

PROTOCOLO INTERNO COVID-19 – VERSÃO PÚBLICA RESUMIDA

1. COLABORADORES

- 1.1. Todos os colaboradores ao entrarem ao serviço deverão monitorizar a sua temperatura corporal antes de iniciarem funções;
- 1.2. O mesmo procedimento deverá ser repetido 4 horas depois;
- 1.3. Será efetuado um registo diário de todas as medições efetuadas;

2. ORIENTAÇÕES GERAIS

- 2.1. Todos os hóspedes são responsáveis por seguirem as orientações emanadas pelas entidades competentes como a DGS
- 2.2. Tais orientações contemplam a responsabilidade cívica de reconhecer se a pessoa em causa em consciência, pode estar a colocar em perigo outras pessoas;
- 2.3. Todas as pessoas deverão se tiverem alguns dos sintomas nos últimos 14 dias tais como tosse, febre ou dificuldade respiratória, ou estado em contato com familiar ou alguém próximo, ou viajado de ou para fora do país, alertar o staff.
- 2.4. Evite contacto próximo com pessoas que tenham sintomas de doenças respiratórias;
- 2.5. Adote medidas de etiqueta respiratória: **tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir** (com lenço de papel ou com o braço, nunca com as mãos; deitar o lenço de papel no lixo);
- 2.6. Se tiver sintomas de doenças respiratórias, use máscaras para limitar a propagação dessas doenças;
- 2.7. Não partilhe comida, utensílios, copos e toalhas.
- 2.8. Evite tocar nos olhos, nariz ou boca com as mãos sujas;
- 2.9. Lavagem de mãos:
 - 2.9.1. Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool;
 - 2.9.2. A lavagem das mãos deve demorar entre 40 e 60s;
 - 2.9.3. Se tiver acabado de o fazer, não toque diretamente na maçaneta da porta, use o cotovelo ou uma toalha de papel para a abrir;
 - 2.9.4. Lave as mãos sempre que se assoar, espirrar ou tossir;
 - 2.9.5. Siga os procedimentos dados pela DGS e consulte em caso dúvida a informação disponível em diversas áreas no nosso espaço ou consulte o nosso Staff

3. RECEPÇÃO

- 3.1. Sempre que possível, o hóspede deverá fazer o pré Check-in via o Site do Tons da Terra.
- 3.2. Devido à complexidade dos novos procedimentos de limpeza e desinfeção, os horários de check-out / check-in passam a ser às 12:00 e às 16:00 horas respetivamente;
- 3.3. O Tons da Terra reserva-se ao direito de apelar à compreensão e sensibilização

dos hóspedes para a eventual necessidade de alongar estes tempos ou arranjar soluções em que o Hóspede usufrua do espaço sem, no entanto, fazer a sua entrada na Suite;

- 3.4. Na receção o atendimento deverá ser realizado com máscara;
- 3.5. Na receção encontra-se disponível solução álcool gel;
- 3.6. Após o atendimento ao Hóspede a zona da receção por ele utilizado será desinfetada
- 3.7. A todos os hóspedes deverá ser realizado o questionário de prevenção e registar as respostas na ficha de hóspede / suite.
- 3.8. A todos os hóspedes será aconselhado na entrada a medição de temperatura sendo a mesma registada na ficha de hóspede;
- 3.9. A todos os hóspedes que não se apresentem com máscara nas áreas comuns, deverá ser entregue uma máscara que será incluída na ficha de hóspede;
- 3.10. Aos hóspedes deverá ser entregue um invólucro com a chave, comando AC e comando TV com selo “Safe & Clean”
- 3.11. Nas suites estará uma carta aos hóspedes com o resumo das medidas adotadas.

4. PEQUENOS-ALMOÇOS E REFEIÇÕES

- 4.1. Os pequenos almoços para segurança de todos e prevenção ao contágio da doença COVID-19, deixaram de ser em buffet
- 4.2. Os pequenos-almoços e restantes refeições serão servidos assegurando a seguinte distribuição **3 mesas sob alpendre**, na **mesa principal na sala apenas 2 casais** são permitidos, nas extremas da mesa em lados opostos, e na **sala de apoio** mais **2 mesas**;
- 4.3. Aos hóspedes será fornecida uma lista com os produtos disponíveis e convidam-se aos hóspedes a escolherem o horário mais conveniente para tomarem o pequeno-almoço entre os **4 disponíveis: 9:00 / 9:30 / 10:00 / 10:30**;
- 4.4. Nas refeições almoços e jantares, o pedido de almoço deve ser realizado até às 12:30 para almoço e 18:30 para jantares;
- 4.5. Não se prevendo a necessidade de acelerar a “toma dos pequenos” almoços ou das outras refeições, apela-se, no entanto, à sensibilidade de todos para **não estarem** muito mais tempo do que o razoável e sensato;
- 4.6. Em casos muito excecionais, o pequeno-almoço poderá ser servido nos quartos quando existirem motivos fortes para tal, cabendo ao Monte Tons da Terra avaliar a situação.
- 4.7. A mesa será reservada com uma sinalética com o nome da suite;
- 4.8. As mesas deverão ser preparadas e colocadas apenas ou tão próximo do momento em que os hóspedes se sentam;
- 4.9. O pequeno almoço será então servido em doses individuais.
- 4.10. Os colaboradores que estiverem a preparar as refeições seguem um protocolo de limpeza e higiene rígido em que permanecem sempre de máscaras e quando entram na cozinha, lavam e higienizam as mãos.
- 4.11. A sala tem à entrada um dispensador de Álcool / Gel

5. LIMPEZA DE SUITES

- 5.1. As suites serão limpas a pedido para estadias inferiores a 4 dias/3 noites;
- 5.2. Às suites que vão ser limpas, solicita-se aos hóspedes que arrumem os seus

- pertences (IS e Quarto) para evitar que toquemos nos seus objetos e vice-versa;
- 5.3. Quando não houver limpeza, mas apenas pedido de atalhados, estes deverão ser entregues em embrulho e selado com símbolo “Safe & Clean”
 - 5.4. Os pavimentos na suite e de acesso à mesma são desinfetados com produtos próprios.
 - 5.5. Na saída / entrada de novos hóspede, segue-se um rígido protocolo de renovação de ar, recolha de roupas, limpeza e desinfeção, abrangendo todas as áreas da suite, incluindo espreguiçadeiras que estão disponíveis nos terraços das suites (a partir de 1 de Junho) e para os pontos de maior contacto dentro da suite e que não são retirados, tais como, torneiras, botões de autoclismo, manípulo de portas entrada e saída, chaleira, máquina de café (quando aplicável), interruptores, manípulos de portas.

6. UTILIZAÇÃO DE PISCINAS

- 6.1. Assegura-se a não existência de aglomerados com a distribuição das pessoas por duas piscinas principais;
- 6.2. Todos os hóspedes de suites diferentes dentro de água deverão garantir a distância de 2 metros para com os hóspedes das outras suites;
- 6.3. Sendo piscinas de água salgada em que é feita a produção de cloro por eletrólise, a quantidade de sal dentro da piscina deverá ser ajustado para o limite superior para garantir o maior grau de desinfeção, reforçado com aplicação de cloro;
- 6.4. A área circundante será desinfetada com regularidade com o produto de superfícies e com o pulverizador;
- 6.5. As espreguiçadeiras deverão ser atribuídas à chegada dos hóspedes e informar que não deverão trocar de espreguiçadeiras durante a sua estadia.
- 6.6. A partir de 1 de junho as espreguiçadeiras serão disponibilizadas nos terraços das suites.
- 6.7. As almofadas de espreguiçadeiras não serão colocadas, pelo que cada hóspede deverá trazer a sua toalha
- 6.8. A piscina das crianças deverá ser utilizada “à vez”;

7. SPA

- 7.1. O SPA fica inativado até sair recomendações e orientações específicas para este tipo de equipamento;
- 7.2. A sala de massagens poderá ser aberta para hóspedes que recebam massagens;
- 7.3. Após as massagens a desinfeção da área deverá ocorrer;
- 7.4. A massagista deverá seguir normas de proteção;
- 7.5. O SPA deverá ser novamente fechado;

8. PING PONG

- 8.1. As raquetes e respetivas bolas encontram-se apenas disponíveis na receção e serão entregues a pedido aos hóspedes desinfectadas;
- 8.2. Com as raquetes é igualmente entregue uma toalhita desinfectante para o caso deste pretender também reforçar a desinfeção;
- 8.3. O hóspede deverá entregar as raquetes no fim da sua utilização a alguém do

Staff

- 8.4. Caso o Staff tenha que recolher as raquetes, será cobrado um valor simbólico de 3,00 € pela recolha das raquetes pelo staff, pois deixá-las no local da mesa, pode potenciar o contágio de outros hóspedes que peguem nelas antes de serem desinfetadas;

9. BICICLETAS

- 9.1. As bicicletas são disponibilizadas a pedido;
- 9.2. É procedida à desinfeção dos manípulos ao fim de cada utilização;

10. MATRAQUILHOS

- 10.1. As bolas não estão disponíveis nas mesas;
- 10.2. É apenas entregue uma bola caso o hóspede solicite jogar;
- 10.3. É igualmente entregue uma toalhita desinfetante para desinfetar os manípulos

11. LAVAGEM DE MÁSCARAS COMUNITÁRIAS

- 11.1. Os hóspedes podem solicitar a lavagem de máscaras comunitárias;
- 11.2. Será cobrado um valor por esse serviço definido em preçário;
- 11.3. As máscaras deverão ser entregues em embalagem própria (preço cobre invólucro e serviço)

12. PROCEDIMENTOS EM CASO SUSPEITO

- 12.1. Dar ao doente (caso suspeito COVID-19) uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita.
- 12.2. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente.
- 12.3. Colocar em isolamento nas suites criadas para o efeito, e manter contacto à distância ou permanecer na sua suite;
- 12.4. O doente deve contactar de imediato a **linha de Saúde 24 (808 24 24 24)** ou solicitar que o façam;
- 12.5. Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis, cobre sapatos).
- 12.6. Providenciar a desinfeção dos locais;
- 12.7. Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infetada, para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.

13. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO DE HÓSPEDES

- 13.1. A pessoa doente não deve sair do hotel.
- 13.2. Qualquer Hóspede com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique outro Hóspede com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar o Staff
- 13.3. Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- 13.4. No caso em que o Hóspede esteja na sua Unidade de Alojamento aquando da manifestação da queixa, deverá permanecer no quarto, que funcionará como Sala de Isolamento.

- 13.5. Caso, ao invés, o Hóspede não esteja na sua Unidade de Alojamento, então deverá ser deslocado para a Suite de Isolamento ou para a sua;
- 13.6. O Monte Tons da Terra contactará o **SNS 24 (808 24 24 24)**;
- 13.7. Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica.
- 13.8. O profissional de saúde do SNS 24 questiona quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19.
- 13.9. Após avaliação, o SNS 24 informa sobre a validação ou não validação.
- 13.10. Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a não validação, o Staff deverá informar o Hóspede dessa não validação
- 13.11. Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a validação, a DGS ativa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- 13.12. O Hóspede doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- 13.13. O acesso dos outros Hóspedes ou de Trabalhadores à área de isolamento fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência);
- 13.14. A área de isolamento deve ficar interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.
- 13.15. Devem ser seguidas as regras de Vigilância com Contactos Próximos definidas dentro do protocolo interno.

O Monte Tons da Terra – Casa de Campo & SPA, reserva-se ao direito de alterar o presente protocolo em conformidade com as necessidades e nova informação que seja disponibilizada.