



13971/AL

HOSTEL ROSSIO ALCOBAÇA

PROTOCOLO INTERNO

JUNHO 2020

1

A finalidade deste Protocolo Interno é preparar o estabelecimento para um funcionamento pleno e seguro, minimizando o impacto/ risco do coronavírus nas nossas instalações, informando os nossos hóspedes. Neste protocolo interno está incluído Plano de Contingência, Plano de Higienização, listas de contactos em caso de emergência e estão definidas as responsabilidades de cada sector. Este documento estará disponível para os nossos clientes, fornecedores e funcionários, quer nas nossas instalações, quer através das nossas plataformas de contacto com o público. Pode também ser solicitado aquando da reserva por email.

Neste documento serão apresentados os seguintes temas:

1. Procedimentos gerais de prevenção
 - Procedimentos de prevenção no *check in*
 - Procedimentos de prevenção no *check out*
 - Procedimentos de prevenção nos procedimentos
 - Procedimentos de prevenção na limpeza
 - ✓ Definição das responsabilidades
 - ✓ Área de isolamento
 - ✓ Plano de Higienização
2. Plano de Contingência
 - 1) Introdução
 - 2) Instalações do Hostel Rossio Alcobaca
 - 3) Área de Isolamento
 - 4) Medidas de Prevenção

A nossa primeira missão é garantir que os nossos hóspedes sejam bem recebidos. O nosso espírito de proximidade continua a fazer sentido, apesar dos tempos em que vivemos.

Nesta fase de possível epidemia por Covid19, o Hostel Rossio Alcobaca estabelece uma série de regras e procedimentos preventivos de forma a que assegure, dentro do possível, uma tranquila e segura utilização das suas instalações, tentando minimizar o risco



13971/AL

de contágio. Algumas alterações de comportamentos, nomeadamente nos contactos sociais, terão de ser implementadas de forma a reduzir contacto próximo (eliminar apertos de mãos, não partilhar postos de trabalho sem a respectiva desinfecção, reduzir a partilha de utensílios ao mínimo). Neste período, desincentiva-se a utilização da cozinha comum. No entanto, em caso de imperiosa necessidade de utilização é obrigatória a desinfecção de todas as superfícies, primeiro pelo próprio utilizador, depois pela equipa de limpeza. Além disso aconselha-se a que qualquer das áreas comuns só seja utilizada em simultâneo por elementos da mesma família, ou do mesmo alojamento.

O Hostel terá disponível para os seus hóspedes e colaboradores solução anti-séptica de base alcoólica em locais estratégicos das áreas comuns.

Assim, as primeiras e mais importantes recomendações são:

1. **Evitar medidas de prevenção desproporcionais que causem um ambiente hostil ou desconfortável para o hóspede .**
2. **Tratar o assunto com naturalidade**, como uma informação importante, entre outras, a dar aos hóspedes.
3. **Passar acima de tudo confiança**. Mostrar que existe um sistema de saúde nacional que é universal e que podem contar com o apoio do anfitrião.

1. PROCEDIMENTOS GERAIS DE PREVENÇÃO

PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO NO CHECK-IN

Uma vez que o check-in pode propiciar um contato de proximidade, a primeira recomendação de prevenção é fomentar o uso do “self check-in” através dos acessos da porta principal por códigos e a utilização dos cofres com chaves.

Destacamos que:

- **Self check-in não significa ausência. O hóspede continua a necessitar de acompanhamento e apoio. Este será dado na mesma, privilegiando o contacto por internet ou por telefone.**
- O fornecimento da documentação será preferencialmente feito por email, evitando o manuseamento de papéis e documentos.

- Caso o sistema de acesso seja automático **é aconselhado pedir ao hóspede que comunique assim que conseguir entrar no alojamento.**
- O hóspede é contactado para **transmitir por telefone ou mesmo *Whatsapp*** as orientações normais do alojamento e as **recomendações em relação à crise do COVID-19.**
- Reforçar os **manuais, sinaléticas com informação sobre o COVID-19**, medidas de prevenção, o que fazer em caso de ter sintomas ou suspeita de infeção
- Nestes casos de self check-in é preciso também lembrar de **incluir nas rotinas de limpeza os teclados de acesso e cofres**, já que os mesmos estão instalados muitas vezes fora da unidade.

Em caso de impossibilidade de “self check-in” privilegiar a marcação prévia para atendimento presencial.

PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO NO CHECK-OUT

O check out não implica qualquer contacto directo com o hóspede, apesar de todo o acompanhamento poder ser dado na mesma por telefone ou por internet. É importante que o hóspede não sacuda qualquer roupa utilizada no quarto e tente deixar o alojamento, bem como a instalação sanitária, sem objectos ou resíduos de bens pessoais nos móveis ou nas camas. É essencial utilizar os baldes do lixo, que têm sacos de plástico, quer nos quartos, quer nas instalações sanitárias.

PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO NOS FORNECIMENTOS

O fornecimento de todos os equipamentos, stocks e substituições será feito única e exclusivamente pela entrada de serviço do Hostel Rossio Alcobaca, localizada nas traseiras do edifício.

Fornecimentos ao edifício:

1. O acesso será limitado e só entram nas instalações os funcionários. Os fornecedores ficam à porta e colocam o material na zona de recepção de mercadorias.
2. O material é trazido para o interior pelos funcionários, fazendo de imediato a higienização das mãos.
3. Privilegiar o formato electrónico para facturas e documentos necessários.

PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO NA LIMPEZA

Está elaborado um plano específico de limpeza durante a fase de possível epidemia. Relativamente aos quartos, estes serão tratados em dois tempos diferentes.

O plano de limpeza implica que os quartos sejam desocupados até às 11h e se garanta cerca de uma hora de arejamento, antes de qualquer intervenção. Depois procede-se ao retirar das roupas de cama e de instalações sanitárias de imediato, sem sacudir, nem agitar. A roupa será enrolada no sentido de fora para dentro. As roupas serão colocadas directamente na máquina de lavar (lavagens a temperatura igual ou superior a 60º) e o quarto ficará a arejar por mais uma hora (mínimo). Ao final desse tempo é que será levada a roupa lavada a colocar no quarto e serão feitas as camas e restante higiene do local.

Todo este procedimento implica que o Hostel esteja desocupado (o mais possível) de hóspedes e pessoas externas à equipa de limpeza, das 11h até às 16h.

Destacamos as áreas a limpar onde teremos um cuidado redobrado, nomeadamente onde há contacto directo, ou seja, dar atenção especial na limpeza de:

- Bancadas da cozinha, fogão, frigorífico, todas as superfícies e objetos da casa-de-banho. Mas, deve-se ter também em especial atenção **outros pontos de contacto frequente**, mais específicos, que não podem ser esquecidos, como por exemplo:
 1. Controlo remoto da TV, aquecimento e outros equipamentos.
 2. Puxadores de portas, gavetas, máquinas, corrimão de escadas interiores.
 3. Placas de autoclismo, torneiras e saboneteiras.
 4. Pegas e botões de micro-ondas, torradeira e outros equipamentos.
 5. Interruptores de parede e dos candeeiros, em especial nas mesas de cabeceira.
 6. Corrimão do prédio, puxadores e intercomunicador, cofres das chaves.

DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES

No Hostel Rossio Alcobaca as responsabilidades de gestão de EPI's, procedimentos em caso de suspeita, controlo de stocks de material de limpeza e protecção e em caso de suspeita são de:

Clara Isabel Barroso Ramos Campos Libório

Contacto:

00 351 919333868

clara.isabel.liborio@gmail.com

ÁREA DE ISOLAMENTO

Salientamos que, para casos suspeitos, temos preparada uma área de isolamento com ventilação natural, com saída independente da zona de recepção, impedindo assim riscos para outras pessoas. Nesse caso será imediatamente fornecido ao hóspede um kit de segurança com 1 máscara, 1 par de luvas, 1 saqueta de desinfetante ou equivalente. Todos os revestimentos são laváveis e não existem tapetes, alcatifas ou cortinados). Será imediatamente fornecido um kit com água e alimentos não perecíveis. Este espaço está na proximidade de uma instalação sanitária para utilização exclusiva da pessoa com sintomas.

No final, a área de isolamento será totalmente limpa e desinfetada, com a substituição de todas as roupas, tendo especial atenção em pontos de contacto directo (interruptores, comandos de tv, aquecedores, mobiliário e balde do lixo).

Todos os pormenores relativos à área de isolamento estão explicados e pormenorizados no Plano de Contingência do Hostel Rossio Alcobaca.

PLANO DE HIGIENIZAÇÃO

A boa higiene exige uma limpeza eficaz e regular do estabelecimento, dos equipamentos e dos utensílios. Este plano de higienização estabelece como e com o quê se limpam as superfícies e utensílios no final de cada utilização e sempre que se justifique.

Plano de Higienização

Área a higienizar	Produto	Material	Método	Frequência
Recepção				
Mesa de trabalho	Detergente/ desinfetante	Pano/ Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária/ Após utilização
Equip. informático	Detergente/ desinfetante	Toalhetes	Passar pelas superfícies	Semanal
TPA	Detergente/ desinfetante	Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária
Puxadores	Detergente/ desinfetante	Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária
Zonas comuns				

Escadaria e pavimentos	Detergente/ desinfectante	Balde e esfregona	Passar pelas superfícies	Diária
Corrimões	Detergente/ desinfectante	Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária
Puxadores	Detergente/ desinfectante	Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária
Equipamento de cozinha	Detergente/ desinfectante	Panos individuais ou Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária
Quartos				
Mobiliário/ equipamento	Detergente/ desinfectante	Panos individuais ou Toalhetes	Passar pelas superfícies	Quando muda o hóspede
Puxadores	Detergente/ desinfectante	Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária
Pavimentos	Detergente/ desinfectante	Balde e esfregona	Passar pelas superfícies	Diária
Instalações Sanitárias	Detergente/ desinfectante	Panos individuais ou Toalhetes	Passar pelas superfícies	Diária
Terraço				
Pavimento	Detergente	Balde e esfregona	Passar pelas superfícies	Diária
Mobiliário (numa primeira fase será retirado algum mobiliário do terraço)	Detergente	Balde e esfregona	Passar pelas superfícies	2 em 2 dias
Semanalmente, em horário de vazio, o edifício será aspirado com aspirador de depósito de água.				
Os lixos são retirados do edifício por um percurso independente do percurso dos hóspedes e deixados no respectivo depósito a 15 metros do Hostel.				
Todos os espaços do Hostel Rossio Alcobaca serão arejados diariamente e naturalmente o máximo de tempo possível. Garantia de bom arejamento e renovação de ar.				
Máscaras, luvas e lenços são colocados no lixo indiferenciado, nunca no ecoponto.				

Tratamento de roupas
Os lençóis e atoalhados brancos serão lavados à parte a 60° e transportados em sacos próprios. Ao retirar a roupa de cama e casa de banho é aconselhado usar máscaras e, sem sacudir, dobrar a roupa e colocar em sacos. Após mudar a roupa da cama e os atoalhados do quarto é desejável esperar também um tempo (período de latência) para iniciar a limpeza dos quartos.
Tapetes, saídas de banho coloridas e outros tecidos serão lavados a 30° com desinfetante após cada mudança de hóspede.
Roupa de cozinha será sempre lavada a 60°.
Louças, copos e talheres
Numa primeira fase será desaconselhado a utilização da cozinha e sala comuns. Quando for utilizada por imperiosa necessidade, o hóspede terá de higienizar aquilo em que tocar. Posteriormente a equipa de limpeza lavará todo o equipamento, com base semanal. É fornecido detergente antibacteriano.
Limpeza geral das instalações e equipamentos
Para lavar as superfícies: utilizam-se detergentes e desengordurantes de uso comum.
Para desinfeção de superfícies: a Organização Mundial de Saúde (OMS) aconselha o uso de lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70º, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão ou danificação.
Utilização de toalhetes desinfetantes individuais para puxadores, toalheiros, comandos de tv, interruptores e equipamentos semelhantes.
Após a higienização das instalações, proceder à limpeza, desinfeção e secagem dos equipamentos e materiais.



13971/AL

8

2. PLANO DE CONTINGÊNCIA

1. Introdução

O presente documento dá a divulgar os pontos essenciais do Plano de Contingência do Hostel Rossio Alcobaça para a Doença por Coronavírus (COVID-19) estabelecido pelo Hostel Rossio Alcobaça, fornece informação aos colaboradores da empresa sobre esta nova doença, sobre as medidas de prevenção e controlo desta infeção, e sobre os procedimentos e medidas a adotar perante a identificação de casos suspeitos e/ou confirmados. O Plano de Contingência do Hostel Rossio Alcobaça para a Doença por Coronavírus (COVID-19) foi desenvolvido com base nas orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS) e na melhor evidência científica disponível até ao momento. Os colaboradores do Hostel Rossio Alcobaça serão informados sobre a doença por coronavírus (COVID19) e sobre as formas de evitar a transmissão, através dos meios mais adequados: Boletim Informativo, por correio eletrónico, afixação de cartazes nos espaços comuns, etc. De igual modo, a informação sobre as recomendações e procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência do Hostel Rossio Alcobaça para a Doença por Coronavírus (COVID-19) será divulgada, através dos meios mais adequados.

Os coronavírus são uma família de vírus conhecidos por causar doença no ser humano e são bastante comuns em todo o mundo. A infeção origina sintomas inespecíficos como tosse, febre ou dificuldade respiratória, ou pode apresentar-se como doença mais grave, como pneumonia.

O Hostel Rossio Alcobaça está comprometido com a proteção da saúde e a segurança dos seus colaboradores, tendo também um papel importante a desempenhar na limitação do impacto negativo deste surto na comunidade, face às valências de conhecimento que detêm em diversas áreas.

2. Instalações do Hostel Rossio Alcobaça

Devido às reduzidas dimensões do estabelecimento e ao reduzido número de trabalhadores, os processos que constam deste Plano de Contingência são relativamente simples de implementar. As trabalhadoras do estabelecimento estão informadas de todos os procedimentos e de todas as medidas a realizar.

3. Área de isolamento

É estabelecida uma área de isolamento no Hostel Rossio Alcobaça em caso de suspeita de infeção. A colocação de um colaborador ou visitante suspeito de infeção por COVID-19 numa área de isolamento visa impedir que outros possam ser expostos e infetados. Esta medida tem como principal objetivo evitar a propagação de uma doença transmissível.

No Hostel Rossio Alcobaça foi definida a seguinte área de isolamento: Sala Comum (ver anexo 1). Esta área está equipada com:

- cadeira e sofá (para descanso e conforto do colaborador suspeito de infeção por COVID-19, enquanto aguarda a validação de caso e o eventual transporte pelo INEM). A sala está livre de tapetes, alcatifas ou cortinados;
- kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- solução antisséptica de base alcoólica;
- toalhetes de papel;
- máscara cirúrgica;
- luvas descartáveis;
- termómetro.

Na proximidade desta área, existe uma instalação sanitária devidamente equipada, nomeadamente com doseador de sabão e toalhetes de papel, para a utilização exclusiva do caso suspeito. Os colaboradores deverão ser informados da localização da área de isolamento na sua instituição.

Responsável pela gestão de qualquer caso de suspeita de infeção:

Clara Isabel Barroso Ramos Campos Libório

Contacto:

00 351 919333868

Procedimentos:

As pessoas que sintam tosse, febre ou dificuldade respiratória ou suspeitem de infeção devem contactar telefonicamente a pessoa responsável para avaliar a situação e aconselhar quais as medidas a tomar.

O suspeito de infecção deverá permanecer na área de isolamento, sendo-lhe fornecido os bens que necessitar, da lista referida acima. Fica interditado o acesso à dita zona, bem como à instalação sanitária que será imediatamente disponibilizada para uso exclusivo do suspeito de infecção. A forma de contacto com a pessoas suspeita de infecção será o telefone.

Dever-se-à contactar de imediato as autoridades de saúde, nomeadamente a linha 808242424 e reportar o caso às autoridades.

Os familiares ou as pessoas que privaram directamente com o hóspede suspeito de infecção deverão ser imediatamente contactados e/ou avisados, para que possam, voluntariamente, tomar medidas de auto-vigilância ou encaminhamento para a Linha Saúde 24.

Relativamente aos casos suspeitos, será elaborado um registo dos actos e incidentes, referindo a data da ocorrência, a sua descrição, as medidas de actuação e alguma observação pertinente.

4. Medidas de Prevenção

Medidas de prevenção gerais a adoptar pelo Hostel Rossio Alcobaca:

Formar e sensibilizar os trabalhadores para:

- Procedimentos básicos para higienização das mãos (ex. lavar as mãos com água e sabão durante pelo menos 20 segundos; se estes não estiverem disponíveis utilize um desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas; sabão e água devem ser usados preferencialmente se as mãos estiverem visivelmente sujas).
- Procedimentos de etiqueta respiratória (ex. 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);
- Procedimentos de colocação de máscara cirúrgica (incluindo a higienização das mãos antes de colocar e após remover a máscara);
- Procedimentos de conduta social (ex. alterar a frequência e/ou a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes - evitar o aperto de mãos).

Informar/ alertar os hóspedes de que se privilegiará o check in automático e o atendimento por marcação.

Solicitar aos hóspedes que não abandonem pertences nas zonas comuns.

Apelar aos hóspedes que deixem as áreas comuns da mesma forma que as encontraram.

Medidas de prevenção especiais a adoptar pelo Hostel Rossio Alcobaca:

- Disponibilização de dispensadores de solução alcoólica nas zonas comuns, condicionada à sua existência no mercado.
- Divulgação de informação aos colaboradores e eventuais visitantes (quando necessário).
- Definição de uma área de isolamento.
- Distribuição de máscaras e luvas aos colaboradores.
- Implementação de Plano de Higienização.
- Colocação de barreira física de acrílico no balcão de atendimento.
- Higienização do posto de trabalho por cada trabalhador, ao final do dia.
- Reforço da limpeza e higienização de pontos de grande contacto: telefones, teclados, ferramentas, maçanetas das portas, corrimãos, interruptores de luz, botões de máquinas, etc.
- Utilizar a ventilação natural o mais possível e evitar os espaços fechados por grandes períodos de tempo.

Lista de Contactos Úteis

LINHA SAÚDE 24	808242424
INEM	112
PSP ALCOBAÇA	262505650
HOSPITAL DE ALCOBAÇA.....	262590400
BOMBEIROS DE ALCOBAÇA ...	262505300
HOSPITAL DE LEIRIA	244817000