

KG VILLAS

Property management/Rentals/ Real Estate

Corgo da Zorra

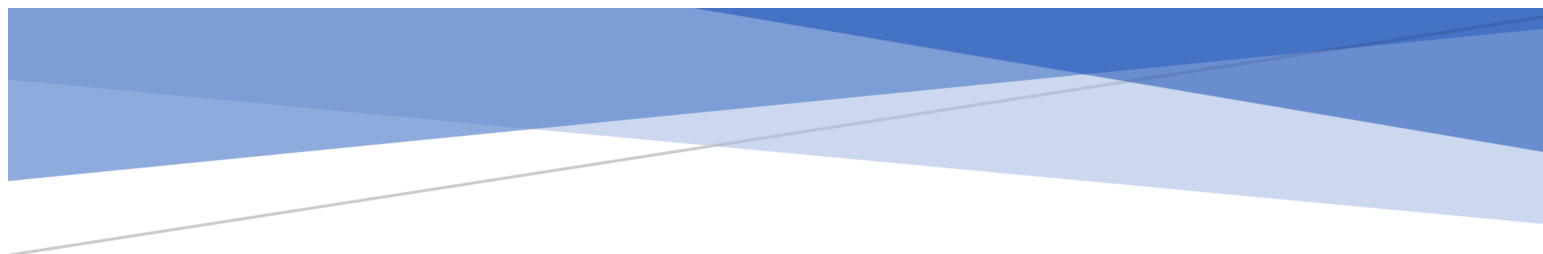
Est. de Vale do Lobo Apartado

Apartado 3006

8135-901 Almancil Algarve - Portugal

CONTACTOS +351 289 394 780

FAX + 351 289 394 125



Email: info@kgvillas-algarve.com

PROTOCOLO INTERNO

Em estrito cumprimento das recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), da Direção-Geral da Saúde (DGS) e das demais autoridades competentes

Índice

1. Introdução.....	
2. Enquadramento.....	
3. Equipa de Segurança Sanitária.....	
4. Medidas de Prevenção	
5. Procedimentos Operacionais de Prevenção.....	
6. Quarto de Isolamento e Procedimentos.....	
7. Conclusões	
8. Bibliografia.....	

1. Introdução

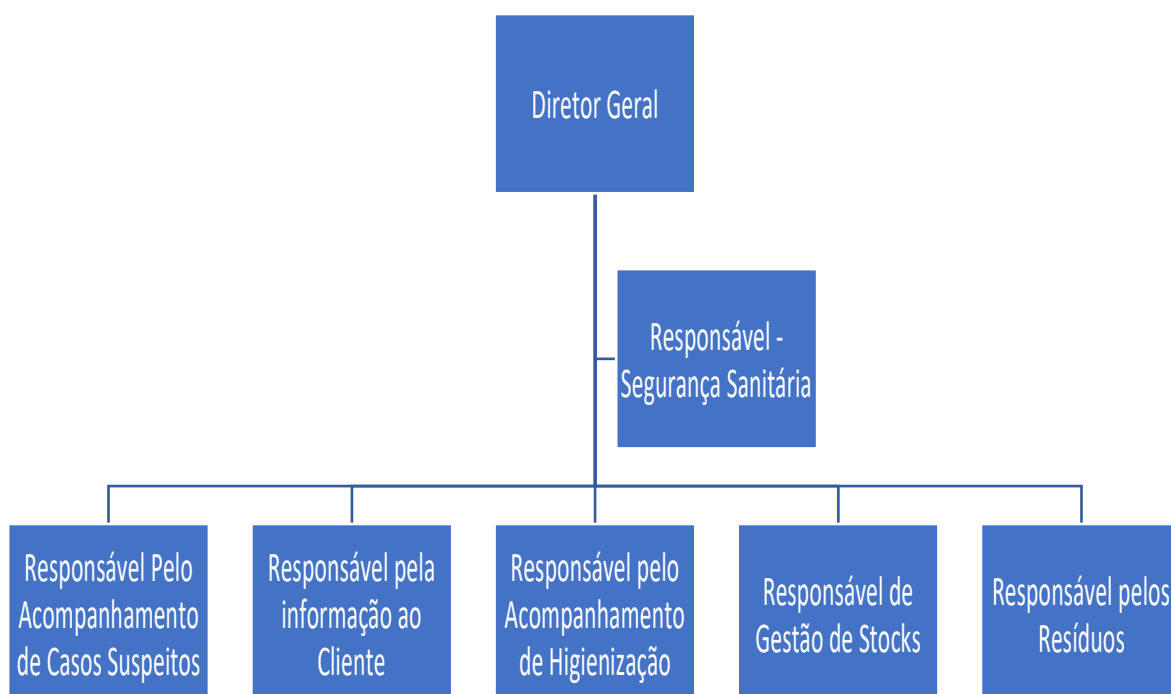
Tendo a Organização Mundial de Saúde decretado o estado de emergência de saúde pública de âmbito internacional, devido ao aparecimento do Coronavírus/ COVID-19. A Klaus Grigutsch Lda, elaborou um protocolo interno rigoroso, que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários. Com os quais, a nossa Organização se responsabiliza pelo cumprimento dos requisitos definidos pela Direção-Geral da Saúde.

2. Enquadramento

Este protocolo visa definir os procedimentos e regras de segurança sanitária específicas para responder a cenários de epidemia provocada pelo Coronavírus/COVID-19 e prevenção nos diferentes sectores.

3. Equipa de Segurança Sanitária

Organograma



3.1. FUNÇÕES

a) Diretor Geral – aprova este documento e analisa propostas de alteração; tem competência para autorizar a abertura de um quarto de isolamento, após saída de um caso suspeito, para higienização.

b) Responsável de Segurança Sanitária – acompanhar as orientações e as recomendações das autoridades competentes (DGS, Autoridades locais, Turismo de Portugal, entre outras;) manter o protocolo interno com suas orientações e adequa-lo em todos os setores;

coordenar a equipa; prestar informações e formações/treinos para o cumprimento deste protocolo; informar o Diretor Geral sobre o caso suspeito e, se este for um colaborador, deve informar os recursos humanos. Autoriza a abertura do quarto de isolamento na ausência do Diretor Geral (na sua ausência e do Diretor Geral, esta autorização é dada pelo responsável de acompanhamento de casos suspeitos).

c) Responsável de Gestão de Stocks – garantir os stocks de todos os produtos, equipamento e materiais constantes deste protocolo; apresentar novos produtos e soluções.

d) Responsável pelo Equipamento de Higienização – acompanhar e supervisionar os processos de higienização de todos os espaços descritos no protocolo interno e no plano de higienização; apresentar propostas de melhoria.

e) Responsável da Informação ao Cliente - prestar informação ao cliente sobre hospitais, clínicas, unidades de saúde e farmácias; prestar informações ao cliente sobre a evolução do COVID 19 num local para onde se desloque.

f) Responsável de Acompanhamento de Casos Suspeitos - Acompanhar e orientar o caso suspeito; prestar cuidados básicos; informar o Responsável de Segurança Sanitária

g) Responsável de Resíduos – tem a responsabilidade de gerir todos os resíduos orgânicos e biológicos, cumprindo com a Instrução de Trabalho e o Plano de Contingência.

4. Medidas de Prevenção

1.1 NAS INSTALAÇÕES

1.1.1. Sinalização e Informação

- a) O nosso sistema de prevenção e segurança garante que os nossos colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e outras partes interessadas, têm conhecimento e acesso ao presente Protocolo. Pretende-se que essas regras e procedimentos sejam cumpridos, garantindo a segurança sanitária e o bem-estar de todos.
- b) Este documento pode ser consultado na empresa e em todas as comunicações de atendimento remoto.
- c) O nosso sistema de prevenção e segurança disponibiliza a informação com as precauções de prevenção e controlo da infeção relativa ao surto de coronavírus COVID-19, através de afixação de cartazes ilustrativos e que também exibimos neste documento.

1.1.2 Plano de Higienização

A limpeza e desinfeção dos espaços cumprem de forma rigorosa as orientações da DGS e a OMS (Informação no anexo 2).

b) Áreas comuns de Clientes Internos e Externos:

- Lavagem e desinfeção no período da manhã e no período da tarde/ e sempre que necessário, das superfícies e objetos de utilização comum como mesas de receção, interruptores de luz, maçanetas, puxadores de armários, cadeiras e outros. Os espaços de escritórios não são compartilhados. Apenas a sala de reuniões e a receção, sendo totalmente desinfetados em cada utilização.

- Renovação de ar das salas e espaços fechados de forma regular.
- Adaptação dos espaços às novas medidas de segurança, garantindo também o distanciamento social, de acordo com as orientações da DGS.
- c) Existência de tapete bactericida na entrada do estabelecimento, assim como dispensador de álcool gel. Nas instalações é obrigatório uso de máscara.
- d) Estão definidos cuidados específicos para troca de roupas e higienização de todos os espaços das instalações e por sua vez no que diz respeito ao alojamento local, dos quais nos responsabilizamos.

E) Manutenção

- Cumprimos com as diretrizes de manutenção dos equipamentos tomando em conta a prevenção e higienização dos mesmos.

1.2 AOS COLABORADORES

a) Formação: todos os colaboradores receberam informação e formação específica sobre:

- O Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
- Precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID – 19, nomeadamente a higienização das mãos, etiqueta respiratória e conduta social (entre outras), conforme plano de formação.
- Auto monitorização diária da avaliação da febre e verificação da dificuldade em respirar.
- Cumprimento das orientações da DGS, no que diz respeito à higienização de superfícies, tratamento de roupas e outros.

b) Equipamentos de Proteção Individual

- Estão garantidos os equipamentos de proteção individual a todos os colaboradores, de acordo com a função que cada um desempenha na empresa.

1.3 CLIENTES/HÓSPEDES

a) Está à disposição do cliente uma máscara e gel desinfetante, que pode ser adquirido na receção mediante pagamento.

b) Com o nosso Sistema de Prevenção e Segurança, sensibilizamos, informamos e acompanhamos o cliente no que diz respeito às regras de conduta e cuidados pessoais.

5. Procedimentos Operacionais de Prevenção Perante a Pandemia

5.1. EQUIPA – GERAL

5.1.1 EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

- Tapete bactericida
- Gel desinfetante

Cumprir com os procedimentos e determinações de cada departamento, de acordo com a função.

5.1.2. MEDIDAS PARA GARANTIR DISTANCIAMENTO SOCIAL E SEGURANÇA SANITÁRIA

- a) Sempre que existirem reuniões de equipa, com o máximo de 5 pessoas, os colaboradores devem estar protegidos com máscara e manter o distanciamento de 2 metros. Devem sempre procurar realizar estas reuniões em espaços mais amplos ou mesmo ao ar livre.
- b) Nos espaços comuns os colaboradores devem manter o distanciamento social, sempre que possível, determinado pela DGS.
- c) Os colaboradores devem cumprir com as regras de higiene pessoal e etiqueta de respiração indicadas pela DGS.
- d) As fardas são lavadas a 60º.

5.2 RECEÇÃO

5.2.1 EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

I. PROTEÇÃO INDIVIDUAL

- a) Máscara
- b) Viseira
- c) Luvas
- d) Avental Descartável

II. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS

- a) Gel desinfetante
- b) Dispensador de Gel “contactLess”
- c) Tapete Bactericida
- d) Painéis Acrílicos

5.2.1. MEDIDAS PARA GARANTIR DISTANCIAMENTO SOCIAL E SEGURANÇA SANITÁRIA

- a) Privilegiar a emissão de faturas e pagamentos de meios digitais:
 - Envio ao cliente de formulário de check-in antecipado onde são solicitados os dados de todos os hóspedes para preenchimento das fichas de hóspede, solicitando também dados de cartão de crédito para garantia de consumos extra e, no caso de pagamento diretos, os dados fiscais para emissão da fatura.
 - Privilegiar o pagamento por transferência bancária ou TPA.
 - Emissão de faturas após o pagamento será efetuada exclusivamente em formato digital e enviado por email ou outro canal digital que o cliente prefira.
- b) Reserva e check-in:

Na confirmação por email, deve ser enviada a seguinte informação:

- Serviços da reserva

- Protocolo Interno
- Horários de funcionamento
- Carta de boas-vindas com informações várias

5.3 Atendimento do Alojamento Local

- a) - Todo o processo de estadia é feito por contacto remoto (telefone, WhatsApp, email).
- b) A chave de acesso à moradia ou apartamento é colocada num cofre devidamente higienizado e é facultado o código antecipadamente da chegada, ao cliente para a sua obtenção.
- c) - No check-out, caso haja extras a pagar, no dia anterior à saída é enviado email com o extrato de conta para poder verificar os valores a cobrar no dia da saída.
- d) Serviços de Lavandaria: a roupa lavada e passada a ferro é separada por tipos e embalada em sacos de plástico devidamente fechados.
- e) – Manutenção - A presença da manutenção, os colaboradores devem utilizar viseira e luvas, bem como devem proceder à reparação durante a ausência do cliente. Caso o cliente não se puder ausentar, o colaborador deverá utilizar também avental e tapa pés, bem como cumprir as regras de distanciamento.
- f) Fornecedores das mercadorias de materiais ou produtos, está vedado o acesso ao interior das unidades, assim como às instalações dos escritórios principais. Só em casos de motivos de força maior, mas sempre acompanhados por nossos colaboradores e respeitando as orientações da OMS.

5.4 Limpeza do alojamento Local

5.4.1

1 – A equipa é organizada da seguinte forma:

- a) Composta por um ou dois colaboradores
- b) A limpeza é efetuada em dois momentos distintos:
 - . Um em que é feita a abertura das janelas, remoção da roupa suja, retira lixo.
 - . Outra em que é feita a higienização do espaço e prepara a unidade para ocupar.

2- Organização do Serviço:

- a) A entrada na unidade que foi ocupada, deve respeitar um tempo de, pelo menos 2 a 3 horas antes da remoção da roupa suja. O período que medeia entre a remoção das roupas sujas e a higienização da unidade é de 24 horas

b) Caso o cliente pretenda enviar roupas para a lavandaria ser-lhe-á entregue um saco de plástico onde o cliente acondicionará as roupas e o fechará. Quando da sua devolução, virá em saco de plástico também, devidamente fechado.

3- Procedimento de higienização da unidade:

- . Não agitar a roupa de cama;
- . Retirá-la sem sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, fazendo um «embrulho»;
- . Não encostar a roupa ao corpo;
- . Colocar a roupa suja num saco e levá-la para a viatura, para deixar na lavandaria.

4 – Lavandaria:

- . As lavagens de materiais de limpeza, fardas, toalhas e roupa de clientes, devem ser feitas separadamente, utilizando o programa adequado.
- . Após a secagem e passagem a ferro, a roupa deve ser devidamente acondicionada.
- . O funcionamento da lavandaria deverá ser com o mínimo de pessoas.
- . Na realização de tarefas ou nos intervalos, deverão cumprir as regras da DGS relativamente ao distanciamento social.

5.5 GESTÃO DE RESÍDUOS

Na zona de isolamento há um recipiente de resíduos com abertura não manual e saco de plástico (espessura de 50 ou 70 micra) para uso exclusivo deste espaço. Os resíduos devem ser armazenados nesse saco de plástico, após ser fechado colocado num local distanciado do edifício e enviado para um operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco. Os restantes resíduos deverão respeitar as normas implementadas na empresa segundo OMS.

5.6. PRESTAÇÃO DE PRIMEIROS SOCORROS

1. Prestação de Primeiros Socorros: sempre que for solicitada ajuda ou apoio a um cliente ou colaborador, este deve:

- a) Desinfetar as mãos
- b) Colocar luvas e viseira
- c) Prestar a ajuda ou apoio. Colocar os resíduos num saco.
- d) Retirar as luvas seguindo rigorosamente as indicações da DGS e colocá-las no saco
- e) Fechar o saco e depositar no recipiente de lixo.
- f) Higienizar as mãos
- g) Retirar a viseira

6. QUARTO DE ISOLAMENTO

Deverão ser postos em prática todos os princípios da OMS que foram ensinados no curso de formação à equipa

7. Conclusões

Este documento está sujeito a alterações dependendo da evolução do COVID-19, bem como de possíveis surtos/epidemias que possam surgir ou alterações legais determinadas pela OMS, DGS OU GOVERNO PORTUGUÊS.

8. Bibliografia / Documentos de Suporte

1. Minuta de Protocolo interno, Selo Safe & Clean
2. Princípios da OMS
3. Princípios da DGS
4. Normas do Governo Português