SELO "CLEAN & SAFE"

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS | **Requisitos a cumprir**

FORMAÇÃO A TODOS OS COLABORADORES

> Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação especifica 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 70º 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 desinfeção 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.

TURISMO DE PORTUGAL

O ESTABELECIMENTO ASSEGURA

> Lavagem e desinfeção, 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 desinfeção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs/áreas wellness (sempre que existam) é realizada como definido em protocolo interno.

> A desinfeção do jacuzzi (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfeção; 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 e 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 70º.

> Dispensadores de solução antissética 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 atoalhados 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/ atoalhados (cerca de 60ºC).

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

HOTEL BRITANIA

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

PROTOCOLO INTERNO

1. **ENQUADRAMENTO**
2. **OBJECTIVOS**
3. **PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECÇÃO**
   - 3.1. O estabelecimento possui
   - 3.2. Checkin / Recepção
   - 3.3. Áreas Públicas
   - 3.4. Bar / Pequeno Almoço
   - 3.5. Quartos
4. **FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**
   - 4.1. Formação a todos os colaboradores
   - 4.2. Informação a todos os clientes
5. **PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO**
6. **REGISTOS DE ACTOS/INCIDENTES**

1. ENQUADRAMENTO

A Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Para evitar riscos e infeções, foi elaborado um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários. Com o cumprimento destes procedimentos, assumimos o compromisso de que este estabelecimento cumpre os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, os quais nos permitem ser considerado um Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO.

2. OBJECTIVOS

Garantir e assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos, para a segurança de todos os clientes e funcionários. Assumir o compromisso de controlar a aplicação destas medidas, para assim receber com confiança e segurança os nossos clientes com a máxima "I protect you, you protect me."

3. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECÇÃO

3.1. 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.
- Dispensadores de solução antissética de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, por piso junto do elevador, e instalações sanitárias comuns.
- Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.

3.2. Checkin / Recepção

- O checkin será feito online, preferencialmente antes da chegada, e sempre com o mínimo contacto com a recepção.
- A recepção está protegida com acrílico para protecção mútua.
- A recepção tem à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica.
- É dada a opção ao cliente se pretende a limpeza diária e a reposição do minibar.
- Todas as superfícies e materiais são desinfectados várias vezes ao dia, garantindo o controlo e a prevenção de infecções e resistências aos antimicrobianos.
- Serviço de bagagem: as pegas das malas são desinfectadas com a devida autorização do cliente, sempre que o serviço seja prestado.

- Os recepcionistas estão equipados com viseira, sempre que estejam 2 ou mais colaboradores nesta secção.
- Os bagageiros estão equipados com viseira e luvas.
- É obrigatório o uso de protecção facial pelos clientes.

3.3. Áreas Públicas

- Os elevadores são higienizados várias vezes ao dia.
- A utilização dos elevadores deve ser feita, no máximo, por duas pessoas, ou famílias.
- É efectuada a limpeza e desinfeção regular, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de Infeções e resistências aos antimicrobianos.
- As superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários) são limpas várias vezes ao dia.
- É 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.
- Os clientes e colaboradores têm à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica.
- Os colaboradores estão equipados com viseira e luvas.

3.4. Bar/Pequeno Almoço

- Reduzimos o número de mesas e lugares disponíveis.
- Os produtos são disponibilizados em pequenas estações, devidamente protegidas, ou a pedido ao momento.
- Todos os colaboradores estão treinados de acordo com as práticas de higiene e segurança sobre a preparação e serviço dos produtos alimentares.
- Nas zonas de restauração e bebidas, foi feito o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- A zona de bar e pequeno almoço tem à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica e luvas.
- Os colaboradores estão equipados com viseira e luvas.
- Foi criado um QR code para acesso à carta de Bar.

3.5. Quartos

- A limpeza dos quartos é feita em dois tempos e com proteção individual. O primeiro para a recolha de roupa de cama e casa de banho e o segundo para a limpeza e higienização do quarto.
- A remoção da roupa de cama e atoalhados é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e depositando-a em sacos próprios que seguirão para a lavandaria.

- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco.
- Foram retiradas todas as almofadas decorativas, colchas das camas, revistas e livros.
- Foram criados QR codes para acesso ao directório da unidade e serviços.
- O serviço de turndown não é disponibilizado.
- A farda dos colaboradores e a roupa de cama/atoalhados é lavada em separado.
- Todo o staff de housekeeping está equipado com máscara, luvas, touca e protectores de sapatos.
- Na lavandaria os colaboradores estão equipados com máscara ou viseira.

4. FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4.1. Formação a todos os colaboradores

Todos os Colaboradores receberam informação e formação especifica 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 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas (anexo I)

  etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço flectido 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 de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.
- Como agir em situações de colaboradores ou clientes com sintomas COVID-19 (anexo II e III).

4.2. Informação a todos os clientes

Está disponibilizada online a todos os clientes a seguinte informação:

- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus (anexo IV).
- O protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.

5. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

- A operação assegura que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, segundo os planos de actuação em anexo II e III.
- Os casos suspeitos ou confirmados de COVID-19 que sejam detectados, serão isolados no quarto 12, segundo os planos de actuação em anexo, por possuir ventilação natural e sistema de ventilação mecânica, revestimentos lisos e laváveis. A casa de banho possui stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas, luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos e sacos de recolha de roupa usada. Será disponibilizado um Kit com garrafa água e alguns alimentos não perecíveis (bolacha maria, crackers, 2 chocolates, 2 sumos).

6. REGISTOS DE ACTOS/INCIDENTES

- Todos os colaboradores fazem a auto monitorização e registo da temperatura na entrada ao serviço (anexo V).
- Todos os colaboradores deverão cumprir as normas de higienização na entrada ao serviço.
- Será feita a descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção, bem como o reforço da limpeza e desinfeção 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.
- Os colaboradores externos estão equipados com máscara ou viseira.
- Os fornecedores terão de usar máscara ou viseira, e luvas.
- As formações são registadas em formulário próprio (anexo VI).
- Todas as ocorrências relativas a casos suspeitos são registadas em formulário próprio (anexo VII).

Este protocolo está sujeito a alterações e medidas impostas pelo governo.

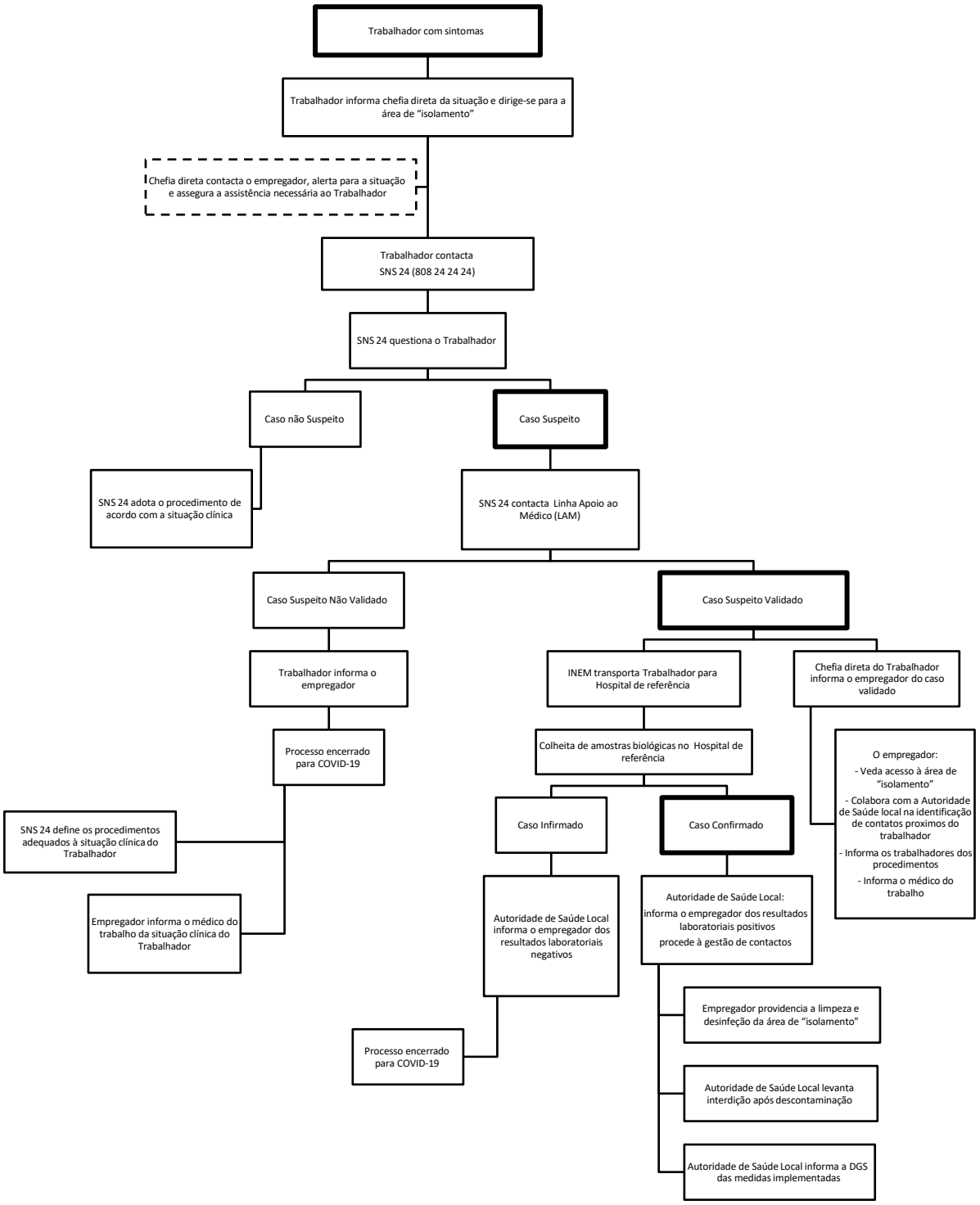
Anexo I

"I protect you,
you protect me"

HOTEIS HERITAGE
— LISBOA —

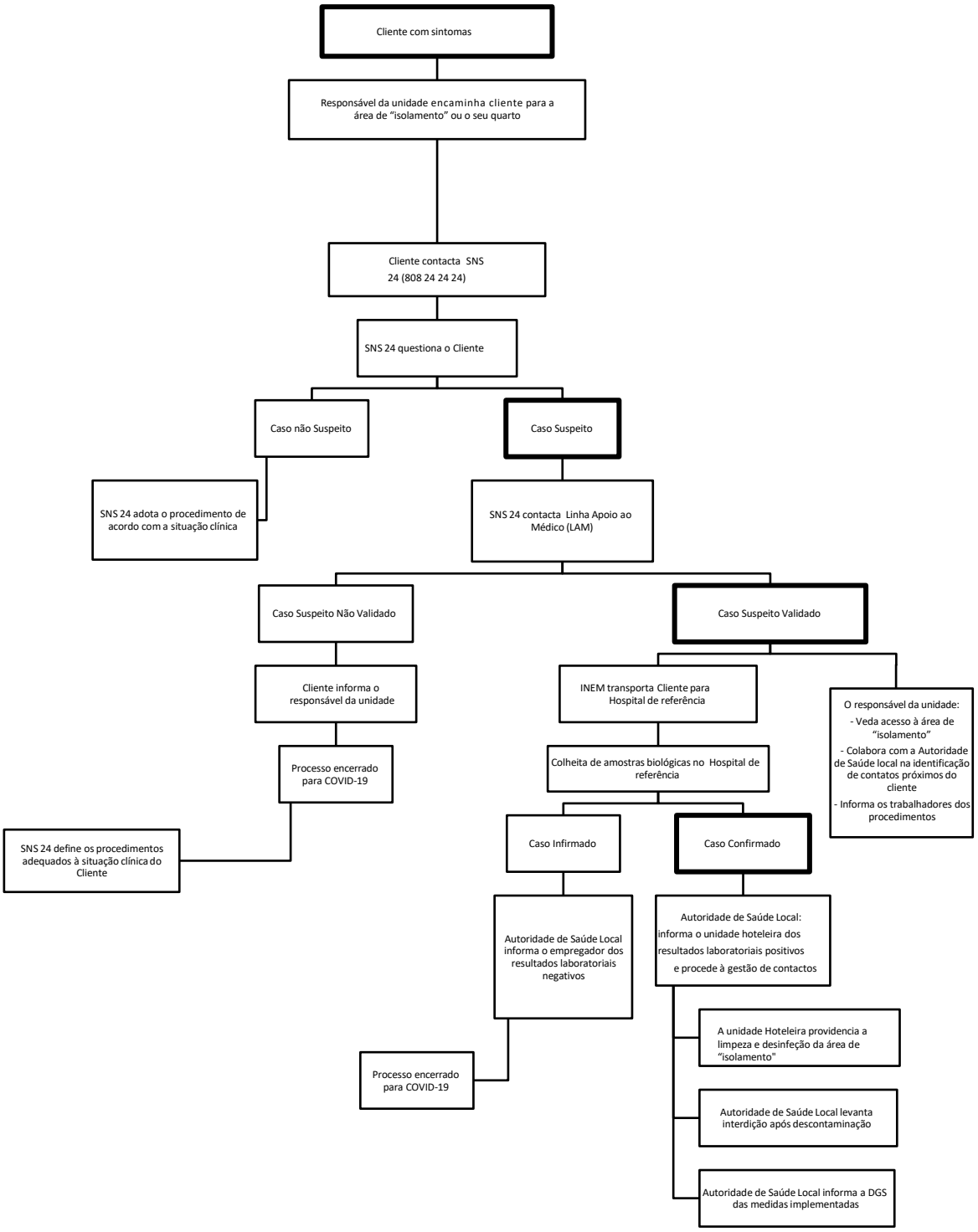
Anexo II

Fluxograma de situação de Trabalhador com sintomas de COVID-19 numa empresa



Anexo III

Fluxograma de situação de Cliente com sintomas de COVID-19



Elaborado com base na orientação nº 006/2020 de 26/02/2020

Anexo IV

"I protect you,
you protect me"

HOTEIS HERITAGE
— LISBOA —

É obrigatório o uso de protecção facial na circulação nas zonas públicas.

It is mandatory the use of facial protection when circulating in the public areas.

Anexo V

Registo Auto Monitorização

"I protect you,
you protect me"

Data: ___ / ___ / ___

Nome	Hora	Auto controle	Assinatura	Obs.

Anexo VI

Registo de Formações

"I protect you,
you protect me"

Formação: _____

Nome	Data	Assinatura	Obs.

Anexo VII

Registo ocorrências

"I protect you,
you protect me"

Data	Descrição da ocorrência	Medidas de actuação	Assinatura