



Protocolo Interno

HOTEL LOURO***

RELATIVO AO SURTO DE CORONAVIRUS – COVID 19



Junho 2020

Índice

Índice.....	2
1 Controlo de Versões.....	4
2 Introdução.....	5
3 Enquadramento sobre o Selo Clean & Safe.....	6
4 Caracterização do SARS-CoV-2 COVID-19.....	7
4.1 Superfícies críticas na transmissão da COVID-19	7
5 Plano de Contingência.....	8
5.1 Medidas básicas de prevenção e controlo da infeção.....	8
5.1.1 Higiene Pessoal.....	8
5.1.2 Etiqueta Respiratória.....	8
5.1.3 Conduta e distanciamento social.....	8
5.1.4 Auto monitorização de sintomas (febre, dificuldade respiratória, tosse persistente)..	8
5.1.5 Farda e utilização de Elementos de Proteção Individual (EPI).....	8
5.1.6 Procedimentos num caso suspeito.....	8
5.1.7 Atendimento ao Público.....	8
5.1.8 Limpeza, higienização e desinfeção das instalações e equipamentos.....	8
6 Formação, Informação e Comunicação.....	9
6.1 Formação e Capacitação da Equipa.....	9
6.2 Informação aos clientes.....	9
6.3 Comunicação com fornecedores e outras entidades.....	9
6.4 Comunicação.....	9
7 Fardas e Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).....	11
7.1 Fardas.....	11
7.2 EPI's.....	11
8 Produtos e materiais a utilizar na limpeza e desinfeção de superfícies.....	13
8.1 Produtos.....	13
8.2 Materiais.....	14
9 Limpeza, higienização e desinfeção das instalações e equipamentos.....	15
9.1 Quartos.....	16
9.1.1 Tarefas a cumprir ANTES da limpeza diária dos quartos (continuidade e check-out)	16
9.1.2 Limpeza e Desinfeção em quartos de Check-Out (3 fases).....	17

9.1.3	Modalidade de limpeza em quartos de continuidade.....	20
9.1.4	Tarefas a cumprir APÓS limpeza diária dos quartos (continuidade e check-out)...	21
9.1.5	Especificidades da limpeza e desinfeção.....	21
9.1.6	Materiais de limpeza a serem utilizados.....	22
9.2	Lavandaria.....	23
9.2.1	Circuito sujo.....	23
9.2.2	Circuito limpo.....	23
9.2.3	Programas de lavagem.....	23
9.2.4	Limpeza e desinfeção das superfícies e espaços.....	23
9.3	Preparação e Serviço do Pequeno-Almoço.....	24
9.3.1	Preparação do Pequeno-almoço.....	24
9.3.2	Serviço de Pequeno-almoço.....	24
9.3.3	Limpeza e desinfeção das superfícies e espaços.....	25
9.4	Receção.....	26
9.5	Piscina.....	27
9.5.1	Cumprimento de regras de ocupação.....	27
9.5.2	Cumprimento de regras de permanência.....	27
9.5.3	Cumprimento de regras de higienização dos espaços.....	28
9.5.4	Cumprimento de regras de distanciamento físico entre hóspedes.....	28
9.5.5	Garantia da qualidade da água, salubridade e segurança das instalações.....	28
9.5.6	Regras utilização hóspedes.....	28
9.5.7	Caso a piscina tenha sido utilizada por hóspede suspeito/confirmado COVID 19...	28

1 Controlo de Versões

Versão	Data	Alterações
1	2020/05/31	Versão inicial
2	2020/06/21	Reabertura piscina

2 Introdução

O protocolo interno descreve como a nossa organização funciona durante o atual cenário de emergência perante o novo Coronavírus e visa promover a proteção da saúde e segurança dos colaboradores, clientes e demais intervenientes nas atividades do estabelecimento. Pretende esclarecer sobre o COVID-19 de forma a, por um lado, evitar o medo e a ansiedade e, por outro, formar e informar estes sobre as medidas de prevenção que instituímos.

Neste contexto, adotamos todas as medidas preconizadas pela Autoridade de Saúde Nacional (DGS), Organização Mundial de Saúde (OMS) e Turismo de Portugal (Selo Clean&Safe), para garantirmos o melhor funcionamento dos nossos serviços de acordo com 3 princípios essenciais:

- Salvar o necessário distanciamento social
- Garantir a existência de equipamentos de proteção individual
- Reforçar as medidas de limpeza e desinfeção

Assim, articulam-se as orientações nº 006/2020, 008/2020, 014/2020 e 023/2020 por parte da DGS com o apoio do Serviço de Segurança e Saúde no trabalho e estabelecem-se procedimentos específicos adotados para prevenção e perante um hipotético caso suspeito/positivo, sendo específico à nossa instituição.

3 Enquadramento sobre o Selo Clean & Safe

O **selo Estabelecimento “Clean & Safe”**, criado pelo Turismo de Portugal, visa reconhecer os Empreendimentos Turísticos, Alojamento Local, Empresas de Animação Turística e Agências de Viagens e Turismo que assumam o compromisso de cumprir as recomendações emitidas pela Autoridade Turística Nacional, em articulação com as orientações da Direção-Geral da Saúde, para reduzir riscos de contaminação dos seus espaços com o SARS-CoV-2 (novo coronavírus) ou outras infeções.

A declaração “Estabelecimento Saudável & Seguro” (“Clean & Safe”) é uma comunicação feita pelo Hotel Louro***, que se compromete a seguir um conjunto de requisitos de limpeza e higiene.

4 Caracterização do SARS-CoV-2 | COVID-19

O novo Coronavírus (SARS-CoV-2) pode transmitir-se por contacto direto e contacto indireto, através de gotículas expelidas para superfícies.

À luz do conhecimento atual pensa-se que o SARS-CoV-2 pode permanecer nas superfícies durante pelo menos 48 horas. Se não houver uma limpeza e desinfeção adequada, e o aumento da sua frequência, as superfícies podem constituir-se como reservatórios de vírus e de outros microrganismos.

Via de contacto direto	Via de contacto indireto
Através de gotículas que uma pessoa infetada transmite pela boca ou nariz quando fala, tosse ou espirra (e não utiliza as regras de etiqueta respiratória) podendo estas entrar diretamente para a boca ou nariz de uma pessoa que está muito próxima.	Através das mãos, que tocam nas superfícies contaminadas com as gotículas expelidas pelas pessoas infetadas e que depois são levadas à cara, à boca ou ao nariz inadvertidamente, sem termos feito a higiene das mãos.

4.1 Superfícies críticas na transmissão da COVID-19

Todas as superfícies podem ser veículos de contágio, mas o risco deste contágio varia consoante a frequência de manipulação, de toque ou de utilização.

As superfícies com maior risco de transmissão são as de toque frequente, ou seja, as superfícies manipuladas ou tocadas, por muitas pessoas, e com muita frequência ao longo do dia. São exemplos destas superfícies: maçanetas de portas, interruptores de luz, telefones, tablets e teclados de computadores principalmente quando usados por várias pessoas, botões de elevadores, torneiras de lavatórios, manípulos de autoclismos, mesas, bancadas, cadeiras, corrimãos, brinquedos em salas de diversão para crianças em espaços públicos, dinheiro, entre outros.

Algumas áreas de maior risco para a transmissão entre pessoas incluem:

- Áreas de isolamento, quer o quarto da pessoa doente de COVID-19 que permanece no seu domicílio e a casa de banho que utiliza, quer a área(s) de isolamento em estabelecimentos públicos;
- Áreas de restauração onde as pessoas comem (nomeadamente em grandes superfícies e restaurantes) ou outros (mesas, tabuleiros, bancadas, cadeiras) podem aumentar o risco para as pessoas que as frequentam, se não forem desinfectadas frequentemente e entre clientes;
- Áreas de confeção de alimentos, são críticos para evitar contaminação dos mesmos. Por isso, existem regras muito rigorosas de limpeza e desinfeção destas áreas;
- Instalações sanitárias públicas.

5 Plano de Contingência

A informação relativa à definição do Plano de Contingência encontra-se disponível no mesmo, tendo por base a estrutura abaixo identificada.

5.1 Medidas básicas de prevenção e controlo da infeção

5.1.1 Higiene Pessoal

5.1.1.1 *Higienização das mãos*

5.1.1.2 *Outras normas a seguir de acordo com o HACCP*

5.1.1.3 *Colocação e utilização de máscara*

5.1.2 Etiqueta Respiratória

5.1.3 Conduta e distanciamento social

5.1.4 Auto monitorização de sintomas (febre, dificuldade respiratória, tosse persistente)

5.1.5 Farda e utilização de Elementos de Proteção Individual (EPI)

5.1.6 Procedimentos num caso suspeito

5.1.6.1 *Designação dos responsáveis*

5.1.6.2 *Procedimentos perante um caso suspeito validado*

5.1.6.3 *Procedimentos de vigilância de contactos próximos*

5.1.7 Atendimento ao Público

5.1.7.1 *Estabelecimento e Colaboradores*

5.1.7.2 *Clientes*

5.1.8 Limpeza, higienização e desinfeção das instalações e equipamentos

6 Formação, Informação e Comunicação

6.1 Formação e Capacitação da Equipa

A formação e capacitação da equipa é fundamental para o Hotel Louro***, na medida em que esta visa capacitar os colaboradores para a constante adaptação à nova realidade decorrente da existência do COVID-19.

Para assegurar um regresso seguro, o Hotel Louro *** disponibilizou aos colaboradores um guia com as normas orientadoras, promoveu a visualização de formações online e o role playing e desenvolveu tutoriais com as medidas de segurança que devem ser cumpridas nas diferentes rotinas.

6.2 Informação aos clientes

A colaboração dos nossos hóspedes será essencial para garantir a sua segurança durante a estadia, assim disponibilizamos:

- No momento da reserva, um documento com indicações genéricas como a disponibilização do check-in online, a solicitação do preenchimento online do formulário relativo ao pequeno almoço, o pagamento preferencial por cartão ou transferência.
- Acesso online através do nosso site www.hotellouro.com às medidas mais específicas tomadas pelo Hotel Louro***
- Acesso online através do nosso site www.hotellouro.com ao Plano de Contingência relativo ao surto da COVID-19 em vigor

6.3 Comunicação com fornecedores e outras entidades

A colaboração com os nossos fornecedores e restantes parceiros será essencial para garantir o cumprimento das normas definidas, assim disponibilizamos:

- Acesso online através do nosso site www.hotellouro.com às medidas mais específicas tomadas pelo Hotel Louro***
- Acesso online através do nosso site www.hotellouro.com ao Plano de Contingência relativo ao surto da COVID-19 em vigor

6.4 Comunicação

O Presente Protocolo Interno será divulgado a todos os colaboradores do Hotel Louro*** pelos canais habituais.

O Hotel Louro*** disponibilizará no seu site um link com informação específica sobre esta matéria, nomeadamente o Plano de Contingência, assim como as atualizações que se vierem a



verificar, de forma a que todos os colaboradores, clientes e parceiros possam ter acesso.

7 Fardas e Equipamentos de Proteção Individual (EPI's)

7.1 Fardas

Todo o vestuário e calçado usado no período de trabalho, deve ser só utilizado no Hotel e nunca a roupa/sapatos que já trazem de casa. Os colaboradores não devem levar as fardas para casa.

As fardas/batas de serviço são tratadas na lavandaria do hotel a temperaturas elevadas, com temperaturas superiores a 60°C, diariamente.

Sempre que haja mudança de farda esta deve ser armazenada em saco fechado e no final turno, a colaboradora deve depositar as suas fardas usadas na máquina destinada à lavagem das mesmas.

A última a depositar as fardas, tem a obrigação de colocar a máquina a lavar e de seguida limpar e desinfetar as áreas da máquina que tocou (porta, gaveta, botões) assim como as embalagens de detergente.

7.2 EPI's

Os equipamentos de proteção individual devem ser diferentes, dependendo do tipo de intervenção ou tarefa e do risco de exposição a que o colaborador está sujeito. Em cada turno o colaborador terá direito ao material de acordo com o departamento e tarefa a realizar.

DEPARTAMENTO	EPI's
Receção	Máscara cirúrgica
Housekeeping	Circuito sujo: Máscara PP2, Óculos, Avental, Luvas, Touca Circuito limpo: Máscara, Touca
Lavandaria	Circuito sujo: Máscara PP2, Óculos, Avental, Luvas, Touca Circuito limpo: Máscara, Touca
Copa e Pequeno-Almoço	Circuito sujo: Máscara cirúrgica, Avental, Luvas, Touca Circuito limpo: Máscara, Touca (quem prepara); Máscara (quem serve)

O avental impermeável é usado por cima da farda, sempre que se justifique.

A máscara deve estar bem ajustada à face e deve ser mudada sempre que necessário e obrigatoriamente após 4 horas de uso.

A todos os colaboradores foi explicada a diferença entre circuitos/atos limpos e sujos e a importância de os cumprir e distinguir. Foi, sobretudo, dada ênfase a não cruzar o sujo com o limpo e sempre que ocorresse a necessidade de mudar aventais e luvas e realizar uma correta lavagem e desinfeção mãos/braços.

Em todos os postos de trabalho encontra-se disponível álcool gel.

É particularmente importante garantir que nenhum EPI é partilhado.

Os óculos que são equipamentos reutilizáveis, deve ser guardado separado do vestuário do dia-a-dia e lavados no fim de cada turno.

Depois de utilizados, os EPI's descartáveis devem ser colocados num compartimento à parte, em saco devidamente fechado, e colocados no lixo comum, não devendo ser reciclados nos ecopontos.

8 Produtos e materiais a utilizar na limpeza e desinfeção de superfícies

8.1 Produtos

Qualquer superfície antes de ser desinfetada tem de ser primeiro obrigatoriamente lavada. A lavagem tem de acontecer pelo menos uma vez por dia. A desinfeção deve ser várias vezes ao dia em zonas públicas e de contacto frequente.

Entre o ato de lavar e desinfetar, deve deixar secar ao ar.

Tarefa	Produto	Tipo de Superfície	Como realizar a tarefa
Lavar	Detergente de uso comum: 1. H3 Multiclean	Pavimento cerâmico e vinil;	Diluir 100 ml em 5 L água
Lavar	Detergente de uso comum: 2. Creme de limpeza	Louças e chão WC, torneiras, paredes, lava-loiças, fogão;	Aplicar diretamente sobre as superfícies a limpar Passar com um pano húmido Enxaguar
Desinfetar	Lixivia numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre: 1. SDF	Pavimento cerâmico, louças WC, inox;	Diluir 10 ml para 1 L água fria Deixar atuar 5-10 minutos Deixar secar ao ar
Desinfetar	Lixivia numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre: 2. Gut sanifast	Madeiras, peles, plásticos, cortinados de tecido;	Não é necessário diluir Na modalidade spray, aplicar com pano Na modalidade nebulização, aplicar diretamente (cortinados) Deixar atuar 5-10 minutos
Desinfetar	Lixivia numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre: 3. Álcool 70°	Metálicas;	

Outros produtos

Tarefa	Produto	Tipo de Superfície	Como realizar a tarefa
Protector madeira	3. Puligen Mobel Fast	Mobiliário de madeira	Não é necessário diluir Pulverizar o produto sobre a superfície Passar e secar com pano seco
Anticalcário	4. Aquagen Fre Foam	Superfícies cerâmicas e metálicas WC	Não é necessário diluir Aplicar o produto num pano húmido e esfregar as superfícies Enxaguar com água
Limpa vidros	5. Therkey LV102	Vidros e espelhos	Pulverizar a cerca de 20-25 cm das superfícies Passar com pano seco
Ambientador	6. Ambigen Empor	Ar	Pulverizar para cima, em todas as direções

8.2 Materiais

Definimos um código de cores nos nossos panos de limpeza para diferenciá-los por cada uma das áreas e de acordo com o nível de risco das mesmas:

Verde para mesas de refeição e áreas de preparação de alimentos;

Azul para secretárias, cadeiras, mesas de cabeceira, entre outros;

Amarelo para lavatório das casas de banho;

Roxo para o exterior das sanitas. (O interior da sanita é limpo com o piaçaba e com detergente de base desinfetante).

Definimos um código de cores nos nossos baldes e esfregonas:

Vermelho para WC

Azul para quartos

Cinzentos para copa e sala pequeno-almoço

9 Limpeza, higienização e desinfeção das instalações e equipamentos

Detalham-se abaixo, os procedimentos e medidas adotadas nas várias áreas, os quais foram revistos e reforçados.

9.1 Quartos

Com vista a organizar o melhor método de trabalho para o Housekeeping (HK), vamos apurar com os hóspedes no momento do check-in, o que pretendem em relação à limpeza e desinfeção dos quartos durante a sua estadia. Bem como, comunicar esta informação atempadamente a quem gere o horário HK e comunicar à equipa HK.

Modalidades de limpeza sugeridas em quartos de continuidade:

- Só mudança de toalhas
- Só remoção dos lixos
- Mudança de toalhas e/ou lençóis e remoção lixos
- Limpeza diária integral
- Sem limpeza
- Nota: Em estadias superiores a 3 dias, vamos questionar como pretendem (troca de lençóis).

Solicitar ao hóspede para deixar a janela aberta com estore descido com vista a arejar o quarto antes da equipa HK entrar no quarto (tarefa da receção).

Consoante o volume de quartos de continuidade, o tipo de limpeza eleita e o volume de quartos de check-out, assim se definirá o número de colaboradores diários no HK e assim se distribuirá tarefas, sempre cumprindo as etapas definidas e o conceito de duas equipas previsto pela DGS.

Aspetos importantes a ter em consideração sobre a limpeza e desinfeção das superfícies:

- A **limpeza húmida é sempre preferível** à limpeza a seco;
- **Não é permitido usar aspirador de pó** por potenciar o risco de infeção por SARS-CoV-2;
- A limpeza é realizada no sentido de cima para baixo e das áreas mais limpas para as áreas mais sujas;
- O material de limpeza usado – panos, baldes e esfregonas – devem ser de **uso exclusivo por espaço** (ex. definir o conjunto de material a usar no WC, no quarto, na copa, nos espaços comuns);
- Garantir correta limpeza e desinfeção do material de limpeza usado após cada utilização;
- Fazer correto uso dos produtos de desinfeção (diluição, escolha perante a tarefa a realizar).

9.1.1 Tarefas a cumprir ANTES da limpeza diária dos quartos (continuidade e check-out)

- Assegurar-se que tem disponíveis os EPI's e que tem aventais e luvas descartáveis no carrinho de limpeza, assim como álcool gel;
- Ter os carrinhos de limpeza reabastecidos e organizados previamente para não circularem pelo Hotel enquanto permanecem com os EPI's já em contacto com o circuito sujo (reforço de sacos do lixo e braçadeiras);
- Antes de irem para os Andares, certificarem-se que a lavandaria está disponível: máquinas vazias e roupa limpa devidamente arrumada;
- Certificarem-se com a Receção que os hóspedes já abandonaram o quarto há mais de 30 minutos;

- Levantar na receção a chave mestra;
- Idealmente, dar início à limpeza com o máximo de quartos disponíveis;
- Caso o hóspede não tenha deixado o quarto a arejar, abrir janela e/ou estores (consoante as condições atmosféricas) é a primeira tarefa a ser feita;
- Não autorizar a permanência de qualquer hóspede no quarto durante o período de limpeza;
- Primeiro realizar os quartos check-out e depois passar aos quartos de continuidade (ou colaboradores diferentes), uma vez que:
 - Podem usar os mesmos EPI's no circuito sujo nos quartos de check-out
 - Entre quartos de continuidade têm de mudar os EPI's, tal como entre circuito sujo e limpo no mesmo quarto

9.1.2 Limpeza e Desinfecção em quartos de Check-Out (3 fases)

Esta deve ser feita em fases, respeitando o período de latência entre as mesmas.

A equipa de HK deve ser organizada respeitando as fases de:

1. **Remoção de toda a roupa suja e remoção do lixo**
2. **Realização de limpeza em dois tempos de intervenção espaçados**
3. **Fazer as camas de lavado e deixar atoalhados limpos**

9.1.2.1 Remoção de toda a roupa suja e remoção do lixo

Assegurar-se que o hóspede já saiu do quarto há mais de 30 minutos.

Antes de entrar no quarto lavar e desinfetar as mãos equipar-se com os **EPI's**:

Máscara FFP2, óculos proteção, touca, avental e luvas descartáveis

Se quarto não ficou a arejar, deve antes de outra tarefa, abrir janela e/ou estores.

Tirar primeiro a roupa e depois os lixos respeitando os procedimentos abaixo descritos:

Procedimento para a remoção da roupa de cama e atoalhados

- Não agitar a roupa de cama
- Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, fazendo um “embrulho”
- Não encostar a roupa ao corpo
- Depositar em saco específico a roupa de acordo com os programas de lavagem*
- Usar cada saco até 2/3 da capacidade e após fechar devidamente com nó
- Transportar os sacos por circuito sujo até à lavandaria
- Depositar a roupa diretamente na máquina de lavar**

*Agrupar a roupa removida em saco específico de forma a acondicioná-la por programa de lavagem, do seguinte modo:

- Roupa cama: lençóis + fronhas + colcha branca; cobertores; proteções turcas impermeáveis almofadas e colchão
- Atoalhados WC: todos

Nota: cortinado WC recolher para o saco das proteções turcas impermeáveis.

**Caso a roupa transportada não caiba toda nas máquinas, deixar os sacos fechados, em zona definida como suja na lavandaria ou no quarto de apoio à limpeza.

Procedimento para a remoção dos lixos

- Verificar se há lixo espalhado pelo quarto e se sim, depositá-lo nos baldes presentes
- Fechar com nó o saco do lixo WC e do quarto
- Depositar os dois sacos devidamente fechados no saco presente no carrinho limpeza
- Fechar devidamente o saco do lixo do carrinho limpeza quando este estiver 2/3 cheio e transportar por circuito sujo até à zona exterior dos lixos
- Todos os dias o carrinho de limpeza deve ficar sem lixo

Não esquecer de deixar a janela do quarto aberta para arejar o quarto, pelo menos 2 horas até dar início à próxima etapa.

Após depositar a roupa nas máquinas e deixar os sacos devidamente fechados, **remover os EPI's de forma segura** e depositar no saco lixo. Lavar e desinfetar as mãos com álcool gel. Desinfetar máquinas com pano com Gut Sanifast – pega, porta e botões – e embalagens de detergente da roupa. Lavar e desinfetar as mãos com álcool gel.

9.1.2.2 Realização de limpeza e desinfecção quarto e WC

Antes de entrar no quarto lavar e desinfetar as mãos equipar-se com os **EPI's**:

Máscara FFP2, óculos proteção, touca, avental e luvas descartáveis

Ocupar-se primeiro do quarto e depois do WC respeitando os procedimentos abaixo descritos:

Procedimento para a limpeza e desinfecção do quarto

- Limpar paredes até à altura do braço com pano com creme limpeza
- Mobiliário: secretária, cama, mesas de cabeceira, armários com pano com Gut Sanifast e após secar, passar pano com protetor de móveis Mobel Fast
- Interruptores candeeiros mesa cabeceiras, fita estores, pega janela com pano com Gut Sanifast
- Telefone e TV com pano com Gut Sanifast
- Mudar a proteção do respetivo comando

Nota: Caso o cliente tenha solicitado o comando do AC, é necessário retirar e higienizar o filtro.

Procedimento para a limpeza e desinfeção do WC

1. lavar torneiras, lavatórios e ralos
2. mobiliário
3. cortinados nebulizar com Gut Sanifast
4. banheira/poliban
5. chuveiro (desenroscar a cabeça)
6. bidé
7. sanita*
8. chão

Nota: Não é necessário usar anticalcário (Fre Foam) diariamente, mas se se usar, primeiro usa anticalcário e depois SDF spray diluído na proporção 10 ml para 1 L água deixando atuar por 5-10 minutos. O chão deve ser lavado com SDF também nesta diluição.

* Sanita:

1. Aplicar o SDF, no interior e exterior da sanita
2. Deixar atuar o produto durante 5-10 minutos para que faça o efeito desejado
3. Esfregar bem por dentro com o piaçaba

4. Descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo
5. Pôr o piaçaba a escorrer
6. Lavar e desinfetar o suporte do piaçaba
7. Com outro pano limpo de uso único, lavar a parte externa da sanita, do mais limpo para o mais sujo: tampo, a parte de cima da sanita e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfetante; passar depois só com água quente e deixar secar. Desinfetar botão autoclismo.

Por fim, deixar a janela aberta com estore descido com vista a arejar o quarto. O chão do quarto é a última zona a ser limpa no quarto com H3 Multiclean na diluição de 100 ml para 5 L água.

Após limpar e desinfetar os materiais usados, **remover os EPI's de forma segura** e depositá-los no saco lixo. Lave e desinfete as mãos.

9.1.2.3 Fazer as camas de lavado e deixar atalhados limpos

Antes de entrar no quarto lavar e desinfetar as mãos e equipar-se com os **EPI's**:

Máscara cirúrgica, touca

A cama é feita com roupa lavada e os atalhados limpos são deixados pendurados nos suportes no wc. São repostos os amenities, papel higiénico e colocados novos sacos do lixo.

Por fim, ter o cuidado de deixar a janela aberta com estore descido com vista a arejar o quarto e limpar e higienizar pega janela, fita estore, maçaneta interna e interruptor quarto e WC com pano com Gut Sanifast.

Antes de fechar porta, colocar ambientador.

9.1.3 Modalidade de limpeza em quartos de continuidade

Com vista a cumprir o tempo considerado de baixo risco de exposição ao contágio, a permanência do funcionário no quarto para realizar a limpeza e higienização, idealmente, não deve ser superior a 15 minutos.

9.1.3.1 Só mudança de toalhas

Existe kit individual de toalhas (toalhão, rosto, bidé e saída de banho). Este kit deverá ser entregue ao cliente pela Receção após o pequeno-almoço. No regresso ao quarto, solicitar ao cliente que coloque as toalhas sujas no mesmo saco, que o feche com nó e o deposite no corredor, junto à porta do seu quarto. O HK faz a recolha.

9.1.3.2 Só retirar os lixos (exige EPI's totais)

Seguir as diretivas descritas no item Limpeza e Desinfecção de Quartos em Check-out.

Colocar novos sacos do lixo.

9.1.3.3 *Mudança de toalhas e/ou lençóis e retirar lixos (exige EPI's totais)*

Retirar atalhados sujos e lixo, acondicionando-os devidamente

Colocar os atalhados limpos e ajeitar/renovar a roupa cama.

Colocar novos sacos do lixo

9.1.3.4 *Limpeza diária integral*

Os 15 minutos de limpeza e higienização de um quarto ocupado devem dividir-se em:

- Ajeitar roupa cama
- Retirar atalhados sujos e lixo, acondicionando-os devidamente
- Colocar os atalhados limpos no WC, amenities e papel higiénico se necessário
- Limpar e higienizar o quarto: mobiliário com pano com Gut Sanifast e passar mopa no chão
- Higienizar a casa de banho começando pelo lavatório, depois pela banheira, bidé, balde e sanita com SDF spray diluído 10 ml para 1 L água
- Colocar sacos do lixo
- Higienizar chão WC com SDF diluído 10 ml para 1 L água
- Deixar a janela aberta com estore descido com vista a arejar o quarto
- Limpar e higienizar o chão quarto com H3 multiclean diluído 100 ml para 5 L água
- Limpar e higienizar maçaneta interna e interruptor quarto com pano com Gut Sanifast
- Colocar ambientador

9.1.4 *Tarefas a cumprir APÓS limpeza diária dos quartos (continuidade e check-out)*

- Limpar e desinfetar as maçanetas externas das portas quartos
- Entregar na receção a chave mestra
- Assinar folha de registo do responsável pela limpeza
- Lavar e desinfetar plataforma elevatória

Para uma limpeza e desinfeção segura e correta, é importante cumprir:

- **Circuito sujo e limpo** definido, para limpeza e desinfeção dos quartos e WC e transporte da roupa e lixos
- As **etapas definidas** para a limpeza e desinfeção do quarto e WC consoante seja um quarto de continuidade ou de check-out
- Dar início à limpeza e desinfeção idealmente quando todos os quartos já estiverem disponíveis, com vista a rentabilizarem os EPI's
- Fazerem o **correto uso dos EPI's** (ao colocarem/removerem)

9.1.5 *Especificidades da limpeza e desinfeção*

Nos casos suspeitos de COVID-19, a equipa HK deve aguardar o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito, ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza.

Em caso de caso confirmado, a equipa de HK assim como o colaborador que preste assistência a quem está em isolamento, deve usar os seguintes EPI's:

Máscara FFP2, óculos proteção, bata, touca, avental e luvas descartáveis

Abrir as janelas para arejar o espaço.

Em **presença de sangue, secreções brônquicas ou outros líquidos orgânicos**, deve como medidas de proteção usar:

Máscara FFP2, óculos proteção, bata, touca, avental e luvas descartáveis

Abrir as janelas para arejar o espaço.

Deve seguir o seguinte procedimento:

1. Absorver os líquidos com papel absorvente
2. Aplicar SDF em água na proporção de **1** para **9** medidas iguais de água.
3. Deixar atuar 10 minutos
4. Lavar o local com água e detergente
5. Enxaguar só com água quente
6. Deixar secar ao ar

9.1.6 Materiais de limpeza a serem utilizados

- Utilização de materiais diferentes consoante o nível de risco das áreas a limpar;
- Os panos de limpeza após utilizados são inseridos em sacos plásticos e fechados e depois encaminhados pelo circuito dos sujos para a lavandaria para serem devidamente lavados e desinfetados no final do turno, em máquina própria, com temperatura superior a 60°C;
- Estabelecemos um código de cores nos nossos panos de limpeza, baldes e esfregonas, tal como definido no ponto 8.2 deste protocolo.

9.2 Lavandaria

Encontra-se definido o circuito de tratamento de roupa:

9.2.1 Circuito sujo

A roupa é recolhida dos quartos em sacos plásticos, sendo acondicionada já de acordo com o programa de lavagem. Os sacos são fechados com nó e transportados pela plataforma elevatória e entram na lavandaria pelo corredor principal desta. Os sacos são abertos e a roupa depositada na máquina de lavar. Caso fique roupa no saco, este deve ser fechado novamente com nó e acondicionado no espaço reservado à roupa suja. Em todo este circuito devem ser usados todos os EPI's definidos.

9.2.2 Circuito limpo

A roupa é transferida da máquina de lavar para a de secar. Após seca é transportada em alguidar pelo corredor acesso quarto de apoio à lavandaria (102) e aí será devidamente engomada e acondicionada.

Nota: Nunca cruzar o circuito sujo de colocação de roupa para lavar com a remoção de roupa seca da máquina de secar. É obrigatório a remoção do avental de proteção, remover as luvas e lavar e desinfetar as mãos/braços adequadamente.

9.2.3 Programas de lavagem

A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar.

- Lençóis + fronhas + colcha branca – 60° por 30 minutos
- Cobertores – 30°
- Proteções turcas impermeáveis almofadas e colchão – 30°
- Atoalhados WC – 60° por 30 minutos

Deve-se usar sempre detergente H6 + desinfetantes: clorado ou oxigenado + amaciador.

9.2.4 Limpeza e desinfecção das superfícies e espaços

- Máquinas de lavar
Diariamente, após colocar a roupa suja desinfetar a porta, gaveta e botões, com pano com Gut Sanifast. No fim do dia, lavar com lava tudo e desinfetar.
- Máquinas de secar
No fim do dia, lavar com lava tudo e desinfetar porta e botões.
- Chão lavandaria e quarto de apoio
Lavar com H3 multiclean na diluição de 100 ml para 5 L água. Deixar secar. Após desinfetar com SDF diluído na proporção de 10 ml para 1 L água fria e seca ao ar. Este procedimento deve ser realizado pelo menos ao fim do dia.

9.3 Preparação e Serviço do Pequeno-Almoço

Encontram-se definidos os circuitos para a preparação e serviço do pequeno-almoço:

9.3.1 Preparação do Pequeno-almoço

- Fardamento dos Funcionários/ EPI's
Utilização de farda tratada no hotel, uso correto de máscara, luvas descartáveis, avental de plástico, óculos protetores; toca.
- Manuseamento de alimentos
Não entrar em contato com alimentos expostos e prontos para comer com as mãos, utilizada os utensílios adequados, como guardanapos, espátulas, pinças, luvas de uso único ou equipamentos de distribuição;
- Lavagem das mãos
A lavagem das mãos não deve ser negligenciada, ainda que sejam utilizadas luvas descartáveis;
- Circuitos:
 - Definimos dois circuitos:
 1. Preparação / serviço de pequeno-almoço (circuito limpo)
 2. Remoção das loiças e limpeza e desinfecção do espaço (circuito sujo)
 - Circuito Limpo – A preparação dos alimentos deve ser feita na respetiva bancada e ter como apoio a mesa da zona de preparação. Os tabuleiros são transportados pela porta de acesso da copa para a sala dos pequenos-almoços. A loiça, após ser lavada deve ser removida para a bancada de preparação de alimentos.
 - Circuito sujo – Os tabuleiros são removidos das mesas passando pelo postigo existente entre a sala de pequenos-almoços e a copa. A loiça suja fica na bancada em frente ao postigo para posteriormente ser lavada na máquina.

Nota: Fazer a substituição das luvas e a correta higienização das mãos quando passa do circuito sujo para o circuito limpo.

9.3.2 Serviço de Pequeno-almoço

- O número de mesas destinadas aos hóspedes foi reduzido a 6 e estão dispostas de modo a obter a distância de segurança recomendada de 2 metros;
- Foram retirados todos os adornos de cima das mesas;
- O pequeno-almoço é servido em dois horários tendo entre estes 30 minutos de intervalo, nos quais: é feito o arejamento da sala; é removida toda a loiça do pequeno-almoço de cada turno em simultâneo pela zona suja (postigo); são removidas as toalhas de papel descartáveis; é realizada a desinfecção rápida de superfícies, mesas e cadeiras;
- O pequeno-almoço é servido em tabuleiros individuais, com os produtos previamente escolhidos pelo cliente;
- As mesas serão identificadas com o número do quarto. O cliente deve de aguardar autorização da colaboradora para entrar na sala, após os tabuleiros estarem dispostos na sua mesa;

- O pequeno almoço é servido pela colaboradora, entrando pela porta de acesso da copa, a qual deve respeitar todas as regras de boa conduta como lavar e desinfetar as mãos quando coloca o tabuleiro na mesa do cliente;
- O funcionário responsável deve garantir que as mesas seguem as recomendações de distanciamento.

9.3.3 Limpeza e desinfeção das superfícies e espaços

9.3.3.1 *Copa*

- Bancadas
Limpeza com creme de limpeza e lavar com água fria. Desinfetar com SDF diluído na proporção de 10ml para 1l de água fria e deixar actuar por 5 minutos. Importante lavar com água fria após desinfeção por se tratar de uma zona de contacto com alimentos. Este procedimento deve ser realizado antes e após o uso das bancadas;
- Loiça
Na máquina a loiça deve ser lavada com detergente, a temperatura elevada (80-90°C);
- Chão
Lavar com H3 multiclean na diluição de 100ml para 5l de água. Deixar secar. Após desinfetar com SDF diluído na proporção de 10ml para 1l de água fria e seca ao ar. Este procedimento deve ser feito pelo menos 2 vezes ao dia.

9.3.3.2 *Sala de pequenos-almoços*

- Móveis
Aplicar num pano seco Gut Sanifast e limpar as superfícies (tampos, cadeiras e mesas) após cada utilização;
- Chão
Lavar com H3 multiclean na diluição de 100ml para 5l de água. Deixar secar. Após desinfetar com SDF diluído na proporção de 10ml para 1l de água fria e seca ao ar. Este procedimento deve ser feito pelo menos 2 vezes ao dia.

9.4 Receção

Encontra-se definido o circuito para o correto funcionamento da receção:

- EPI's
 - Utilização e uso correto de máscara;
- Disponibilização de um acrílico para separação entre os colaboradores e clientes;
- Todos os colaboradores devem desinfetar o seu posto de trabalho (teclado, computador, rato, telefone, material de escritório) pelo menos 1 vez por turno, ou sempre que seja alterado o utilizador
- Todos os colaboradores desinfetam as mãos antes de entregar qualquer objeto (chave, mapa, etc) ao cliente;
- Todos os equipamentos (canetas, terminais para pagamento, etc.) são devidamente desinfetados após cada utilização;
- De forma a evitar o contato em superfícies providenciamos a possibilidade de execução de alguns procedimentos on-line por parte dos nossos clientes:
 - Check-in
 - Preenchimento de formulário para o pequeno almoço
 - Preenchimento de formulário de satisfação
 - Receção de fatura por email
- No momento do check-in
 - Será confirmado com o cliente que foi efetuado o correto check-in
 - Será solicitado o preenchimento do formulário do pequeno-almoço, caso ainda não tenha sido rececionado
 - No caso de o pagamento ser efetuado no momento, sugerimos que o mesmo seja feito com recurso a cartão ou transferência bancária
 - Será confirmado o tipo de limpeza de continuidade pretendido (se for o caso)
- No momento do check-out
 - Será solicitado ao cliente que efetue a entrega da chave em local identificado para o efeito
 - A mesma será posteriormente desinfetada pela nossa equipa

Nota: no caso de o cliente ter solicitado a utilização do Ar Condicionado, depois do check-out do mesmo deverá ser dada indicação pela Receção às colaboradoras responsáveis pela limpeza dos quartos da necessidade de limpeza dos respetivos filtros.

9.5 Piscina

A partir de 21 de junho de 2020 a piscina do Hotel Louro reabre com algumas normas e restrições.

A piscina exterior do Hotel Louro é do uso exclusivo dos hóspedes. O seu período de funcionamento é das 9h às 21h horas até setembro.

A situação epidemiológica vivida, no período atual, em virtude do surto do novo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19 por este provocada, exigiu determinar para o funcionamento e utilização da piscina exterior os procedimentos abaixo enumerados (de acordo com o Despacho n.º 6134-A/2020).

O risco de contaminação através das secreções respiratórias (tosse e espirros) de uma pessoa infetada continua a ser o veículo direto de transmissão, que também acontece nestes espaços, pelo que a utilização das piscinas ao ar livre não constitui exceção ao cumprimento das medidas gerais de combate à pandemia, definidas pelas autoridades de saúde, que recomendam o distanciamento físico, a higiene frequente das mãos, a etiqueta respiratória, a limpeza e higienização dos espaços e a utilização de máscara ou viseira pelos profissionais de apoio às piscinas.

Para o efeito teremos afixadas regras de funcionamento e medidas de prevenção e mitigação implementadas em lugar bem visível, adotando um sistema de sinalização à entrada do recinto que permita aos utentes obterem informações úteis.

Procedimentos de prevenção e controlo da infeção:

- Cumprimento de regras de ocupação;
- Cumprimento de regras de permanência;
- Cumprimento de regras de higienização dos espaços;
- Cumprimento de regras de distanciamento físico entre hóspedes;
- Cumprimento da garantia da qualidade da água, salubridade e segurança das instalações.

9.5.1 Cumprimento de regras de ocupação

O uso da piscina é realizado através de marcação prévia na receção do hotel.

Foi definido como capacidade de carga máxima em simultâneo 6 pessoas. No caso de 2 pessoas por quarto, poderão fazer uso do espaço da piscina em simultâneo até 3 quartos. No entanto, caso sejam em maior número e sejam familiares/conviventes, fica à responsabilidade dos hóspedes.

Cada turno/marcação será de 60 minutos.

9.5.2 Cumprimento de regras de permanência

Dentro da piscina é aconselhado o uso de óculos de natação (óculos de água). Fora da piscina é obrigatório o uso de chinelos e manter a distância de segurança caso não sejam familiares/conviventes.

Temos disponíveis 6 espreguiçadeiras (2 topo a topo com distanciamento de 1,5 metros). É possível também fazer uso do relvado do hotel. Dispomos de toalhas de praia/piscina, as quais podem ser solicitadas na receção.

9.5.3 Cumprimento de regras de higienização dos espaços

A higienização dos espaços circundantes à piscina será realizada sempre que necessário, pelo menos de 1 a 2 vezes por dia. Encontra-se afixada folha de registo de limpeza e desinfeção do espaço.

Disponibilizamos equipamentos de pulverização de desinfetante em regime de *self-service*, para se proteger na utilização das espreguiçadeiras.

9.5.4 Cumprimento de regras de distanciamento físico entre hóspedes

Deve evitar a utilização dentro de água de boias, colchões ou outros da mesma natureza, que possam dificultar a fruição dos espaços por outros utentes em cumprimento das regras de distanciamento físico de segurança.

9.5.5 Garantia da qualidade da água, salubridade e segurança das instalações

Já como anteriormente exigido, continua a ser prática a análise das características da água e cloragem em caso de necessidade, assim como a limpeza do fundo com frequência. Recentemente solicitamos a análise química e bacteriológica por laboratório certificado. O recinto da piscina encontra-se equipado com sistema de filtração água, piso antiderrapante, boia de salvação e arpão de resgate.

9.5.6 Regras utilização hóspedes

Respeitar o número máximo de hóspedes a usufruir do espaço da piscina em simultâneo, caso não sejam conviventes habituais;

Respeitar o tempo de permanência definido;

Recomendamos a realização prévia da desinfeção da espreguiçadeira com o material disponibilizado;

Respeitar a disposição das espreguiçadeiras;

Lavar e desinfetar as mãos, deixando secar, antes de entrar na piscina;

Nas áreas de circulação da piscina é obrigatório o uso de calçado (chinelos) e máscara;

Evitar a utilização dentro de água de boias, colchões, bolas ou outros brinquedos, que possam dificultar a fruição dos espaços por outros utentes em cumprimento das regras de distanciamento físico de segurança.

9.5.7 Caso a piscina tenha sido utilizada por hóspede suspeito/confirmado COVID 19

Encerrar a piscina até que:

1. as superfícies da piscina onde as pessoas circulam sejam lavadas e desinfetadas;
2. a limpeza e desinfeção da piscina seja realizada com o procedimento habitual, devendo-se substituir a água e proceder à cloragem.