



**CASA DE SANTO ANTÃO – Empreendimento TER**

**PROTOCOLO INTERNO COVID 19**



# Índice

<b>1.ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.OBJECTIVOS.....</b>	<b>5</b>
<b>3.PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Nas Instalações .....</b>	<b>6</b>
3.1.1 Sinalização e Informação .....	6
3.1.2 Plano de Higienização .....	6
3.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento .....	7
3.1.4 Adequação das unidades de alojamento .....	7
3.1.5 Equipamentos de higienização .....	8
<b>3.2 Para os Colaboradores .....</b>	<b>9</b>
3.2.1 Formação .....	9
3.2.2 Equipamento - Proteção Individual .....	9
3.2.3 Designação dos responsáveis .....	10
3.2.4 Conduta .....	10
3.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização .....	10
<b>3.3 Para os Clientes .....</b>	<b>11</b>
3.3.1 Equipamento - Proteção individual .....	11
3.3.2 Conduta.....	11
<b>4. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO .....</b>	<b>12</b>
4.1 Plano de atuação .....	12
4.2 Descontaminação do local de isolamento .....	12



## **5. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES .....13**

ANEXO 1 – FOLHA DE REGISTO DE LIMPEZAS REALIZADAS

ANEXO 2 – PREOCUPAÇÕES BÁSICAS DE PREVENÇÃO DE ATUAÇÃO EM RELAÇÃO AO COVID 19

ANEXO 3 – REGISTO DIARIO DE POSSIVEIS SINTOMAS POR PARTE DOS COLABORADORES

ANEXO 4 – REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

ANEXO 5 – REGISTO DE FORMAÇÃO AOS COLABORADORES

ANEXO 6 - LEGISLAÇÃO



## 1.ENQUADRAMENTO

No sentido de minimizar os impactos negativos causados pela pandemia Covid 19, o Turismo de Portugal procedeu a criação do selo de qualidade, designado *Clean & Safe*, um dos elementos encontrados para a recuperação de um setor de grande importância para a economia portuguesa, como é o turismo.

O selo *Clean & Safe* é atribuído a empreendimentos turísticos (podendo ser considerados ainda os parques de campismo e os empreendimentos de alojamento local), empresas de animação turística, agências de viagem e empresas ligadas ao ramo da restauração e bebidas) num sentido de distinção das empresas do sector do Turismo, e sob a forma de uma declaração de Compromisso, garantam o cumprimento das recomendações emitidas pela Autoridade Turística Nacional em articulação com a Direção Geral de Saúde (com o compromisso de cumprir todas essas Normas e Orientações Legais a fim de reduzir ao mínimo o risco de contaminação dos seus espaços com o SARS-CoV-2 ou outras infeções – com implementação de procedimentos de prevenção, controlo e vigilância).

Tem um papel fundamental de renovar e incrementar a confiança de clientes e parceiros de negócio.

Tendo em conta que nos encontramos numa altura de retoma, e que todos os indicadores apontam para uma aposta no turismo interno, o interior do país pode ter uma palavra a dizer no futuro a curto e médio prazo, podendo esta fraqueza mundial se reajustar numa oportunidade de desenvolvimento, executando-se passo a passo. Para a garantia de atribuição deste selo de qualidade e segurança, é exigido às empresas um protocolo interno de higienização para evitar riscos de contágio.

O selo, quando atribuído pelo Turismo de Portugal, tem a validade de um ano, é gratuito e opcional, e exige a implementação nas empresas de um protocolo interno que, de acordo com as recomendações da Direcção-Geral da Saúde, assegura a higienização necessária para evitar riscos de contágio e garante os procedimentos seguros para o funcionamento das atividades turísticas.

Neste sentido, o empreendimento turístico com a modalidade de Casa de Campo, Casa de Santo Antão, com o registo 6569 na RNET (Rede Nacional de Empreendimentos Turísticos) do Turismo de Portugal estabelece o presente protocolo interno/plano de contingência COVID 19, com o sentido de planear as devidas condições de segurança sanitária e de garantir a implementação de



procedimentos de acordo com as Normas e Orientações Legais em vigor, a fim de garantir a segurança e qualidade turística do seu espaço.

O documento em causa assenta em 3 grandes aspetos a ter em conta: Procedimentos de Prevenção (nas instalações, para os colaboradores e para os clientes); Procedimentos em caso de suspeita de infeção (plano de atuação e descontaminação do local de isolamento) e Registo de atos/Incidentes.

A atribuição do selo implica auditorias aleatórias a serem realizadas pelo Turismo de Portugal em articulação com a ASAE.

Refira-se ainda que o presente documento poderá sofrer alterações ao mesmo, de acordo com o processo de evolução da situação em causa, assim como da realidade vivida pelo empreendimento.

## 2.OBJECTIVOS

O presente protocolo interno/ plano de contingência COVID 19, tem **os seguintes objetivos:**

### **Objetivos Específicos:**

- Garantir a qualidade dos serviços apresentados pelo empreendimento turístico, durante o período de atribuição do Selo *Clean & Safe*;
- Precaver a segurança das pessoas, quer dos colaboradores, quer dos clientes;
- Minimizar impactos sociais e económicos adjacentes a esta ameaça em Saúde Pública, no caso do empreendimento em causa, assim como do concelho onde se encontra inserido.

### **Objetivos Gerais:**

- Sensibilizar – As empresas do setor do Turismo para os procedimentos mínimos de limpeza a adotar.
- Capacitar – Para a elaboração de um protocolo Interno adequado e ajustado à realidade de cada organização.



-Incentivar – A retoma do Turismo a nível nacional e internacional, reforçando a confiança de todos no destino Portugal e nos seus recursos turísticos.

### 3.PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

#### 3.1 – NAS INSTALAÇÕES

##### 3.1.1 - Sinalização e informação

- Garantir que os clientes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus CODIV-19. Estará disponível na receção, em todos os quartos e no nosso site.
- Disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.
- As reservas são feitas, exclusivamente, em regime de casa completa, a famílias ou grupos de amigos.
- As reservas são feitas de 3ª feira a domingo, havendo um período de segurança de 48h (para higienização e ventilação) entre grupos.
- As chaves de cada um dos quartos deve estar disponibilizado, nos respetivos.
- No dia de check-in, o cliente receberá por email a ficha de registo de hospede para preencher digitalmente.

##### 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 (exceto se tiver filtros HEPA).

- Renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente (deve prevalecer o arejamento do ar, através da abertura das janelas, que permita a circulação de ar natural);
- 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 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 ou similar desinfetante antivirico. 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;
- Nos espaços onde podem estar crianças a brincar, a limpeza e desinfeção deve ser reforçada várias vezes ao dia;
- Nos espaços exteriores, piscina, espreguiçadeiras, guarda sois, mesas, bicicletas, a limpeza e desinfeção deve ser reforçada várias vezes ao dia;
- Todas as limpezas efetuadas nos diversos sectores, devem ser registadas de acordo com o sugerido no anexo 1

### 3.1.3 – Adequação do espaço selecionado para isolamento

- A instalação sanitária da sala é o local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que tem ventilação natural, revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, materiais de limpeza, mascaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, caixote de lixo, de pedal, com saco de plástico, saco de recolha de roupa usada, kit com água e alimentos não perecíveis, cadeira, manta, gel desinfetante, gel lavagem mãos e papel para as mãos.

### 3.1.4 – Adequação das unidades de alojamento



De acordo com o protocolo interno definido para contribuir para a segurança de todos (clientes e funcionários), definem-se os seguintes aspetos para o funcionamento dos quartos, tendo em atenção que **reservamos EXCLUSIVAMENTE para um único grupo de cada vez.**

### **1ª fase - Remoção da roupa de cama**

- Este processo deve ser feito pelo funcionário delineado para o efeito, pelas habitações ou quartos ocupados, de forma contínua;
- A remoção da roupa de cama, atalhados e tapetes é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente em sacos fechados indo diretamente para a lavandaria;
- A lavagem e desinfeção das almofadas sempre que mude o cliente;
- Os comandos de TV e ar condicionado estarão protegidos com plástico;
- As poltronas serão desinfetadas com antivirico para têxteis sempre que muda o cliente;

### **2ª fase – Limpeza dos quartos**

- A limpeza dos quartos será feita, obedecendo a dois princípios base:  
- **Limpeza + Desinfestação = Higienização**

### **3ª fase – Colocação de roupa de cama**

O funcionário deve efetuar o processo de reposição de roupa da cama

#### **Notas:**

- **No decorrer dos 5 dias que o mesmo grupo se mantém, será feita a cama, limpeza e desinfeção, diariamente, com a exceção de 5ª feira em que é o processo acima (mudança de roupa).**
- Deverá haver o reforço de informação do cliente, relativamente a esta questão;
- Entre a 2ª e a 3ª fase, o funcionário deve mudar o seu equipamento de proteção;

#### **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; à entrada do restaurante; à entrada do terraço.





## 3.2 – PARA OS COLABORADORES

### 3.2.1 – Formação

Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação 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 70° 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 no 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– Equipamento – Proteção individual

A **CASA DE SANTO ANTÃO**, empreendimento de Turismo em Espaço Rural, assegura para todos os seus colaboradores, material de proteção individual (kit composto por máscara, luvas, viseira, bata, avental, touca, cobre-sapatos), mediante as necessidades e função;

A farda dos colaboradores será lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C), com aditivo desinfetante;



### 3.2.3– Designação dos responsáveis

A **CASA DE SANTO ANTÃO**, Empreendimento de Turismo Em Espaço Rural, designa Maria Leonor Barata Teixeira Coelho, como responsável de acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe assistência necessária e contactar o SNS).

### 3.2.4– Conduta

De acordo com o protocolo interno, o empreendimento turístico em causa, realiza o registo diário de eventuais sintomas, através de registo próprio para o efeito (anexo 3);

O protocolo interno em causa, **adiciona as seguintes medidas a adotar pelo staff, de acordo com a sua relação com os clientes/fornecedores:**

- 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 (quando aplicável);
- proibição do uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
- na entrada de pessoal, dispor de um tapete húmido para limpar a sola dos sapatos e mudar regularmente esse tapete;
- Os profissionais de limpeza conhecem 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

A **CASA DE SANTO ANTÃO**, Empreendimento de Turismo Em Espaço Rural define no seu espaço um local de armazenamento, composto pelos seguintes elementos:

- 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°;



- 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.

### 3.3 – PARA OS CLIENTES

#### 3.3.1– Equipamento – Proteção individual

A **CASA DE SANTO ANTÃO**, Empreendimento de Turismo Em Espaço Rural tem disponível para todos os seus clientes:

- Equipamento – proteção individual (kits individuais de proteção constituídos por máscara e gel desinfetante, podendo acrescer luvas, viseira ou outros), para o caso do hospede necessitar de adquirir - para definição do stock deverá ter-se em atenção a capacidade máxima do estabelecimento.

#### 3.3.2– Conduta

Os espaços identificados como comuns pelo empreendimento turístico, devem respeitar um conjunto de regras simples e claras na sua utilização, tendo em consideração que serão utilizados por um grupo único.

As regras de distanciamento de mesas, espreguiçadeiras, bicicletas, utilização de piscina e salas comuns e/ou terraços depende das condições adotadas pelo grupo único que temos de hóspedes (regras de coabitantes ou não).

O facto de estarmos enquadrados numa aldeia e concelho com pouca população, mas, maioritariamente envelhecida, faz-nos apelar à distância social prevista, bem como etiqueta respiratória, quando em contacto com os mesmos.



## 4. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

### 4.1 – Plano de atuação

O colaborador responsável deve acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde.

Contactar de imediato o Comandante dos Bombeiros que está em articulação com o Delegado de Saúde para agilização do processo.

Após avaliação do Serviço Nacional de Saúde, deve aguardar indicações e agir em conformidade.

### 4.2 – Descontaminação do local de isolamento

- 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 Direção-Geral da Saúde;
- 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 Bombeiros Voluntários recolhem para colector do inem que possuem e daí será encaminhado para o operador licenciado.

Pampilhosa da Serra, 1 de Junho de 2020