****

**EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS**

**Minuta de PROTOCOLO INTERNO**

O Protocolo Interno deverá ser estruturado, **no mínimo**, com os seguintes temas:

[**1.** **PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**](#_Toc39516499)

[**1.1** **NAS INSTALAÇÕES**](#_Toc39516500)

[**1.1.1** Sinalização e Informação](#_Toc39516501)

[**1.1.2** Plano de higienização](#_Toc39516502)

[**1.1.3** Adequação do espaço selecionado para isolamento](#_Toc39516503)

[**1.1.4** Adequação das unidades de alojamento](#_Toc39516504)

[**1.1.5** Equipamentos de higienização](#_Toc39516505)

[**1.2** **PARA OS COLABORADORES**](#_Toc39516506)

[**1.2.1** Formação](#_Toc39516507)

[**1.2.2** Equipamento – Proteção individual](#_Toc39516508)

[**1.2.3** Designação dos responsáveis](#_Toc39516509)

[**1.2.4** Conduta](#_Toc39516510)

[**1.2.5** Stock de materiais de limpeza e higienização](#_Toc39516511)

[**1.3** **PARA OS CLIENTES**](#_Toc39516512)

[**1.3.1** Equipamento – Proteção individual](#_Toc39516513)

[**1.3.2** Conduta](#_Toc39516514)

[**2.** **PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**](#_Toc39516515)

[**2.1** **PLANO DE ATUAÇÃO**](#_Toc39516516)

[**2.2** **DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**](#_Toc39516517)

[**3.** **REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**](#_Toc39516518)

Cada um dos Temas abordados deverá conter, **no mínimo**, a seguinte informação:

(*Nota: O conteúdo deste documento redigido a azul encontra-se tão somente a título de sugestão*)

1. **PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**

## **NAS INSTALAÇÕES**

### Sinalização e Informação

* Garantir que os clientes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19. *(Deverá ser identificada a forma de acesso à informação)*
* Disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.
  + 1. 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 SPA’s/áreas *wellness* (sempre que existam).
* Desinfeção do *jacuzzi* (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfeção; posteriormente é cheia com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada.
* 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.

*Sugestão de registo:*

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

*(Exemplos: 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)*

* + 1. Adequação do espaço selecionado para isolamento
* Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir 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.
  + 1. Adequação das unidades de alojamento
* A definição de 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.
* A remoção da roupa de cama e atoalhados 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.
* A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60ºC).
* A lavagem e desinfeção das almofadas sempre que mude o cliente.
* Ponderar proteger os comandos de TV e ar condicionado (ex: envolver em plástico).

### Equipamentos de higienização

* Dispensadores de solução antissética de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável por piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
* Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.
  1. **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 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.

*Sugestão:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data da ação** | **Descrição da ação** | **N.º Formandos** |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Equipamento – Proteção individual

* Em número suficiente para todos os colaboradores (consoante a sua função: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos).
* A farda dos colaboradores deve ser lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60ºC).

### Designação dos responsáveis

* Ter ao serviço um colaborador 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). *Indicar o responsável ao serviço pelo cumprimento das regras de prevenção/atuação e/ou de alerta em caso de suspeita de infeção.*

### Conduta

* Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou diﬁculdade em respirar. Ponderar a forma de registo.
* 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 de pessoal, dispor de um tapete húmido para limpar a sola dos sapatos e mudar regularmente esse tapete
* 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.

### 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 70º.
* Dispensadores ou recargas de solução antissética 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.

**1.2.6** Escalas / Turnos

* Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores *- A criação de equipas poderá permitir maior controlo das regras de segurança e higiene*
* Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento
  1. **PARA OS CLIENTES**

### Equipamento – Proteção individual

* Equipamento de proteção individual (kits individuais de proteção com máscara e gel desinfetante, podendo acrescer luvas, viseira ou outros) disponível para clientes (para definição do stock deverá ter-se em atenção a capacidade máxima do estabelecimento).

### Conduta

* Definição de regras simples e claras de permanência nos espaços comuns (horários diferenciados de refeições, ginásio, SPA, piscina, etc….) acessíveis a todos (em vários idiomas, divulgação em locais adequados, etc).

1. **PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**
   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.
  1. **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.

1. **REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

*Sugestão de registo de ocorrências:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data da ocorrência** | **Descrição de Ocorrência** | **Medidas de atuação** | **Obs.** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |