**Minuta de Plano de Contingência COVID-19**

**Selo “Clean & Safe” 2021**

O presente Plano e as medidas internas de prevenção e controlo da SARS-CoV-2 (COVID-19) aplicam-se a todos os colaboradores e clientes, bem como a todos aqueles que, por algum motivo, se desloquem ao estabelecimento/contactem com a empresa.

Formação / Informação / Comunicação

* Todos os colaboradores recebem por correio eletrónico o Plano de contingência.
* Os colaboradores recebem formação, presencial, sempre que possível, e por departamento (quando pertinente) onde são abordadas todas as matérias do Plano.
* A informação é atualizada em função das diretrizes da Direção-Geral da Saúde (DGS) e do perﬁl de risco determinado.
* Divulgação de informação sobre a aplicação Governamental de *contact tracing - StayAway* COVID.
* Outras ações

Identificação do coordenador geral do Plano / responsáveis por equipa (quando pertinente)

Informação e formação aos colaboradores

Procedimentos a implementar

Informação aos clientes: conteúdos, e forma de disponibilização

Procedimentos a implementar

Comunicação com fornecedores / outras entidades

Procedimentos a implementar

Lista de contactos relevantes a serem divulgados

Procedimentos a implementar

Medidas básicas de prevenção e controlo

Medidas preventivas

Colaboradores

* Disponibilidade de equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os colaboradores e de acordo com as suas funções
* Todos os colaboradores estão informados sobre as principais etapas de lavagem e secagem das mãos, bem como os momentos em que é indispensável higienizar as mãos.
* Todos os colaboradores estão informados sobre a necessidade de automonitorização de sintomas.
* Existem dispensadores com SABA (solução à base de álcool) em todos os locais estratégicos dos locais de trabalho e entrada de colaboradores.
* Estão afixados posters informativos de promoção da higienização das mãos junto às várias zonas de lavagem.

Procedimentos a implementar

Materiais e equipamentos de proteção e higiene

* Toalhetes de limpeza com solução de base alcoólica (pelo menos com 70% de etanol)
* Dispensadores de desinfetante para as mãos à base de álcool - SABA (pelo menos com 70% de etanol)
* Máscaras adequadas, de acordo com as orientações da DGS
* Luvas descartáveis resistentes (nitrilo)
* Termómetro(s), idealmente descartáveis ou alternativamente de infravermelhos *touchless*
* Bata e touca impermeáveis e descartáveis
* Produtos de limpeza e desinfeção
* Sacos para resíduos
* Viseira facial e proteção ocular, se necessário

Procedimentos a implementar

Conduta geral dos colaboradores

* Diminuição da frequência e do modo de contacto entre os colaboradores, quando possível do ponto de vista operacional e de acordo com as instalações.
* Promoção de frequente e adequada higienização das mãos, etiqueta respiratória e conduta social
* Automonitorização proativa do estado de saúde (incluindo registo de temperatura, sempre que pertinente).

Procedimentos a implementar

**Clientes / hóspedes**

* Informação disponibilizada sobre procedimentos de higienização individual, da responsabilidade da empresa, e de conduta de segurança sanitária da responsabilidade dos clientes, em vários formatos.
* Política sobre disponibilização e utilização dos equipamentos de proteção individual.
* Existem dispensadores com SABA para os clientes em todos os locais estratégicos (entrada de instalações, balcão de atendimento, instalações sanitárias, …)
* Outras ações

Procedimentos a implementar

**Protocolos de higienização**

* Sempre que possível, as superfícies são primeiramente limpas com água e detergente para remoção da sujidade, seguindo-se a sua desinfeção. A limpeza começa pela zona menos suja (mais limpa) para a zona mais suja, para evitar que se propague a sujidade. No interior dos edifícios, os desinfetantes são aplicados com um pano ou toalhete, uma vez que não é recomendada a pulverização destes produtos.
* Todos os procedimentos de higienização estão de acordo o plano estabelecido pelo fornecedor de produtos químicos.
* A higienização de superfícies e equipamentos de toque frequente é reforçada várias vezes ao dia com materiais adequados.
* Os equipamentos, incluindo veículos de transportes, utilizados pelos clientes são desinfetados após a sua utilização.
* Existe um sistema de registo de limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que esta é realizada
* Outras ações



Limpeza e desinfeção de instalações e equipamentos

Procedimentos a implementar

Material de limpeza e desinfeção / Stock de materiais

Procedimentos a implementar

Limpeza e desinfeção dos meios de transporte (quando aplicável)

Procedimentos a implementar

**Receção de mercadorias (quando aplicável)**

* Privilegiar parceiros e fornecedores aderentes ao selo “Clean & Safe 2021” ou que adotaram medidas que contribuem para o controlo e mitigação da COVID-19.

Procedimentos a implementar

**Renovação de ar**

* É garantida a ventilação e renovação frequente em todas as áreas possíveis.
* O ar condicionado só é utilizado em modo de extração e nunca em modo de recirculação de ar.
* A manutenção e limpeza de sistemas AVAC (aquecimento, ventilação e ar condicionado) é assegurada de forma regular de acordo com as indicações do fabricante e/ou por empresa certificada.
* Os veículos de transporte de clientes são arejados no final de cada viagem.
* É assegurado o arejamento dos espaços antes da ocupação por parte dos utilizadores.
* Outras ações

Procedimentos a implementar

**Gestão de gestão de casos possíveis, prováveis ou confirmados de COVID-19**

* Os procedimentos de acompanhamento destes são conhecidos por todos os colaboradores
* Deve ser o mais célere e expedito possível, simultaneamente preservando o bem-estar e privacidade do mesmo, existindo sempre ao serviço um colaborador responsável para acionar os respetivos procedimentos
* Identificar a área de isolamento, que mesmo que tenha funções diversas, possa ser rapidamente transformada durante o período de existência de situações suspeitas.
* A área de isolamento dispõe de iluminação e ventilação e é servida por instalação sanitária (para utilização exclusiva da pessoa) e deverá ser objeto de procedimentos específicos de higienização, limpeza e de rejeição de resíduos.
* É assegurada a condução imediata da pessoa à Área de Isolamento.
* Em atividades em espaços exteriores e caso não exista área de isolamento, a pessoa é afastada do restante grupo.
* É contactada de forma imediata a Linha SNS24: 808 24 24 24 e/ou o Número Nacional de Emergência Médica – 112.
* É acionado o Protocolo de Higienização da Área de Isolamento e espaços ocupados pelo mesmo, de acordo com as orientações da DGS.
* Outras ações

Procedimentos a implementar

**Gestão de resíduos**

* Todos os resíduos genéricos são depositados em caixotes de lixo com tampa, de abertura não manual.
* Os resíduos nunca são calcados, nem os sacos apertados para sair o ar.
* Todos os resíduos gerados por caso suspeito ou confirmado e pessoa que lhe presta assistência são identificados e devem ser encaminhados para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
* O lixo gerado por casos não suspeitos deve ser tratado como lixo indiferenciado ou para reciclagem dependendo da tipologia.
* Outras ações

Procedimentos a implementar

**Espaços**

**Receção / Portaria**

* O Cliente recebe na confirmação da reserva toda a informação sobre o plano de contingência e principais medidas adotadas (recomenda-se o acesso à mesma por e-mail, QR code ou aplicação eletrónica).
* Recomenda-se que o pagamento seja, sempre que possível, através de meios eletrónicos, de modo a minimizar o contacto.
* Os terminais de pagamento automáticos são protegidos para facilitar a limpeza e desinfetados após cada utilização.
* Nas entradas das instalações existe sinalética para assegurar a distância de segurança recomendada pela DGS e informação relativa à capacidade máxima de pessoas nos espaços.

Procedimentos a implementar

**Quartos**

* São preferencialmente mantidos desocupados nas 24 horas precedentes os quartos a ocupar pelos clientes (sempre que operacionalmente possível).
* A remoção da roupa de cama e atoalhados é realizada com o mínimo de agitação, enrolando-a em forma de embrulho, no sentido de fora para dentro, minimizando o contacto desta com o corpo dos colaboradores e transportando-a de forma protegida em sacos próprios.
* São retiradas dos quartos ou reduzidas ao mínimo possível, todas as peças meramente decorativas que possam ser alvo de manuseamento.
* A água de cortesia, minibar, chaleira e máquina de café/chá têm um protocolo específico de higienização entre estadias, antes da entrada do(s) cliente(s).
* Os clientes são incentivados a promover a ventilação natural adequada dos seus quartos.

Procedimentos a implementar

**Sala(s) de reunião**

* A configuração da sala assegura o distanciamento social, intercalando os lugares ocupados (2 metros) e a ocupação aconselhada.
* As águas e os copos devem sempre ser individuais (águas de litro promovem a contaminação entre mãos).

Procedimentos a implementar

**Cozinha / Copa e Espaços de Refeições**

* Reforço dos procedimentos de higienização.
* O fardamento (roupa e calçado) é exclusivo para o local de trabalho, substituído diariamente.
* A farda já usada deve ser colocada num saco de plástico devidamente fechado que só deverá ser aberto imediatamente antes de colocar na máquina de lavar
* Utilização de luvas, que não substitui a adequada e frequente higienização das mãos.
* Manter a devida distância interpessoal mínima entre mesas ou a existência de turnos alternados, bom como a capacidade definida em cada momento pela DGS.
* Os espaços de refeição, sempre que possível, são transferidos para o exterior, assumindo-se o cumprimento das restantes orientações relevantes.
* São retiradas das mesas todas as peças meramente decorativas e é dada especial atenção à minimização do manuseamento de utensílios e alimentos.
* O uso de máscara é adotado com exceção dos períodos de consumo.
* Os pedidos devem ser realizados da forma mais célere possível e sempre respeitando a distância interpessoal mínima.
* As peças de louça e faqueiro são obrigatoriamente lavadas na máquina com ciclo de temperatura elevada.
* Os talheres são colocados na mesa por um colaborador ou em alternativa são disponibilizados em embalagens individuais, encontrando-se de momento indisponíveis na modalidade de self-service.
* As ementas e cartas de restaurante são disponibilizadas por QR code, aplicação eletrónica ou afixadas no interior das salas de refeição em local visível aos clientes, evitando-se o seu manuseamento (ou outras soluções que garantam a higienização das mesmas).
* O serviço de bar é realizado na mesa.

Procedimentos a implementar

**Instalações de Pessoal**

* A capacidade dos espaços destinados aos colaboradores deve estar claramente definida, reforçando a proibição de acesso a pessoas não alocadas aos mesmos.

Procedimentos a implementar

**Lavandaria**

* Distinção da tipologia de roupa (colaboradores / clientes / espaços) e lavagem em separado
* Na sua impossibilidade, é assegurada a higienização interna do tambor da máquina, entre lavagens.
* Preferencialmente, a lavagem deve ser garantida em máquina com ciclo de lavagem e desinfeção adequado (temperaturas elevadas) e lavada no local.
* Quando transportada para o exterior, é adequadamente embalada e depois processada com as necessárias normas de segurança.

Procedimentos a implementar

**Empresas prestadoras de serviços**

* São privilegiados parceiros e fornecedores aderentes ao selo “Clean & Safe 2021” ou que adotaram medidas que contribuem para o controlo e mitigação da COVID-19.

Procedimentos a implementar

**Kids Club**

* Limitação máxima de X crianças – Promover a Reserva (na receção).
* Promover o arejamento.
* Promover a lavagem e desinfeção frequente das mãos das crianças.
* Reforçar o plano higienização.

Procedimentos a implementar

**Ginásio**

* Existe um registo com nome e contacto telefónico dos colaboradores e utilizadores do ginásio, com data e hora de entrada e saída, para efeitos de eventual vigilância epidemiológica

Procedimentos a implementar

**Piscinas / Banheiras de Hidromassagens (Jacuzzis)**

* Obrigatório higienizar as mãos à entrada das piscinas.
* A gestão e uso das piscinas e equipamentos similares e espaços de exercício físico de acordo com a orientação da DGS 008/2020 “Procedimentos de Prevenção, Controlo e Vigilância em

Unidades Hoteleiras e de Alojamento”.

* Assegurar a higienização dos acessórios utilizados.
* A higienização dos equipamentos entregues aos clientes é obrigatória e feita antecipadamente
* Reforço da periodicidade de registos atualizados dos resultados e testes de qualidade da água

Procedimentos a implementar

Nota final: O Plano de Contingência deve ser revisto sempre que necessário, quer devido a atualizações resultantes de orientações da DGS sobre medidas relativas ao combate à pandemia COVID-19, quer devido a alterações para melhoramento dos procedimentos adotados internamente.