

Protocolo Interno COVID-19

Cidnay Santo Tirso

Charming Hotel and Executive Center



Índice

Resumo.....	3
Medidas nos Espaços Comuns	6
Departamento de Front Office	8
Procedimento de Reserva, Check-in e Check-out	8
Procedimento na Atribuição de Quartos.....	9
Departamento de Food and Beverage	9
Restaurante “Dona Unisco”	9
Cidnay Lounge Bar	10
Eventos Sociais e Corporate	11
Departamento de Housekeeping	12
Equipas e Plano Individual de Segurança dos Colaboradores	13
Circuitos internos	15
Acesso a fornecedores	15
Procedimentos em caso de suspeita de infeção	16
Comunicação Externa	17
Comunicação Interna	17

Resumo

Estamos a monitorizar de perto a situação do COVID-19, seguindo as diretrizes da Organização Mundial de Saúde e Direção Geral de Saúde.

Entendemos que há muitas preocupações durante esse período e queremos garantir que a segurança e bem-estar dos nossos colaboradores, hóspedes e clientes são assegurados.

O objetivo é adaptar a operação diária com um **reforço da segurança sanitária para clientes, funcionários e fornecedores**, de forma a prevenir possíveis contágios e a propagação do coronavírus.

De toda a informação recolhida, foi efetuada uma síntese e adaptação à nossa realidade.

Este documento é dinâmico e atualizado sempre que nova legislação ou recomendações surjam das entidades competentes.

Alterações no Protocolo Interno

Data	Versão	Resumo	Enquadramento
20.05.20	PI.02	33 – Desinfeção de utensílios F&B com álcool a 70°.	Orientação nº 008/2020 de 10/03/2020
20.05.20	PI.02	41.d) - Menu Digital disponível por QR Code	Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020
20.05.20	PI.02	73 - Matriz de Pessoal ao Serviço programada quinzenalmente;	
20.05.20	PI.02	74 – Alterações em caso de absentismo superior a 30%;	
20.05.20	PI.02	96 - O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção;	Orientações e Recomendações da DGS para Gestão de Resíduos em situação de pandemia por COVID-19 - Orientação 012/2020 de 19/03/2020 da DGS
21.05.20	PI.03	28 - Desinfeção de encomendas e mercadorias para hóspedes;	
21.05.20	PI.03	Comunicação Interna	Definição dos procedimentos de comunicação interna.
12.06.20	PI.04	29- Ocupação do hotel a um máximo de 75%	Renovação do Protocolo Interno para o período de 13 de Junho a 12 de Julho
12.06.20	PI.04	30- Após Check-out o quarto será fechado por um período de 24 horas.	"
12.06.20	PI.04	31-Capacidade do Restaurante reduzida a 50% no número de lugares (37)	"
12.06.20	PI.04	35-A aceitação de reservas tem uma limitação máxima de 20 pessoas por cada período horário [60 minutos]	"
12.06.20	PI.04	36- A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento	"
12.06.20	PI.04	40.b- Ocupações superiores a 21%, mediante reserva prévia [CI], servido no restaurante e/ou esplanada à carta	"
12.06.20	PI.04	Inclusão dos Pontos 42 a 52 referentes à reabertura do Bar	"
12.06.20	PI.04	Inclusão dos Pontos 53 a 59 referente reabertura Serviços de Eventos e Banquetes	"
12.06.20	PI.04	61- Alteração nos EPI HSK (retirada de viseira)	"
12.06.20	PI.04	61- Período de pousio alterado para 24 horas.	"
12.06.20	PI.04	62- Arrumação do quarto ao terceiro dia de estadia	"
12.06.20	PI.04	63 - A limpeza e desinfeção das Unidades de Alojamentos após período de pousio de 24 horas	"
12.06.20	PI.04	69- Todas as instalações sanitárias são desinfetadas a cada 120 minutos;	"
12.06.20	PI.04	72-Limpeza e desinfeção a cada 120 minutos das superfícies e objetos de utilização comum	"
12.06.20	PI.04	79- O balneário é higienizado por duas vezes diárias [9h00 e 20h00];	"

14.07.20	PI.05	01-A ativação de 2 circuitos diferentes para ocupações superiores a 75%	Renovação do Protocolo Interno para o período de 13 de julho a 12 de Agosto
14.07.20	PI.05	15- Reabertura das Instalações sanitárias piso -3.	"
14.07.20	PI.05	20- O Protocolo Interno é sujeito a um processo diário de auditoria interno com registo, a ser executado preferencialmente por um elemento do FO na troca de turno (15h30), Fernanda Silva, Cidália Mota ou Fernando Coelho.	"
14.07.20	PI.05	21- Envio de email de confirmação de reserva, agora com inclusão do Protocolo interno e Questionário de saúde.	"
14.07.20	PI.05	22- Excluir este procedimento.	O documento de Protocolo Interno Covid-19, será enviado no email de pré check-in, incluído agora no ponto 21
14.07.20	PI.05	24- Formulários de saúde e declaração de viagem passam a ser partilhados na confirmação de reserva	Renovação do Protocolo Interno para o período de 13 de julho a 12 de Agosto
14.07.20	PI.05	28- Excluir este ponto, deixa de haver limite de ocupação [anteriormente 75%].	"
14.07.20	PI.05	38- Excluir este ponto, Pequeno-almoço passa para o horário normal, das 7h00 às 10h30, aos Domingos das 8h00 às 10h30.	"
14.07.20	PI.05	39- Bar com horário excepcional de encerramento às 23h.	"
14.07.20	PI.05	50- b) Alteração da capacidade máxima Sala Aboazar para 34 lugares	"
14.07.20	PI.05	57- Inclusão, Ar Condicionado nas Salas de Eventos estará desligado, funcionando apenas com ventilação externa.	"
14.07.20	PI.05	70- Programação quinzenal da matriz de Pessoal ao Serviço só até ao final do mês de julho.	"
14.07.20	PI.05	71-Gestão do absentismo superior a 30% do total dos colaboradores escalados, só até ao final do mês de julho.	"
14.08.20	PI.06	15-Excluir este ponto- instalações sanitárias piso -3 já estão abertos	Renovação do Protocolo Interno 14 de Agosto a 13 de Setembro
14.08.20	PI.06	33- Alteração da capacidade máxima por hora para 45 pessoas	"
14.08.20	PI.06	39- Excluir este ponto - Bar com horário de encerramento normal	O horário do Bar, com encerramento as 00h00 respeita a normativa legal
14.08.20	PI.06	45- Alteração da capacidade máxima por hora para 20 pessoas	Renovação do Protocolo Interno 14 de Agosto a 13 de Setembro
14.08.20	PI.06	50(a)- alteração da capacidade máxima para 45 lugares	"
14.08.20	PI.06	50(d)- alteração da capacidade máxima da sala para 30 lugares	"
14.08.20	PI.06	57- Acrescentar que o cliente pode solicitar o AC ligado, no entanto, com uso de máscara.	"
14.08.20	PI.06	58 – Introdução alternativa da bata protetora ao fato Dupont	"
14.08.20	PI.06	60-Introdução da possível exceção na limpeza antes do término do serviço.	"
14.08.20	PI.06	70 e 71-retirar estes pontos, hotel em funcionamento pleno	O Hotel funciona totalmente, com escalas de serviço quinzenais e mensais

14.08.20	PI.06	82- Acrescentar a necessidade de uso de máscara até o início da refeição.	Renovação do Protocolo Interno 14 de Agosto a 13 de Setembro "
15.09.20	PI.07	29, 41 e 51- Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 10 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.	Resolução do Conselho de Ministros n.º 70-A/2020
15.09.20	PI.07	60. A arrumação do quarto pela nossa equipa de Housekeeping é feita apenas ao segundo dia de estadia;	Renovação do Protocolo Interno 14 de Setembro a 14 de Outubro
15.09.20	PI.07	Ponto 83 retirado. A actual zona de fumadores para colaboradores está ativa;	Renovação do Protocolo Interno 14 de Setembro a 14 de Outubro
14.09.20	PI.08	Ponto 38, alínea C retirada. Taxa de Room-Service passa a ser cobrada.	Taxa de Room-Service passa a ser cobrada.
14.10.20	PI.09	Ponto 60 retirado. A limpeza do quarto passa a ser diária	
14.10.20	PI.09	Ponto 73 atualizado. Os chuveiros dos balneários passam a estar interditos a utilização.	
14.10.20	PI.09	Ponto 29 atualizado. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas. Ponto 41 atualizado. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar. Ponto 51 atualizado. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar. Ponto 73 atualizado. Os balneários são equipados com chuveiros, no entanto, ao momento encontram-se desativos.	Resolução do Conselho de Ministro nº88-A/20250

Protocolo Interno COVID-19

Medidas nos Espaços Comuns

1. Ativação de circuitos diferentes no lobby para entrada e saída do hotel. Utilização das portas de segurança para fazer duas vias em ocupações superiores a 75%; A mesa redonda do centro do lobby servirá de meio distanciador, com colocação de avisos de passagem e barreiras marcantes do percurso;
2. Marcas no chão a assinalar a distância de segurança;

3. Tapete desinfetante para higienização de sapatos e malas nas entradas de Staff, Garagem\Fornecedores e Porta Principal;
4. Desinfetante de mãos em todas as entradas;
5. Colocação de acrílico de proteção no balcão da receção;
6. Kit com máscara, luvas e desinfetante para venda em stock;
7. Uso obrigatório de máscara nas áreas comuns do hotel. Os hóspedes serão informados no momento da reserva para se fazerem acompanhar dos seus equipamentos de proteção pessoal e das modalidades de pagamento preferenciais.
8. Desinfecção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contato altos pelo cliente (caneta, TPA, balcão, etc). O TPA protegido com película plástica protetora. [anexo 1]
9. Retirada de sofás e cadeirões de tecido nestes espaços;
10. Não se disponibilizará a habitual imprensa escrita, bem como proibição do usufruto dos livros da biblioteca;
11. Cortinados altos, sem necessidade de alterações. Caso haja necessidade, serão ser recolhidos;
12. Limitação do serviço de Office Center. Hóspedes poderão enviar arquivos para impressão por e-mail, como já é habitual. Se, por ventura, o hóspede precisar de utilizar o computador, o espaço deverá ser higienizado após utilização (ecrã, teclado, rato, mesa, cadeira, etc). Retirar impressora, bloco de notas e lápis que se encontram habitualmente no espaço;
13. Retirar engraxadora de sapatos do piso -1;
14. Fecho de Minibar nos quartos. A chave deverá ser solicitada na Recepção;
15. Os secadores de mãos elétricos e piaçabas estão desativados em todas as instalações comunitárias;

16. Utilização individual dos elevadores apenas para os pisos -2 e -3. O acesso ao piso -1 será feito por escadas. Reservadas as devidas exceções por mobilidade reduzida;
17. Sala de Jogos e Sala de Fitness encontram-se encerrados. A abertura destes espaços deverá ser solicitada à Receção para controle e higienização imediata. Utilização permitida entre as 9h00 e as 21h00; [anexo 2 e 3]
18. A alteração da periodicidade da limpeza dos filtros dos Ares Condicionados para mensal;
19. O Protocolo Interno é sujeito a um processo diário de auditoria interno com registo, a ser executado preferencialmente por um elemento do FO na troca de turno (15h30), Fernanda Silva, Cidália Mota ou Fernando Coelho.

Departamento de Front Office

Procedimento de Reserva, Check-in e Check-out

20. Envio de email de confirmação de reserva, com inclusão do Protocolo interno e Questionário de saúde.
21. A chave dos quartos é reutilizável, exigindo que a cada entrega no check-out seja higienizada e preparada, garantindo todas as condições de higiene na entrega a uma próxima reserva. Será colocado um depósito próprio para recolha das mesmas na Receção.
22. Medição de temperatura corporal, sem registo, à chegada de todos os hóspedes e clientes. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal ($\geq 37,5^\circ$), o acesso dessa pessoa será negado, sendo de imediato informado o superior hierárquico;

23. Os hóspedes são convidados a preencher formulários de saúde e declaração de viagem ao Check-in. Esta informação será partilhada na confirmação de reserva;
24. Atendimento pela Recepção limitado a um cliente;
25. Encomendas e mercadorias para hóspedes são desinfetadas na receção; [anexo 4]
26. Pagamento em numerário não recomendável, sugerimos utilização de pagamentos que minimizem o contacto [contactless, MB Way ou transferência bancária];

Procedimento na Atribuição de Quartos

27. Após Check-out o quarto será fechado por um período de 24 horas. A limpeza e desinfecção será efetuada apenas após este período de pousio.

Departamento de Food and Beverage

Restaurante “Dona Unisco”

28. Capacidade do Restaurante reduzida a 50% no número de lugares (45), garantindo um distanciamento de 2 metros entre os clientes;
29. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas.
30. As mesas são de utilização individual por reserva;
31. Todos os utensílios (pratos, copos, talheres, etc) são desinfetados com álcool a 70º e posteriormente colocados na presença do cliente; [anexo 5]
32. A loiça utilizada é lavada na máquina de lavar com detergente à temperatura de 85ºC;
33. A aceitação de reservas tem uma limitação máxima de 45 pessoas por cada período horário [60 minutos];
34. A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento;

35. Desinfecção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contato altos pelo cliente (cadeiras, mesas); [anexo 5]
36. Colaborador fixo com funções de desinfecção dos espaços e materiais de maior contacto: utensílios, equipamentos e superfícies. [anexo 5]
37. Retirada de todas as decorações nas mesas;
38. **Almoços e Jantares**
 - a. Bufê ao Domingo, suspenso;
 - b. Todas as reservas apenas aceites com marcação prévia;
 - c. Ementa individual de uso único ou menu digital disponível através QR Code

Cidnay Lounge Bar

39. Consulta de Menus em formato QR Code;
40. Capacidade do Bar reduzida a 30% no número de lugares (20) garantido um distanciamento de 2 metros entre os clientes;
41. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.
42. As mesas são de utilização individual por reserva;
43. Todos os utensílios (pratos, copos, talheres, etc) são desinfetados com álcool a 70º e posteriormente colocados na presença do cliente;
44. A loiça utilizada é lavada na máquina de lavar com detergente à temperatura de 85ºC;
45. A aceitação de reservas tem uma limitação máxima de 20 pessoas por cada período horário [60 minutos];
46. A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento;
47. Desinfecção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas, balcão);

48. Colaborador fixo com funções de desinfeção dos espaços e materiais de maior contacto: utensílios, equipamentos e superfícies;
49. Retirada de todas as decorações das mesas;

Eventos Sociais e Corporate

50. Espaços disponíveis:
 - a. **Restaurante** - capacidade máxima - 45 lugares
 - b. **Sala Aboazar** - capacidade máxima - 34 lugares
 - c. **Suite Cidnay Master Deluxe** - capacidade máxima - 15 lugares
 - d. **Sala Godiniz** – capacidade máxima - 30 lugares
 - e. **Sala Gutierre** – capacidade máxima 20 lugares (em plateia)
 - f. **Sala Anímia** – capacidade máxima 10 lugares (em plateia)
51. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.
52. A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento;
53. Uso obrigatório de máscara nas áreas comuns do hotel. Os clientes serão informados para se fazerem acompanhar dos seus equipamentos de proteção pessoal;
54. Todos os clientes serão convidados, á chegada, à medição de temperatura corporal, sem registo. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal ($\geq 37,5^\circ$), o acesso dessa pessoa será negado, sendo de imediato informado o superior hierárquico.
55. Todos os utensílios (pratos, copos, talheres, etc) são desinfetados com álcool a 70° e posteriormente colocados na presença do cliente à exceção de Salas privadas que poderão já ter a mise-en-place à chegada dos clientes;
56. Retirada de todas as decorações das mesas à exceção das Salas que serão reservadas em privado que será permitido o uso de decoração e toalhas

57. Desinfecção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas);
58. O Ar Condicionado nas Salas de Eventos estará desligado, funcionando apenas com ventilação externa; A pedido do cliente poderá ser ligado, no entanto obrigando à utilização de máscara na sala;

Departamento de Housekeeping

59. A equipa de housekeeping estará equipada com luvas e máscaras durante o serviço. A utilização do fato DuPont™ Tyvek® 600 ou bata protetora, é necessária sempre que haja necessidade de entrar num quarto sem respeitado o período de pousio de 24 horas.
60. A limpeza e desinfecção das Unidades de Alojamentos procedem-se após um período preferencial de 24 horas de pousio depois da saída do hóspede. Excecionalmente poderá ser efetuada antes, com recurso ao procedimento interno de arejamento, limpeza e desinfecção instituído; [anexo 6].
61. A limpeza das unidades de alojamento obedece a um procedimento interno de rotinas de limpeza, abrangendo a totalidade do quarto. Uso de desinfetantes e produtos recomendados pela Organização Mundial de Saúde e Direção Geral de Saúde. [anexo 6]
62. A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, sem encostar ao corpo. Colocando-a diretamente num saco plástico fechado dentro do contentor de roupa suja;
63. Os atalhados disponíveis no quarto estão restritos ao número de ocupantes;
64. Após ocupação todos os Amenities são trocados;
65. A lavagem e higienização da roupa de cama e atalhados pela Lavandaria externa "Galáxia" cumpre as recomendações da Direção Geral de Saúde. [anexo 7 a 10]

66. Todas as instalações sanitárias públicas estão equipadas com sabão antibacteriano, desinfetantes para as mãos e toalhetes de papel. Com desinfecção de nível hospitalar, especialmente nos pontos de contato altos que são desinfetados a cada 120 minutos; [anexo 11]
67. A roupa de hóspedes é manuseada com embalagens individuais para evitar contaminação. Lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 45°C);
68. A aspiração é feita com aspiradores com filtros HEPA, que filtram o ar antes de ser libertado para o meio ambiente, com uma redução de cerca de 99%;
69. Limpeza e desinfecção a cada 120 minutos das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, corrimões, etc). [anexo 1 a 10]

Equipas e Plano Individual de Segurança dos Colaboradores

70. O acesso dos trabalhadores é único e distinto do acesso de clientes ou fornecedores. Neste período a entrada e saída na unidade continuará a fazer-se pelo acesso habitual;
71. Medição de temperatura corporal, sem registo, à chegada de todos os colaboradores. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal ($\geq 37,5^\circ$), o acesso dessa pessoa ao local de trabalho será impedido, sendo de imediato informado o superior hierárquico, Direção e departamento de RH;
72. A troca de vestuário é feita num espaço próprio, vestuário, onde cada pessoa tem o seu armário para guardar todos os itens pessoais, e onde guarda a farda e sapatos de trabalho, de uso e manutenção exclusivos no Hotel;
73. Os balneários são equipados com chuveiros, no entanto, ao momento encontram-se desativos;
74. O balneário é higienizado por duas vezes diárias [9h00 e 20h00]; [anexo 3, pág. 2.]

75. As fardas são lavadas diariamente no hotel, em separado, à máquina e a temperaturas elevadas (superiores a 60°C).
76. Todos os Colaboradores recebem informação e formação específica sobre o Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
77. Plano Individual de proteção implementado, destacando e incluindo os procedimentos básicos:
- a. 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.
 - b. 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.
78. 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, partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
79. Disponibilização e manutenção da higiene dos equipamentos para medição da temperatura corporal. Processo voluntário e sem registo, a todos os colaboradores. Procurando cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre. Bem como a verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
80. Refeitório, horário de almoço alargado das 11h30 às 13h30, com ocupação máxima de 8 pessoas em cada turno [30 minutos] de refeição. É imprescindível o uso de máscara, a sua remoção apenas no momento de refeição sentado;

81. Departamentos onde se verifique mais do que duas pessoas em simultâneo ao trabalho e não se podendo verificar os dois metros de distanciamento físico, obrigatório uso de equipamentos de proteção individual;

Circuitos internos

82. As entradas de clientes, funcionários e fornecedores são distintas, sendo que nas áreas de serviço só circulam colaboradores e nas áreas de cliente só circulam clientes e funcionários identificados e com autorização interna para frequentarem estes espaços;

83. O Hotel possui lavanderia e garante toda a lavagem e higienização de fardas. Nenhuma farda pode sair do hotel, além disso os sapatos usados no hotel são de uso exclusivo na unidade;

Acesso a fornecedores

84. As equipas externas ao Hotel, serão todas as empresas de prestação de serviços como manutenção semanal de plantas, equipas de manutenção de elevadores e outras empresas de manutenção de equipamento ou obra. Todas essas visitas serão programadas e será fornecida a informação necessária com as regras de acesso e circulação, além disso serão sempre acompanhadas por um elemento interno do Hotel;

85. A área de acesso a fornecedores permite que haja um espaço intermédio de depósito de mercadoria. Garante de pousio e higienização antes do acondicionamento nos armazéns internos, evitando a possível contaminação. Existe uma pessoa responsável por este departamento que assegura todo este processo; [anexo 3, pág. 2.]

86. Todos os nossos fornecedores têm informação dos limites, restrições e procedimentos implementados no Protocolo Interno Covid-19 na unidade;

Procedimentos em caso de suspeita de infeção

87. Em caso de suspeita, o funcionário deverá de imediato comunicar a um Superior Hierárquico ou contactar diretamente Fernanda Silva, Cidália Mota ou Fernando Coelho, para que seja acionado o plano de prevenção interno em caso de suspeita;

- a. Qualquer contacto com a pessoa suspeita deverá ser feito com proteção (máscara, bata, luvas);
- b. Condução da pessoa à área de isolamento designada. Quarto com WC e zona de estar, ventilado e devidamente equipado, com **(neste momento é só a sala)**
 - i. Kit descartável com máscaras, bata cirúrgica e luvas;
 - ii. Termómetro;
 - iii. Desinfetante;
 - iv. Chaleira;
 - v. Alimentos não perecíveis, cereais, leite, sumos, bolachas;
 - vi. Contentor de resíduos com saco plástico e sacos de recolha de roupa usada;
- c. Contacto com a linha SNS24 (808 24 24 24) de forma a avaliar o caso e fazer o devido acompanhamento clínico;
- d. A pessoa doente não deve sair do hotel. Não devemos permitir que vá ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- e. Aguardar as instruções dos profissionais de saúde;
- f. 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;

88. A área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção, será alvo de um processo de descontaminação;

89. Sempre que haja doentes suspeitos de infeção, será ativado de imediato um processo de limpeza e desinfeção de toda a unidade. Principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da DGS. A normalização dos circuitos dentro do hotel deverá respeitar o término desta operação de higienização.
90. O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico triplo de 50 micrógramas de espessura, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico (Unidade Hospitalar de Santo Tirso - CHMA).

Comunicação Externa

O Cidnay | Protocolo Interno Covid-19, estabelece um conjunto de regras e medidas que garantem que todas as precauções básicas de prevenção e controlo da infeção são cumpridas. Esta informação será disponibilizada a todos os clientes. Estará disponível em destaque no nosso *website*. Será enviado documento integral em todas as confirmações de reservas, bem como procuraremos adaptar e sintetizar a comunicação no corpo de email e presencialmente ao *check in*, de forma a torna-la mais clara e efetiva. Toda a estrutura da unidade estará adaptada e com informação clara e visível que previna e informe os nossos clientes e hóspedes do comportamento correto a adotar.

Comunicação Interna

O Cidnay | Protocolo Interno Covid-19 é um documento do conhecimento de todos os colaboradores da unidade. O desenvolvimento de todas as regras e medidas estabelecidas foi um trabalho realizado em estreita colaboração de todos os departamentos da unidade. Foram realizadas várias sessões informativas e de formação com a equipa. Sendo que os elementos ao serviço têm o apoio e

formação diária dada pela Direção Geral, Direção de Recursos Humanos e do responsável de medicina do trabalho Dr. Francisco Coelho Lima.

A DRH estabelece contacto semanal com todos os colaboradores como forma de despiste, se existe ou existiu algum contato com pessoas infetadas pelo Covid-19. Uma forma de identificarmos potenciais focos de risco.