



## **Plano de Contingência COVID-19**

No âmbito do Covid-19, o Chalés do Tejo, desenvolveu este Plano de Contingência COVID 19, que integra também o Plano de Higienização e Segurança detalhado por áreas. Dando conhecimento a todos os públicos internos e externos sobre o cumprimento de novos procedimentos.

### **. ENQUADRAMENTO E OBJECTIVO**

A 30 de janeiro de 2020 a Organização Mundial de Saúde declarou estado emergência de saúde pública face à epidemia SARS-CoV-2, tendo posteriormente, no dia 11 de março de 2020, declarado a COVID-19 como uma pandemia, e que, desde então, foram adotadas várias medidas urgentes e extraordinárias, com o objetivo de conter a propagação do vírus. Entre as várias medidas adotadas através Resolução do Conselho de Ministros nº 104/2021, de 27 de Novembro, o Governo mantém perante o quadro da pandemia em Portugal a Situação de Calamidade com a definição de medidas no sector hoteleiro:

- Apresentação de certificado Digital Covid da U.E OU teste negativo à Covid-19.
- Uso de máscara Obrigatório
- Medidas de segurança recomendadas pela Direção-Geral de Saúde (DGS)
- Distanciamento Social e Higienização das Mãos.

### **TRANSMISSÃO DA INFEÇÃO**

Considera-se que o COVID-19 pode transmitir-se: – Por gotículas respiratórias (partículas superiores a 5 micra); – Pelo contacto direto com secreções infecciosas; – Por aerossóis em procedimentos terapêuticos que os produzem (inferiores a 1 micron). A transmissão de pessoa para pessoa foi confirmada e julga-se que esta ocorre durante uma exposição próxima a pessoa com COVID-19, através da disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa infetada tosse, espirra ou fala, as quais podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas e ainda através do contacto 2 mãos com uma superfície ou objeto com o novo coronavírus e, em seguida, o contacto com as mucosas oral, nasal ou ocular (boca, nariz ou olhos).

### **PERÍODO DE INCUBAÇÃO**

O período de incubação (até ao aparecimento de sintomas) situa-se entre 2 a 12 dias, segundo as últimas informações publicadas pelas Autoridades de Saúde. Como medida de precaução, a vigilância ativa dos contactos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado. As medidas preventivas no âmbito do COVID-19 têm em conta as vias de transmissão direta (via aérea e por contacto) e as vias de transmissão indireta (superfícies/objetos contaminados).

## **PRINCIPAIS SINTOMAS**

Os sintomas são semelhantes a uma gripe, como por exemplo: febre; tosse; falta de ar (dificuldade respiratória); e cansaço.

### **1.1 Nota Introdutória**

Através da Organização Mundial de Saúde e das respetivas autoridades nacionais de Saúde, Ministério da Saúde e Direção Geral da Saúde, toda a sociedade, empresas e instituições têm vindo a lidar com a Pandemia do Coronavírus SARS-CoV-2 sendo recomendado a criação e adoção de um Plano de Contingência.

### **1.2 Objetivos**

O presente Plano de Contingência, elaborado pelo Chalés do Tejo, pretende dar a conhecer as formas de minimizar, tanto quanto possível, as condições de propagação da pandemia e manter os serviços mínimos em funcionamento através de uma resposta operacional de todos os envolvidos.

### **1.3 Pressupostos**

O presente Plano de Contingência assenta na evidência científica atual, havendo necessidade de referir a possibilidade de existência de alguns conhecimentos e características relevantes que desconhecemos no que diz respeito à evolução Pandémica Coronavírus SARS-CoV-2.

O presente plano de contingência ficará disponível na receção (placard de informações a colaboradores), para consulta dos hóspedes.

## **2. Estruturação do Plano de Contingência**

### **2.1 Coordenação e Planeamento**

A Coordenação global deste plano de contingência será assumida pela gerência devidamente apoiada pela em articulação com a Delegada de Saúde.

Gerência:

- Define e comunica linhas de orientação para aplicação do plano de contingência;
- Decide sobre a gestão estratégica face à evolução da situação;
- Coordena as atuações a nível global;
- Obtêm e consolida os níveis de orientação divulgados no plano;
- Conduz o processo de comunicação (direta e à distância) com colaboradores e com os hóspedes;
- Faz a comunicação/divulgação de dados atempados da situação evolutiva com os colaboradores.
- Mantêm um registo atualizado de forma a identificar casos confirmados entre hóspedes, clientes e colaboradores;

## Plano de Contingência COVID-19

- Articulam informações de forma mais direta com os hóspedes;
- Divulgam a informação, sob a orientação da gerência;
- São responsáveis por manter, implementar e fazer cumprir as orientações constantes do plano;
- Registam e notificam o Diretor sobre os casos prováveis e/ou confirmados entre os hóspedes, clientes e fornecedores;
- Identificam fornecedores de bens ou serviços essenciais e verificam se os mesmos podem garantir a continuidade desses fornecimentos.

### 3. Manutenção dos serviços

#### 3.1 Identificação das Atividades Essenciais e Prioritárias

Devido ao possível absentismo de colaboradores, o normal funcionamento da Instituição pode ser alterado. Assim, numa fase pandémica do Coronavírus SARS-CoV-2, consideram-se essenciais:

- Permitir o bem-estar e assegurar o melhor serviço aos hóspedes;
- Em termos administrativos: assegurar os serviços mínimos (limpeza e atendimento de fornecedores)

#### 3.2 Identificação das Medidas de funcionamento em Situação de Crise

Perante um cenário de elevado absentismo de colaboradores prevê-se:

- Manter o funcionamento dos chalés com os serviços possíveis
- Procurar minimizar a falta de pessoal nas diversas áreas
- Contratar pessoal devidamente qualificado para substituição temporária
- Encontrar formas de fornecimento de alimentação (ex. catering)
- Perante o absentismo do pessoal administrativo, procurar-se-á responder às necessidades dos serviços mínimos.

### 4. Medidas de Prevenção e Controlo do Coronavírus SARS-CoV-2

O Chalés do Tejo é responsável pela adoção de medidas adequadas de prevenção e contenção da doença.

## **Plano de Contingência COVID-19**

No entanto não o pode fazer isolado, logo é necessário haver uma estreita articulação entre colaboradores do hotel, hóspedes e Delegação de Saúde para que as mesmas sejam corretamente aplicadas.

### **4.1 Medidas de Informação e Capacitação**

- Realização de sessões de esclarecimento para os colaboradores
- Emissão de circular informativa
  - Afixação de informação escrita – cartazes e folhetos - sobre medidas de prevenção e controlo em zonas de acesso a colaboradores e hóspedes. Plano de Contingência Coronavírus SARS-CoV-2 2.

### **4.2 Medidas de prevenção e controlo de infeção**

- Evitar apertos de mão, evitar todo o tipo de contacto que proporcione o contágio;
- Evitar espirrar;
- Providenciar todos os equipamentos de proteção individual dos trabalhadores, definindo que os mesmos se encontram de reserva no armazém;
- Colocação de dispensadores de soluções antissépticas de base alcoólica (SABA) ou solução à base de álcool, um por cada chalé, junto à zona da piscina, sauna e ginásio e na receção.
- Na secagem de mãos utilizar sempre secador de mãos ou toalhetes de papel;
- Efetuar o arejamento frequente dos chalés, wc's sempre que possível;
- Efetuar o arejamento frequente a áreas de serviços.
- Efetuar a desinfeção bi-diária de objetos partilhados pelos colaboradores nas áreas de trabalho e equipamentos dos Chalés e wc's.
- Implementar a rotina de lavagem das mãos nos colaboradores;
- Utilização de luvas obrigatória, na arrumação e limpeza de quartos e wc's;
- Prever uma reserva estratégica de produtos de higiene e limpeza, tais como panos de limpeza, toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70º. Considerando que o serviço de limpeza diária tem de ser reforçado nesta fase.

### **4.3 Proteção dos profissionais responsáveis por manter a acomodação dos clientes no alojamento**

## **Plano de Contingência COVID-19**

- As pessoas que tratam da roupa de cama de um caso suspeito ou confirmado, e as pessoas que realizam a limpeza dos alojamentos desde que cumpram as medidas de proteção recomendadas não correm riscos desnecessários;

- Um profissional ficará encarregue de remover a roupa e fazer a cama de lavado, o outro ficará encarregue de realizar a limpeza, em dois tempos de intervenção diferente;

- Após mudar a roupa da cama e os atalhados do chalé da pessoa suspeita ou doente com COVID – 19, é desejável esperar também um tempo (período de latência) para iniciar a limpeza dos quartos.

### **4.4 Mudança de roupa dos quartos e limpeza e desinfeção das instalações**

Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, é aconselhável separar as duas intervenções: limpeza e roupa (2 equipas diferentes) e dar um tempo de espera entre estas duas tarefas - respeitar um tempo de pelo menos 2-3 horas entre retirar lençóis e roupas de cama e atalhados e realizar a limpeza de superfícies.

Equipar os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza, com bata, luvas não esterilizadas, óculos de proteção e uma máscara de proteção respiratória do tipo FFP2.

Ao remover a roupa de cama e atalhados:

- Não agitar a roupa de cama;
- Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, fazendo um “embrulho”;
- Não encostar a roupa ao corpo;
- Transportar as roupas e colocar nos devidos sacos.
- Os resíduos recolhidos no quarto são acondicionados num primeiro saco bem fechado, que depois é depositado no 2.º saco. O 2.º saco está identificado como resíduos biológicos e tratados por incineração ou autolavagem.

### **4.5 Manutenção das superfícies ambientais:**

- i. O coronavírus (MERS-CoV-2) provavelmente pode sobreviver durante horas em superfícies secas e até 6 dias, em superfícies com humidade;

- ii. A limpeza húmida é sempre preferível, à limpeza a seco;

- iv. Não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põem em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis;

## Plano de Contingência COVID-19

v. Cumprir o seguinte para a limpeza dupla de superfícies:

- a) Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas;
- b) Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;
- c) O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar no quarto;
- d) Para lavar as superfícies: pode usar-se detergentes de uso comum;
- e) Para desinfeção de superfícies: a Organização Mundial de Saúde (OMS) aconselha o uso de lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70%, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão ou danificação.

No entanto, existem no mercado vários produtos de limpeza e desinfeção de superfícies com ação virucida e que podem ser utilizados, nomeadamente, pastilhas de cloro para diluir na água no momento da utilização; soluções detergentes com desinfetante na composição (efeito 2 em 1), quer em apresentação de spray, líquida ou outra ou toalhetes humedecidos em desinfetante para a limpeza rápida de algumas superfícies de toque frequente.

### 4.6. Limpeza e Desinfeção de Superfícies:

i. Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos, absorver os líquidos com papel absorvente; aplicar a lixívia diluída em água na proporção de uma medida de lixívia, para 9 medidas iguais de água; deixar atuar durante 10 minutos; passar o local com água e detergente; enxaguar só com água quente e deixar secar ao ar; usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço;

ii. Para a desinfeção comum de superfícies: lavar primeiro com água e detergente; aplicar a lixívia diluída em água na seguinte proporção: uma medida de lixívia em 49 medidas iguais de água; deixar atuar a lixívia durante 10 minutos; enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;

iii. As instalações sanitárias devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e ação;

iv. Também o mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70%;

v. Limpar primeiro o mobiliário do chalé;

vi. Limpar paredes até à altura do braço.

vii. Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes.

### **Plano de Contingência COVID-19**

viii. O mesmo procedimento repete-se para o chuveiro, não esquecendo de limpar bem o chuveiro, desenroscar a cabeça do mesmo e lavar e desinfetar;

ix. Sanita: aplicar o produto que tem a função de detergente e desinfetante em simultâneo, no interior e exterior da sanita; deixar atuar o produto durante 10 minutos para que faça o efeito desejado, esfregar bem por dentro com o piaçaba, descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo; pôr o piaçaba a escorrer; lavar e desinfetar o suporte do piaçaba;

x. Com outro pano limpo de uso único, lavar a parte externa da sanita, começando pelo tampo (o menos sujo), seguindo-se a parte de cima da sanita e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfetante; passar depois só com água quente e deixar secar;

xi. Por fim, lavar o chão das instalações;

xii. Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar;

### **4.7. O que fazer com a pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19 no alojamento**

O estado atual de conhecimento, recomenda-se que:

i. A pessoa doente não deve sair do hotel, deve permanecer no seu chalé e ligar ao rececionista para que ligue para a linha SNS24 (808 24 24 24), que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;

ii. Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;

iii. Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão informar a decisão clínica;

iv. Se o Chalés do Tejo tiver máscara, deve entregar uma máscara cirúrgica à pessoa;

v. A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;

vi. Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa devem aguardar o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza.

### **5. Plano de Comunicação**

- Este plano de contingência vai ser divulgado aos colaboradores dos chalés, sendo obrigatório a sua leitura e assinatura de conhecimento do mesmo;

- Este plano ficará disponível no placard de informação a funcionários, bem como na receção para consulta a hóspedes, clientes e fornecedores;

## **Plano de Contingência COVID-19**

- Será disponibilizada uma lista atualizada dos contactos de todos os colaboradores, de parceiros (Delegação de Saúde, C.M.B.) e fornecedores;
- Será fornecida informação aos colaboradores sobre a evolução da situação e esclarecimento de certas dúvidas que estejam ao alcance dos chalés.

### **6. Plano de Higienização e Segurança**

A par deste Plano de Contingência foi criado um Plano de Higienização e Segurança que inclui todos os procedimentos adotados no âmbito da pandemia COVID19, discriminado por áreas integrantes dos chalés.

#### **A. Chalés - Informação aos hóspedes:**

- No caso de suspeita de infeção por Covid 19:
  - a. Não sair do chalé;
  - b. Contactar de imediato a Linha SNS 24 - 808 24 24 24 e seguir as instruções dos profissionais de saúde;
  - c. Informar a receção via telefone - 932506806.
- No acesso às áreas comuns, por favor utilize a sua máscara;
- Atos recomendados a adotar pelos Clientes, nomeadamente o cumprimento da etiqueta respiratória, de modo a evitar a dispersão de gotículas e a consequente contaminação das mãos:
  - a. Cobrir a boca e o nariz ao espirrar ou tossir, com o braço ou antebraço, na ausência de um lenço;
  - b. Usar um lenço de uso único para conter as secreções respiratórias e colocá-lo de seguida no lixo;
  - c. Lavar as mãos com água e sabão, principalmente após o contacto com as secreções respiratórias e/ou gotículas;
  - d. Após contacto das mãos com secreções ou gotículas deve evitar tocar nas superfícies de toque frequente, por exemplo portas, puxadores das portas, mesas, balcões, corrimões (antes de lavar as mãos);
  - e. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca;
  - f. Evitar contacto próximo (inferior a 2 metros) com pessoas que estão doentes);
  - g. Colocação de toalhas e roupa em contentor/saco específico disponibilizado e definido pela Unidade para aquele fim no chalé (contentor lavável e facilmente higienizável);
  - h. Abrir as janelas dos chalés, sempre que possível;





### **Plano de Contingência COVID-19**

- Medidas sanitárias implementadas: todos os dias após a sua saída, o seu chalé é limpo e desinfetado com produtos de higienização e desinfecção;
- Caso deseje monitorar a sua temperatura corporal, por favor solicite um termómetro na Recepção, deve fazê-lo via telefone – 932506806.

#### **B. Áreas Comuns - Informação aos hóspedes:**

- No acesso às áreas comuns, por favor utilize a sua máscara;
- No caso de suspeita de infeção por Covid 19:
  - a. Não sair do chalé;
  - b. Contactar de imediato a Linha SNS 24 - 808 24 24 24 e seguir as instruções dos profissionais de saúde;
  - c. Informar a receção via telefone – 932506806;
- Atos recomendados a adotar pelos clientes, nomeadamente o cumprimento da etiqueta respiratória, de modo a evitar a dispersão de gotículas e a consequente contaminação das mãos:
  - a. Cobrir a boca e o nariz ao espirrar ou tossir, com o braço ou antebraço, na ausência de um lenço;
  - b. Usar um lenço de uso único para conter as secreções respiratórias e colocá-lo de seguida no lixo;
  - c. Lavar as mãos com água e sabão, principalmente após o contacto com as secreções respiratórias e/ou gotículas;
  - d. Após contacto das mãos com secreções ou gotículas deve evitar tocar nas superfícies de toque frequente, por exemplo portas, puxadores das portas, mesas, balcões (antes de lavar as mãos);
  - e. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca;
  - f. Evitar contacto próximo (inferior a 2 metros) com pessoas que estão doentes;
- Aconselha-se a utilização da WC do seu chalé. No entanto, caso utilize alguma das WC comuns, por favor higienize as mãos antes e após a utilização da mesma. Após cada utilização a WC será desinfetada;

#### **D. Áreas de Recepção - Informação aos hóspedes:**

- No acesso às áreas comuns, por favor utilize a sua máscara;
- A área de receção está acessível presencialmente todos os dias entre as 10h00 e as 22h00, fora desse horário basta ligar 932506806;



### **Plano de Contingência COVID-19**

- A área de receção é desinfetada no mínimo 5 vezes por dia. O balcão, terminal multibanco, caneta e outros objetos em contacto com o cliente são desinfetados a cada atendimento;
- Aconselha-se a utilização da WC do seu chalé. No entanto, caso utilize a WC comum, por favor higienize as mãos antes e após a utilização da mesma. Após cada utilização a WC será desinfetada;
- Aconselha-se, como prioridade, a utilização da zona de entrada exterior, sendo que com o objetivo de arejamento dos espaços comuns, a porta de acesso à receção deverá permanecer aberta.

### **Reforço das medidas de higiene e prevenção dos colaboradores:**

- Todos os colaboradores deverão higienizar as 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;
- Adaptar uma nova 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;
- Adoção de uma nova 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;

### **G. Área de Receção - Informação aos colaboradores:**

Aquando da reserva - confirmar a reserva e especificidades da mesma por e-mail ou telefone - Estabelecer um primeiro contacto com o cliente de forma a confirmar a reserva, data e tipologia do chalé.

Aproveitar a oportunidade para lhe fazer um breve resumo das medidas adotadas pela Unidade e informar que no site se encontra o Plano de Higiene e Segurança completo, de modo que, aquando da sua receção, o cliente já esteja mais familiarizado com as medidas adotadas na Unidade (como deve proceder aquando do check-in, o que lhe será entregue e disponibilizado quer em termos de serviços);

- Solicitar Certificado Digital Covid da U.E OU teste negativo à Covid-19.
- Informar sobre formas de liquidação do valor da reserva que evitem o contacto direto (transferência bancário, MB net, débito no Cartão de Crédito);
- Informar clientes sobre as novas medidas implementadas em relação ao horário de check-in.
- Solicitar, previamente, os dados obrigatórios de todas as pessoas da reserva (e-mail, telefone)



## **Plano de Contingência COVID-19**

- Após cada check in e cada check out, o rececionista deve desinfetar o balcão da receção, o terminal multibanco, caneta e as mãos;
- O rececionista deverá ser rápido na execução do check in, de forma a evitar constrangimentos na chegada e acolhimento dos clientes que possam chegar posteriormente;
- O rececionista deverá informar sobre horários de check-out;
- O rececionista deverá informar e disponibilizar informação sobre as normas para utilização dos espaços de trabalho disponibilizados aos clientes, em conformidade com as normas adotadas pela Unidade;
- Numa situação em que o cliente se apresente com sintomas de Covid 19, o mesmo não deve sair da unidade. Deve permanecer no seu quarto e ligar ao rececionista para que ligue para a linha SNS24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde. Será a Linha SNS que encaminhará, se assim entender, o cliente para o hospital de referência. Pelo que, o mesmo não deve dirigir-se, por iniciativa própria, a um centro de saúde, consultório privado ou à urgência de qualquer hospital. Assim, deve aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica. A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente. Logo, não se afigura necessário e até é desaconselhado a disponibilização de médico privado ao cliente uma vez que o seguimento clínico efetivo do doente será feito pela Autoridade de Saúde;
- O rececionista deverá informar o cliente de que no seu chalé, existe informação detalhada (sumária) relativa às medidas adotadas pela Unidade no seu processo de higienização diária, e procedimentos e medidas a tomar em caso de sintomas de Covid19;
- Informar os cuidados de distanciamento a ter na circulação pelo Chalés do Tejo, para sua preservação, mas também das comunidades locais. Uso obrigatório de máscara em zonas públicas;
- O rececionista deverá desinfetar a chave do quarto no momento da entrega da mesma e indicar ao cliente a localização do quarto, o melhor e mais rápido acesso ao mesmo.

### **No momento do check-out**

#### **- Verificação e validação da conta do cliente:**

- O rececionista deve informar o cliente sobre a possibilidade de verificar e validar a conta no dia anterior ao check out, de forma a tornar o processo de check out mais célere, assim como propor que a mesma seja feita oralmente de forma a evitar o contacto e conseqüentemente evitar o risco de contágio. Para liquidação da conta, o rececionista deve propor a utilização do cartão contactless ou cartão de crédito à distância, usar multibanco e cash em último caso.
- Para efeitos de melhoria contínua, o Rececionista deve auscultar o cliente, de forma a conhecer a perceção do cliente face às medidas adotadas pela Unidade para fazer face à pandemia Covid 19, bem como o grau de satisfação do mesmo, aspetos negativos e oportunidades de melhoria.

### Reforço das medidas de higiene e prevenção dos colaboradores

- Todos os colaboradores deverão higienizar as 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;
- Adaptar uma nova 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;
- Adoção de uma nova 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;

### Fardamento

Quando possível deve-se garantir:

- A utilização de uma farda nova diariamente;
- A lavagem no estabelecimento, em cumprimento das normas da DGS;

### Responsáveis pela implementação e monitorização das medidas de higienização

De modo a ajudar no desenvolvimento e implementação das novas medidas de segurança e higienização, o Chalés do Tejo nomeou a gerência, responsável pela manutenção, limpeza e desinfeção dos espaços,

- A função do elemento em cima designado são:

#### 1. Em termos preventivos

- Assegurar o cumprimento das regras gerais de desinfeção e limpeza da área da sua responsabilidade;
- Incentivar a adoção de boas-práticas de higiene;
- Monitorizar a ocorrência de novos casos;
- Reportar qualquer situação não prevista;

#### 2. Em termos de contenção

- Garantir a disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
- Orientar os suspeitos de infeção para a sala de isolamento;



## **Plano de Contingência COVID-19**

- Promover e assegurar a implementação das medidas de ação preconizadas no presente Plano, na respetiva Unidade;
- O elemento (nas suas respetivas áreas de atuação) deverá assegurar que as novas medidas estão a ser compreendidas e cumpridas pelos restantes colaboradores;
- O elemento (nas suas respetivas áreas de atuação) é 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).

### **Housekeeping |**

#### **Limpeza e higienização das áreas comuns**

##### **Arejamento das áreas comuns**

– Em todas as áreas deverá ser feita a renovação de ar frequentemente, procedendo preferencialmente à abertura de portas e/ou janelas. A abertura de janelas para o exterior, em períodos reduzidos de tempo (15 minutos), pode ajudar na renovação de ar apesar do desconforto térmico e acústico que tal medida pode acarretar. Nas descargas sanitárias, realizar sempre com os tampos descidos evitando a libertação de micro gotículas.

##### **Higienização do lobby da entrada e Receção com registo**

- Limpar todas as superfícies do lobby (chão, puxadores porta, objetos passíveis de contacto), no mínimo 4 a 5 vezes por dia e sempre que necessário, com solução definida para desinfeção pela Unidade. Tendo em conta que não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, são utilizadas mopas para recolha de resíduos do chão, na ausência de hóspedes e colaboradores no local.

##### **Higienização dos WC's comuns e registo**

Limpar todas as superfícies dos WC's comuns (chão, puxadores, torneiras, lavatórios, sanitas, autoclismos, interruptores e outros objetos passíveis de contacto), no mínimo 4 a 5 vezes por dia e sempre que necessário, com solução definida para desinfeção pela Unidade. Tendo em conta que não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, são utilizadas mopas para recolha de resíduos do chão, na ausência de hóspedes e colaboradores no local. Este processo inclui a verificação e reabastecimento de dispensadores com sabão líquido para lavagem das mãos, toalhas descartáveis para secagem das mãos e solução antisséptica à base de álcool. Para além de serem recolhidos os resíduos, selando o respetivo saco e colocando-o no contentor definido para o efeito (na área de serviço).

### **Housekeeping | Limpeza e higienização dos Chalés**



## **Plano de Contingência COVID-19**

- Responsável pela remoção da roupa e fazer camas de lavado: Susana Moreira; - Responsável por realizar a limpeza: Ângela. Estes responsáveis atuam em dois tempos de intervenção espaçados. As equipas encarregues do tratamento de roupa de cama e de instalações sanitárias, bem como encarregues da limpeza dos quartos e instalações sanitárias utilizam os seguintes equipamentos de proteção individual (EPI): máscara, proteções de pés, óculos para proteção dos olhos, viseira, avental de plástico sobre a farda e luvas descartáveis, tendo em conta o tipo de intervenção e risco de exposição. Os restantes profissionais utilizam os seguintes equipamentos de proteção individual (EPI): viseira ou óculos, máscara e luvas. - Local onde estão os EPI's disponíveis aos funcionários: armazém; - Locais com pontos de desinfetante de acesso exclusivo a colaboradores: receção dos chalés; todos os locais de trabalho: receção;

### **Bater à porta para se assegurar que está vazio**

Após informação passada pela Receção, e só após 30 minutos, a equipa de Housekeeping deverá dirigir-se ao quarto e bater à porta para se assegurar que o mesmo está vazio.

### **Retirar roupa e atalhados**

A remoção da roupa de cama e atalhados deverá ser feita sem a agitar ou sacudir, enrolando no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo, colocando-a num saco devidamente fechado e transportando-a para os Arrumos. Toda a roupa usada nos quartos, instalações sanitárias, deve ser considerada como contaminada e manuseada com cuidado de forma a não contaminar o ambiente ou o fardamento. Relembra-se que os colaboradores devem usar equipamento individual de proteção adequado. Acomodada em saco próprio para roupa contaminada, deve ser reservada em contentor próprio e identificada até ser transportada pela empresa responsável pela parte de lavandaria.

### **Arejar o chalé**

Após terem sido retiradas as roupas, atalhados e resíduos dos chalés, deverá ser aplicado spray com solução desinfetante à base de álcool, e deverá verificar-se se os mesmos estão a ser arejados. Caso não estejam, devem-se abrir as janelas. Por fim, deve-se fechar o quarto e deixar arejar pelo menos durante 3 horas. Sempre que possível este período deverá ser mais alargado.

Este procedimento deve ser replicado em cada check out:

### **Proceder à limpeza e desinfeção do quarto**

Para a limpeza de superfícies deve ser cumprido o seguinte procedimento:

- a) Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas;
- b) Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;
- c) O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar no quarto;

## Plano de Contingência COVID-19

d) Para lavar as superfícies: pode usar-se detergentes de uso comum;

e) Para desinfecção de superfícies: a Organização Mundial de Saúde (OMS) aconselha o uso de lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70%, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão ou danificação. No entanto, existem no mercado vários produtos de limpeza e desinfecção de superfícies com ação virucida e que podem ser utilizados, nomeadamente, pastilhas de cloro para diluir na água no momento da utilização; soluções detergentes com desinfetante na composição (efeito 2 em 1), quer em apresentação de spray, líquida ou outra ou toalhetes humedecidos em desinfetante para a limpeza rápida de algumas superfícies de toque frequente.

### Para limpeza e Desinfecção de Superfícies:

- i. Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos, absorver os líquidos com papel absorvente; aplicar a lixívia diluída em água na proporção de uma medida de lixívia, para 9 medidas iguais de água; deixar atuar durante 10 minutos; passar o local com água e detergente; enxaguar só com água quente e deixar secar ao ar; usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço;  
Para a desinfecção comum de superfícies: lavar primeiro com água e detergente; aplicar a lixívia diluída em água na seguinte proporção: uma medida de lixívia em 49 medidas iguais de água; deixar atuar a lixívia durante 10 minutos; enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;
- iii. As instalações sanitárias devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e ação;
- iv. Também o mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70%;
- v. Limpar primeiro o mobiliário do chalé;
- vii. Limpar paredes até à altura do braço.
- ix. Limpar o mobiliário;
- x. Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes, passar depois ao mobiliário, de seguida o chuveiro e sanita;
- xi. O mesmo procedimento repete-se para o chuveiro, não esquecendo de limpar bem o chuveiro, desenroscar a cabeça do mesmo e lavar e desinfetar;
- xii. Sanita: aplicar o produto que tem a função de detergente e desinfetante em simultâneo, no interior e exterior da sanita; deixar atuar o produto durante 10 minutos para que faça o efeito desejado, esfregar bem por dentro com o piaçaba, descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo; pôr o piaçaba a escorrer; lavar e desinfetar o suporte do piaçaba;
- xiii. Com outro pano limpo de uso único, lavar a parte externa da sanita, começando pelo tampo (o menos sujo), seguindo-se a parte de cima da sanita e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfetante; passar depois só com água quente e deixar secar.
- xiv. Por fim, lavar o chão das instalações.
- xv. Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar. Na execução da limpeza e desinfecção dos chalés, não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põem em movimento no



## **Plano de Contingência COVID-19**

ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, neste caso são utilizadas mopas.

### **Recolher roupa dos quartos**

A recolha da roupa dos quartos e depositada nos sacos fornecidos pela empresa que nos presta o serviço de lavandaria, esta é transportada para uma área específica, até a empresa de lavandaria vir buscar.

### **Higienização das bancadas de trabalho e registo**

Todas as bancadas de trabalho e objetos de uso comum (telefone, teclado, calculadora, computador) devem ser higienizados de acordo com o plano de higienização interno, procedendo pelo menos a 1 registo por turno. Os colaboradores deverão, também, higienizar, de forma regular, as mãos (procedimento de lavagem de mãos ou desinfeção com solução alcoólica - SABA).

### **6. Avaliação**

Este plano poderá ser reavaliado e atualizado sempre que necessário. Terminada esta fase pandémica será elaborado uma breve reflexão que evidencie os aspetos que correram bem e os que merecem algum ajustamento. Esta análise permitirá melhorar o Plano de Contingência e a capacidade de resposta a situações de crise que possam vir a ocorrer no futuro.