



HOTEL CASA HINTZE RIBEIRO

# PROTOCOLO INTERNO COVID-19



JUNHO 2020

EDIÇÃO 01

---

## ÍNDICE

<b>1   ENQUADRAMENTO E OBJETIVO</b> .....	3
<b>2   PROCEDIMENTOS PROFILÁTICOS</b> .....	4
2.1. NAS INSTALAÇÕES.....	4
2.1.1 Sinalizar e Informar.....	4
2.1.2 Plano de higienização.....	4
2.1.3 Espaço para isolamento.....	5
2.1.4 Unidades de alojamento.....	6
2.2. PARA A EQUIPA.....	6
2.3. PARA OS CLIENTES.....	7
2.3.1 Conduta individual e social.....	7
2.3.2 Check-in.....	8
2.3.3 Check-out.....	8
2.3.4 Pequeno-Almoço.....	9
2.3.5 Room Service.....	9
2.3.6 Serviço de Bar.....	10
2.3.7 Acesso ao ginásio.....	10
2.3.8 Acesso ao SPA e Piscina.....	10
2.3.9 Acesso à garagem.....	10
2.3.10 Lavandaria.....	11
<b>3   PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO</b> .....	11
3.1 PLANO DE ATUAÇÃO.....	11
3.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO .....	11

## 1 | ENQUADRAMENTO E OBJETIVO

A 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia. Com o objetivo de mitigar as consequências e prevenir o contágio pelo SARSCov-2, foi elaborado e implementado o Protocolo Interno (PI), constituído por um conjunto de informações e medidas disponíveis para clientes e colaboradores, de forma a zelar pela segurança e conforto de todos.

Existirá sempre ao serviço um colaborador da Receção responsável por acionar os procedimentos em caso suspeito de infeção, o qual acompanhará a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe-á assistência necessária e contactará o Serviço Regional de Saúde por meio da linha SRS 808 24 60 24, ou o Serviço Nacional de Saúde por meio da linha SNS 808 24 24 24.

## 2 | PROCEDIMENTOS PROFILÁTICOS

### 2.1. NAS INSTALAÇÕES

#### **2.1.1 Sinalizar e Informar**

O PI é enviado por email, aquando da confirmação da reserva pelo cliente ou fornecido à respetiva agência/operador que disponibilizará o PI aos clientes como documentação importante de consulta prévia à chegada. Também está disponível para consulta no website do Hotel Casa Hintze Ribeiro.

#### **2.1.2 Plano de higienização**

É fundamental adotar medidas de prevenção à COVID-19 em todos os locais do estabelecimento de forma a garantir a segurança de todos. Pedimos a compreensão e colaboração de todos nas medidas apresentadas.

Nos elevadores, os botões, paredes e portas são higienizados em períodos de uma hora, havendo reforço sempre que se justifique. O pavimento do elevador tem oito ações de limpeza e higienização por dia.

Zona de receção, bar e WC públicos têm um plano de higiene com frequência mínima de desinfeção a cada duas horas em períodos de menor movimento, e com maior regularidade sempre que se justifique.

O estabelecimento possui equipamento de aspiração certificado e dará preferência a uma limpeza húmida, bem como uma renovação regular do ar nos espaços fechados. Dispomos também de

dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) junto aos pontos de entrada/saída e sanitários comuns.

### **2.1.3 Espaço para isolamento**

Caso se verifique sintomas na chegada do cliente, nomeadamente, temperatura elevada (  $\geq 37.5^{\circ}$  C), tosse aguda persistente, dispneia ou dificuldade respiratória, o cliente é acompanhado por nosso colaborador responsável à zona de isolamento devidamente equipada, devendo seguir todas as orientações da equipa do hotel.

Os clientes que, durante a estadia, desenvolvam sintomas acima descritos são considerados casos suspeitos de COVID-19. Neste caso, permanecem no seu quarto e é disponibilizado um kit com materiais de proteção individual, medidor de temperatura, papel e caneta para registo, solução antisséptica de base alcoólica (SABA) com 70% de álcool, luvas descartáveis, toalhetes de papel e sacos para a alocação de roupa, devendo contactar a linha de saúde Açores para obter informação especializada.

O cliente suspeito de COVID-19 terá toda a roupa e comida necessária deixada à porta de seu quarto, sendo sua responsabilidade levantar os itens. Qualquer objeto ou roupa que o cliente queira entregar, deverá fazê-lo deixando os itens dentro de um saco propriamente fechado no exterior do quarto à sua porta, informando à receção via telefone. O saco irá ser levantado por um colaborador devidamente equipado.

#### **2.1.4 Unidades de alojamento**

Os quartos são um dos locais mais sensíveis da unidade e que, portanto, requerem maior atenção. Tomamos todas as medidas necessárias para dar prioridade à segurança e conforto dos hóspedes, garantindo uma limpeza com produtos de qualidade e eficácia comprovada, cujo rigor no procedimento adequado de aplicação faz parte do nosso padrão de serviço.

A limpeza de quartos é efetuada diariamente e os mesmos só serão ocupados pelos novos hóspedes após 2/3h do check-out dos últimos ocupantes. Esta será realizada com o quarto previamente arejado e a equipa de limpeza terá ao dispor EPI adequado.

#### **2.2. PARA A EQUIPA**

Dispomos de uma equipa qualificada e devidamente preparada para dar informações e orientar os clientes na prevenção de infeção de COVID-19 no Hotel Casa Hintze Ribeiro, conforme as orientações da Direção Geral e Regional de Saúde. Estamos devidamente preparados para agir perante um caso suspeito ou confirmado de COVID-19.

Nossos colaboradores estão habilitados para atuar de forma a cumprir os procedimentos descritos neste documento. Para todos nós a segurança dos nossos clientes é a prioridade.

## 2.3. PARA OS CLIENTES

### **2.3.1 Conduta individual e social**

É obrigatório o uso de máscara por parte dos clientes e colaboradores nos locais de atendimento ao público. O Hotel Casa Hintze Ribeiro disponibiliza equipamento de proteção individual para colaboradores e clientes. Haverá stock consoante ocupação do hotel.

Os clientes são aconselhados a permitir à chegada a monitorização de sintomas através da medição de temperatura para sua proteção e dos outros.

Tal medida apresentada será estritamente tomada para o propósito aqui referido, assegurando os níveis mais elevados de privacidade e proteção de dados.

Aconselhamos sempre a adequada lavagem das mãos, com água e sabão (durante pelo menos 20 segundos), ou a utilização de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) com 70% de álcool, que permitem eliminar a COVID-19 da superfície da pele, evitando que este vírus se transmita.

No caso particular dos elevadores, recomendamos que o mesmo seja utilizado apenas por pessoas da mesma família por vez, pedindo-se a compreensão e colaboração de todos. Em alternativa, existe a possibilidade do uso de escadas, nas quais se devem seguir também as regras de afluência e distanciamento.

### **2.3.2 Check-in**

Tratando-se de uma situação excepcional, infelizmente não podemos oferecer flexibilização quanto aos horários de check-in, a fim de evitar o cruzamento de clientes.

De modo a diminuir a permanência do cliente ao balcão solicitamos que todos os campos solicitados sejam preenchidos no ato da reserva.

As chaves serão previamente desinfetadas e entregues ao cliente. Será solicitado apenas o endereço eletrônico para efeitos de check-out e assinatura do key-pass.

Será recomendado que toda e qualquer solicitação seja realizada telefonicamente.

Não é permitido guardar a bagagem dos clientes.

### **2.3.3 Check-out**

Pelo mesmo motivo exposto no item anterior, não podemos oferecer flexibilização quanto aos horários de check-out.

No dia anterior à data em questão, será enviado para o endereço eletrônico do cliente o resumo da sua estadia, bem como solicitação de dados para faturação, se necessário.

O cliente terá apenas que se dirigir à recepção para efetuar eventual pagamento e fazer entrega da chave.

Não é permitido guardar a bagagem dos clientes.

### **2.3.4 Pequeno-Almoço**

O serviço de pequeno-almoço irá continuar incluído na estadia de todos os hóspedes. No entanto, devido às regras de distanciamento social, os clientes receberão a refeição nos seus respetivos quartos.

O horário do pequeno-almoço será das 8h às 11h. No ato de check-in o cliente terá de informar aos colaboradores a hora que deseja que o pequeno-almoço seja servido, bem como qualquer restrição alimentar que apresente.

O tabuleiro irá conter uma seleção de pães e croissant, manteiga, compota, queijo flamengo, fiambre, iogurte, 2 tipos de fruta, café, chá, leite e sumo de laranja.

### **2.3.5 Room Service**

Os pedidos podem ser realizados através de contacto telefónico indicado no diretório de serviços.

O serviço solicitado é colocado à porta do quarto sobre carrinho e, em seguida, o colaborador bate à porta para o cliente o receber e validar. O quarto do cliente dispõe de caneta e solicitamos que esta seja utilizada para a referida validação. Desta forma evitamos a entrada do colaborador no quarto.

Todo o serviço é efetuado por pessoal equipado e preparado com as medidas de higiene necessárias.

### **2.3.6 Serviço de Bar**

Organizamos o espaço comum/bar com restrições e disposição de forma a permitir uma distância de segurança mínima de 2 metros entre pessoas. A capacidade está afixada na entrada e a mesma foi reduzida a 2/3. Dependendo da ocupação é aplicada uma monitorização da afluência de modo a ser possível atender todos os clientes em segurança.

### **2.3.7 Acesso ao ginásio**

Existe necessidade de controlo de entradas, assim como a necessidade de distanciamento social, por isso o hóspede deverá contactar telefonicamente a receção a solicitar a utilização.

Após cada utilização, todos os equipamentos são devidamente desinfetados.

### **2.3.8 Acesso ao SPA e Piscina**

Informamos que a área do SPA não estará aberta ao público e a Piscina estará em normal funcionamento de acordo com as regras de distanciamento. O seu uso deverá ser solicitado para controlo de entradas. Os procedimentos de limpeza já existentes, serão reforçados e de acordo com as indicações da DGS. Serão atualizadas as informações conforme indicação das entidades competentes.

### **2.3.9 Acesso à garagem**

Caso o cliente queira usufruir do parque de estacionamento, o acesso à mesma será cedido mediante disponibilidade apenas no ato de

check-in e o cartão de acesso será devidamente preparado, com garantia de sua desinfecção.

### **2.3.10 Lavandaria**

O serviço de lavandaria segue as regras e recomendações da DGS/DRS para garantir uma elevada segurança.

É recomendado ao cliente que limite estes pedidos ao estritamente necessário, tendo em conta a possibilidade de evitar mais um ponto de contato.

## **3 | PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**

Existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção. A comunicação com o suspeito deve ser realizada preferencialmente por telefone.

### **3.1 PLANO DE ATUAÇÃO**

- 1º Acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento;
- 2º Prestar-lhe a assistência necessária e;
- 3º Contatar o SRS 808 24 60 24 / SNS 808 24 24 24.

### **3.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**

Garantimos a descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção, bem como reforço da limpeza e desinfecção sempre que haja casos suspeitos, principalmente nas

superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelos hóspedes, conforme indicações da DGS.

O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção realizar-se-á em saco de plástico que, após devidamente fechado (ex. com abraçadeira), será segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.