Well, come!
HOSTELS & GUESTHOUSES

Protocolo Interno & Plano de Limpieza e Higienización

Casa de Azulejos

RUA TEÓFILO BRAGA, N° 20
+351 933 351 734
8000-438 FARO
www.well-come.pt

El presente protocolo expone el conjunto de medidas y procedimientos que visan mitigar los riesgos de infección por SARS-CoV-2 en las unidades de alojamiento de Well'Come! Hostels and Guesthouses y que deben ser seguidos por el staff, clientes, proveedores y todos aquellos que se relacionan con nosotros. Se pretende que al conocer y seguir en la totalidad este protocolo, todos los envolvidos posean información suficiente acerca de los comportamientos a adoptar y sea disminuido el riesgo de infección y contagio, manteniendo un servicio de calidad y excelencia que siempre nos caracterizó y afirmando Portugal, una vez más, como un destino turístico de confianza.

---

1. PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN

1.1. Instalaciones

1.1.1. Señalización e Información

El presente protocolo interno está disponible en formato papel en la Recepción del Alojamiento y también en formato electrónico, estando la dirección fijada en un lugar visible.
Toda la información otorgada por la DGS sobre como cumplir las precauciones básicas de prevención y control de infección relativamente al surto de coronavirus COVID-19, en formato cartel y folleto, están fijados en el alojamiento, según lo definido en el Plano de Contingencia. Todas las reglas/procedimientos internos que los huéspedes deben cumplir están debidamente indicados en el website del alojamiento, en las instalaciones y en las plataformas de reserva online.

1.1.2. Plano de Higienización

Es realizada el lavado y desinfección, de acuerdo con el Anexo I de este Protocolo, de todas las superficies donde colaboradores y clientes circulan, garantizando el control y la prevención de infecciones y resistencias a los antimicrobios.

En las áreas comunes, la limpieza y desinfección de las superficies y objetos de utilización común (interruptores de luz, manija de las puertas, controles, mostradores, puertas de armarios) es realizada por lo menos 6 veces por dia. En las áreas privadas (cuartos), es realizada siempre que existe un check-out y a la entrada de nuevos clientes.
Es dada preferencia a la limpeza húmeda, al contrario de la limpeza a seco.

Existe una renovación regular de aire en las salas y espacios cerrados, manteniendo las ventanas y puertas para el exterior abiertas, siempre que sea posible.

Los baldes y trapeadores son reutilizables, desinfectados después de cada utilización, y sus utilizaciones diferenciadas por áreas. Lo mismo acontece con todos los paños de limpieza.

1.1.3. Espacio designado para aislamiento

En el caso de tratarse de un/a colaborador/a será encaminado para el cuarto más próximo y se le será asignado exclusivamente el wc más próximo. En el caso de ser un huésped, debe permanecer en el cuarto en que se encuentra y quedará definido como privado y exclusivo el wc que se encuentre más próximo de su cuarto. El/la colaborador/a en funciones o el punto focal, en el caso de tratarse de sospecha de infección de colaborado/a, entregará un kit que contiene:

- *Dispensador SABA*
- *Hoja y lapicera para registro de la medición de la temperatura*
- *Termómetro*
- *Botella de agua*
- *Alimentos no perecederos*
- *Guantes y máscara descartable*
- *Bolsa y tacho de abertura no manual*

1.1.4. Tratamiento de la ropa de la unidad del alojamiento

Podrá ser solicitado al huésped que al final de su estadía coloque la ropa de cama y toallas en una bolsa disponibilizada para el efecto.

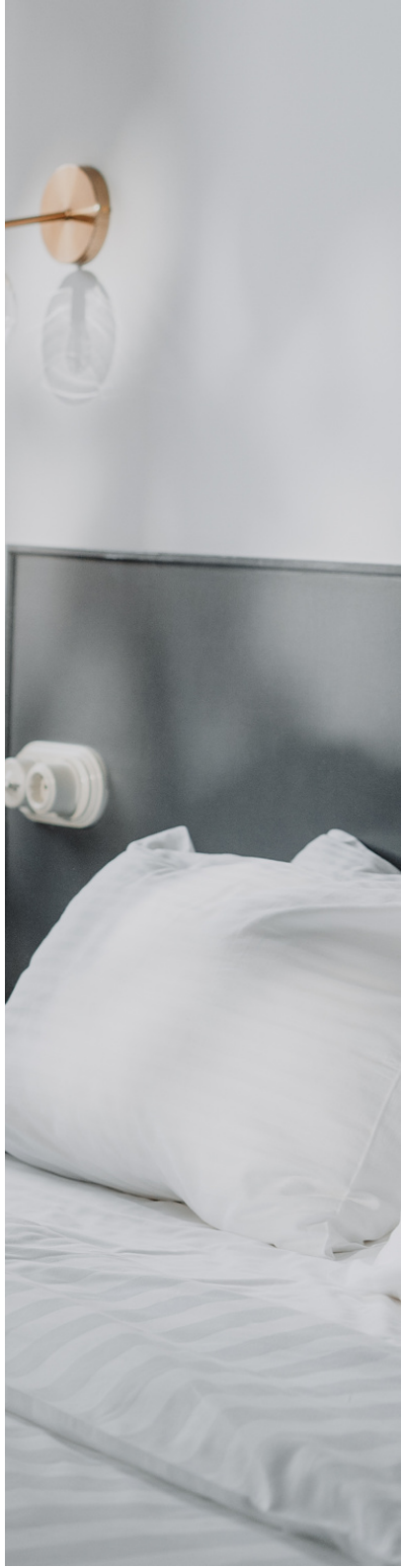
La remoción de la ropa de cama y toallas es hecha sin agitar o sacudir, enrollando en el sentido de afuera para adentro, sin apoyar al cuerpo, siendo colocada en el saco próprio para el efecto, que es cerrado y transportado para la zona de carga/descarga de ropa para ser llevado por la empresa responsable por el servicio de lavandería.

La ropa de cama y toallas que pertenecen al alojamiento, cuando utilizados, son retirados siguiendo la misma regla, colocados en sacos de plástico cerrados, transportados para la zona de lavado de ropa y lavados a máquina y con temperaturas elevadas (cerca de 60°).

1.1.5. Equipamientos de higienización

Está disponible un dispensador de solución SABA en la zona de entrada/salida del alojamento e en las zonas comunes.

Está disponible en todas las instalaciones sanitarias y cocina, dispensador de jabón líquido para lavado de manos y toallas de papel descartables.



1.2. Colaboradores

1.2.1. Formación

Todos los colaboradores recibirán información/formación específica sobre:

- Protocolo Interno relativo al surto de coronavírus COVID-19;
- Como cumplir las precauciones básicas de prevención y control de infección relativamente al surto de coronavirus COVID-19, incluyendo los procedimientos:

Higienización de las manos: *lavar las manos frecuentemente con agua y jabón, durante por lo menos 20 segundos o usar desinfectante para las manos que tenga por lo menos 70° de alcohol, cubriendo todas las superficies de las manos y resfregandolas hasta quedar secas;*

Conducta social: *alterar la frecuencia y la forma de contacto entre los trabajadores y entre estos y los huéspedes, evitando (cuando sea posible) el contacto próximo, apretón de manos, besos, puestos de trabajo compartidos, reuniones presenciales y compartir comida, utensilios, vasos y toallas;*

Como cumplir las **orientaciones de la Dirección- General de la Salud** *para limpieza de superficies y tratamiento de ropa en los establecimientos.*

Etiqueta respiratoria: *toser o estornudar en el antebrazo flexionado o usar pañuelo de papel, que después debe ser inmediatamente tirado a la basura, higienizar las manos siempre después de toser o estornudar y después de sonar la nariz; evitar tocar los ojos, nariz y boca con las manos;*

Como cumplir con la **auto-monitorización** *diaria para evaluación de la fiebre, verificación de tos o dificultad en respirar;*

1.2.2. Equipamiento – Protección individual

Todos los colaboradores poseen Equipamientos de Protección Individual (EPI's) de acuerdo con su función en el alojamiento:

- Equipo de Recepción: máscara, guantes descartables (si es necesario)
- Equipo de Housekeeping: máscara,guantes descartables, traje de protección descartable, anteojos/visera

1.2.3. Designación de los Responsables

Cada jefe es responsable por garantizar que los procedimientos descritos en el Protocolo son cumplidos por todos los elementos de su equipo.
La persona responsable por accionar los procedimientos en caso de sospecha de infección es:

Punto Focal – Fernanda Dueire Costa (933971023)
Punto Focal de Sustitución (1) – Catiza Rodrigues Lopes (963365713)
Punto Focal de Sustitución (2) – Cristiana Vieira (939806652)

1.2.4. Conducta

Todos los colaboradores deben hacer la auto-monitorización diaria para evaluación de la fiebre, existencia de tos o dificultad en respirar.
Comportamientos a adoptar por el staff:

- Mantener la distancia social entre colegas y huéspedes y evitar contactos físicos (incluyendo apretar la mano);

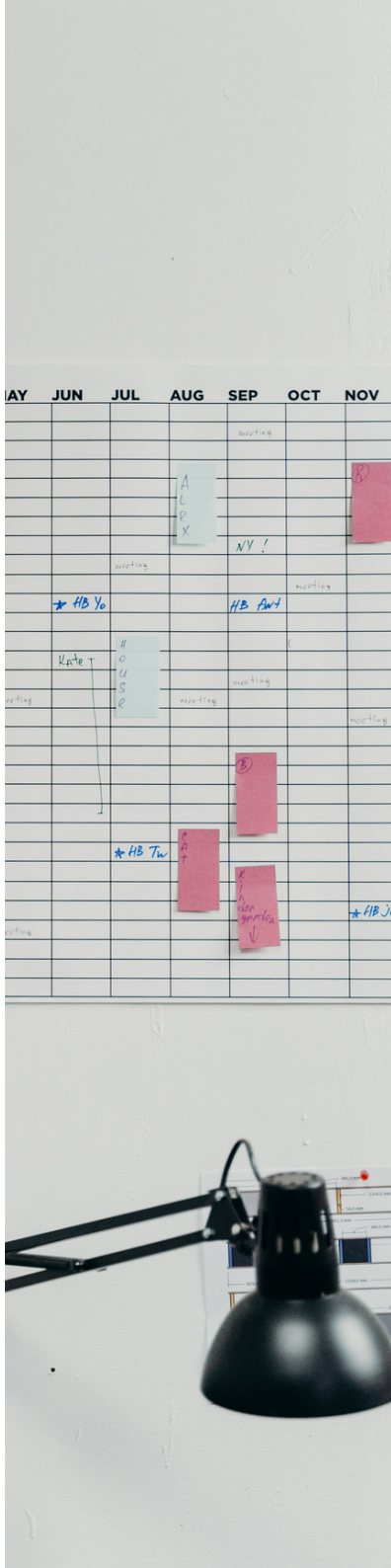
- *Mantener la limpieza y desinfección diaria recomendada de todos los materiales y equipamientos de trabajo;*
- *Utilizar máscara siempre que estéen contacto directo con huéspedes y/o colegas;*
- *En la zona de comidas/zona de personal mantener la distancia adecuada y, si es posible, rotar los horários de pausa;*
- *No utilizar excesivamente adornos personales (pulseras, collares, anillos) y si es posible, mantener el cabello atado;*
- *Conocer bien todos los productos de limpieza a utilizar (detergentes y desinfectantes), las precauciones a tener con su manejo, dilución y aplicación en condiciones de seguridad, como protegerse durante los procedimientos de limpieza de los espacios y cómo garantizar una buena ventilación de los mismos durante la limpieza y desinfección.*

1.2.5. Stock de materiales de limpieza y desinfección

Todos los materiales y equipamientos de limpieza y desinfección indicados en el protocolo existen en stock suficiente en el alojamiento.

1.2.6. Organização de Equipas/Escalas/Turnos

Las escalas de trabajo son elaboradas teniendo en cuenta la necesidad del alojamiento y observando la no rotatividad en el local de trabajo. Si es posible y se justifica, para las funciones aplicables, pueden existir puntualmente colaboradores/as en el régimen de teletrabajo.
Las tareas y actividades de rutina están adaptadas de forma a garantizar el menor contacto posible entre colaboradores/as y equipos a ejercer funciones en el mismo turno.
El equipo de Housekeeping atribuye, siempre que posible, un equipo específico al alojamiento que se subdivide en las tareas de recoger la ropa de cama y toallas, y limpieza de los cuartos y zonas comunes.



1.3. Clientes

1.3.1. Equipamiento – Protección Individual

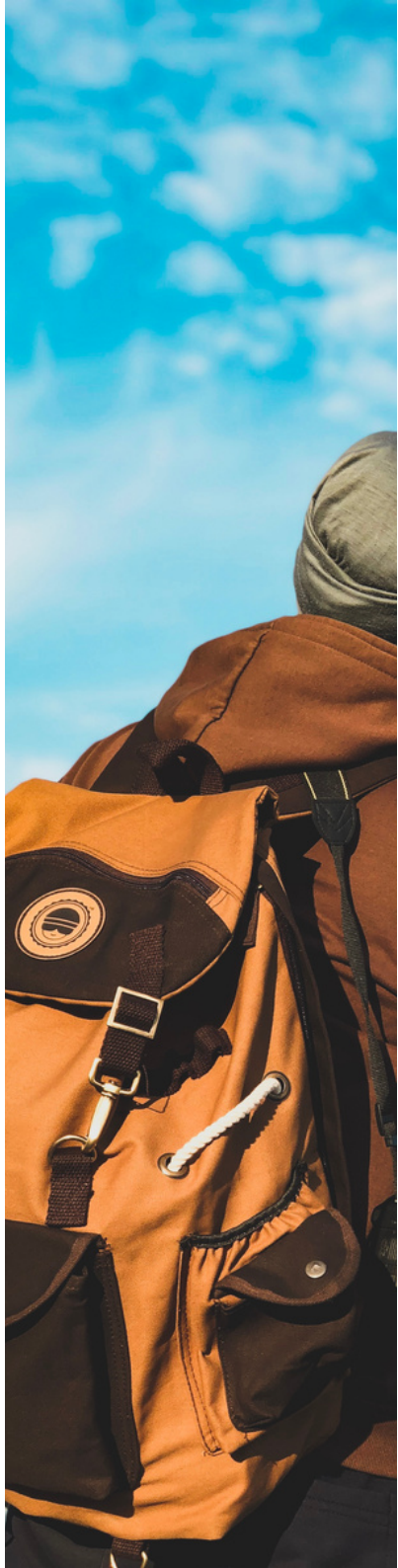
En el check-in, en la Recepción y en la circulación en zonas comunes, cuando hay presencia de otras personas, los huéspedes deben presentarse con su máscara de protección individual. Caso no dispongan de máscara, el alojamiento tiene disponible para compra y en número suficiente de acuerdo con su capacidad.

1.3.2. Conducta

La permanencia en el alojamiento implica el respeto y cumprimiento de las seguientes normas:

- *Utilización de máscara en la Recepción, cocina, terraza y patio exterior, siempre que en interacción con el staff o con otros huéspedes;*
- *Respetar la capacidad máxima de 2 personas en la Recepción para el check-in;*
- *Cumplir con las reglas de etiqueta respiratória;*
- *Mantener el distanciamiento social recomendado;*
- *Respetar las capacitaciones máximas permitidas en las áreas comunes del alojamiento (1 persona por cada vez en la cocina, 2 personas en la terraza);*
- *Respetar las demás reglas de funcionamiento del alojamiento, disponibles online y en la Recepción, mediante pedido de consulta.*

En la eventualidad de surgir un caso con necesidad de aislamiento durante la estadía y que este se prolongue después la fecha de check-out, esta apenas podrá ser prolongada (con el respectivo costo asociado imputado al huésped), caso exista disponibilidad.
Todas las informaciones que integran este Protocolo están traducidas para inglés y español y están disponibles para los huéspedes en formato papel en la Recepción del alojamiento y a través de dirección eletrónica fijada en sitio visible.



2. Procedimientos en Caso de Sospecha de Infección

2.1. Plano de actuación

El huésped debe contactar de inmediato a la Recepción, por teléfono, e-mail o mensaje. Este/a colaborador/a debe informar a la persona responsable (Punto Focal) que acompaña el sospechoso de infección al espacio de aislamiento, prestarle la asistencia necesaria y contacta el Servicio Nacional de Salud si el huésped no tiene posibilidad para hacerlo (en el caso de huéspedes no nacionales). Si el caso sospechoso es un/a colaborador/a, debe contactar de inmediato a la jefa directa que a su vez informa al Punto Focal.

2.2. Descontaminación del Local de Aislamiento

La descontaminación del área de aislamiento siempre que haya casos positivos de infección será realizada con refuerzo de la limpieza y desinfección, principalmente en las superficies frequentemente manoseadas y más utilizadas, conforme indicaciones de la Dirección General de la Salud.

El almacenamiento de los residuos producidos por los enfermos sospechosos de infección es hecho en saco de plástico que, después de cerrado, será segregado y enviado al operador licenciado para la gestión de residuos hospitalarios con riesgo biológico.

ANEXO I - Plano de Limpieza e Higienización del Alojamiento

	Área	Frecuencia	Acción	Producto	Dosis	Modo de Aplicación
CUARTO PRIVADO	Pavimento	Después del check-out o siempre que sea necesario	Limpieza Lavado Desinfección	Detergente Lava todo perfumado manzana Therkey Lavandina-Gel Therlimpa	75ml/5L de agua 200ml/5L de agua	Diluido Diluido
	Paredes (Paño naranja)	Después del check-out o siempre que sea necesario	Desinfección	Lavandina-Gel Therlimpa	Automático	Aplicar sobre una esponja o paño húmedo, limpiar la superficie y luego enjuagar.
	Ropa de cama + Toallas	Después del check-out o siempre que sea necesario	Lavado	Sigue protocolo de la empresa contratada	Sigue protocolo de la empresa contratada	Lavar a máquina a 60° y secar
	Muebles + Cerraduras (Paño naranja)	Después del check-out o siempre que sea necesario	Desinfección	Sanytol	Automático	Pulverizar directamente sobre la superficie a una distancia de 20 cm. Extienda con un paño limpio y húmedo. No enjuague
WC	Pavimentos	Diaria (varias veces al dia) (*Si es privado, a la salida)	Limpieza Lavado Desinfección	Detergente Lava todo perfumado manzana Therkey Lavandina-Gel Therlimpa	75ml/5L de agua 200ml/5L de agua	Diluido Diluido
	Paredes (Paño azul claro)	Diaria (*Si es privado, a la salida)	Desinfección	Lavandina-Gel Therlimpa	Automático	Aplicar sobre una esponja o paño húmedo, limpiar la superficie y luego enjuagar.
	Articulos sanitarias (Paño azul claro – inodoro usar azul oscuro)	Diaria (varias veces al dia) (*Si es privado, a la salida)	Desinfección	Sanytol Baño	Automático	Pulverizar directamente sobre la superficie a una distancia de 20 cm. Extienda con un paño limpio y húmedo. No enjuague Para los inodoros, use un cepillo de baño en el interior y un paño limpio y húmedo en el exterior.

ANEXO I - Plano de Limpieza e Higienización del Alojamiento

	Area	Frecuencia	Acción	Producto	Dosis	Modo de Aplicación
COCINA	Mesadas (Paño amarillo)	Diaria (varias veces al día)	Limpieza Desinfección	Sanytol Cocinas	*Automático*	Pulverizar directamente sobre la superficie a una distancia de 20 cm. Extienda con un paño limpio y húmedo.
	Pavimento	Diaria (por lo menos 2 veces)	Limpieza Lavado Desinfección	Detergente Lava todo perfumado manzana Therkey Lavandina-Gel Therlimpa	*75ml/5L de agua* *200ml/5L de agua*	Diluido Diluido
	Paredes	Diaria	Limpieza Desinfección	Lavandina-Gel Therlimpa	*Automático*	Aplicar sobre una esponja o paño húmedo, limpiar la superficie y luego enjuagar.
	Equipamientos + Cerraduras (Paño verde)	Diaria (varias veces al día)	Desinfección	Sanytol Cocinas	*Automático*	Pulverizar directamente sobre la superficie a una distancia de 20 cm. Extienda con un paño limpio y húmedo. No enjuague
TERRAZA	Mesas y sillas	Diaria (varias veces al día)	Limpieza Lavado	Detergente Lava todo perfumado manzana Therkey	*Automático*	Aplicar sobre una esponja o paño húmedo, limpiar la superficie y luego enjuagar.
COLABORADORES	Manos	Siempre que finaliza la limpieza	Lavado Desinfección	Jabón líquido para manos – Makro Horeca Profissional	*Automático*	Aplicar el producto, frotar hasta formar espuma durante al menos 20 segundos. Enjuagar con agua limpia y secar con papel absorbente.
		Siempre que finaliza la limpieza	Desinfección	Solución SABA	*Automático*	Ponga una pequeña cantidad en sus manos, frote hasta que se evapore por completo. No requiere aclarado.