

PROTOCOLO INTERNO

Para assegurar a sua protecção, da sua família e dos nossos colaboradores após a reabertura da Casa das Palmeiras no dia 15 de Maio de 2020, procedemos antecipadamente à alteração de alguns dos nossos procedimentos, garantindo as recomendações do Turismo de Portugal e da DGS na hotelaria.

O Selo Clean & Safe reconhece e valida que a **Casa das Palmeiras** cumpre as recomendações da Direcção Geral de Saúde para evitar a contaminação dos espaços pelo Covid-19.

O Protocolo Interno está disponível no site da Casa das Palmeiras.

RESERVAS NA CASA DAS PALMEIRAS

Aquando da sua reserva, é enviado um email com link direccionado para o nosso site onde terá acesso aos Novos Procedimentos adoptados após a reabertura, no dia 15 de Maio, bem como as medidas de protecção essenciais que são obrigatórias adoptar aquando da sua estadia na Casa das Palmeiras.

Sugerimos por isso, que leia com atenção e caso existam duvidas, entre em contacto connosco.

CHECK IN ONLINE

- Alterámos o processo de check in, procedendo à solicitação dos dados do cliente antecipadamente por email, de forma a cumprir as orientações do distanciamento social
- Alterámos o horário do check in para as 17h de forma a assegurar o tempo necessário para a limpeza e desinfeção eficaz dos alojamentos. O check out mantém-se às 11h. No entanto poderá chegar mais cedo e partir mais tarde, usufruindo dos espaços da quinta
- A zona da Recepção estará encerrada bem como a Sala Comum, Biblioteca e Esplanada
- Aquando da chegada à Casa das Palmeiras iremos recebê-lo e indicar-lhe o seu alojamento, cumprindo as orientações de Etiqueta Respiratória e Conduta Social. Neste momento é obrigatório a utilização de máscara de protecção
- Todas as chaves são desinfectadas entre check outs e check ins

DURANTE A SUA ESTADIA

ALOJAMENTOS

- No seu alojamento encontrará o “Procedimento em caso de infecção ou suspeita de infecção pelo COVID 19”
- Caso pretenda está disponível um termómetro para monitorização da temperatura corporal
- Retirámos alguns elementos de decoração e todos os materiais em papel evitando o seu manuseamento, de forma prevenir a propagação de agentes infecciosos e permitir um processo de limpeza e desinfeção mais eficaz
- Terá disponíveis chinelos descartáveis, prevenindo assim a propagação de agentes infecciosos no alojamento
- O pequeno almoço está disponível em cada alojamento, permitindo a privacidade e segurança de cada hóspede

- Está disponível, caso seja necessário ou solicitado, equipamento de proteção individual (máscara e luvas)

Será informado dos procedimentos actuais de limpeza, sendo solicitado que nos indique a forma como pretende que seja feito no seu alojamento:

- Limpeza efectuada pelos nossos colaboradores (será feita de acordo com a solicitação do cliente)
- Limpeza efectuada pelo cliente, evitando a entrada dos colaboradores no alojamento, sendo disponibilizado um Kit de Limpeza com material de limpeza descartável

QUINTA PEDAGÓGICA E ESPAÇOS COMUNS

Sinalização e Informação

- As precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19 estão afixados em cada alojamento e no acesso aos espaços comuns da quinta
- Está afixada sinalização de utilização obrigatória de máscara na zona de alimentação dos animais, obrigando à utilização da mesma, na hora em que é feita esta actividade com os hóspedes

Higienização das Mãos

- Estão disponíveis dispensadores de álcool gel junto aos alojamentos e espaços comuns

Conduta Social e Etiqueta Respiratória

- Na hora da alimentação da bicharada colaboradores e clientes estão obrigados a cumprir a Etiqueta Respiratória e Conduta Social face aos nossos colaboradores e restantes hóspedes
- Na zona da Piscina Biológica os equipamentos de lazer cumprem as regras de Conduta Social, estando disponíveis espreguiçadeiras devidamente identificadas por cada alojamento. Veja [aqui](#) mais informação sobre a utilização da Piscina Biológica

CHECK OUT

No pagamento da estadia e consumos adicionais privilegiamos a transferência bancária antecipada ou MBWay.

PROCEDIMENTO EM CASO DE SUSPEITA OU INFECÇÃO

1. Designação dos Responsáveis

Está definido 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 > Joana Travessas ou em motivo de ausência será o colaborador ao serviço

2. Espaço seleccionado para isolamento

Foi definida a Sala Comum, actualmente encerrada e reservada ao trabalho de escritório, como o local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19. Este local possui ventilação natural, piso liso e lavável e possui casa de banho privativa. Está equipado com 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, possuindo casa de banho privativa.

3. Plano de Actuação

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.

4. Descontaminação do local de isolamento

A descontaminação da área de isolamento é feita sempre que haja casos positivos de infeção. É reforçada a 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 é feito em saco de plástico que, após fechado com abraçadeira deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

OS NOSSOS COLABORADORES

1. Formação e Informação

- ✓ Todos os colaboradores receberam formação certificada do Programa de formação online Clean & Safe do Turismo de Portugal
- ✓ Todos os colaboradores receberam formação e informação sobre o Protocolo Interno da Casa das Palmeiras relativo ao surto do COVID 19
- ✓ Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 > Todos os Colaboradores
- ✓ Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos > Todos os Colaboradores
 - 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 e registar em registo próprio “Registo de Medição da Temperatura Corporal” > Todos os Colaboradores
- ✓ Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos > Colaboradores do Housekeeping
- ✓ Todos os colaboradores cumprem as orientações de prevenção e controlo de infeção que incluem:
 - Higienização das Mãos
 - Etiqueta Respiratória
 - Conduta social

Nomeadamente:

- 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 e manter o cabelo apanhado
- Está desaconselhado o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
- Na entrada principal está disponível uma caixa com um tapete húmido com desinfetante para limpar a sola dos sapatos, que é mudado regularmente

- Os colaboradores do Housekeeping têm formação e informação sobre 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.

2. Equipamento de Protecção Individual

- ✓ Foram disponibilizados EPI a todos os colaboradores: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos.
- ✓ Após utilização a farda dos colaboradores e outros equipamentos de protecção individual reutilizáveis, são lavados em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).

3. Escalas de Trabalho

Estão definidas escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores.

Um trabalhador mantém o teletrabalho assegurando o serviço em caso de infecção pelos trabalhadores ao serviço no hotel.

PROCEDIMENTOS DE DESINFECÇÃO E LIMPEZA & MEDIDAS SANITÁRIAS

Estão definidas as regras e faseamento dos actos de limpeza das unidades de alojamento pelos colaboradores de Housekeeping, de acordo com o Procedimento de Limpeza e Desinfecção.

DESINFECÇÃO & LIMPEZA

Efectuada de acordo com os Procedimentos de Limpeza e Desinfecção, e que inclui as superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.

Alojamentos

Produtos de Limpeza utilizados	Equipamentos utilizados
Fase I	
Anti-Bacteriano GreenDet	Panos de Fibra + Aspirador com filtro de partículas
Fase II	
Mutisuperfícies GreenDet	Panos de Fibra + Balde e Esfregona

- Logo após o check out, procede-se à abertura de portas e janelas para renovação do ar, mantendo-se este procedimento durante a limpeza dos alojamentos de acordo com o Procedimento de Limpeza e Desinfecção
- Utilização de aspirador FilterQueen com filtros 3 vezes superior ao filtro HEP na remoção de 99,98% das partículas de 0,1micron, reduzindo a quantidade de ácaros, poeiras, pólen e bactérias do ar ambiente
- O balde e esfregona utilizados nos espaços comuns e nos alojamentos estão devidamente identificados para cada área de limpeza (interior e exterior) e são desinfectados após utilização com a utilização de lixívia
- É disponibilizado em cada alojamento um Kit de Limpeza devidamente identificado com o nome do alojamento, para utilização opcional dos hóspedes de forma a evitar a entrada de colaboradores nos alojamentos. Inclui: balde e esfregona para o chão, vassoura e pá, spray e toalhas desinfectantes que são sujeitos a desinfeção ou substituídos (caso necessário) no final de cada estadia.

Espaços Comuns

Produtos de Limpeza utilizados	Equipamentos utilizados
Anti-Bacteriano GreenDet	Panos de Fibra + Balde e Esfregona
Mutisuperfícies GreenDet	

- Desinfecção efectuada várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo interruptores de luz e maçanetas).

- No Parque das Cores está disponível spray desinfectante para utilização pelos hóspedes e clientes da quinta pedagógica.

MEDIDAS SANITÁRIAS

1. Limpeza dos alojamentos

São privilegiados dois tempos de intervenção espaçados:

- Após check out: para retirada dos sujios (roupas, toalhas, tapetes, pequeno almoço, lixos e reciclagem)
- 2h após check out: para limpeza

2. Remoção da roupa de cama e atalhados

É feita sem agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para o transporte para lavandaria outsourcing e self service, em sacos definidos para o efeito.

3. Lavagem e Desinfecção da Roupa de Cama e Atoalhados

Efectuada em lavandaria outsourcing com todos os padrões de segurança e desinfecção.

4. Comandos de TV e ar condicionado

Estão devidamente protegidos com película aderente.