



APARTAMENTOS TURISTICOS DA ORADA – MARINA DE ALBUFEIRA

PROTOCOLO INTERNO PARA A COVID-19

INDICE

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

- Por uma questão de segurança *paper free*, o presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 só está disponível em www.marinaalbufeira.com. Esta indicação foi transmitida a todos os parceiros (tour operadores, agências de viagens e plataformas online de reservas). Foi internamente distribuído a cada chefe de departamento que o divulgou às equipas.
- Na recepção, instalações sanitárias comuns e na piscina está afixada informação COVID-19 de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, como sejam o cumprimento de etiqueta respiratória, o distanciamento social e o uso de máscara.

1.1.2 Plano de higienização

- Lavagem e desinfeção, de acordo com o presente protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos:
 - a) Recepção: diariamente uma vez por dia é lavado o chão do hall, desinfectado o balcão, interruptores e maçanetas de portas, cadeiras, vidros e utensílios de trabalho. Complementarmente, o rececionista desinfecta o balcão, cadeiras e sofás após utilização pelo cliente;
 - b) Instalações sanitárias comuns na recepção e piscina: duas vezes ao dia o chão é lavado, loiças e bancadas desinfectados. As maçanetas das portas e interruptores são também desinfectados.
 - c) Snack bar: Desinfeção permanente de mesas e cadeiras após utilização. O chão e o balcão são lavados regularmente pelo colaborador do snack-bar. Após recepção, as embalagens das mercadorias são desinfectadas.
- Renovação de ar da recepção é feita mantendo as portas abertas grande parte do dia. Mesmo quando estas estão fechadas por uma questão de optimização de climatização, a renovação do ar é permanentemente assegurada pela existência de uma porta com gradeamento aberta para o exterior através do snack-bar.
- A desinfeção das piscinas é assegurada diariamente com a manutenção dos níveis de cloro. As espreguiçadeiras são higienizadas diariamente a meio e ao final do dia. Ao final do dia são empilhadas numa zona verde à disposição dos clientes, aos quais é recomendado que, no final da utilização, as devolvam e coloquem numa zona suja para posterior higienização. Complementarmente, quando o vigilante está presente, é assegurada a higienização destes equipamentos sempre após a sua utilização. Os manípulos dos guarda-sois também são regularmente higienizados. O produto utilizado é um concentrado à base de cloro que depois é diluído.
- Na carrinha de transporte gratuito de clientes para a praia, para além da lotação limite ter sido reduzida a 6 passageiros, todos têm de higienizar as mãos antes de entrar. A dispensa de álcool gel é assegurada pelo motorista.

1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

É estabelecida uma “**ZONA DE ISOLAMENTO**”, **aqui identificado como sala de biblioteca**, a qual deverá ter as seguintes características:

- a) Ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, com revestimentos lisos e laváveis
- b) Espaço equipado com: telefone interno, cadeira ou marquesa (para descanso e conforto da pessoa, enquanto aguarda a validação do caso e o eventual transporte pelo INEM)
- c) Disponível um Kit com água e alguns alimentos não perecíveis, contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico), solução antisséptica de base alcoólica (disponível no interior e à entrada desta área); toalhetes de papel, máscara(s) cirúrgica(s), luvas descartáveis e termómetro.
- d) Instalações sanitárias privativas, preferencialmente, ou de acesso fácil, devidamente equipada com doseador de sabão e toalhetes de papel, para a utilização exclusiva da pessoa com sintomas/caso suspeito. O circuito a privilegiar, quando uma pessoa com sintomas se dirigir para a área de “isolamento” deve ser estabelecido por forma a evitar locais de maior aglomeração de pessoas nas instalações.

1.1.4 Adequação das unidades de alojamento

Nos apartamentos a limpeza é feita a dois tempos: num primeiro com a recolha de roupa, embrulhando-a de fora para dentro, e ensacada para seguir para a lavandaria onde é lavada a 60 graus; e num segundo tempo com a lavagem e desinfecção propriamente dita. Em todo o processo o apartamento tem todas as janelas abertas para regular arejamento. A limpeza é sempre feita a partir da parte mais distante do apartamento para a entrada. O chão fica sempre para último, sendo que na passagem para outro apartamento a esfregona, balde e mopa são previamente desinfectados antes de reutilização. No processo é dada importância à desinfecção de superfícies de contacto intensivo, como torneiras, interruptores, maçanetas de portas, comandos de tv e AC. Os filtros dos aparelhos de ar condicionado são sempre desinfectados com produto específico ou lavados com detergente e água corrente. A utilização do aspirador e limpeza a seco do pó é preterida face à limpeza húmida. No final de cada limpeza a empregada descarta as luvas utilizando um novo par no apartamento seguinte. Os produtos utilizados tem todos poder bactericida, na sua maioria com base de cloro. São concentrados e diluídos de acordo com as indicações do fabricante.

1.1.5 Equipamentos de higienização

- Na recepção, no único de acesso de entrada e saída, existe uma estação de higienização que dispensa gel desinfectante por aproximação de mãos. Também no balcão do snack-bar existe um dispensador de gel de mãos. Nas instalações sanitárias comuns da recepção e piscinas, existem dispensadores de espuma bactericida para lavagem de mãos e dispensadores de toalhetes de papel.

1.2 PARA OS COLABORADORES

1.2.1 Formação

- Todos os Colaboradores receberam informação 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.
- Regularmente os chefes de departamento monitorizam e corrigem os procedimentos previstos neste protocolo junto das suas equipas de acordo com a informação transmitida inicialmente.

1.2.2 Equipamento – Proteção individual: Todos os colaboradores usam máscaras reutilizáveis que lavam regularmente a 60 graus. No caso da equipa de andares dispõem ainda de viseiras e luvas. Estão reservadas batas para a equipa de andares para uso em caso de descontaminação por caso confirmado. Está assegurado stock deste equipamento em quantidade suficiente para todos os colaboradores. Existe ainda kits individuais, contendo um par de luvas, um frasco de álcool gel e uma máscara, destinados a serem oferecidos aos clientes em caso de emergência.

1.2.3 Todos os colaboradores que usam farda estão individualmente responsáveis pela sua manutenção, assegurando nomeadamente pela sua lavagem a temperaturas elevadas próximas dos 60 graus.

1.2.4 Designação dos responsáveis:

O alerta de uma pessoa com sintomas e ligação epidemiológica (compatíveis com a definição de um caso suspeito de COVID-19), deve ser de imediato comunicado ao elemento do grupo de gestão do plano de contingência **Vitor Candido (ou Ana Dias na impossibilidade do primeiro)** e esta deve dirigir-se à ZONA DE ISOLAMENTO.

1.2.5 Conduta

- Diariamente à chegada todos os colaboradores são submetidos à medição de temperatura corporal. Todos os elementos das equipas estão sensibilizados para reportarem qualquer sintoma suspeito que sintam em si ou vejam nos outros colegas ou hóspedes. Esta monitorização é diariamente registada.

- Comportamentos a adotar pelo staff:
 - i. Todas as pessoas devem lavar as mãos regularmente com água e sabão durante pelo menos 20 segundos, se estes não estiverem disponíveis utilizar um desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas;
 - ii. Evitar tossir ou espirrar para as mãos, tossir ou espirrar para o antebraço ou manga, com o antebraço fletido ou usar lenço de papel, higienizar as mãos após o contacto com secreções respiratórias;
 - iii. Alterar a frequência e/ou a forma de contacto interpessoal evitando apertos de mão, abraços, beijos, reuniões presenciais ou a presença em eventos com elevado número de pessoas;
 - iv. pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios
 - v. Os profissionais de 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 desinfeção.

1.2.6 Stock de materiais de limpeza e higienização

- O stock está permanentemente mantido por forma a não haver rotura. Este é composto por panos de limpeza reutilizáveis que são devidamente lavados a temperaturas altas, mopas, esfregonas, baldes e pás que são regularmente higienizados quando se muda de área de intervenção, lixívia e detergente multiusos e desengordurante com base de cloro, álcool gel e desinfetante específico para mobiliário com tecido; Baldes de recolha de lixo com pedal, sacos coloridos para recolha selectiva de detritos, dispensadores e recargas de sabonete espuma bactericida; toalhetes de papel para os wc's, produto de limpeza de vidros com base de amoníaco;
- À entrada e saída da recepção uma estação automática de dispensa de álcool gel; ao balcão do snack-bar dispensador de álcool gel.

1.2.7 Escalas / Turnos

- Na recepção existe sempre um colaborador por turno. Dois turnos por dia. Dada a dimensão do negócio, a equipa de housekeeping é reduzida pelo que a sua acção, seja nas comuns, seja nos apartamentos, é maioritariamente solitária. Na limpeza dos apartamentos, a mesma empregada fá-lo em dois tempos: primeiro vai ao apartamento, abre todas as janelas para arejamento, recolhe a roupa, observando o procedimento de segurança atrás previsto, e sai. Volta mais tarde para continuar a limpeza.

1.3 PARA OS CLIENTES

1.3.1 Equipamento – Proteção individual: Existe sempre, na recepção, um stock de kits individuais de protecção destinados a serem oferecidos a clientes em caso de necessidade, nomeadamente quando estes não dispõem de máscara no imediato. Este kit está embalado e é composto por um frasco de 35 ml de álcool gel, um par de luvas e uma máscara. Este stock é regularmente controlado e mantido por forma a não haver rotura.

1.3.2 Conduta

- Estão afixadas, à entrada da recepção e no acesso às piscinas, informações bilingues (PT e GB) COVID com recomendações e regras de uso e permanência no condomínio. Aquando do check-in os clientes são sempre sensibilizados para o seu cumprimento. Também estão divulgados em www.marinaalbufeira.com, no ramo “clean & safe”, textos bilingues PT e GB que convidam os clientes a permanecerem no nosso empreendimento, transmitindo-lhes segurança e ao mesmo tempo comprometendo-os para connosco colaborarem no cumprimento das várias recomendações que são descritas. Destacam-se as seguintes recomendações:
- Cumprir o distanciamento social de 2 metros face a outros hóspedes e aos nossos colaboradores;
- Cumprir a etiqueta respiratória;
- Higienizar regularmente as mãos lavando-as com sabão ou desinfectando-as com álcool-gel;
- Utilizar máscara sempre que se desloque em zonas sociais;
- Leitura do nosso protocolo interno COVID-19 que estará disponível no nosso website www.marinaalbufeira.com.
- Respeitar, ser tolerante, paciente e colaborante com o nosso staff face ao cumprimento das regras e restrições impostas.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- e) O alerta de uma pessoa com sintomas e ligação epidemiológica (compatíveis com a definição de um caso suspeito de COVID-19), deve ser de imediato comunicado ao elemento do grupo de gestão do plano de contingência **Ana Dias e/ou Vitor Candido** e esta deve dirigir-se à ZONA DE ISOLAMENTO, **aqui identificada como sala de leitura**.
- f) Nas situações em que a pessoa com sintomas necessita de acompanhamento (ex. dificuldade de locomoção), para a zona de isolamento, os o(s) pessoa(es) que acompanha(m) ou presta(m) assistência ao doente devem colocar, momentos antes de se iniciar esta assistência, uma máscara cirúrgica e luvas descartáveis, para além do cumprimento das precauções básicas de controlo de infeção quanto à higiene das mãos, após contacto com a pessoa doente.
- g) Deve ser colocado uma máscara cirúrgica na pessoa com sintomas (caso suspeito). Sempre que possível deve-se assegurar a distância de segurança superior a 1 metro do doente.
- h) A pessoa doente (caso suspeito de COVID-19) já na área de “isolamento”, contacta o **SNS 24 (808 24 24 24)**.

- i) Esta pessoa deve usar uma máscara cirúrgica, se a sua condição clínica o permitir. A máscara deverá ser colocada pela própria pessoa.
- j) Se o Caso Suspeito Não For Validado, este fica encerrado para COVID-19. O SNS 24 define os procedimentos habituais e adequados à situação clínica da pessoa. A pessoa informa o elemento do grupo de gestão do plano de contingência **Ana Dias e/ou Vitor Candido** da não validação.

2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- a) No caso de um Caso Suspeito Validado ou caso de infecção confirmada, a DGS ativa o INEM, o INSA e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- b) A pessoa doente deverá permanecer na zona de “isolamento” (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência, onde serão colhidas as amostras biológicas para testes laboratoriais;
- c) O acesso das outras pessoas à zona de “isolamento” fica interdito (exceto as pessoas designados para prestar assistência);
- d) A zona de “isolamento” fica interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde. Depois disso a equipa de limpeza fará uma descontaminação complementar com lavagem de chão, paredes, tecto e vidraças com um químico à base de cloro e de todas as superfícies com as quais o doente suspeito/infectado tenha contactado.**
- e) O lixo proveniente da permanência do doente suspeito/infectado será recolhido em saco fechado com abraçadeira pela Autoridade de Saúde Local, ou pela equipa de limpeza, e encaminhado para um operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico**

3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

Todos as ocorrências serão registadas. Este registo é mantido pela equipa de gestão deste protocolo.

A administração