

A modern, minimalist apartment interior. In the foreground, a light-colored wooden dining table is surrounded by four matching chairs with dark woven seats. To the right, a white cabinet with two drawers holds a framed abstract painting. In the background, a hallway leads to a room with a pink exercise ball and blue dumbbells on a mat. The overall aesthetic is clean and bright.

PROTOCOLO INTERNO DE ACTUAÇÃO FACE AO SURTO DE CORONAVÍRUS COVID-19

LISBON HEART APARTMENTS



LEIA COM ATENÇÃO

TOMAMOS TODAS AS MEDIDAS DE SEGURANÇA PARA QUE SE SINTA CONFORTÁVEL E PROTEGIDO DURANTE A SUA ESTADIA. PRECISAMOS POR ISSO QUE LEIA COM ATENÇÃO AS INFORMAÇÕES QUE SE SEGUEM. ESTAMOS SEMPRE AO SEU DISPOR PARA ESCLARECER ALGUMA DÚVIDA OU QUESTÃO.

Nota prévia :

A manutenção, limpeza, desinfecção e atendimento dos clientes das nossas unidades de alojamento local, são da total responsabilidade dos proprietários.

A limpeza e desinfecção da unidade é feita antes do check-in. A limpeza diária fica a cargo dos clientes.

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 respetivo custo associado imputado ao hóspede), caso exista disponibilidade.



**ESTÁ DISPONIBILIZADA,
A TODOS OS CLIENTES,
A SEGUINTE
INFORMAÇÃO:**

- **Sinalização e Informação**

O presente protocolo que está disponível online, estando o seu endereço afixado na unidade, tendo sido também partilhado por e-mail antes do check-in; Cartazes informativos afixados nas instalações com informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

- **Plano de higienização**

Conforme anexo;

- **Documento de Apoio
Suplementar**

Documento enviado previamente ao check-in com informação útil sobre o alojamento ,a cidade de Lisboa em tempos de pandemia e outras informações relevantes;

FORMAÇÃO

OS PROPRIETÁRIOS E OS FUNCIONÁRIOS RECEBERAM INFORMAÇÃO E 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 COVID-19, incluindo os seguintes 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 Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

PREVENÇÃO

Os colaboradores:

- Todos os colaboradores receberam formação e devem auto monitorizar diariamente os seguintes sintomas: febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- Comportamentos a adotar 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 direto com hóspedes
 - desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
 - 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
 - Todos os materiais indicados neste protocolo existem em stock suficiente ao seu uso.
 - A pessoa responsável por monitorizar e garantir este stock é: Maria Antunes.

Os clientes:

- No ato do check in, todos os hóspedes devem apresentar-se com a sua máscara de proteção individual. Caso tal não aconteça, está disponível para compra em número suficiente à capacidade do alojamento.
- Na entrada da propriedade estará disponível para os hóspedes, um dispensador de gel desinfetante, bem como dispensadores de sabão líquido na casa de banho e cozinha;
- A utilização de todos os espaços comuns do prédio exige regras de conduta adequadas, nomeadamente utilização de máscara sempre que circular no espaço comum do edifício;
- Cumprimento das regras da casa disponibilizadas online, cujo endereço está afixado nas instalações.

INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES

ESPAÇO SELECIONADO PARA ISOLAMENTO

Sendo este espaço de utilização única de cada grupo/família, é por si só o espaço definido para isolamento no caso de existir um caso suspeito. Recomenda-se, no entanto, que a pessoa suspeita se isole do restante grupo na casa de banho do alojamento. Neste local está colocado um kit a ser utilizado apenas nesta situação e que contém: 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;

EQUIPAMENTOS DE HIGIENIZAÇÃO

- Equipamento de proteção individual disponível para clientes com o custo de 2,00€ contendo 1 máscara cirúrgica, 1 par de luvas, 1 toalhete desinfetante;
- Dispensador de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e sacos plásticos (5 uni.)
- Nas instalações sanitárias e cozinha é disponibilizado sabão líquido e toalhetes de papel;





O ESTABELECIMENTO ASSEGURA

-
- A limpeza e desinfecção da unidade antes de cada check-in;
 - Será dada preferência à limpeza húmida em detrimento da limpeza a seco e ao uso de aspirador de pó para a lavagem e desinfecção da unidade;
 - Será especialmente intensificada a limpeza de todas as superfícies com produtos à base de lixívia e ou álcool, tendo em especial atenção às áreas de toque frequente como maçanetas, puxadores, comandos da TV, chaves, interruptores de luz, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos;
 - Todas as almofadas de cama têm um resguardo impermeável que é trocado em cada reserva bem como o resguardo de colchão;
 - A lavagem a temperaturas elevadas da roupa de cama e atalhados, incluindo almofadas e forras das mesmas e forra do colchão (cerca de 60 °C) em lavandaria certificada;
 - Depois do check out todas as janelas são abertas para a circulação do ar.
 - Cortinas, sofás, poltronas, tapetes são desinfetados com um produto específico com acção de limpeza, higienização e desinfecção, de secagem rápida. Poderá ser solicitado aos hóspedes que, no final da sua estadia, coloquem a roupa de cama e toalhas usadas num saco disponibilizado para o efeito.
 - 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 a lavandaria.
 - Todos os colaboradores possuem Equipamentos de Proteção Individual (EPI) de acordo com as suas funções;

EM CASO DE SUSPEITA INFEÇÃO

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO:

- O hóspede deve contactar o colaborador responsável indicado abaixo;
- O hóspede deve de imediato contactar com a linha de saúde 24, através do telefone **808242424;**

Responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção é:

- Maria Luís Antunes
 - Telefone: +351 91706 64 75
 - Email: infolisbonheart@gmail.com
-

Os proprietários são responsáveis 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)
- Quando aplicável, os proprietários darão todo o apoio e acompanhamento a eventuais familiares/acompanhantes do cliente suspeito ou confirmado de infeção por COVID-19;
- 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 DGS
- Armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado deve ser segregado e enviado para operador licenciado (SUCH - Serviço de utilização Comum dos Hospitais) para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.