



# PROTOCOLO INTERNO

## 1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

### 1.1. NAS INSTALAÇÕES

- **Sinalização e Informação**

Está disponibilizada, a todos os clientes, a seguinte informação:

- O presente protocolo está disponível nos apartamentos.
- Cartazes informativos afixados nas instalações com informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infecção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

- **Plano de higienização**

- Lavagem e desinfecção, de acordo com o anexo I deste protocolo interno, de todas as superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infecções e resistências aos antimicrobianos.
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- Após o check out dos hóspedes, todas as janelas serão abertas renovando de ar.

- **Espaço seleccionado para isolamento**

- Um quarto no 1º andar da casa mãe onde existe quarto de banho. Garantia de total separação física dos hóspedes que consigo coabitem (devendo estes permanecer no apartamento);
- Neste local está colocado um kit a ser utilizado apenas nesta situação e que contém:
  - Máscara e luvas descartáveis
  - Termómetro
  - Balde do lixo com saco para resíduos
  - Garrafa de água
  - Alimentos não perecíveis.

- **Tratamento de roupas nas unidades de alojamento**
  - A remoção da roupa de cama e atalhados deverá ser feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo, sendo colocada em sacos de plástico fechados para ser transportada para o serviço de lavanderia.
  - A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).
  
- **Equipamentos de higienização**
  - Será disponibilizado um dispensador de solução antisséptica de base alcoólica dentro de cada apartamento.
  - Serão disponibilizados dispensadores de sabão líquido para lavagem de mãos em todas as instalações sanitárias.

## 1.2. PARA OS COLABORADORES

- **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 infecção 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 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 Direcção-geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

Data da ação	Descrição da ação	Tipo de Formação
15/05/2020 19/05/2020 09/06/2020	Clean & Safe Empreendimentos Turísticos e Alojamento Local	Online
15/06/2020	Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19	Apresentação e discussão do presente documento. On the job.

- **Equipamento – Protecção individual**

- Todos os colaboradores possuem Equipamentos de Protecção Individual de acordo com as suas funções.

- Designação dos responsáveis

As pessoas responsáveis por accionar os procedimentos em caso de suspeita de infecção são

- António Santiago
- Telefone: +351 926 361 835
- Email: quintadaalmacheiamail.com
  
- Gil Vicente
- Telefone: +351 918 744 463
- Email: quintadaalmacheiamail.com

- **Conduta**

Todos os colaboradores receberam formação e devem auto monitorizar diariamente os seguintes sintomas: febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.

Comportamentos a adoptar por todos os colaboradores:

- Manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão
- Utilizar máscara sempre que estiver em contacto directo com hóspedes
- Conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfectantes), 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 desinfectação.

- **Stock de materiais de limpeza e higienização**

- Todos os materiais indicados neste protocolo existem em stock suficiente ao seu uso.
- A pessoa responsável por monitorizar e garantir este stock é: António Santiago e Gil Vicente

### 1.3. PARA OS CLIENTES

- **Equipamento – Protecção individual**

- No ato do check in, todos os hóspedes devem apresentar-se com a sua máscara de protecção individual. Caso tal não aconteça, está disponível para compra em número suficiente à capacidade do alojamento.
- Nos apartamentos estará disponível para os hóspedes, um dispensador de gel desinfectante, bem como dispensadores de sabão líquido em todos os quartos de banho.
- Os hóspedes, no final da sua estadia, devem desligar o ar condicionado e abrir todas as janelas para arejar o apartamento.

- **Conduta**

- A utilização de todos os espaços comuns exige regras de conduta adequadas, nomeadamente:
  - Utilização de máscara sempre que circular em espaços comuns.
  - Cumprimento das regras da Quinta da Alma Cheia disponibilizadas no apartamento.

- Na eventualidade de surgir um caso com necessidade de isolamento durante a estadia e que se prolongue após a data de check out, esta apenas poderá ser prolongada (com o respectivo custo associado imputado ao hóspede), caso exista disponibilidade.
  
- **Piscina - Têm de ser cumpridas as seguintes regras**
  - Na piscina as cadeiras, espreguiçadeiras, chapéus-de-sol ou outros equipamentos semelhantes para utilização dos utentes na área envolvente, deve assegurar-se a disposição dos mesmos de modo a prever um distanciamento de três metros, salvo quando ocupados por utentes que integrem o mesmo grupo.
  - Deve ser evitada a utilização pelos utentes, dentro de água, de equipamentos lúdicos e ou de uso colectivo, como sejam bóias, colchões ou outros da mesma natureza, que possam dificultar a movimentação na piscina por outros utentes em cumprimento das regras de distanciamento físico de segurança.
  - Nos balneários os chuveiros, instalações sanitárias e áreas de circulação da piscina é obrigatório o uso de calçado.
  
- **Sala de pequeno-almoço - Informação e comunicação**
  - A hora do pequeno-almoço terá de ser agendada com o funcionário para evitar mais de 10 pessoas na sala.
  - Na sala de pequeno-almoço, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies.
  - É evitada ao máximo a manipulação directa dos alimentos pelos colaboradores.
  - Se desejarem os hóspedes podem solicitar que o pequeno-almoço seja servido em tabuleiro no quarto.
  - Quando seja tomado o pequeno-almoço na sala os hóspedes são informados que deverão à entrada e saída desinfectarem as mãos com gel desinfectante que se encontra à entrada da sala.
  - Todos os colaboradores estarão equipados com EPI tais com máscara e luvas.
  - Será garantido o espaço entre as mesas para salvaguardar o distanciamento social
  - Os hóspedes devem garantir o distanciamento social entre eles.
  - Será reforçada a limpeza e desinfectação das superfícies das mesas e cadeiras após a saída do cliente.

- **Lavagem de pratos, inox e roupa de mesa**
  - Todos os pratos, inox e artigos de vidro são lavados e desinfectados numa máquina de lavar louça, incluindo artigos que não tenham sido utilizados, pois podem ter estado em contacto com as mãos dos hóspedes ou do pessoal.
  - Os talheres e outros utensílios de inox antes de serem colocados na mesa serão desinfectados com álcool.
  
- **Colocação das toalhas de mesa**
  - As mesas devem estar dispostas de modo a que a distância entre as costas de uma cadeira e as costas de outra cadeira seja superior a 1 m e que os hóspedes se viem uns para os outros a uma distância de, pelo menos, 1 m.
  - Serão utilizados somente guardanapos de papel descartáveis
  - Assegurar a desinfeção da mesa após a saída do cliente.

## **2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**

### **2.1. PLANO DE ATUAÇÃO**

- O hóspede deve contactar o colaborador responsável indicado no ponto 1.2.3;
- O hóspede deve de imediato contactar com a linha de saúde 24, através do telefone 808242424;

### **2.2. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**

- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infecção será efectuada com reforço da limpeza e desinfeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da Direcção-geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infecção será colocado em saco de plástico que, após fechado com uma abraçadeira e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

# FOLHETOS INFORMATIVOS

## MEDIDAS DE PREVENÇÃO DA TRANSMISSÃO DO COVID-19

### Anexos

A melhor maneira de prevenir a infecção é evitar a exposição ao vírus. Existem princípios gerais que qualquer pessoa pode seguir para prevenir a transmissão de vírus respiratórios:

- ✓ **Lavar as mãos com frequência** - com sabão e água, ou esfregar as mãos com gel alcoólico se não for possível lavar as mãos. Se as mãos estiverem visivelmente sujas, devem ser usados preferencialmente sabão e água.



- ✓ **Cobrir a boca e o nariz** com um lenço de papel descartável sempre que for necessário assoar, tossir ou espirrar. O lenço de papel deverá ser descartado num caixote de lixo e, em seguida, deverão ser lavadas as mãos. Na ausência de lenços de papel descartável, poder-se-á tossir ou espirrar para a prega do cotovelo. Nunca se deve tossir nem espirrar para o ar ou para as mãos.



# CORONAVÍRUS (COVID-19)

## RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS



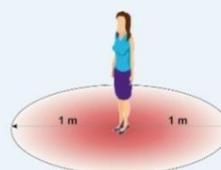
Quando espirrar ou tossir tape o nariz e a boca com o braço ou com lenço de papel que deverá ser colocado imediatamente no lixo

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



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



DGS  
desde 1899  
Direção-Geral da Saúde



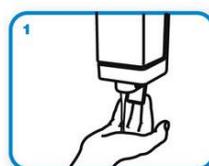
## TÉCNICA DE HIGIENE DAS MÃOS COM ÁGUA E SABÃO

# Lavagem das mãos

 Duração total do procedimento: 40-60 seg.



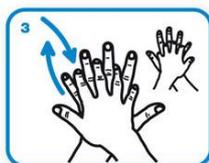
Molhe as mãos com água



Aplique sabão suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos



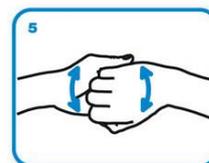
Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



Palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice versa



Palma com palma com os dedos entrelaçados



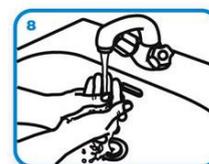
Parte de trás dos dedos nas palmas opostas com os dedos entrelaçados



Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa



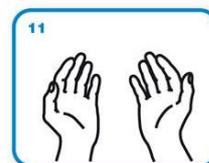
Enxague as mãos com água



Seque as mãos com toalhete descartável



Utilize o toalhete para fechar a torneira se esta for de comando manual



Agora as suas mãos estão seguras.

## TÉCNICA DE HIGIENE DAS MÃOS COM GEL ALCOÓLICO

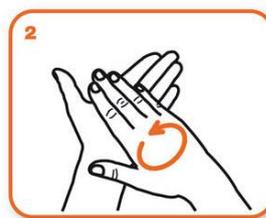
# Fricção Anti-séptica das mãos



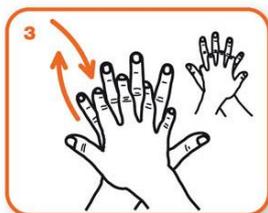
Duração total do procedimento: 20-30 seg.



Aplique o produto numa mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies



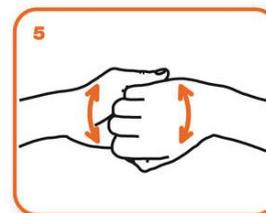
Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



Palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice versa



As palmas das mãos com dedos entrelaçados



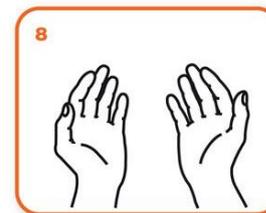
Parte de trás dos dedos nas palmas opostas com dedos entrelaçados



Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa



Uma vez secas, as suas mãos estão seguras.

## COMO COLOCAR CORRETAMENTE A MÁSCARA CIRÚRGICA

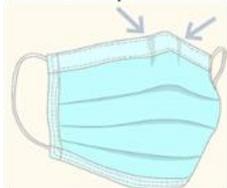
### Para Colocar a Máscara

#### 1. Higienize as mãos



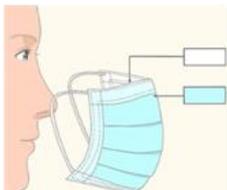
#### 2. Coloque a máscara na posição correta

A extremidade superior da máscara é a que tem um encaixe que assenta e molda-se ao nariz.



#### 3. Coloque a máscara do lado correto

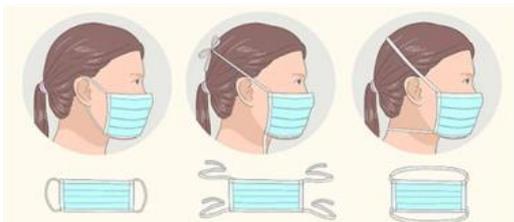
A parte interna das máscaras é branca, enquanto a externa tem outra cor. Antes de colocar a máscara verifique se está do lado correto.



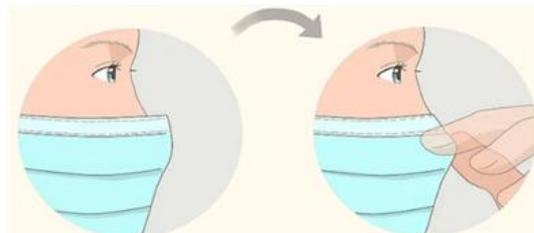
#### 4. Coloque a máscara no rosto

Existem diversos tipos de máscaras médicas no mercado, cada um com um método próprio de aplicação.

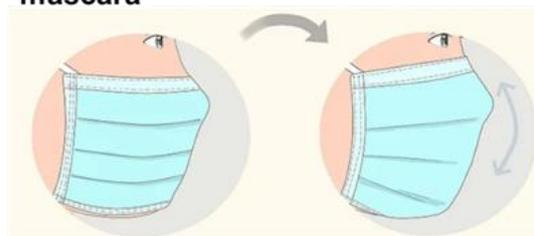
- ✓ Com alças para as orelhas
- ✓ De amarrar
- ✓ Com faixas



#### 5. Ajuste a máscara no nariz



#### 6. Se necessário, amarre a tira inferior da máscara



#### 7. Ajuste a máscara no rosto e debaixo do queixo

