



BAIXA
TERRACE
HOSTEL

Faro - Portugal

Protocolo interno

ÍNDICE



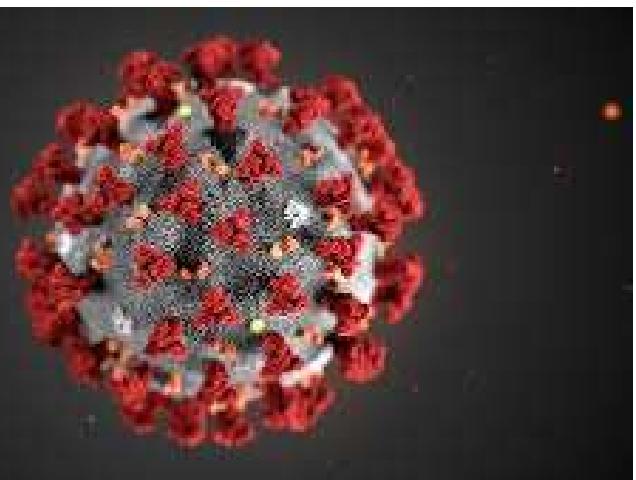
1. Objectivo
2. O que é o Covid-19
3. Como se Transmite?
4. Medidas de prevenção
5. Procedimentos
 1. Colaboradores
 2. Check In
 3. Check Out
 4. Bar
 5. Sinalética e dispensadores
 6. Produtos químicos utilizados
6. O que fazer em caso de ter os sintomas?
7. Contactos importantes
8. Mantenha-se informado



OBJECTIVO

Este Protocolo tem como objectivo definir as medidas preventivas e os procedimentos a seguir para que a equipa do Baixa Terrace Hostel 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 Máscaras FFP2;
- Haverá dispensadores de Álcool Gel junto aos WC's, entrada, bar do rooftop, cozinha, Recepção/escritório.
- O Baixa Terrace Hostel dispõe de dois Kits equipados com o seguinte:
 - Pack de lenços
 - Desinfetante – Álcool gel
 - Máscara
 - Termómetro





**BAIXA
TERRACE
HOSTEL**

Faro - Portugal



Medidas de Prevenção

- Manuseamento dos lençois e almofadas reduzido;
- Zona de lazer a cumprir distanciamento entre mesas e cadeiras;
- Produtos utilizados na limpeza adequados à eliminação do Virus Covid-19 e demais bactérias;
- A limpeza em geral do Hotel está a ser efetuada com desinfetantes com base de lixivia/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 desinfectar-se sempre à entrada e saída do serviço;
- À entrada deverá ser medida a sua temperatura, e, caso esteja com temperatura superior a 38º, deverá aguardar 5 min e voltar a medir a temperatura. Se a mesma se mantiver ou piorar, deverá ser reencaminhado para o hospital.
- Ao serviço deverá usar a máscara 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

- Deverá ser solicitado, sempre que possível, dados para pré-check In de modo a acelerar o processo de entrada.
- Apenas podem receber no escritório/balcão da Recepção 1 pessoa de cada vez.
- Medir a temperatura corporal e se tiver mais de 38º, esperar 5 min e voltar a repetir. Se tiver febre ou sintomas compatíveis com o COVID-19, a receção deverá entrar imediatamente em contacto com a SNS24. Até o cliente ser transferido para um centro de saúde ou hospital, deve pedir-se ao cliente que fique no quarto e evite o contacto com outras pessoas.
- Solicitar cartão de credito à entrada de modo a facilitar o pagamento de eventuais extras da estadia. Extrato de conta a ser fornecido ao hóspede, no dia anterior ao check out, por envelope colocado debaixo da porta de entrada do quarto.



Prevenção Ativa de Hóspedes e Colaboradores

Procedimentos

CHECK OUT

- Deixa a chave do quarto na caixa do correio à saída, para que a mesma seja desinfectada posteriormente;
- Pagamento da estadia é feito sempre antes da chegada para que não haja contacto ao check out.



Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

Procedimentos

BAR



- 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 encontrase sempre os dispensadores



Todos os WC's de staff e hóspedes

Lavagem das mãos



DGS

Produtos químicos utilizados

Higienização das mãos:

- Softcare Freskogel (sabão para as mãos)
- ACRIMA GEL (Álcool Gel)



Higienização das mesas:

- OXIVIR(Diversey) – Eficiente contudo a ser usado o stock existente

Higienização dos Quartos:

- R1, R2 e R3 da Diversey;
- OXIVIR / GERMISIQ– complemento/desinfectante na limpeza final;
- Air 100 CR – Higienização dos cortinados.



Higienização do pavimento:

- Lixivia com Sabão (Makro)



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 Hostel que coordenará as ações a partir desse momento.

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 Director 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 Director 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



**BAIXA
TERRACE
HOSTEL**

Faro - Portugal

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/>



BAIXA
TERRACE
HOSTEL

Faro - Portugal

Internal Protocol

INDEX



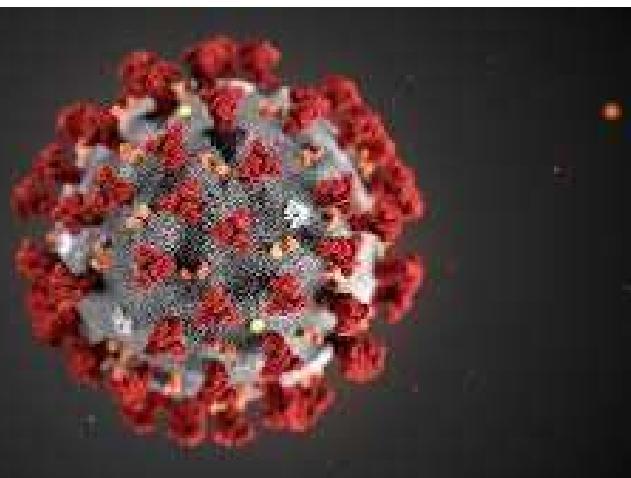
1. Goals
2. What is Covid-19?
3. How Covid-19 is transmitted?
4. Preventive measures
5. Procedures
 1. Employees
 2. Check In
 3. Check Out
 4. Bar
 5. Signs and dispensers
 6. Chemicals products used
6. What to do if you have symptoms?
7. Important contacts
8. Stay informed



Goals

This Protocol aims to define the preventive measures and procedures to be followed so that the Baixa Terrace Hostel team can contribute to your safety and of our employees.

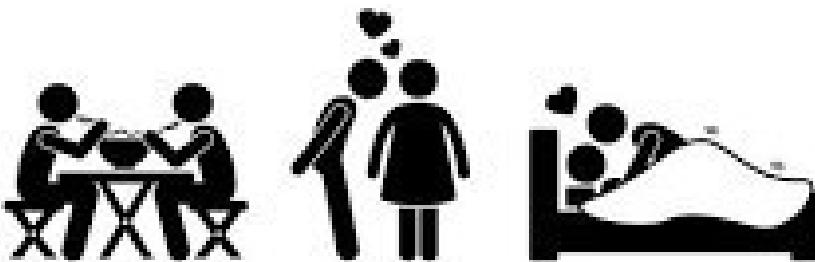
Whenever necessary, we will update the information as WHO and the Ministry of Health do so.



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.

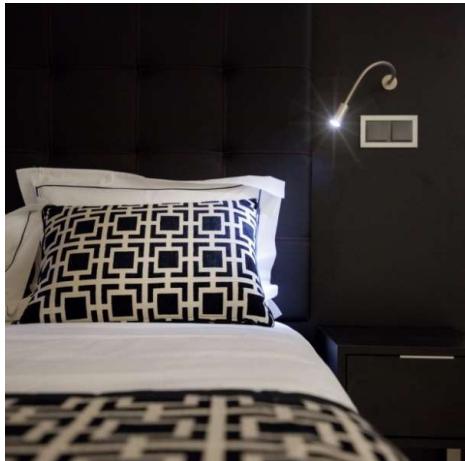
The virus also spreads when it touches a contaminated surface or object and then the eyes, nose or mouth.

Preventive Measures

- Masks will be distributed to all employees;
- There will be Disinfectant Alcohol Gel dispensers at Reception, Bar, Kitchen;
- The Hostel has two kits equipped with the following: Pack of tissues;
Disinfectant - Alcohol gel;
Mask;
Thermometer.



Preventive Measures



- All decorative pillows and foot covers 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 areas have been restructured to maintain a safe distance between guests;
- The Hotel Cleaning and housekeeping Services are provided by outsourcing through -SERLIMA company- and the employees of this company 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 disinfect when enter and leave the service;
- At the entrance, the temperature must be measured, and, if the temperature is above 38º, it must wait 5 min and measure the temperature again. If it continues or worsens, you should be referred to the hospital.
- At service must use the mask provided, as well as gloves 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.
- Measure body temperature and if you are over 38°, wait 5 min and repeat again. In case of fever or symptoms compatible with COVID-19, the reception should immediately contact SNS24. Until the client is transferred to a health center or hospital, the client should be asked to stay in the room and avoid contact with other people.
- At check-in it must be requested a credit card to facilitate the payment of any extras during the stay. Account statement must be provided to the guest, the day before check out, in an envelope placed under the entrance door of the room.

Active prevention of guests and employees

CHECK OUT PROCEDURES

- Guests must leave the room key in the mailbox at the entrance (inside of the hostel) when they check out, in order to be disinfected.
- All the bills must be sorted out by the entrance, in order to avoid any contact on the check out.



Active prevention of guests and employees

BAR PROCEDURES



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

Signs and Dispensers

At the Hostel you will find the following signs:

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

* Dispensers are always attached to this sign.



All staff and guest WCs

Lavagem das mãos



Chemicals products used

Sanitization of hands:

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

Table cleaning:

- Oxivir
- Germisiq MS

Cleaning of Rooms:

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

Floor cleaning :

- Bleach with Soap (Makro)



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, reception must contact SNS24 and the Hotel Director who will coordinate the actions from that moment on.

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 (lock the nearest Bathroom only for the guest), 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 Hostel will try to communicate by phone with the employee and arrange food for him);

Important contacts



**BAIXA
TERRACE
HOSTEL**

Faro - Portugal

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/>