ao dia;
- Nas instalações sanitárias comuns, a lavagem é realizada com os produtos *Aquagenol* e *SprintLimpiador*, produtos que contêm na composição detergente e desinfetante, 3 vezes ao dia.

Modelo de Registos afixados nas diferentes áreas:

Área	Prioridade da limpeza	Produto	Método de utilização	Frequência	Responsável	Obs.

Registo de higienização de cada espaço comum; Registo de higienização de cada instalação sanitária comum; Registo de higienização de cada unidade de alojamento; Registo de higienização de cada compartimento das áreas de serviço; Registo de higienização de cada espaço comum exterior; Registo de incidentes/casos suspeitos; Registo de inventário do local de isolamento.

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- O Hotel dispõe de uma unidade de alojamento (quarto 01) local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19. Esta unidade de alojamento tem ventilação natural e possui 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

- A troca da roupa de cama e limpeza dos quartos ocupados privilegia dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada;
- A remoção da roupa de cama e a toalhados 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/atoalhados é feita em separado, à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C);
- A lavagem e desinfeção das almofadas é feita sempre que muda o cliente;
- Os comandos de TV e ar condicionado serão envolvidos em película de plástico, de forma a poderem ser desinfetados sempre que muda o cliente.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- São disponibilizados dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída do Hotel, junto aos elevadores e às instalações sanitárias comuns, entrada do Bar e entrada da Sala de Pequenos-Almoços;
- Existem dispensadores automáticos de 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 realizaram a formação ministrada pelo Turismo de Portugal/Escola de Hotelaria de Lamego sobre os procedimentos inerentes ao selo “Clean & Safe”, bem como formação específica sobre:
 - O Presente Protocolo Interno de Boas Práticas para o combate ao 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.

Ações de formação ministradas aos colaboradores

Data da ação	Descrição da ação – N.º Horas	N.º Formandos
11, 12 e 13 de maio	“Clean & Safe” Empreendimentos Turísticos – 4 horas	12
18 de junho	“Protocolo Interno e Boas Práticas anti COVID-19” – 4 horas	12
25 de junho	“Utilização e manuseamento de produtos de limpeza e desinfecção” – 2 horas	7

1.2.2 Equipamento - Proteção individual

- Existem Equipamentos de Proteção Individual em número suficiente para todos os colaboradores. Consoante a sua função, os colaboradores recebem máscaras, luvas, viseira, bata ou avental, touca e 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

- Será um dos membros da direção (António Tavares ou Margarida Azevedo) o responsável 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).

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 e as unhas curtas e limpas de verniz;
 - desaconselha-se o uso de adornos pessoais (nomeadamente anéis, fios, pulseiras, etc.);
 - existência na entrada de pessoal de um tapete húmido de desinfeção para limpar a sola dos sapatos;
 - as pausas e os horários das refeições principais são escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios;
- As profissionais de limpeza conhecem bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como boas práticas para autoproteção durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção.

1.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

- Existe no Hotel SJ, 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.· 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

- As escalas de serviço/turnos foram concebidas com redução do número simultâneo de colaboradores, de forma a permitir maior controlo das regras de segurança e higiene.
- Foram definidas regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento e das zonas comuns do Hotel.

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento de Proteção Individual

- Existem kits individuais de proteção para os clientes compostos por máscara, toalhete desinfetante e luvas.

1.3.2 Conduta

- O hotel definiu regras simples e claras de permanência nos espaços comuns:

Receção: o hotel instituiu o check-in on-line. Dois dias antes de chegar ao hotel, o cliente recebe por e-mail um link através do qual poderá realizar check-in on-line. Ao chegar ao hotel será apenas validada a identidade do cliente, de forma rápida, evitando-se assim a permanência de vários clientes no espaço da receção. O balcão da receção está preparado para dois circuitos distintos, um para check-in e outro para check-out. O Hotel privilegia o pagamento por transferência bancário, de forma agilizar o check-out.

Pequeno-almoço: a sala do pequeno-almoço dispõe apenas de 8 mesas e os clientes terão de seleccionar um período de 30 minutos para tomar a refeição, de forma a evitar aglomerados. O buffet é eliminado e o pequeno-almoço é servido à mesa, evitando-se também a manipulação de utensílios e alimentos por parte de clientes.

Piscina: o hotel definiu a lotação de 8 pessoas em permanência na piscina por períodos de 20 minutos cada. O cliente deverá utilizar a sua toalha sobre o mobiliário exterior, bem como os seus chinelos para se movimentar no espaço envolvente.

1.4 PARA OS FORNECEDORES

1.4.1 Relacionamento com os fornecedores

- Os fornecedores estão impossibilitados de entrar no hotel. As encomendas são feitas através de e-mail ou contacto telefónico e a entrega de mercadorias é assegurada em zona própria para o efeito, salvaguardando distância de segurança por parte de quem entrega e do colaborador que recebe e confere a encomenda.

2 PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

2.1 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.

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO E GESTÃO DE RESÍDUOS

- A descontaminação da área de isolamento é assegurada sempre que haja casos positivos de infeção e a limpeza e desinfeção reforçadas 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 feito em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira), será segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico;
- A separação e gestão de resíduos comuns no Hotel SJ Tondela é feita de acordo com os procedimentos instituídos pela empresa Pés Na Terra Lda., em cumprimento do referencial Biosphere Turismo Responsável e da certificação do Hotel.

3 REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

Registro de ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Obs.