

faro 
boutique hotel

Protocolo interno



ÍNDICE

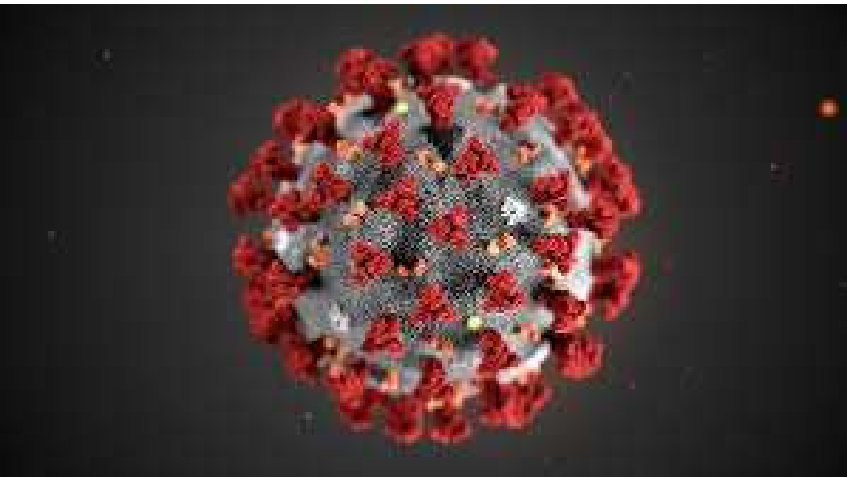
1. Objectivo
2. O que é o Covid-19
3. Como se Transmite?
4. Medidas de prevenção
5. Procedimentos
 1. Colaboradores
 2. Check In
 3. Serviço Pequeno-almoço
 4. Bar
 5. Sinalética e dispensadores
 6. Produtos químicos utilizados
6. O que fazer em caso de ter os sintomas?
7. Contactos importantes
8. Mantenha-se informado



OBJECTIVO

Este Protocolo tem como objectivo definir as medidas preventivas e os procedimentos a seguir para que a equipa do Faro Boutique Hotel possa contribuir para a sua segurança e a dos nossos colaboradores.

Sempre que necessário, iremos actualizar a informação à medida que a OMS e o Ministério da Saúde o façam.



O que é o Covid-19?

O coronavírus (COVID-19) é uma doença infecciosa causada por um novo vírus.

Este causa problemas respiratórios semelhantes à gripe com sintomas como tosse, febre e, em casos mais graves, dificuldade para respirar. Como prevenção, lave as mãos com frequência e evite tocar o rosto e ter contato próximo (dois metros de distância) com pessoas que não estejam bem.



Como se Transmite?

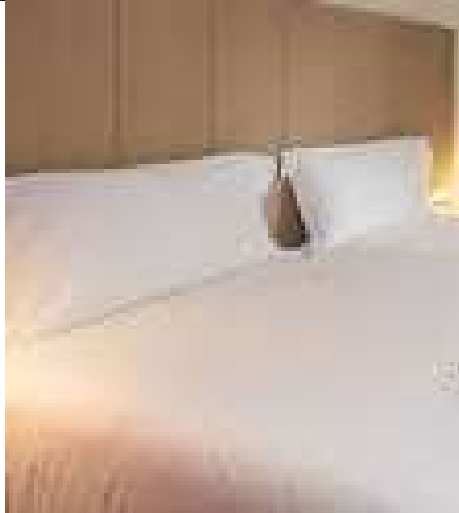
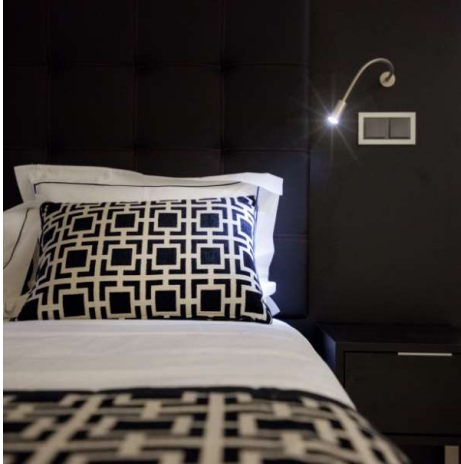
A principal forma de contágio do novo coronavírus é o contato com uma pessoa infectada, que transmite o vírus por meio de gotículas espalhadas pela tosse e espirros. O vírus também se propaga quando se toca em uma superfície ou objeto contaminado e depois nos olhos, nariz ou boca.

Medidas de Prevenção

- Serão distribuídas a todos os colaboradores mascaras;
- Haverá dispensadores de Álcool Gel desinfetante na Recepção, Bar, Cozinha;
- Quarto 003 será bloqueado para uso exclusivo do staff caso haja um colaborador infetado a ser isolado;
- No quarto existe um kit equipado com o seguinte:
 - Toalhetes desinfetantes
 - Desinfetante – Álcool gel
 - Máscara
 - Termómetro
 - Bolachas
 - Água



Medidas de Prevenção



- Serão retirados dos quartos todas as almofadas decorativas;
- Os minibares dos quartos estarão sem produtos de modo a reduzir o contacto e possibilidade de contágio,
- Zona de Pequeno-almoço foi reestruturada para haver espaçamento;
- Nos Serviços de Limpeza do Hotel, as colaboradoras receberam formação adequada de como atuar e quais os cuidados a ter. SERLIMA providenciou plano de limpeza;
- A limpeza em geral do Hotel está a ser efetuada com desinfetantes com base de lixívia/álcool;
- Estão disponíveis no balcão da Recepção e mural dos colaboradores os Planos de Contingência da DGS/AHP:

Prevenção Activa de hóspedes e colaboradores

Procedimentos

COLABORADORES

- Devem entrar e sair somente pela porta de serviço e desfardados.
- Ao serviço deverá usar a mascara disponibilizada, bem como as luvas quando necessário.
- Tem à sua disposição Gel desinfetante existente no balcão da receção.



Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

Procedimentos

CHECK IN

- Existe marcas no chão para que o hóspede espere a uma distancia segura para o colaborador, bem como para outros hóspedes.
- Solicitar cartão de credito à entrada de modo a facilitar o pagamento de eventuais extras da estadia..
- Nos procedimentos de Check in e sempre que se justifique devem ser explicadas as novas regras de funcionamento do Hotel e diversos serviços sobretudo: pequeno-almoço (sittings, desinfeção)

Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

Procedimentos de Pequeno-Almoço

- Devido à distância de 2 metros entre hóspedes, a sala apenas poderá levar 12 hóspedes de cada vez (6 quartos), acrescentando 4 hóspedes usando a zona exterior (2 quartos);
- Colaboradores do Peq. Almoço estão equipados de máscara (obrigatório), viseira e luvas (opcional). Devem trocar de luvas sempre que necessário.
- Louça suja, levar apenas a mesma para a cozinha, e tentar lavar o máximo só no final do pequeno-almoço, para que se possa dar o máximo de atenção aos hóspedes.
- Colaboradores do P.A. deverão ter a sensibilidade perante uma situação de sala vazia e houver um hóspede que queira tomar o pequeno almoço mais cedo, o deixar entrar
- Criado sittings de 45min:
 - 07h00 – 07h45
 - 07h45 – 08h30
 - 08h30 – 09h15
 - 09h15 – 10h00
 - 10h00 – 11h00
- Colaboradores da Recepção, durante os procedimentos de check in, deverão preencher tabela de excel dos pequenos almoços para que possam sempre sugerir aos hóspedes os horários disponíveis.
- A pedido, há disponibilidade para Breakfast Box.



Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

Procedimentos

BAR



- À semelhança do serviço de P.A., os colaboradores estão sempre de máscaras (Obrigatório), e, Luvas (Opcional) sempre que necessário.
- Têm à disposição desinfetante tanto para os hóspedes como colaboradores.

Sinalética e Dispensadores

No Hotel encontrará a seguinte sinalética:

Entrada de serviço;
Entrada principal;
Quadro informações do staff;
Rooftop.

* Junto a esta sinalética encontra-se sempre os dispensadores

NOVO | NEW | 新型 冠状病毒
CORONAVÍRUS 2019-nCoV

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS | 建议

NOVO CORONAVÍRUS COVID-19
LAVAGEM DAS MÃOS
(com uma solução à base de álcool)

Duração total do procedimento: 20 segundos

SEJA UM AGENTE DE SAÚDE PÚBLICA
Partilhe informação e boas práticas sobre o COVID-19

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE 808 24 24 24

faro boutique hotel

INSTRUÇÕES PARA USO DO ELEVADOR

Para evitar a propagação de infeções, é necessário seguir algumas recomendações. Utilize o elevador individualmente no espaço com capacidade do mesmo quarto. Evitar entrar/ sair quando o elevador estiver em movimento.

INSTRUCTIONS FOR USE OF THE ELEVATOR

To prevent the spread of infections, it is necessary to follow some recommendations. Use the elevator individually in only with residents of the same room. Avoid lift use for the rest of the hotel.

Atenção ao espaço Elevador / Please Attention to Space Elevator

Atenção ao espaço Elevador / Please Attention to Space Elevator

Atenção ao espaço Elevador / Please Attention to Space Elevator

PERIGOS! OK OK

Todas as portas de elevador (staff e hóspedes)

Todos os WC's de staff e hóspedes

Lavagem das mãos

Duração total do procedimento: 40-60 seg.

- Molhe as mãos com água.
- Aplique sabão suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos.
- Esfregue as palmas das mãos, uma na outra.
- Palma direita sobre o dorso esquerda com os dedos entrelaçados e vice-versa.
- Palma com palma com os dedos entrelaçados.
- Palma de trás dos dedos nas palmas opostas com os dedos entrelaçados.
- Esfregue o polegar afastando o punho e para a frente ou, sendo da mão direita na palma da mão esquerda e vice-versa.
- Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice-versa.
- Enxague as mãos com água.
- Enxague o polegar afastando o punho e para a frente ou, sendo da mão direita na palma da mão esquerda e vice-versa.
- Enxague as mãos com água.
- Utilize o balneário para torcer a toalha se está for de comando manual.
- Agora as suas mãos estão secas.

DGS

O que fazer em caso de ter os sintomas:



- Se um colaborador tiver sintomas compatíveis com o COVID-19 (febre a partir de 38º, tosse, dor de garganta, sensação de falta de ar), deve ficar em casa e ligar para o SNS24 – 808 24 24 24. Será a equipa do SNS24 que indicará ao colaborador o que fazer. O Colaborador deverá também comunicar a sua situação, por telefone, ao seu supervisor directo o qual deverá informar o Diretor do Hotel, de imediato
- Se os sintomas se verificarem no local de trabalho, o colaborador deverá ser reencaminhado para o quarto 002, e a recepção deverá contactar a SNS24 e o Diretor do Hotel que coordenará as ações a partir desse momento.
- No quarto, o colaborador dispõe de todas as condições necessárias ao seu isolamento:
Condições sanitárias, TV, WIFI, Cama para descansar
Água, Comida (a se verificar no momento e, caso a caso, – glúten free, alergias a ter em atenção – o Hotel tratará de comunicar por telefone com o colaborador e arranjar alimentação para o mesmo);

O que fazer se um cliente indicar que tem os sintomas?



- Se um dos nossos clientes manifestar sintomas compatíveis com o COVID-19, deve comunicá-lo à equipa de Recepção, que entrará imediatamente em contacto com a SNS24 e com o Diretor do Hotel. Até o cliente ser transferido para um centro de saúde ou hospital, deve dizer-se ao cliente que tem de permanecer no quarto e evitar o contacto com outras pessoas.
- O Diretor do Hotel devidamente informado da situação deve coordenar as ações com os restantes colaboradores.
- No quarto, o hóspede dispõe de todas as condições necessárias ao seu isolamento:
Condições sanitárias, TV, WIFI, Cama para descansar
Água, Comida (a se verificar no momento e, caso a caso, – glúten free, alergias a ter em atenção – o Hotel tratará de comunicar por telefone com o colaborador e arranjar alimentação para o mesmo);

Contactos Importantes



Direcção → 933 290 632

SNS → 808 24 24 24

Polícia → 289 899 899

Hospital → 289 891 100



SNS 24
CENTRO DE CONTACTO
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

Mantenha-se informado

O Faro Boutique Hotel manterá os seus colaboradores devidamente informados.

Contudo, pode manter-se informado através do site SNS24:

<https://www.sns.gov.pt/>

faro 
boutique hotel

Internal Protocol



INDEX

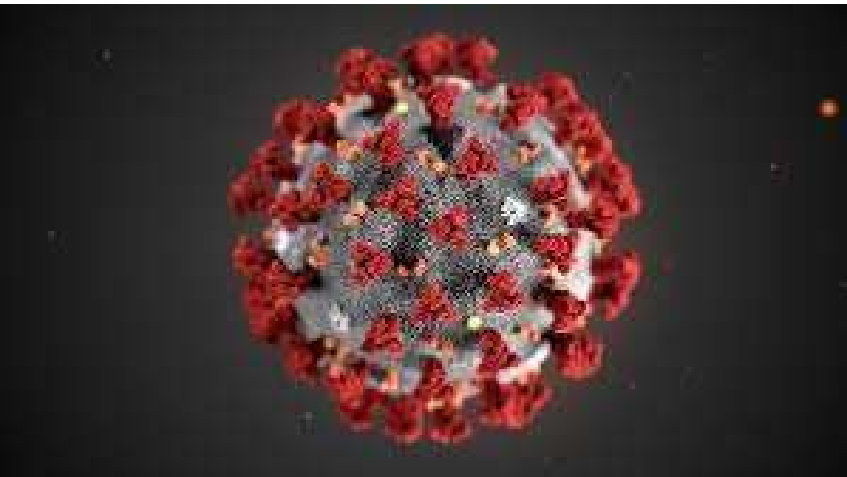
1. Goals
2. What is Covid-19?
3. How Covid-19 is transmitted?
4. Preventive measures
5. Procedures
 1. Employees
 2. Check In
 3. Breakfast Service
 4. Bar
 5. Signs and dispensers
 6. Chemicals products used
6. What to do if you have symptoms?
7. Important contacts
8. Stay informed



Goals

This Protocol aims to define the preventive measures and procedures to be followed so that the Faro Boutique Hotel team can contribute to your safety and of our employees.

Whenever necessary, we will update the information as WHO and the Ministry of Health do so.



What is Covid-19?

Coronavirus (COVID-19) is an infectious disease caused by a new virus.

This causes flu-like breathing problems with symptoms such as cough, fever and, in more severe cases, difficulty breathing. As a precaution, wash your hands frequently and avoid touching your face and having close contact (two meters away) with people who are not well.



How Covid-19 is transmitted?

The main form of transmission of the new coronavirus is contact with an infected person transmitting the virus through droplets spread by coughing and sneezing.

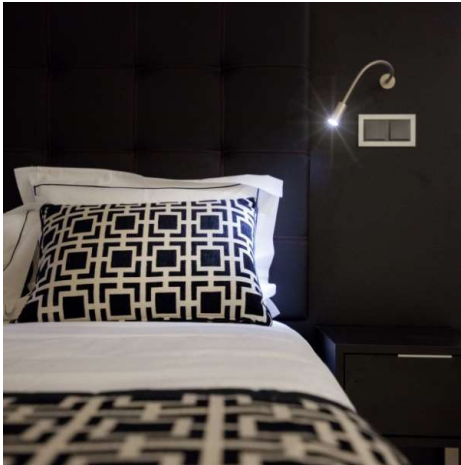
The virus also spreads when it touches a contaminated surface or object and then the eyes, nose or mouth.

Preventive Measures

- Masks will be distributed to all employees;
- There will be Disinfectant Alcohol Gel dispensers at Reception, Bar, Kitchen;
- Room 003 will be blocked for an infected employee to be isolated;
- The Hotel has two kits equipped with the following:
 - Pack of tissues;
 - Disinfectant - Alcohol gel;
 - Mask;
 - Thermometer.



Preventive Measures



- All decorative pillows will be removed from the rooms;
- The minibars in the rooms will be empty in order to reduce contact and the possibility of contagion;
- The breakfast area has been restructured to maintain a safe distance between guests;
- The Hotel Cleaning and housekeeping Services - the employees received adequate training on how to act and what precautions to take. SERLIMA provided a cleaning plan;
- The general cleaning of the Hotel is being carried out with bleach / alcohol based disinfectants;
- They are available at the counter of the reception wall and employees Contingency Plans DGS / AHP.

Active prevention of guests and employees

EMPLOYEES PROCEDURES

- Must enter and leave only from the service door and without uniform.
- At service must use the mask provided, as well as gloves and visor when necessary.
- Disinfectant gel available at the reception desk.



Active prevention of guests and employees

CHECK IN PROCEDURES

- Pre check In template should be sent whenever possible in order to speed up the entry process.
- There are marks on the floor for the guest to wait a safe distance for the employee, as well as for other guests.
- At check-in it must be requested a credit card to facilitate the payment of any extras during the stay..
- During Check-in procedures and whenever justified, the new rules of operation of the Hotel and various services must be explained, especially: breakfast (sittings, disinfection).

Active prevention of guests and employees

Breakfast Procedures

- Due to the distance of 2 meters between guests, the room can only take 16 guests at a time (8 rooms);
- Breakfast employees are equipped with gloves and a mask (mandatory), visor (optional). They must change gloves whenever necessary.
- Dirty dishes, take only the used ones to the kitchen, and try to wash as much as possible at the end of breakfast, so that you can give maximum attention to guests.
- Breakfast employees must be sensitive to an empty room situation and there is a guest who wants to have breakfast earlier, let him in.

- There were established 45 min sittings :

- 07h00 – 07h45
- 07h45 – 08h30
- 08h30 – 09h15
- 09h15 – 10h00
- 10h00 – 11h00



- The reception staff, during check-in procedures, must fill out the excel table for breakfast and inform the available times to the guests.
- Upon request, breakfast box is available. This includes: a sandwich (cheese, ham or mixed), a package of crackers, a piece of fruit, a juice and a water.

Active prevention of guests and employees

BAR PROCEDURES



- Like the Breakfast service, employees are always wearing masks (required), and gloves (optional) whenever necessary.
- Disinfectants are available for both guests and employees.

Signs and Dispensers

At the Hotel you will find the following signs:

- Service entry;
- Main entrance;
- Staff information board;
- Rooftop.

* Dispensers are always attached to this sign.

All elevator doors (staff and guests)

All staff and guest WCs

Lavagem das mãos

Chemicals products used

Sanitization of hands:

- Softcare Freskogel (soap)
- ACRIMA GEL (Alcohol Gel)

Table cleaning:

- Suma Bac D10 (Diversey) – Efficient however, to use the existing stock
- Sanitol – Efficient however, to use the existing stock
- Germisq MS – New product to use.

Cleaning of Rooms:

- R1, R2 e R3 da Diversey;
- Germisq MS – complement / disinfectant for final cleaning;
- Air 100 CR – Hygiene of curtains.

Floor cleaning :

- Bleach with Soap (Makro)

Desinfectantes INFORMACIÓN TÉCNICA DE PRODUCTO

GERMISIQ MS

DESINFECTANTE MULTI-SUPERFICIES
Con bioactivo

Composición: GERMISIQ MS consta de un único componente, hexacloro-antimonio, que proporciona un alto nivel de actividad antimicrobiana.

Características: GERMISIQ MS es un desinfectante con acción antimicrobiana rápida y de amplio espectro. Elimina los microorganismos patógenos y los virus. Es eficaz contra bacterias gram positivas, gram negativas, hongos y virus.

Usos: GERMISIQ MS es indicado para la limpieza y desinfección de todo el tipo de superficies, en áreas de tránsito de alto tráfico, salas y pasillos y mantenimiento de áreas, especialmente en hospitales, centros de salud, hoteles, oficinas, centros de investigación, laboratorios, etc.

Recomendado: GERMISIQ MS es indicado para la limpieza y desinfección de todo el tipo de superficies, en áreas de tránsito de alto tráfico, salas y pasillos y mantenimiento de áreas, especialmente en hospitales, centros de salud, hoteles, oficinas, centros de investigación, laboratorios, etc.

Especificaciones:

Forma	Líquido transparente
Color	Blanco
Odor	Indetectable
PH (20°C)	10-11
Densidad (kg/l (20°C))	1,01

Modo de Utilización: Preparar una solución de GERMISIQ MS de 1,5 x 1,5. Pulverizar con el 502 077 a superficie a desinfectar, pasar un paño o fregar con agua.

Precauciones: Mantener el producto en sus envases originales. No mezclar con cualquier otro producto.

Almacenamiento: Conservar el producto en sus envases originales. Mantener en un lugar fresco y seco.

acríma AC-SHG: GEL HIBRIDAL COOLGEL CEBILDO SAN MÁLLO

FECHA TÉCNICA: 01/04/2015
Día de validez: 01/04/2015
15:00 h

DESCRIPCIÓN: Gel formulado con glicerina y alcohol para higienizar y desinfectar las manos. Con 70% de Alcohol.

COMPOSICIÓN: Alcohol: 70%, Glicerina: 20%, Agua: 10%, Carbón Activado: 0,10-0,20, Aceite de Coco: 0,10-0,20, Conservantes: 0,10-0,20, Fragancia: 0,10-0,20, Colorante: 0,10-0,20.

BANOS TÉCNICOS: 1 litro de producto para 10 personas.
Con espuma.
Duración: 20 segundos.
Temperatura: 20-30°C.
Consumo: 1,5-2,0 g por persona.

APLICACIONES RECOMENDADAS	APLICACIONES	METODO DE MANEJO
Banillos	1 litro de producto	1 litro de producto
Bañeros	1 litro de producto	1 litro de producto
W.C.	1 litro de producto	1 litro de producto
Recepciones	1 litro de producto	1 litro de producto
Recepciones	1 litro de producto	1 litro de producto
Recepciones	1 litro de producto	1 litro de producto
Recepciones	1 litro de producto	1 litro de producto
Recepciones	1 litro de producto	1 litro de producto
Recepciones	1 litro de producto	1 litro de producto

APLICACIONES EN EL MEDIO DE ENTORNO: Aplicar el producto en superficies de contacto con el público en general y en áreas de alto tráfico.

PRECAUCIONES: Evitar el contacto con los ojos, nariz y boca. Evitar el contacto con la piel. Evitar el contacto con la ropa. Evitar el contacto con los alimentos.

USO Y ALMACENAMIENTO: Almacenar en un lugar fresco y seco, protegido de la luz directa y de la humedad. Mantener el producto en sus envases originales.

IF EMP: 010000
IF P&S: 0100000

Fabricante productora responsable:
TEMA GALICIA S.L.
Rúa de Galicia, 10 - 15011 - Pontevedra (España)
Tel: +34 986 20 20 20 - Fax: +34 986 20 20 20

Diversey **Suma**

Suma Bac D10 SmartDose® Miniguía
Disponível em 1,5 L

Aplicações:

- Superfícies de contacto
- Limpeza e desinfeção de superfícies
- Higiene de superfícies

Utilização:

1. Preparar a solução de limpeza e desinfeção de acordo com a tabela de diluição.
2. Aplicar a solução de limpeza e desinfeção nas superfícies a tratar.
3. Manter a solução de limpeza e desinfeção nas superfícies a tratar durante o tempo de contacto recomendado.
4. Enxaguar as superfícies com água limpa.

Precauciones: Evitar el contacto con los ojos, nariz y boca. Evitar el contacto con la piel. Evitar el contacto con la ropa. Evitar el contacto con los alimentos.

What to do if you have symptoms



- If an employee has symptoms compatible with COVID-19 (fever from 38, cough, sore throat, shortness of breath) should stay home and call the SNS24 - 808 24 24 24. It will be the team SNS24 which will indicate to the employee what to do. The Employee must also communicate his situation, by telephone, to his direct supervisor, who must inform the Director of the Hotel, immediately.
- If the symptoms occur in the workplace, the employee must be directed to room 002, and the reception must contact SNS24 and the Hotel Director who will coordinate the actions from that moment on.
- In the bedroom, the employee has all the necessary conditions for his isolation: Sanitary conditions, TV, WIFI, Bed to rest, Water, Food (to be checked at the moment and, on a case-by-case basis, - gluten free, allergies to be taken into account - the Hotel will try to communicate by phone with the employee and arrange food for him);

What if a customer does indicate that the symptoms?



- If one of our customers shows symptoms compatible with COVID-19, he must report it to the Reception team, who will immediately contact SNS24 and the Hotel Director. Until the client is transferred to a health center or hospital, the client must be told to stay in the room and avoid contact with other people.
- The Hotel Director duly informed of the situation must coordinate the actions with the other employees.
- In the room, the guest has all the necessary conditions for his isolation: sanitary conditions, TV, WIFI, Bed to rest, Water, Food (to be checked at the moment and, on a case-by-case basis, - gluten free, allergies to be taken into account - the Hotel will try to communicate by phone with the employee and arrange food for him);

Important contacts



Management → 933 290 632

SNS → 808 24 24 24

Police → 289 899 899

Hospital → 289 891 100



SNS 24
CENTRO DE CONTACTO
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

Stay informed

Faro Boutique Hotel will keep its employees properly informed.

However, you can keep informed through the SNS24 website:

<https://www.sns.gov.pt/>