

Plano de Contingência

Hotel Jardim Viana



Índice

Plano de Contingência do hotel	4,5
Proteção dos Colaboradores.....	6
O que Fazer em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19	7
Figura 1 – Tabela comparativa de sintomas.....	8
Plano de Condicionamento a fornecedores.....	9
Na nossa área de isolamento	10
Plano individual de Proteção.....	11,12,13
Placa informativa nas zonas públicas do hotel	14
Comunicado das alterações relativas ao F&B.....	15,16
Carta a entregar ao check-in	17
Carta a entregar ao check-in em inglês	19

*** COMUNICADO***

COVID-19: Plano de Contingência

Informamos todos os nossos clientes que o Hotel Jardim Viana tomará as seguintes medidas para prevenir o Covid-19 de forma a zelar pela segurança e conforto de todos:

Plano Individual de proteção:

- ✓ Não haver contacto no cumprimento.
- ✓ Distância de 1 metro para todas as pessoas e de 4 metros para os doentes ou suspeitos.
- ✓ Evitar aglomerados.
- ✓ Quem tiver febre, tosse ou dificuldade respiratória deve ser considerado um caso suspeito.
- ✓ Uso de máscara obrigatório nas áreas públicas do Hotel.
- ✓ Se houver um contacto necessário com alguém doente é obrigatório o uso de máscara FP2.
- ✓ 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.
- ✓ Tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deverá ser imediatamente deitado ao lixo; Higienizar as mãos após tossir ou espirrar e depois de assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- ✓ Evitar contactos próximos, aperto de mãos, beijos, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas;

O que fazemos para o proteger:

- ✓ Lavagem e desinfeção, de acordo com o 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, maçanetas, puxadores de armários, botões dos elevadores).
- ✓ Renovação de ar da sala de PA e espaços fechados feita regularmente.
- ✓ Dispensadores com solução antisséptica disponíveis em todas as áreas da unidade.
- ✓ Os wc estão preparados com toalhetes de papel descartáveis em dispensadores.
- ✓ Limpeza e Desinfeção de Superfícies de contacto de áreas públicas com lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70º, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia.
- ✓ Unidades de Alojamento desinfectadas na totalidade com produtos antissépticos recomendados.
- ✓ O arejamento da unidade é garantido por um plano diário, por áreas, garantindo a renovação do ar, pelo menos, duas vezes ao dia.
- ✓ As unidades de alojamento após utilizadas ficarão 24h a 48h sem ocupar, de modo a que possa ser feita uma higienização eficaz.
- ✓ Definimos local para isolamento em casos suspeitos ou casos confirmados: Quarto com WC, ventilado e devidamente equipado.
- ✓ Nos serviços de comidas e bebidas, garantimos que todos os itens de serviço alimentar partilhado (talher de serviço, jarros de sumos, faca de pão, etc) foram substituídos por alternativas de uso individual.
- ✓ Capacidade da sala reduzida a 1/3.
- ✓ Colocação de loiças nas mesas na presença do cliente.
- ✓ Eliminação das ementas dos quartos e áreas públicas.
- ✓ Eliminação de jornais e revistas das áreas públicas e dos quartos.

- ✓ Limpeza e desinfecção sempre que houver mudança de cliente nas mesas da sala dos pequenos-almoços.
- ✓ Providenciamos todos os equipamentos de proteção individual aos trabalhadores e definimos uma reserva estratégica interna destes equipamentos;
- ✓ Adquirimos o mais possível, um stock de materiais de limpeza de uso único, sobretudo panos de limpeza, toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°;
- ✓ Providenciamos a colocação de dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica, um por cada piso, junto aos pontos de entrada e saída do hotel ou alojamento e à entrada da sala dos pequenos-almoços;
- ✓ Promovemos formação e/ou treino de todos os profissionais das diversas áreas do hotel sobre o COVID-19 e como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção;
- ✓ Definimos um local para isolar uma ou mais pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19. Este local tem casa de banho, tv contentor de resíduos e sacos de resíduos e sacos de recolha de roupa usada, água e alguns alimentos perecíveis;
- ✓ Definimos um local para os circuitos de tratamento de roupa e de limpeza das instalações;

Proteção dos profissionais responsáveis por manter a acomodação dos clientes no hotel:

- ✓ Os EPI utilizados pelas senhoras dos andares são a máscara, viseira, óculos para proteção dos olhos, avental de plástico, bata cirurgica sobre a farda, luvas descartáveis, touca e cobre pés;
- ✓ Os EPI utilizados pelos rececionistas são a máscara, viseira e luvas descartáveis. No balcão da receção estará um acrílico ao longo de todo o balcão.

Criamos um Plano de Ação com procedimento de atuação para caso surja um suspeito com Covid-19.

Agradecemos a todos a compreensão. A nossa segurança depende da responsabilidade de todos nós em cumprir o estabelecido pela DGS.

A equipa do Hotel Jardim Viana

Obrigado

O que Fazer em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19

O funcionário deverá de imediato comunicar a um Superior Hierárquico, para que seja acionado o plano de prevenção interno em caso de suspeita.

- ✓ Qualquer contacto com a pessoa suspeita deverá ser feito com proteção (máscara, viseira, bata, luvas). Condução da pessoa designada ao espaço preparado para receber pessoas infetadas. Contacto com a linha SNS24 (808 24 24 24) de forma a avaliar o caso e fazer o devido acompanhamento clínico;
- ✓ A pessoa doente não deve sair do hotel. Não devemos permitir que vá ao centro de saúde, ao consultório privado ou à urgência do hospital.
- ✓ Aguardar as instruções dos profissionais de saúde.
- ✓ 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.

Posteriormente e com a Coordenação da Direção do Hotel:

- ✓ Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa aguardam o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza.
- ✓ Identificação e rastreio imediato de todas as pessoas e locais utilizados pela pessoa suspeita.

- ✓ Limpeza e desinfecção de todas as áreas suspeitas de contacto;

Figura 1: Tabela comparativa de sintomas

Coronavírus, constipação, gripe: três doenças diferentes

SINTOMAS	CORONAVÍRUS (Sintomas vão de ligeiros a severos)	CONSTIPAÇÃO (Surgimento gradual dos sintomas)	GRIPE (abrupta manifestação dos sintomas)
 Febre	Habitual	Raro	Habitual
 Fadiga	Às vezes	Às vezes	Habitual
 Tosse	Habitual (normalmente seca)	Moderado	Habitual (normalmente seca)
 Espirros	Não	Habitual	Não
 Dores no corpo	Às vezes	Habitual	Habitual
 Nariz entupido	Raro	Habitual	Às vezes
 Dor de garganta	Às vezes	Habitual	Às vezes
 Diarreia	Raro	Não	Às vezes (nas crianças)
 Dor de cabeça	Às vezes	Raro	Habitual
 Falta de ar	Às vezes	Não	Não

Fonte: Organização Mundial da Saúde

Plano de Condicionamento a fornecedores

Estando a assistir-se ao aumento de número de casos confirmados de infeção com o Vírus COVID-19 (Coronavírus), o Hotel Jardim entendeu agir proativamente por forma a limitar o risco de alastramento e contágio. **Assim, e apesar de até agora não termos nenhum colaborador ou cliente com diagnóstico de infeção por COVID-19, estamos a avançar com um conjunto de medidas que visa limitar qualquer possibilidade de contágio em resultado de contactos nas nossas instalações.**

Como todos nós individualmente somos responsáveis, em contexto laboral ou pessoal, pela disseminação ou pelo controlo da doença, pedimos aos nossos fornecedores que colaborem com o nosso **Plano de Contingência Interna** em curso e não facilitem em todas as interações pessoais desnecessárias.

Desta forma alteramos os procedimentos de receção de mercadorias:

- ✓ Horário de receção de Mercadorias: 9h00 às 11h00 (dias úteis)
- ✓ Toda a entrega de mercadoria deverá ser na presença de Graciete Cavalheiro e Celina Caetano;
- ✓ A Receção de mercadoria será feita exclusivamente pela **entrada lateral** (entrada já destinada a fornecedores);
- ✓ A mercadoria deverá ser descarregada **junto à entrada lateral.**
- ✓ Nenhum fornecedor deverá entrar dentro das áreas do Hotel.
- ✓ Deverá ser respeitada distância mínima – 1 metro;

Tomaremos todas as medidas necessárias para que, sem prejuízo dos objetivos acima identificados, a nossa prestação de serviços se continue a processar com a normalidade possível, face às circunstâncias.

Ficamos desde já ao dispor para esclarecer qualquer dúvida sobre esta matéria ou para coordenar convosco as adaptações operacionais que considerem importantes face às medidas que também estejam ou venham a tomar sobre esta matéria.

Na nossa área de isolamento

A área de “isolamento” possui:

- ✓ Ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possui revestimentos lisos e laváveis (ex. não deve possuir tapetes, alcatifa ou cortinados).

Esta área está equipada com:

- ✓ Telefone;
- ✓ Cadeira, cama e de fácil acesso;
- ✓ Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- ✓ Contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- ✓ Solução antisséptica de base alcoólica - SABA (disponível no interior e à entrada desta área);
- ✓ Toalhetes de papel;
- ✓ Máscaras cirúrgicas;
- ✓ Luvas descartáveis;
- ✓ Termómetro.

Nesta área, existe uma instalação sanitária para uso exclusivo do hóspede infetado.

A DGS alerta ainda, por exemplo, para a necessidade de cumprir os procedimentos básicos para higienização das mãos (ex. lavar as mãos com água e sabão durante pelo menos 20 segundos) e de etiqueta respiratória (ex. evitar tossir ou espirrar para as mãos; tossir ou espirrar para o antebraço ou manga, com o antebraço fletido ou usar lenço de papel; higienizar as mãos após o contacto com secreções respiratórias).

COVID-19: Plano de Contingência

Plano Individual de proteção:

- ✓ Não haver contacto no cumprimento
- ✓ Fricção com solução hidra alcoólica após cada contacto manual
- ✓ Distância de 1 metro para todas as pessoas e de 4 metros para os doentes ou suspeitos.
- ✓ Evitar aglomerados.
- ✓ Quem tiver febre, tosse ou dificuldade respiratória deve ser considerado um caso suspeito
- ✓ se estiverem doentes usem máscara para não contaminar os outros
- ✓ se houver um contacto necessário com alguém doente usem máscara FP2
- ✓ **Dispensadores com solução antisséptica** disponíveis em todas as áreas da unidade;
- ✓ Os **Wc estão preparados com toalhetes de papel descartáveis** em dispensadores;
- ✓ **Limpeza e Desinfecção de Superfícies** de contacto de áreas públicas com 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.
- ✓ **Unidades de Alojamento desinfetadas** na totalidade com produtos antissépticos recomendados;
- ✓ O arejamento da unidade é garantido por um plano diário, por áreas, garantindo a renovação do ar, pelo menos, duas vezes ao dia.

- ✓ Local já definido para isolamento em casos suspeitos ou casos confirmados:
Quarto com WC e zona de estar, ventilado e devidamente equipado com:
 - ✓ Kit descartável com máscaras, bata cirúrgica e luvas;
 - ✓ Termómetro;
 - ✓ Desinfetante;
 - ✓ Alimentos não perecíveis, cereais, leite, sumos, polpa de fruta, bolachas;
 - ✓ Contentor de resíduos e sacos de recolha de roupa usada;
- Nos serviços de comidas e bebidas, garantimos que todos os itens de serviço alimentar partilhado (talher de serviço, jarros de sumos, faca de pão, etc) foram substituídos por alternativas de uso individual.
- Em caso de presença de pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19 no hotel atuaremos:
- ✓ A pessoa doente não deve sair do hotel. Deve permanecer no seu quarto e ligar aos profissionais da área administrativa do hotel, para que liguem para a linha SNS24 (**808 24 24 24**) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;
 - ✓ Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
 - ✓ Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica;
 - ✓ Colocação de máscara cirúrgica à pessoa;
 - ✓ 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;
 - ✓ Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa aguardaram o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza;

COVID-19: Contingency Plan

➤ Individual Protection plan:

- ✓ No contact when greeting
- ✓ Friction with alcoholic hydra solution after each hand contact
- ✓ Distance of 1 meter for all people and 4 meters for patients or suspects
- ✓ Avoid crowds
- ✓ Anyone who has a fever, cough or difficulty breathing should be considered a suspected case
- ✓ Wear a mask FP2, if you are sick to avoid contaminating others
- ✓ if there is a need to contact someone sick use mask FP2

➤ Dispensers with antiseptic solution available in all areas of the Hotel;

➤ Toilets are prepared with disposable paper towel dispensers;

➤ Cleaning and disinfection of contact surfaces in public areas with bleach (sodium hypochlorite solution) in a concentration of at least 5% free chlorine, and 70° alcohol, for metallic or other surfaces that are not compatible with the bleach.

➤ Accommodation Units fully disinfected with recommended antiseptic products

➤ The aeration unit is secured by a daily plan areas for ensuring air renewal of at least three times a day;

➤ Defined location for isolation in suspected or confirmed cases. Room with WC and living area, ventilated, with direct access to the outside and properly equipped, with:

- ✓ Disposable kit with masks, surgical gown and gloves;
- ✓ Thermometer;
- ✓ Disinfectant;
- ✓ Non-perishable foods, cereals, milk, juices, fruit pulp, crackers;
- ✓ Waste container and used clothing collect bags;

➤ In food and beverage services, we guarantee that all items of shared food service (service cutlery, juice jars, bread knife, etc.) have been replaced by alternatives for individual use.

- In case of the presence of a sick person or suspected of being sick by COVID-19 at the hotel, we will act:
 - ✓ The sick person should not leave the hotel. You must stay in your room and call the professionals in the hotel's administrative area to call SNS24 (808 24 24 24) who will assess the case and contact the Local Health;
 - ✓ You should not go to the health-center, private doctor office or hospital emergency room
 - ✓ Wait for the instructions of the health professionals who will assist you and the clinical decision
 - ✓ Placing a surgical mask on the person;
 - ✓ The Local Health Authority may choose to send the person to the referral Hospital in the area or not, depending on the patient's clinical situation;
 - ✓ In suspected cases of COVID-19, cleaning and linen professionals waited for the result of the laboratory diagnosis to confirm the suspected or not case, before starting the procedures for removing the clothes and cleaning;

Comunicado das alterações relativas a F&B

Estimados Hóspedes,

De acordo com o plano de contingência COVID-19, nos serviços de comidas e bebidas, garantimos que todos os itens de serviço alimentar partilhados (talher de serviço, jarros de sumos, faca de pão, etc) foram substituídos por alternativas de uso individual.

A sala de pequeno-almoço está ajustada para 1/3 da capacidade da mesma, ou seja, com capacidade apenas para 10 pessoas sentadas.

O pequeno-almoço será servido ao momento de acordo com a lista apresentada no quadro afixado e com a explicação das funcionárias.

No final de cada pessoa ter tomado o pequeno-almoço, a mesa e cadeiras serão desinfetadas.

Placa informativa nas zonas públicas do hotel

Hotel Jardim | Plano de Prevenção Covid-19

A prevenção e combate ao vírus depende de todos nós!

1. Evite o contacto, mantenha uma distância de segurança (1 metro);
2. Lave e Desinfete as mãos com maior frequência. Utilize os vários dispensadores que dispomos em várias áreas da unidade;
3. Informamos que a desinfeção das áreas de maior contacto (maçanetas, balcões, cadeiras, mesas, elevador, etc.) está a ser feita diariamente e de forma regular.
4. Os nossos quartos são neste momento higienizados com produtos próprios para assegurar a nossa proteção.

O Hotel Jardim Viana agradece!

Hotel Jardim | Prevention Plan Convid-19

Preventing and fighting the virus depends on all of us.

1. Avoid contact, keep a safe distance (1 meter);
2. Wash and disinfect your hands more often. Use the various dispensers that we have available in various areas of the unit.
3. We inform that the disinfection of the areas of higher contact (door handles, counters, chairs, tables, etc.) is being carried out daily and on a regular basis.
4. Our bedrooms are now being sanitized with proper products that assure our protection

Hotel Jardim Viana thanks you!

Carta a entregar ao check-in

Questionário de Prevenção



Nome: _____ Data: ____/____/____

1. Viajou recentemente (nos últimos 15 dias) de ou para fora do país? (Considerar principalmente destinos com maior número de casos como: Itália, Israel, Coreia, China, Irão).

2. Apresenta algum dos seguintes sintomas:

- Tosse intensa ou contínua
- Dificuldade respiratória
- Febre

3. Tem alguma pessoa próxima ou de família que apresente algum destes sintomas e com quem tenha estado recentemente?

Hotel Jardim Viana

NOVO | NEW | 新型冠状病毒

CORONAVÍRUS 2019 nCoV



TOSSE
COUGH
咳嗽



FEBRE
FEVER
发烧



DIFICULDADE RESPIRATÓRIA
SHORTNESS OF BREATH
呼吸困难



REGRESSOU DA CHINA?
HAVE YOU RETURNED FROM CHINA?
你从中国回来的吗?

OU
OR
或



CONTACTOU COM UM DOENTE INFETADO
HAVE YOU BEEN IN CONTACT WITH
AN INFECTED PATIENT
你有接触过任何患有新型
冠状病毒感染的病人吗?

LIGUE PARA
PLEASE CALL
请致电

SNS 24
808 24 24 24

E INFORME SOBRE A SUA VIAGEM RECENTE
AND REPORT YOUR RECENT TRIP
并且报告你最近的出行记录