



Protocolo Hóspedes

COVID-19



PROTOCOLO HÓSPEDES – COVID-19

Conteúdo

1. Âmbito	3
2. Informações	3
3. Segurança.....	4
4. Check-in e Check-out	6
5. Biblioteca, Sala de Estar, Sala de Refeições e Cozinha	6
6. Pequeno-Almoço	7
7. Bar	7
8. Limpeza dos Quartos e Lavandaria.....	8
9. Quartos Privados e Dormitório.....	8
10. Equipa	9

1. Âmbito

Este documento foi elaborado com o intuito de comunicar, de uma forma simples sucinta, o protocolo de serviços e organização operacional do My Angra Boutique Hostel, com foco na segurança e bem-estar dos nossos colaboradores e hóspedes. Devido à necessidade de adaptação ao novo cenário criado com a pandemia da COVID-19, foram utilizadas todas as diretivas da DGS/DRS e regulamentação específica que tenham surgido.

O My Angra Boutique Hostel sempre teve como principais objetivos a segurança e conforto de quem nos visita e como tal preparamos os nossos colaboradores e instalações para o receber da melhor forma.

2. Informações

Protocolo Clientes

O presente documento destina-se a dar a conhecer aos nossos hóspedes das ações implementadas para cumprir com as necessidades de adaptação operacional do hostel à atual situação da COVID-19, seguindo as diretivas da DGS/DRS e a regulamentação específica que possa, entretanto, surgir.

Para além dos cuidados já existentes no nosso estabelecimento, partilhamos os métodos de reforço de limpeza e higiene, a gestão de distanciamento social nos espaços comuns e a implementação de uso dos equipamentos de proteção individual por parte dos nossos colaboradores.

Asseguramos que existe uma base sólida de preparação do nosso hostel para criar um ambiente de conforto e segurança para todos que estejam connosco.

Plano de Contingência

Tendo em conta a ameaça que a COVID-19 representa, o My Angra Boutique Hostel implementou um plano de contingência, que visa estabelecer normas, medidas de atuação e controlo, assim como os procedimentos a utilizar perante a identificação de casos suspeitos e/ou confirmados.

Este plano tem por objetivo assegurar o normal funcionamento da sua estrutura operativa numa situação de emergência epidemiológica, garantindo conforto, segurança e bem-estar aos hóspedes, e é uma ferramenta de informação, orientação e trabalho para os nossos colaboradores.

O presente plano de contingência foi desenvolvido com base nas orientações da Direção Geral da Saúde (DGS/DRS).

Selo Clean & Safe Açores

O Governo dos Açores lançou o selo *Clean & Safe Açores* para as empresas do setor do turismo, sendo que o nosso hostel, de forma a ver reconhecido o seu esforço no cumprimento das recomendações da DGS e da DRS, para evitar a contaminação dos espaços com o novo coronavírus, implementou todos os critérios impostos pelo selo Clean & Safe Açores.



Para tal, a equipa do My Angra Boutique Hostel recebeu formação para implementar todos os procedimentos mínimos de limpeza, higiene e medidas de prevenção e controlo da infeção COVID-19.

3. Segurança

Medidas de Prevenção

É imprescindível adotar medidas de prevenção à COVID-19 em todos os locais de forma a garantir a saúde, segurança e bem-estar de todos. Como tal, pedimos a compreensão e colaboração de todos no cumprimento das medidas apresentadas neste documento.

É obrigatório o uso de máscara nos na receção e nas áreas comuns do hostel. Esta regra aplica-se a todas as pessoas no interior do My Angra Boutique Hostel, tanto hóspedes como colaboradores. Dispomos igualmente deste material e outros de proteção individual para aquisição.

Os clientes são aconselhados a permitir a monitorização de sintomas da COVID-19 através da medição da temperatura ($\geq 37.5^{\circ}\text{C}$) para sua proteção e dos outros, no momento de chegada ao hostel, com um termómetro de infra-vermelhos. Na ocorrência de sintomas de temperatura elevada ou respiratórios (agravamento da tosse habitual e dispneia / dificuldade respiratória), o cliente, acompanhado por um dos nossos colaboradores, é dirigido para o quarto de isolamento, devendo seguir as orientações da equipa do hostel, de acordo com os procedimentos estabelecidos no plano de contingência.

Somente no caso de temperaturas ou sintomas da COVID-19, é efetuado um registo do cliente, dada a necessidade de rastreamento. Estas medidas serão estritamente confinadas para o propósito aqui indicado, assegurando os níveis mais elevados de privacidade e proteção de dados dos nossos hóspedes.

Recomenda-se manter o distanciamento social de 2 metros, incluindo nas zonas exteriores como o jardim.

Os hóspedes serão convidados à adequada lavagem das mãos, com água e sabão (com duração mínima de 20 segundos), ou a utilização de solução antisséptica de base alcoólica (SABA), com 70% de álcool, à entrada e saída do hostel, e sempre que necessário.

PROTOCOLO HÓSPEDES – COVID-19

Equipa de prevenção e orientação

Dispomos de uma equipa pronta para fornecer aos hóspedes as informações sobre as medidas e soluções a ter no hostel para a prevenção de infeção de COVID-19, e certificar que as medidas estão de acordo com as orientações da DGS/DRS, assim como os procedimentos internos elaborados.

Esta equipa está devidamente preparada para orientar o cliente, perante um caso suspeito ou confirmado de COVID-19.

Quarto de isolamento

Os clientes que desenvolvem um quadro respiratório agudo de tosse (persistente ou agravamento de tosse habitual) ou febre (temperatura $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$) ou dispneia / dificuldade respiratória, são considerados casos suspeitos de COVID-19. Neste caso, o cliente deverá contactar um dos nossos colaboradores, para ser dirigido ao quarto de isolamento, devendo contactar a Linha de Saúde - Açores (808 24 60 24) para assistência e informação especializada.

Limpeza e higienização

Um dos meios de transmissão da infeção considerado mais frequente pela OMS é o contacto com objetos e superfícies comuns que estejam contaminados, sendo posteriormente transportados pelas mãos à boca, nariz ou olhos.

Zona de receção, cozinha, sala de refeições, sala de estar e biblioteca, com itens como balcões, secretárias, telefones, teclados, TPA de pagamento, interruptores de luz, maçanetas de portas, telefones, mesas de apoio, entre outros, serão higienizados várias vezes por dia e com maior regularidade sempre que se justifique.

Pavimentos em geral e em todas as áreas comuns/partilhadas têm um plano de higiene de várias vezes por dia e sempre que seja necessário.

No que concerne aos wc comuns/partilhados, têm uma ação de limpeza e higienização duas vezes por dia ou com maior frequência sempre que se justifique.

De forma a evitar o contacto entre clientes e colaboradores e diminuir a exposição dos colaboradores ao risco de contrair o vírus COVID-19, os hóspedes podem optar por não ter limpeza diária no quarto, desde que o comuniquem ao nosso staff. Nesse caso, se os hóspedes necessitarem de troca diária de toalhas ou de roupa de cama adicional deverão solicitar ao staff. Caso a estadia dos hóspedes prolongue-se por mais de 3 noites, será efetuada a mudança de roupa de cama e atalhados, quer de quartos privados ou dormitórios.

A limpeza de quarto ou cama é efetuada sempre quando os hóspedes não estão no quarto.

Ventilação

Asseguramos a ventilação natural adequada em todos os espaços comuns, como sala de refeições, sala de estar e biblioteca.

PROTOCOLO HÓSPEDES – COVID-19

O quarto tem um período mínimo de 2 hora de arejamento após a saída dos hóspedes, para garantir uma boa qualidade do ar para quem irá proceder à limpeza e higienização da divisão.

Equipamentos de Proteção Individual

Asseguramos que os nossos colaboradores possuem os devidos equipamentos de proteção individual conforme a tarefa que executam.

Para além dos dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) que teremos distribuídos ao longo do nosso hostel, para uso de todas as pessoas no interior do edifício, temos também a disponibilidade para o cliente, a compra de kits de proteção individual com luvas, máscara e gel desinfetante.

4. Check-in e Check-out

Devido à atual situação criada pela pandemia da Covid-19, alguns procedimentos foram alterados para evitar o máximo de contato possível entre os nossos colaboradores e quem visita o My Angra, para segurança de todos.

Serão pedidas todas as informações de registo para efetuar o check-in previamente à chegada dos hóspedes, para assim evitar que a nossa equipa manuseie os seus documentos e não o expor a demasiado tempo na nossa receção.

O pagamento, se não o fez ao efetuar a sua reserva, será feito com toda a segurança na nossa receção, devendo ser dada preferência a pagamento eletrónicos.

A visita pela casa quando do check-in será feita com o devido distanciamento.

Não possuímos serviço de transporte de bagagem para os quartos e aconselhamos que a mesma seja tratada pelos próprios hóspedes. Contudo, quando as dimensões da bagagem forem de difícil transporte, teremos todo o gosto em ajudá-lo em levar a mala para o seu quarto, desinfetando as mãos antes e após tocar na sua bagagem.

No check-out, será privilegiado um serviço rápido, onde apenas necessitará de entregar o cartão de acesso e pagar a sua conta, caso tenha consumido algo do nosso bar.

5. Biblioteca, Sala de Estar, Sala de Refeições e Cozinha

Todos estes espaços estão pensados para a segurança de todos que queiram usufruir das suas utilidades. Para isso foram tomadas medidas de prevenção para a sensação de maior segurança dos nossos hóspedes e mais eficaz limpeza e higienização. A decoração de todo o hostel encontra-se reduzida e os interruptores necessários para uma boa iluminação do espaço estão sinalizados, para evitar o contato em superfícies desnecessárias.

Biblioteca

PROTOCOLO HÓSPEDES – COVID-19

Retirámos a maioria das revistas e livros da nossa biblioteca para evitar o manuseamento dos mesmos e facilitar a limpeza do espaço. Retirámos também peças decorativas, como almofadas, para maior segurança de todos.

O computador continuará a ser de livre acesso e será higienizado várias vezes por dia, assim como os cadeirões.

Sala de Estar

A nossa sala de estar continuará ao seu dispor para relaxar e ver televisão. Foram retiradas peças decorativas e os comandos dos aparelhos elétricos devidamente plastificados para mais fácil e eficaz desinfeção.

Sala de Refeições

Reduzimos a capacidade da nossa sala de refeições e privilegiamos o afastamento entre as mesas. Também esta divisão sofreu uma redução na sua decoração para evitar mais superfícies de possível contato.

Cozinha

Sendo o *My Angra Boutique Hostel* um alojamento que privilegia a sensação de estar em casa, é possível os nossos hóspedes prepararem as suas refeições na nossa cozinha. Para assegurarmos condições de segurança e higiene aos nossos hóspedes, reforçamos diariamente a limpeza da cozinha e colocamos loiça separada para cada quarto devidamente desinfetada.

Após utilização da loiça e utensílios de cozinha, agradecemos que a loiça seja colocada na máquina de lavar.

Também nesta divisão foram retirados utensílios e decoração.

6. Pequeno-Almoço

O pequeno-almoço teve de sofrer pequenas alterações para segurança de todos.

O serviço deixará de ser “buffet self-service” e passará a ser um colaborador a servir o hóspede. Todos os alimentos estarão expostos e o hóspede indicará o que deseja para a sua refeição e prontamente será tudo disposto na mesa.

Para usufruir do serviço de pequeno-almoço, será necessária marcação prévia da hora, para assegurarmos o cumprimento da lotação máxima permitida na sala de refeições.

A mesa será montada com individuais descartáveis e os talheres em envelopes individuais descartáveis, para no final da sua refeição ser mais fácil e eficaz a limpeza da mesa.

7. Bar

Continuaremos a ter à disposição dos hóspedes o nosso honesty bar com diversos produtos, como águas, refrigerantes, café expresso e gelados. Pedimos aos nossos hóspedes que

PROTOCOLO HÓSPEDES – COVID-19

desinfetem corretamente às mãos antes de se servirem e anotarem o que consumiram na folha do honesty bar.

O pagamento poderá ser no momento de aquisição do produto ou no momento do check-out, dando preferência ao pagamento eletrônico.

8. Limpeza dos Quartos e Lavandaria

Limpeza dos Quartos

A limpeza dos quartos é um dos fatores de maior importância para nós.

A equipa de limpeza utilizará todo o equipamento de proteção individual correto, material de apoio e produtos selecionados, conforme plano de higienização do hostel.

A limpeza será realizada sobre as normas da formação Clean & Safe Açores e Manual de Boas Práticas, seguindo todas as normas de segurança.

Lavandaria

Iremos continuar com o nosso serviço de lavandaria.

Se desejar lavar as suas peças de vestuário, deverá dirigir-se a um dos nossos colaboradores e requisitar o serviço.

Para evitar o máximo contato com os seus bens, o hóspede terá de colocar a própria roupa no interior da máquina. O restante processo ficará a cargo da nossa equipa, com toda a segurança.

Sempre que a roupa for manuseada pelos nossos colaboradores, estes deverão utilizar o equipamento de proteção necessário, incluindo a máscara e desinfecção das mãos antes retirar a roupa da máquina.

9. Quartos Privados e Dormitório

Quartos Privados

A decoração destes quartos encontra-se neste momento mais simples e minimalista. Foram retiradas almofadas e mantas decorativas para maior segurança de quem pernoita nos nossos quartos.

A lotação destes quartos não sofreu redução.

No caso dos quartos privados que partilham casa de banho, a divisão será higienizada pelo menos duas vezes por dia ou sempre que for necessário.

Dormitório

Para cumprir o distanciamento social de 2 metros, a capacidade do dormitório de 6 camas foi reduzida para metade, com exceção de reservas do mesmo grupo ou família.

PROTOCOLO HÓSPEDES – COVID-19

A casa de banho do quarto será higienizada, pelo menos, duas vezes por dia ou sempre que for necessário.

Instalações Sanitárias Partilhadas

Nestas instalações será afeta uma gaveta do lavatório onde estará o papel higiénico do hóspede, de forma a garantir utilização individual.

Serão disponibilizados secadores de cabelo aos hóspedes. Por uma questão de controlo de higiene terão de ser solicitados ao staff e entregues ao mesmo após a sua utilização.

Junto a cada sanita haverá um spray desinfetante para que os hóspedes possam higienizar a mesma, antes e depois da sua utilização.

10. Equipa

A nossa equipa está preparada para lhe ajudar em tudo o que necessitar durante a sua estadia, de forma a proporcionar-lhe a melhor das experiências. Sinta-se seguro connosco.

Bem-vindo ao My Angra Boutique Hostel!