

Luna

HOTELS & RESORTS

PROTOCOLO INTERNO

Manual de Procedimentos



2021



Luna

HOTELS & RESORTS

PROTOCOLO INTERNO Manual de Procedimentos

ÂMBITO E OBJETIVOS

O presente documento pretende divulgar as medidas de prevenção e controlo adotadas pelo Grupo Luna Hotels & Resorts, junto de hóspedes e colaboradores, com vista a minimizar e acautelar os riscos de disseminação por contágio do vírus SARS-CoV-2, que origina a Covid-19 – Doença por Coronavírus.

O Grupo Luna Hotels & Resorts está comprometido com a proteção da Saúde e Segurança dos seus hóspedes e colaboradores, e assume o seu papel na limitação do impacto negativo desta pandemia na comunidade.

A adesão ao selo “Clean & Safe” emitido pelo Turismo de Portugal, assegura o cumprimento das medidas de proteção e segurança exigidas, garantindo que todas as unidades do Grupo são “Saudáveis & Seguras”.

O Grupo Luna Hotels & Resort garantiu ainda o European Tourism Covid-19 Safety Seal em conjunto com o Selo Clean & Safe 2021, estando as medidas exigidas devidamente articuladas a nível nacional e internacional.

Este novo Protocolo Europeu de Saúde e Segurança visa a reabertura segura do turismo a tempo da época de verão e a promoção da reputação da União Europeia enquanto destino turístico de qualidade.

Todos os colaboradores do Grupo Luna Hotels & Resorts são testados ao COVID-19 nos seus exames de admissão.

O presente Plano e respetivos procedimentos, foi preparado com base nas orientações da Direção Geral da Saúde (DGS), requisitos definidos pelo Turismo de Portugal e recomendações da Autoridade para as Condições do Trabalho.



Luna

HOTELS & RESORTS

PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

Sinalização e Informação

- Este Protocolo Interno é enviado sempre que seja confirmada uma reserva.
- As regras de prevenção e controlo de infeção aqui mencionadas estão presentes em todas as unidades do Grupo Luna.

Plano de Higienização

- A lavagem e desinfeção das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, cumpre as orientações da DGS.
- A limpeza das superfícies e objetos de utilização comum - incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários - é efetuada várias vezes ao dia. É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e ao uso de aspirador de pó.
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é realizada regularmente.
- A desinfeção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs e áreas Wellness, cumpre as orientações da DGS.
- A desinfeção do jacuzzi é cumprida regularmente com o despejo de toda a água, respetiva lavagem e desinfeção. O enchimento é realizado utilizando água limpa, com a quantidade adequada de cloro.
- O acesso ao Wellness Club e demais equipamentos de utilização comum, podem estar condicionados em função dos diretrizes emanadas pela DGS.
- Nas zonas de restauração e bebidas, é reforçada a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies.
- Nas mesas e áreas de restauração/cafetaria, asseguramos a limpeza e higienização eficaz entre cada utilização.
- Nas zonas de restauração/cafetaria são cumpridas as regras emanadas pela DGS no que diz respeito à acessibilidade e circulação, limites e termos de ocupação, e demais aspetos. Os baldes e esfregonas utilizados nas limpezas são devidamente desinfetados no final de cada utilização. Estes equipamentos são distintos em função de cada área de limpeza. A lavagem do piso é realizada com uma frequência mínima de duas vezes ao dia, utilizando água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água.
- Nas instalações sanitárias, a lavagem é realizada com uma frequência mínima de três vezes ao dia, utilizando produtos que contenham detergente e desinfetante.
- A limpeza é reforçada nos espaços destinados a crianças.



Luna

HOTELS & RESORTS

PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

Espaço selecionado para isolamento

- Cada unidade Luna possui um local de isolamento destinado a acolher casos suspeitos ou confirmados de COVID-19, com as seguintes características: ventilação natural ou sistema de ventilação mecânica, revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, Kit com água e alimentos não perecíveis.

Adequação das unidades de alojamento

- Estão definidos cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando-se dois tempos de intervenção espaçados e com a adequada proteção. A remoção da roupa de cama e atalhados é realizada sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.
- A lavagem da roupa de cama/atalhados é feita em separado, à máquina, a uma temperatura mínima de 60°C.
- A lavagem e desinfeção das almofadas é efetuada a cada mudança de hóspede. É realizada a higienização frequente de comandos de TV e ar condicionado.

Equipamentos de higienização

- Existem dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída do Hotel e de cada piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- Existe sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.



Luna

HOTELS & RESORTS

PARA OS COLABORADORES

Formação

- A todos os colaboradores é dada informação/formação sobre o Protocolo Interno, no sentido de cumprirem todas as precauções de prevenção e controlo. Além dos procedimentos a ter em conta, dependendo das tarefas a realizar por cada colaborador, é dada informação específica tendo em conta os procedimentos corretos a adotar em termos de higienização das mãos, etiqueta respiratória, conduta social e auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.

Equipamento – Proteção individual

- Todos os colaboradores de acordo com a sua função devem utilizar: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos.
- A farda dos colaboradores é lavada em separado, à máquina, a uma temperatura mínima de 60°C.

Designação dos responsáveis

- Todas as unidades dispõem de um colaborador responsável por acionar os devidos procedimentos em caso de suspeita de infeção. Esse colaborador acompanhará todos estes casos no encaminhamento ao espaço de isolamento, prestação da assistência necessária e contato junto do Serviço Nacional de Saúde.
- O responsável pelo cumprimento das regras de prevenção/atuação e/ou de alerta em caso de suspeita de infeção é o Diretor do empreendimento.

Escalas / Turnos

- São definidas escalas de serviço e/ou turnos para redução do número simultâneo de colaboradores. A criação de equipas poderá permitir maior controlo das regras de segurança e higiene.
- São implementadas regras para o faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento.



Luna

HOTELS & RESORTS

Conduta

- Manter a distância entre colaboradores e hóspedes, evitando contactos físicos, incluindo apertos de mão.
- Não entrar e sair dos estabelecimentos com a respetiva farda.
- Manter o cabelo apanhado.
- Não utilizar adornos pessoais em excesso (pulseiras, fios, anéis, etc.).
- Na entrada de pessoal, dispor de um tapete húmido para limpar a sola dos sapatos e mudar regularmente esse tapete.
- Organizar pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios.
- Promover a auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em espirar.
- Os profissionais de limpeza deverão conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), assim como as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança. Deverão igualmente adotar medidas de proteção durante os procedimentos de limpeza dos espaços, garantindo ainda a boa ventilação dos mesmos.
- Ter em conta que a água de cortesia, minibar, chaleira e máquina de café/chá têm obrigatoriamente um protocolo específico de higienização entre entradas.

Stock de materiais de limpeza e higienização.

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.



Luna

HOTELS & RESORTS

PARA OS CLIENTES

Equipamento – Proteção individual

- Todas as unidades têm disponíveis para venda, os seguintes equipamentos de proteção individual: kits individuais de proteção com máscara, gel desinfetante e luvas, podendo acrescentar viseira ou outros.

Conduta

- Utilizar máscara e demais equipamentos de proteção individual, sempre que tal for necessário, colaborando no cumprimento das regras em vigor.
- Evitar ao máximo a manipulação direta dos alimentos.
- Respeitar as regras de permanência nos espaços comuns, nomeadamente os horários diferenciados de refeições e acessos a zonas de cafetaria/restauração, acesso ao ginásio, SPA, piscina e/ou outros espaços.
- Ter atenção para possíveis sintomas, tal como, febre, tosse ou dificuldade em respirar. Caso se manifestem alguns desses sintomas, permanecer no quarto e contatar os profissionais da área administrativa do Hotel para que liguem para a linha SNS 24. Não deverá dirigir-se ao Centro de Saúde, a consultório privado ou à urgência do Hospital, devendo aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a respetiva decisão clínica.
- Adotar rigorosamente todas as práticas recomendadas, assumindo um comportamento responsável e preventivo.
- Ter em conta que os períodos de refeição são realizados preferencialmente sob reserva, de forma a permitir a devida ocupação dos espaços disponíveis. evitando situações de espera e possíveis agrupamentos.



Luna

HOTELS & RESORTS

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

Plano de Atuação

- O Diretor de cada unidade é responsável pelo acompanhamento de qualquer situação ou caso suspeito de infeção, devendo acionar as medidas de prevenção e o plano de contingência, incluindo o direcionamento para o respetivo espaço de isolamento, a prestação da assistência necessária e o contato com Serviço Nacional de Saúde.

Descontaminação do local de Isolamento

- A descontaminação da área de isolamento é efetuada sempre que haja casos positivos de infeção. Da mesma forma, o reforço da limpeza e desinfecção será efetuado sempre que haja doentes suspeitos, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelos mesmos.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção é efetuado em saco de plástico que, após fechado, é segregado e enviado para o operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
- O registo de ocorrências será efetuado em conformidade.



Luna

HOTELS & RESORTS

ORGÃO INTERNO DE GESTÃO

Função

- O Órgão Interno de Gestão é o responsável pela supervisão e implementação das regras e procedimentos internos, pelo cumprimento das medidas de segurança, stock de equipamentos individuais e limpeza regular dos espaços. Este órgão é composto pelo Diretor de cada Unidade e respetivos responsáveis de cada área.

Contatos

Luna Alvor Bay | Sr. Mário Oliveira - 925 306 814

Luna Miramar | Sr. José Parreira - 967 953 256

Luna Solaqua | Sr^a. Ana Costa – 962 749 253

Luna Hotel da Oura | Sr^a. Ana Vieira – 966 085 746

Luna Clube Oceano | Sr^a. Ana Vieira – 966 085 746

Luna Olympus | Sr^a. Nélia Gago – 961 769 391

Luna Esperança Centro | Sr^a. Tânia Evaristo – 966 779 847

Luna Fátima Hotel | Sr. António Onofre – 924 113 095

Luna Hotel Turismo de Abrantes | Sr. António Onofre – 924 113 095

Luna Hotel dos Carqueijais | Sr. Rui Abrantes – 962 124 159

Luna Chalets da Montanha | Sr. Carlos Santos – 926 790 994

Luna Hotel Serra da Estrela | Sr. Carlos Santos – 926 790 994

Luna Hotel de Tábua | Sr. Vitor Pais – 961 769 393

Luna Arcos Hotel | Sr. Ricardo Silva – 964 914 007

SNS: 808 24 24 24

**OBRIGADO PELA SUA ATENÇÃO.
DESEJAMOS-LHE UMA EXCELENTE ESTADIA!**

