

PROTOCOLLO INTERNO Covid-19

ZMAR ECO EXPERIENCE

Maio 2020



- **1. Enquadramento**
- **2. Objetivos**
- **3. Procedimentos de Prevenção e Controlo da Infeção**
- **4. Formação, Informação e Comunicação**
- **5. Procedimentos em Caso de Suspeita de Infeção**
- **6. Registo de Atos/Incidentes**



- **1. Enquadramento**

A distância Social tornou-se uma norma nos dias de hoje com o aparecimento do Covid-19. O mundo da hotelaria teve a necessidade de se adaptar e evoluir no sentido de proporcionar aos seus Hóspedes e staff condições de segurança e higiene para que as suas unidades continuem de portas abertas.

Assim, criamos este Protocolo Interno cumprindo as indicações do Selo Clean & Safe do Turismo de Portugal assim como da DGS, para dar a conhecer aos nossos hóspedes e staff todas as normas e procedimentos para que as estadias e o local de trabalho seja Seguro.



• 2. Objetivos

Através deste Protocolo iremos fazer chegar a todos as regras de funcionamento, as formas das equipas trabalharem, onde, como e quando fazer com que o Zmar seja um local de total tranquilidade para as famílias que nos visitam.

Queremos manter o compromisso de que diariamente as nossas Equipas tudo farão para que as estadias dos nossos hóspedes se mantenham inesquecíveis.

E iremos zelar pela total segurança do nosso staff no desempenho das suas funções.



- **3. Procedimentos de Prevenção e Controlo da Infeção**

- 3.1 NAS INSTALAÇÕES**

- 3.1.1 Sinalização e Informação**

- 3.1.2 Plano de higienização**

- 3.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento**

- 3.1.4 Adequação das unidades de alojamento**

- 3.1.5 Equipamentos de higienização**

- 3.2 PARA OS COLABORADORES / STAFF**

- 3.2.1 Formação**

- 3.2.2 Equipamento – Proteção individual**

- 3.2.3 Designação dos responsáveis**

- 3.2.4 Conduta**

- 3.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização**

- 3.3 PARA OS CLIENTES**

- 3.3.1 Equipamento – Proteção individual**

- 3.3.2 Conduta**



3.1 NAS INSTALAÇÕES

3.1.1 Sinalização e Informação

- Garantir que os hóspedes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19, através do nosso site, da App Air Menu cujo QR Code se encontra em todos os alojamentos e do link enviado na confirmação de reserva;
- Disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19. Esta informação está colocada em todos os serviços dentro do Zmar.



Exemplos:

**Bem-vindo (a),
Por favor, para sua segurança,
siga as indicações:**
*Welcome,
Please, for your own safety, follow these indications:*

- 1 Apenas 1 Pessoa por Check-in.
Only 1 Person per Check-in.
- 2 Deverá fazer-se acompanhar dos Documentos de Identificação de todos os hóspedes de Reserva.
You must be accompanied by the identification documents of all guests in your reservation.
- 3 Aguarde a sua vez nas marcas indicadas no chão.
Wait your turn at the marks indicated on the floor.
- 4 **OBRIGATORIO** o uso de máscara em TODOS os serviços e espaços Zmar.
IT'S MANDATORY the use of a mask in EVERY service and Zmar spaces.



Zmar



**Por favor,
higienize as suas mãos.**
Please, hygiene your hands.



Zmar



CORONAVÍRUS (COVID-19)

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS



Quando espirrar ou tossir tape o nariz e a boca com o braço ou com lenço de papel que deverá ser colocado imediatamente no lixo

When coughing or sneezing cover your mouth and nose with your forearm or with tissue paper that should be placed immediately in the trash



Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool

Wash your hands frequently with soap and water or an alcohol-based solution



Se regressou de uma área afetada, evite contacto próximo com outras pessoas

If you returned from an affected area, avoid contact close with people

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE
IF IN DOUBT, CALL

SNS 24

808 24 24 24



40

SNS

120

DGS



3.1.2 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.
- 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.
- Renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- Desinfeção da piscina ou outros equipamentos existentes em áreas *wellness* (Após autorização de abertura pelo Governo).
- 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.



- Nas áreas de restauração/cafetaria, deve ser assegurada a limpeza eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.
- O balde e esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser distintos por áreas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas casas de banho, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.
- Para o chão, a lavagem deve ser realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água. Aconselha-se que a frequência de limpeza seja no mínimo 2 vezes ao dia.
- Nas instalações sanitárias, a lavagem deve ser realizada, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfetante porque é de mais fácil aplicação e desinfeção. Aconselha-se que a frequência de limpeza do chão seja no mínimo 3 vezes ao dia.
- Nos espaços onde podem estar crianças a brincar, a limpeza deve ser reforçada várias vezes ao dia.



Exemplo de documento de registo a ser utilizado por cada Deptº e de preenchimento obrigatório

Registo de higienização de cada espaço comum; Registo de higienização de cada instalação sanitária comum; Registo de higienização de cada unidade de alojamento; Registo de higienização de cada compartimento das áreas de serviço; Registo de higienização de cada espaço comum exterior; Registo de incidentes/casos suspeitos; Registo de inventário do local de isolamento

Área	Prioridade da limpeza	Produto	Método de utilização	Frequência	Responsável	Obs.



3.1.3 Adequação do espaço selecionado para o isolamento

O local designado para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, é o **Posto Médico** que tem ventilação natural e possui 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.



3.1.4 Adequação das Unidades de Alojamento

- Adotar 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. Existiram duas equipas uma de sujos outra de limpos com um intervalo de limpeza de duas horas entre elas.
- A remoção da roupa de cama e atalhados será 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.
- Utilização de produtos de limpeza e desinfetantes adequados e certificados pela DGS.
- A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).
- Desinfecção das almofadas sempre que mude o cliente.



3.1.5 Equipamentos de Higienização

- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída dos serviços, à entrada do restaurante/take Away, bar e instalações sanitárias comuns.
- Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.



3.2 PARA OS COLABORADORES/STAFF

3.2.1 Formação

- Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação (registada em impresso próprio pelos RH) 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 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, 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.



3.2.2 EPI – Equipamento de Proteção Individual

- Existe em número suficiente para todos os colaboradores (consoante a sua função: máscara, luvas, viseira ou óculos, bata ou avental, touca, cobre-sapatos), e será entregue a cada chefia de Departamento pelo Economato.
- A farda dos colaboradores será lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).
- Não é permitido a utilização de fardas fora das instalações.

3.2.3 Designação dos Responsáveis

Os colaboradores responsáveis 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), são:

Sandra Ferreira ou Carlos Penim



3.2.4 Conduta

- Auto monitorização diária para avaliação da febre disponível na Portaria, Posto médico e nos RH , existência de tosse ou dificuldade em respirar. Esta informação é da responsabilidade de cada um e em caso de evidência de sintomas contactar a Chefia directa.

Comportamentos a adotar pelo staff:

- manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão
- não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento
- manter o cabelo apanhado
- desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
- na entrada dos diversos postos de trabalho, devem colocar spray desinfetante para limpar a sola dos sapatos
- pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios
- 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.



3.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70%.
- Detergentes de limpeza e desinfetantes – Asepcol, DeoBac, e Conpack Desinfetante Plus sendo os dois últimos aprovados pela DGS.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.



3.2.6 Escalas / Turnos

- Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores - *A criação de equipas irá permitir maior controlo das regras de segurança e higiene*
- Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento (ver ponto 3.1.4)



3.3 PARA OS HÓSPEDES

3.3.1 Equipamento – Proteção individual

- Equipamento de proteção individual - máscaras e gel desinfetante, disponível para venda aos hóspedes na Loja Essencial.

3.3.2 Conduta

- Para utilização dos serviços é obrigatória a utilização de máscara assim como de todas as regras afixadas nas entradas dos mesmos.
- É necessário para sua e nossa segurança o cumprimento de todas as regras de distanciamento social e da etiqueta respiratória.
- Lave as suas mãos com frequência.



- **4 Formação, Informação e Comunicação**

- **CRIAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA EQUIPA**

- Iremos criar equipas multidisciplinares e adotar para as reuniões entre departamentos sempre que possível a comunicação através de plataformas online.
- Os elementos abaixo ficam responsáveis pelo exatito cumprimento do departamento onde estão inseridos das regras estabelecidas;
- **Financeiro** – Marta Benedito - **Manutenção** – Vidaul Pereira - **Reservas** – Joana Pereira
- **F&B** – Bar Sónia Raposo – Cozinha Carlos Bernardo - **Operacional** – Carlos Penim
- **Receção/Portaria** – Ricardo Gaspar - **Animação** – Raquel Ferreira - **Essencial** – Soraia Santos
- **Piscinas** – João Emídio - **Kidz** – Filipa Rosa - **Ambiente** – Sérgio Francisco
- **Marketing** – Laura Santinhos - **Economato** – Ana Rita Lourenço
- **Segurança** – Banza da Silva - **HouseKeeping** – Kassiane Oliveira.



- **CRIAÇÃO DA EQUIPA**

- Iremos Adotar um sistema de equipas espelho, com a rotatividade de equipas de acordo com os recursos humanos existentes.
- Preferencialmente as equipas vão ser mantidas as mesmas, sem mudança de colaboradores.

- **DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES**

- O responsável de Segurança – Sandra Ferreira fará:
- Gestão de EPI'S – Equipamentos de Proteção Individual
- Gestão de Resíduos com Risco Biológico
- Gestão de equipas e cumprimento do Plano de Higienização e a sua monitorização
- Gestão e controlo de stocks de produtos de Higienização
- Acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, por parte de colaboradores ou hóspedes.



- **INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO DADA AOS COLABORADORES**
- Protocolo interno relativo ao surto COVID-19.
- Medidas básicas de prevenção e controlo da infeção:
- Higienização das Mãos
- Etiqueta Respiratória
- Conduta Social
- Auto monitorização diária dos sintomas COVID-19
- Orientações para limpeza e desinfeção de superfícies e tratamento de roupa no Zmar



- **SINALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO AOS CLIENTES**

- Utilização de EPI'S – Equipamentos de Proteção
- Individual
- Protocolo Interno (PI) • Acessível no nosso Site, QR Code nos Quartos App Air Menu
- Medidas Básicas de Prevenção e Controlo:
 - Conduta Pessoal (Higienização das mãos e Etiqueta Respiratória).
 - Conduta Social



- **COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES E OUTRAS ENTIDADES**

- **Redefinir estratégia de contato com os fornecedores**

- Impedir que o fornecedor entre na unidade deixando todo o material na entrada que será rececionado por um colaborador, preferencialmente sem contacto com o fornecedor;
- Limitar o acesso ao interior das instalações de profissionais externos ao serviço, salvo raras exceções ao funcionamento da atividade;
- Evitar a receção de faturas e guias em papel, se possível, optar pelo formato eletrónico;



- LISTA DE CONTACTOS
- SNS Saúde 24 – 808 24 24 24
- Centro de Saúde de Odemira – 283 327 226
- Portaria 24h – 926 605 207
- Farmácia Confiança Odemira 24h – 283 300 010



• 5.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- O colaborador responsável deve acompanhar o suspeito de infeção mantendo a distância superior a 1 metro do mesmo ao espaço de isolamento – Posto Médico, devendo prestar-lhe a assistência necessária seguir e os procedimentos do fluxograma em anexo I (contactar o Serviço Nacional de Saúde).
- Será estabelecido que em caso de suspeito de infeção, o colaborador que receber a informação do Hóspede ou mesmo no caso de um colaborador que verifique sintomas deverá contatar de imediato (preferencialmente via telefone) a sua Chefia direta e dirigir-se ao Posto Médico.
- O Posto Médico ficará de imediato interditado a todos os colaboradores com exceção dos designados para prestar assistência, que devem utilizar máscara, luvas e cuidados de higiene das mãos após contacto com o Colaborador/Hóspede.
- A chefia direta deverá de imediato informar o Carlos Penim ou Sandra Ferreira, que darão seguimento à assistência e procedimentos a seguir.
- Caso exista confirmação de infeção deverá ser posto em prática o fluxograma II em anexo.
- Solicitamos a todos que em caso de suspeita seja mantida a máxima descrição e calma.



- **5 PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**

- **5.2 DESCONTAMIMAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**

- A descontaminação da área de isolamento será feita sempre que haja casos positivos de infeção e 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 Direção-Geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) será segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.



- **6 REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

- Sempre que existir um caso suspeito, o mesmo deverá ser registado pela pessoa responsável pelo acompanhamento conforme modelo abaixo:

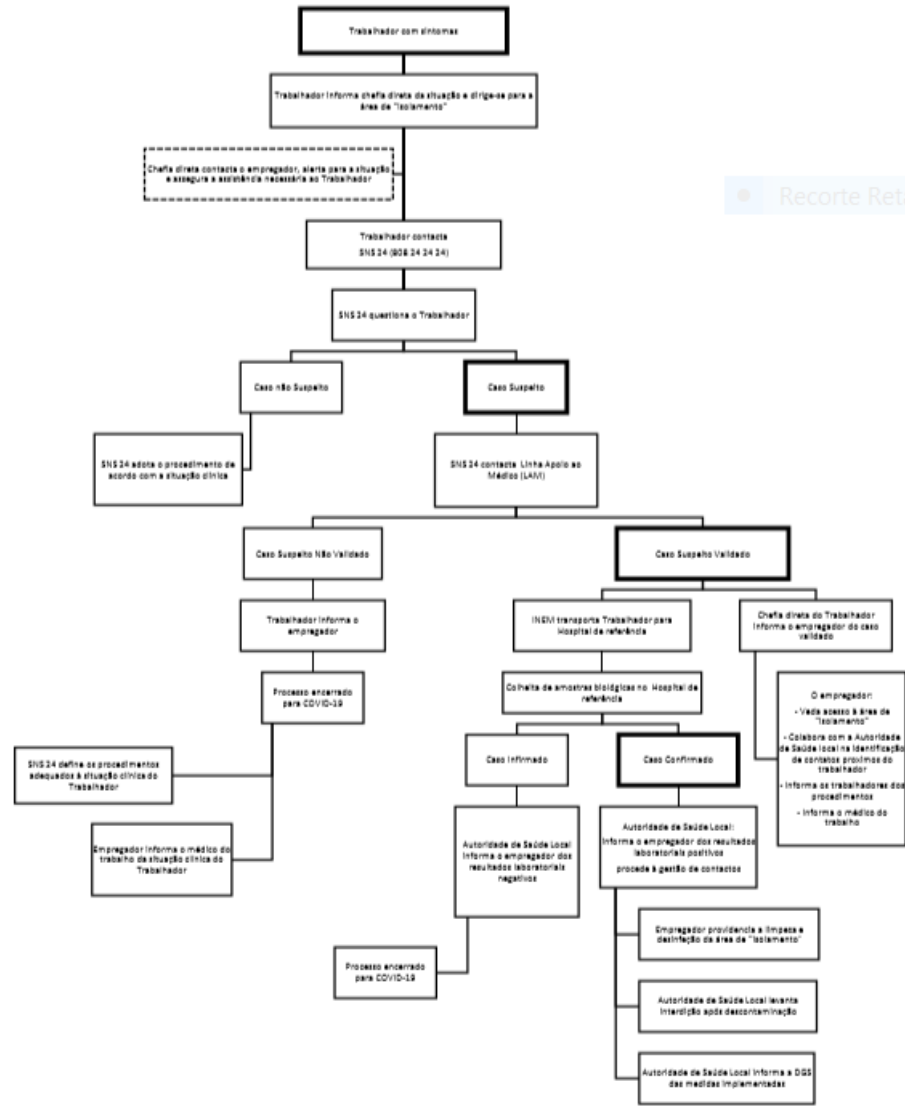
Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Obs.

- Registo diário de limpeza/higienização:

Área	Prioridade da limpeza	Produto	Método de utilização	Frequência	Responsável	Obs.



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



Recorte Retar



Fluxograma de monitorização dos contactos próximos (trabalhadores assintomáticos) de um Caso confirmado de COVID-19 (trabalhador)



“Viver é a arte de nos habituarmos àquilo que não podemos prever”

Mooji



Documento elaborado por:
Sandra Ferreira – Diretora de Alojamento
Maio 2020