



Casa Amora

PROTOCOLO DE LIMPEZA E HIGIENE

VERSÃO 19 MAIO 2020

A segurança e bem-estar da equipa Casa Amora e dos nossos hóspedes é um dos pilares da nossa filosofia de acolhimento. Nesse sentido o Protocolo de Limpeza e Higiene que aqui resumimos foi atualizado às novas circunstâncias e discutido e posto em prática por toda a equipa.

A Casa Amora incluiu agora em todas as fases de limpeza de todos os espaços a utilização de produtos desinfetantes e investiu em novas tecnologias (pulverização eletrostática e luz ultravioleta UVC) para aumentar a eficácia do processo de limpeza.

O Protocolo de Limpeza e Higiene contém as seguintes medidas:

1. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO:

A Equipa Casa Amora esteve em formação sobre o Plano de Continuidade e sobre o Protocolo de Limpeza e Higiene e será fornecida informação aos nossos hóspedes sobre os equipamentos disponíveis na Casa Amora para proteção de todos.

2. PRÁTICAS DE PREVENÇÃO PESSOAL:

Lavagem de mãos, etiqueta respiratória, distanciamento social, etc... são respeitadas pela nossa Equipa e pelos nossos hóspedes:

- Uso de máscaras é obrigatório por toda a Equipa Casa Amora e existem máscaras disponíveis para todos os hóspedes que pretendam usar uma;
- A lavagem das mãos na forma indicada pela Autoridades de Saúde é seguida várias vezes ao dia pela Equipa Casa Amora e existem distribuídos de álcool gel em todos os quartos e em todos os espaços da Casa Amora;
- Cada elemento da equipa mede a sua temperatura antes de entrar na Casa Amora e muda completamente de vestuário antes de iniciar o seu trabalho.

3. CUMPRIMENTO DAS NORMAS DA DGS:

As orientações da DGS para hotelaria, restauração e normas sanitárias são seguidas na Casa Amora;

4. ACOLHIMENTO DE CLIENTES:

- Existem dispensadores de álcool gel em cada ponto de entrada;
- Um pacote de proteção de boas vindas será entregue à chegada;
- A bagagem será desinfetada e levada diretamente para o seu quarto;
- A cada hóspede serão oferecidos chinéis para uso no interior da Casa Amora e o seu calçado será guardado e desinfetado pela nossa equipa.

5. LIMPEZA DE QUARTOS:

- Feita em 2 momentos e por pessoas diferentes. Primeiro, com o arejamento do quarto e a remoção de lençóis e toalhas usados. Duas horas depois é feita a limpeza e colocação das roupas de cama e toalhas.
- Na limpeza de cada quarto a equipa de limpeza substitui as suas luvas e desinfeta o seu equipamento de proteção. Os panos de limpeza são descartáveis e usados somente uma vez;
- A limpeza inclui a desinfecção de portas e todas as superfícies e objetos (candeeiros, amenities, secador de cabelo, comandos) dos quartos com produto desinfetante. Após a limpeza será ativado o equipamento desinfetante com luz UVC;
- No final, a porta de cada quarto será selada com a designação "Desinfetado" para entrada segura do hóspede.

6. LIMPEZA DE CASAS DE BANHO:

A limpeza inclui a desinfecção de portas e todas as superfícies (torneiras, separadores de duche, lavatório, vaso sanitário e objetos da casa de banho com produto desinfetante. Após a limpeza será ativado o equipamento desinfetante com luz UVC.

7. LIMPEZA DOS ESPAÇOS COMUNS:

- Os espaços comuns e todas as superfícies (mobiliário, chão, paredes, escadas, jardim, etc...) serão desinfetados várias vezes ao dia com um pulverizador eletrostático.
- Os pontos de contacto frequentes (interruptores, puxadores, comandos, etc...) são desinfetados 3 vezes durante a manhã e 3 vezes durante a tarde.

8. LAVAGEM DA LOIÇA:

Toda a nossa loiça é lavada à máquina à temperatura mais elevada.

9. LAVANDARIA:

A lavandaria da Casa Amora para a roupa de quartos e para os uniformes dos colaboradores é feita por uma entidade externa que cumpre as normas das Autoridades de Saúde para este efeito.

10. NORMAS DE LIMPEZA E HIGIENE NA COZINHA:

As Autoridades de Saúde estabeleceram normas sanitárias claras para o serviço de cozinha que são seguidas pela Casa Amora:

- Equipamento Pessoal: utilização de máscara, luvas e touca;
- Regras sobre manuseamento de resíduos;
- Desinfecção várias vezes ao dia de todas as superfícies e pontos de contacto. Além da utilização de produtos de desinfecção a Casa Amora leva também a cabo uma desinfecção com luz UVC.

11. NORMAS DE LIMPEZA E HIGIENE DE OUTROS EQUIPAMENTOS:

O Protocolo de Limpeza e Higiene da Casa Amora prevê também processos de higienização diária ou permanente de todos os instrumentos e equipamentos de trabalho ou de uso dos hóspedes que não sejam descartáveis. A Casa Amora tem disponível equipamento com luz UVC para desinfecção de objetos dos seus clientes (chaves, óculos, telefones, máscaras, etc...).

PROTOCOLO INTERNO EM CASO DE CONTÁGIO EM EPIDEMIA

VERSÃO 19 MAIO 2020

Em cumprimento do Despacho n.º 2836-A/2020, de 02.03.2020 e seguindo a Orientação #006/2020 da Direção Geral de Saúde a Casa Amora dispõe de um Plano de Contingência que identifica os procedimentos a adotar pela Equipa Casa Amora em caso de suspeita de um contágio de um membro da equipa, ou de um hóspede, numa situação de epidemia ou de emergência de saúde.

Este Plano de Contingência é implementado em conjunto com a atualização do Protocolo de Limpeza e Higiene da Casa Amora que incluiu agora em todas as fases de limpeza de todos os espaços a utilização de produtos desinfetantes e o recurso a novas tecnologias (pulverização eletrostática e luz ultravioleta UVC) para aumentar a eficácia do processo de limpeza.

Os procedimentos a seguir em caso de suspeita de contágio que aqui resumimos contém as seguintes medidas:

1. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO:

A Equipa Casa Amora esteve em formação sobre o Plano de Contingência e sobre o Protocolo de Limpeza e Higiene e será fornecida informação aos nossos hóspedes sobre os equipamentos disponíveis na Casa Amora para proteção de todos.

2. ÁREA DE ISOLAMENTO:

A Casa Amora dedica um dos seus quartos com várias janelas e facilidade de circulação de ar a servir de Área de Isolamento enquanto se estabelece o contacto com as autoridades de saúde. Este quarto dispõe de casa de banho própria e desinfetada, água, alimentos e equipamento de proteção individual.

3. EM CASO DE SUSPEITA DE CONTÁGIO:

Se, durante a sua presença na Casa Amora, um cliente ou membro da equipa informar que pensa ter sintomas associados à infeção dever-se-á tomar as seguintes medidas;

- a) O colaborador informado deverá assegurar que está a usar o equipamento de proteção pessoal adequado (luvas de latex e máscara de proteção);
- b) O colaborador informado, mantendo a distância possível face ao seu colega ou face ao hóspede deverá recolher uma máscara cirúrgica e um par de luvas de latex para o seu colega ou para o hóspede e quem o acompanhe;
- c) Caso o colaborador não seja o Responsável pela Relação com Clientes deverá, de imediato, chamar aquele que se encontrar de serviço nesse dia (Juan ou Paulo);

d) Se a comunicação do cliente for feita com este no quarto, ele deverá permanecer no quarto que passará a ser a sua área de isolamento. As comunicações com o Responsável pela Relação com Clientes serão feitas através da porta;

e) Se o cliente informar um elemento da equipa quando estiver fora do quarto, então o cliente e seu acompanhante deverão, de imediato, ser acompanhados pelo Responsável pela Relação com Clientes (equipado com máscara e luvas) à área de isolamento;

f) Deverá procurar-se manter uma distância de, pelo menos, dois metros face a outras pessoas ao redor enquanto se desloca para a área de isolamento. Caso se encontrem no edifício da Casa Amora deverá usar obrigatoriamente a saída pela rua João Penha evitando encontrar-se com outros colaboradores ou clientes;

g) No percurso para a área de isolamento deverá evitar tocar diretamente em qualquer superfície;

h) O cliente deverá ser informado que está a ser colocado num local em isolamento dos colaboradores e restantes clientes e ser-lhe dada a opção de o próprio ligar para a linha SNS24 800 24 24 24 ou de essa ligação ser feita pelo responsável da relação com clientes. A Linha SNS24 tem atendimento em Português, Inglês, Francês e Castelhanos;

i) Dever-se-á, de imediato e obrigatoriamente, informar pelo telefone, um dos sócios (João Canilho ou Luís Capinha) assim como os colegas no local de trabalho;

j) O Responsável pela Relação com Clientes terá a seu cargo o contacto com o cliente em isolamento e estará disponível para assegurar o contacto imediato com entidades de saúde para o cliente, bem como necessidades destes (alimentação, bebidas, compras, etc...).

4. DESINFEÇÃO DE QUARTOS:

Todos os quartos ocupados por um caso confirmado de contágio ou de exposição de alto risco a contágio são colocados em quarentena de 72 horas antes de se proceder à sua desinfeção de acordo com o Protocolo de Limpeza e Higiene.





Casa Amora

CLEANING AND HYGIENE PROTOCOL

VERSION 21 MAY 2020

The safety and well-being of the Casa Amora team and our guests is one of the pillars of our welcoming philosophy. In this sense, the Cleaning and Hygiene Protocol that you can consult on this page has been updated to the new circumstances and discussed and put into practice by the whole team.

Casa Amora has now included the use of disinfectant products in all cleaning phases of all spaces and has invested in new technologies (electrostatic spraying and UVC ultraviolet light) to increase the efficiency of the cleaning process.

The summary of the Cleaning and Hygiene Protocol presented here contains the following measures:

1. TRAINING AND INFORMATION:

The Casa Amora Team was trained on the Contingency Plan and the Cleaning and Hygiene Protocol and information will be provided to our guests on the equipment available at Casa Amora to protect everyone.

2. PERSONAL PREVENTION PRACTICES:

- Hand washing, respiratory etiquette, social distancing, etc ... are respected by the Casa Amora Team and our guests;
- Masks must be worn by the entire Casa Amora Team and masks are available for all guests wishing to wear one;
- Hand washing in the manner indicated by the Health Authorities is followed several times a day by the Casa Amora Team and there are alcohol gel dispensers in all rooms and in all spaces of Casa Amora;
- Each member of the team measures their temperature before entering Casa Amora and completely changes their clothes before starting their work.

3. COMPLIANCE WITH DGS STANDARDS:

DGS guidelines for hotels, restaurants and health standards are followed at Casa Amora;

4. RECEPTION OF CUSTOMERS:

- There are alcohol gel dispensers at each entry point at Casa Amora;
- A welcome protection package will be delivered on arrival;
- Your luggage will be disinfected and taken directly to your room;
- Each guest will be offered slippers for use inside Casa Amora and their shoes will be kept and disinfected by our team and left in the room.

5. ROOM CLEANING:

- It is done in 2 moments and by different people. First, by airing the room and removing used sheets and towels. Two hours later, cleaning and placement of bed linen and towels is done.
- When cleaning each room, the cleaning team will replace your gloves and disinfect your protective equipment. Cleaning cloths are disposable and used only once;

- Cleaning includes disinfecting doors and all surfaces and objects (lamps, amenities, hairdryer, controls) of the rooms with a disinfectant product. After cleaning, disinfectant equipment with UVC light will be activated;
- At the end, the door to each room will be sealed with the designation "Disinfected" for safe guest entry.

6. CLEANING OF BATHROOMS:

Cleaning includes disinfecting doors and all surfaces (taps, shower separators, washbasins, toilets and bathroom objects with disinfectant. After cleaning, disinfectant equipment with UVC light will be activated.

7. CLEANING COMMON AREAS:

- Common spaces and all surfaces (furniture, floors, walls, stairs, garden, etc ...) will be disinfected several times a day with an electrostatic spray.
- Frequent contact points (switches, handles, controls, etc ...) are disinfected 3 times in the morning and 3 times in the afternoon.

8. WASHING THE DISHES:

All Casa Amora dishes are machine washed at the highest temperature.

9. LAUNDRY:

Casa Amora's laundry room for clothes for employees and uniforms is carried out by an external entity that complies with the rules of the Health Authorities for this purpose.

10. CLEANING AND HYGIENE RULES IN THE KITCHEN:

The Health Authorities have established clear health standards for the kitchen service that are followed by Casa Amora:

- Personal Equipment: use of mask, gloves and cap;
 - Waste handling rules;
 - Disinfection of all surfaces and contact points several times a day.
- In addition to the use of disinfection products, Casa Amora also carries out disinfection with UVC light.

11. CLEANING & HYGIENE RULES FOR OTHER EQUIPMENT:

The Casa Amora Cleaning and Hygiene Protocol also provides for daily or permanent hygiene procedures for all instruments and equipment for work or for the use of guests that are not disposable. Casa Amora has equipment with UVC light available for disinfecting objects of its customers (keys, glasses, phones, masks, etc ...).

INTERNAL PROTOCOL IN CASE OF CONTAGION IN AN EPIDEMIC

VERSION 21 MAY 2020

In compliance with Order No. 2836-A / 2020, of 02.03.2020 and following Guideline #006/2020 of the General Health Directorate, Casa Amora has a Contingency Plan (which you can consult here) that identifies the procedures to be adopted by the Casa Amora Team in case of suspicion of contagion by a team member or a guest in an epidemic or health emergency situation.

This Contingency Plan is implemented in conjunction with the updating of Casa Amora's Cleaning and Hygiene Protocol (which you can consult here) which now includes the use of disinfectant products and the use of new technologies in all phases of cleaning of all spaces. (electrostatic spraying and UVC ultraviolet light) to increase the efficiency of the cleaning process.

The procedures to be followed in case of suspected contagion that we have summarized here contain the following measures:

1. TRAINING AND INFORMATION:

The Casa Amora Team was trained on the Contingency Plan and the Cleaning and Hygiene Protocol and information will be provided to our guests on the equipment available at Casa Amora to protect everyone.

2. ISOLATION AREA:

Casa Amora dedicate one of its rooms with several windows and easy air circulation to serve as an Isolation Area while establishing contact with health authorities. This room has its own sanitized bathroom, water, food and personal protective equipment.

3. IN CASE OF SUSPECTED CONTAGION:

If, during your presence at Casa Amora, a client or team member informs you that he thinks he has symptoms associated with the infection, the following measures should be taken;

- a) The informed employee must ensure that he is wearing the appropriate personal protective equipment (latex gloves and protective mask);
- b) The informed employee, maintaining the possible distance from his colleague or from the guest, must collect a surgical mask and a pair of latex gloves for his colleague or for the guest and who accompanies him;
- c) If the employee is not the Customer Relations Officer, he / she must immediately call the person who is on duty that day (Juan or Paulo);

d) If the customer communicates with the customer in the room, he must remain in the room that will become his isolation area. Communications with the Customer Relations Officer will be made through the door;

e) If the client informs a member of the team when he is out of the room, then the client and his companion must immediately be accompanied by the Customer Relations Officer (equipped with a mask and gloves) to the isolation area;

f) You should try to keep a distance of at least two meters from other people around you when moving to the isolation area. If you are in the Casa Amora building, you must use the exit on Rua João Penha, avoiding meeting other employees or customers;

g) On the way to the isolation area, you should avoid touching any surface directly;

h) The client must be informed that he is being placed in a place in isolation from employees and other clients and given the option to call the SNS24 line himself or to make that call by the person responsible for the client.. The SNS24 Line is available in Portuguese, English, French and Spanish;

i) One of the partners (João Canilho or Luís Capinha), as well as colleagues in the workplace, must immediately and compulsorily be informed by telephone or in person when applicable.

j) The Customer Relations Officer will be in charge of contact with the customer in isolation and will be available to ensure immediate contact with health entities for the customer, as well as their needs (food, drinks, shopping, etc ...).

4. DISINFECTION OF ROOMS:

All rooms occupied by a confirmed case of contagion or exposure to high risk of contagion are quarantined for 72 hours before proceeding to disinfection in accordance with the Cleaning and Hygiene Protocol.





Casa Amora

PROTOCOLE DE NETTOYAGE ET D'HYGIÈNE

VERSION 00 MAI 2020

La sécurité et le bien-être de l'équipe de Casa Amora et de nos clients est l'un des piliers de notre philosophie d'accueil. En ce sens, le Protocole de Nettoyage et d'Hygiène que nous résumons ici a été mis à jour en fonction des nouvelles circonstances et discuté et mis en pratique par toute l'équipe.

Casa Amora a désormais inclus l'utilisation de produits désinfectants dans toutes les phases de nettoyage de tous les espaces et a investi dans de nouvelles technologies (pulvérisation électrostatique et lumière ultraviolette UVC) pour augmenter l'efficacité du processus de nettoyage.

Le résumé du protocole de nettoyage et d'hygiène contient les mesures suivantes:

1. FORMATION ET INFORMATION:

L'équipe de Casa Amora a eu de la formation sur le Plan de Continuité et sur le Protocole de Nettoyage et d'Hygiène et des informations seront fournies à nos clients sur les processus et les équipements disponibles à Casa Amora pour la protection de tous;

2. PRATIQUES DE PRÉVENTION PERSONNELLE:

Se laver les mains, étiquette respiratoire, distanciation sociale, etc ... sont respectés par l'équipe de Casa Amora et par nos clients:

- Les masques doivent être portés par toute l'équipe de Casa Amora et des masques sont disponibles pour tous les clients souhaitant en porter un;
- Le lavage des mains de la manière indiquée par les autorités sanitaires est suivi plusieurs fois par jour par l'équipe de Casa Amora et il y a des distributeurs de gel d'alcool dans toutes les chambres et dans tous les espaces de Casa Amora;
- Chaque membre de l'équipe mesure sa température avant d'entrer dans la Casa Amora et change complètement de vêtements avant de commencer son travail.

3. CONFORMITÉ AUX NORMES DE LA DGS:

Les directives de la Direction Générale de Santé (DGS) pour les hôtels, les restaurants et les normes de santé sont suivies à Casa Amora;

4. ACCUEIL DES CLIENTS:

- Des distributeurs de gel d'alcool sont disponibles à chaque point d'entrée;
- Un pack de protection de bienvenue vous sera livré à votre arrivée;
- Vos bagages seront désinfectés et amenés directement dans votre chambre;
- Chaque client se verra offrir des pantoufles à utiliser à l'intérieur de Casa Amora et leurs chaussures seront gardés et désinfectés par notre équipe.

5. NETTOYAGE DE LA CHAMBRE:

- Le nettoyage est fait en 2 moments et par des personnes différentes. Tout d'abord, en aérant la pièce et en retirant les draps et les serviettes usagés. Deux heures plus tard, le nettoyage et le placement du linge de lit et des serviettes sont effectués par un autre employé.

- Lors du nettoyage de chaque pièce, l'équipe de nettoyage mettra des gants propres et désinfectera son équipement de protection. Les chiffons de nettoyage sont jetables et utilisés une seule fois;
- Le nettoyage comprend la désinfection des portes et de toutes les surfaces bien comme des objets présents dans la chambre (lampes, équipements, sèche-cheveux, commandes) avec un désinfectant. Après le nettoyage, l'équipement désinfectant à lumière UVC sera activé;
- À la fin, la porte de chaque chambre sera scellée avec la mention «Désinfecté» pour que vous puissiez entrer **avec sécurité**.

6. NETTOYAGE DES SALLES DE BAINS ET TOILETTES

Le nettoyage comprend la désinfection des portes et de toutes les surfaces (robinets, séparateurs de douche, lavabos, toilettes et objets de salle de bain) avec désinfectant. Après le nettoyage, l'équipement de désinfection avec lumière UVC sera activé.

7. NETTOYAGE DES ESPACES COMMUNS

- Les espaces communs et toutes les surfaces (mobilier, sols, murs, escaliers, jardin, etc ...) seront désinfectés plusieurs fois par jour avec un spray électrostatique;
- Les points de contact fréquents (interrupteurs, poignées, commandes, etc ...) sont désinfectés 3 fois le matin et 3 fois l'après-midi.

8. VAISSELLE

Tous les plats sont lavés à la machine à la température la plus élevée.

9. BLANCHISSERIE

La buanderie de Casa Amora pour les vêtements pour les employés et les uniformes est gérée par une entité externe qui respecte les règles des autorités sanitaires.

10. RÈGLES DE NETTOYAGE ET D'HYGIÈNE DE LA CUISINE

Les autorités sanitaires ont établi des normes de santé claires pour le service de cuisine qui sont suivies par Casa Amora:

- Équipement personnel: utilisation d'un masque, de gants et d'une casquette;
- Règles de traitement des déchets;
- Désinfection de toutes les surfaces et points de contact plusieurs fois par jour. En plus de l'utilisation de produits de désinfection Casa Amora effectuée également une désinfection avec une lumière UVC.

11. NORMES DE NETTOYAGE ET D'HYGIÈNE POUR LES AUTRES ÉQUIPEMENTS:

Le Protocole de Nettoyage et d'Hygiène de Casa Amora prévoit également des procédures d'hygiène quotidiennes ou permanentes pour tous les instruments et équipements pour le travail ou l'utilisation par les clients qui ne sont pas jetables. Casa Amora dispose d'un équipement avec lumière UVC disponible pour désinfecter les objets personnels de ses clients (clés, lunettes, téléphones, masques, etc ...).

PROTOCOLE INTERNE EN CAS DE CONTAGION LORS D'UNE ÉPIDÉMIE

VERSION 25 MAI 2020

Conformément à l'ordonnance n ° 2836-A / 2020 du 02.03.2020 et à la directive n ° 006/2020 de la Direction générale de la santé, Casa Amora dispose d'un Plan de Contingence (dont ce document est un résumé) qui identifie les procédures à suivre par l'équipe Casa Amora en cas de suspicion de contagion par un membre de l'équipe ou par un client en situation d'épidémie ou d'urgence sanitaire.

Ce Plan de Contingence est mis en œuvre conjointement avec la mise à jour du Protocole de Nettoyage et d'Hygiène de Casa Amora, qui comprend désormais l'utilisation de produits désinfectants et l'utilisation dans toutes les phases de nettoyage de tous les espaces. Nous avons aussi inclus l'utilisation de technologies (pouverisation électrostatique de désinfectants et lumière ultraviolette UVC) pour augmenter l'efficacité du processus de nettoyage.

Les procédures en cas de suspicion d'infection comprennent les étapes suivantes (résumée):

1. FORMATION ET INFORMATION:

L'équipe de Casa Amora a été en formation sur le Plan de Contingence et sur le Protocole de Nettoyage et d'Hygiène et des informations seront fournies à nos clients sur les équipements de protection disponible à Casa Amora pour protéger tout le monde.

2. ZONE D'ISOLEMENT:

Casa Amora consacre une de ses chambres avec plusieurs fenêtres et une circulation d'air à servir de zone d'isolement pour suspect de contagion tout en établissant le contact avec les autorités sanitaires. Cette chambre dispose de salle de bain, de l'eau, de la nourriture et d'équipement de protection individuelle.

3. EN CAS DE SUSPICION DE CONTAGION:

Si, pendant sa présence à Casa Amora, un client ou un membre de l'équipe nous informe qu'il/elle pense avoir des symptômes associés à l'infection, les mesures suivantes seront prises;

- a) L'employé averti doit s'assurer qu'il porte son équipement de protection individuelle approprié (gants en latex et masque de protection);
- b) L'employé averti, maintiendra la distance possible avec son collègue ou le client et devra prendre un masque chirurgical et une paire de gants en latex pour son collègue ou pour le client et qui l'accompagne;
- c) Si l'employé n'est pas le responsable de la Relation avec Clients, il doit immédiatement appeler la personne en service ce jour-là (Juan ou Paulo);

d) Si le client communique avec un membre de l'équipe à partir de sa chambre, il doit rester dans la chambre qui deviendra sa zone d'isolement. Les communications avec le responsable de la Relation avec Clients se feront à travers la porte;

e) Si le client informe un membre de l'équipe lorsqu'il est hors de sa chambre, alors le client et sa compagne/on doivent être immédiatement accompagnés par le responsable des Relations avec Clients (équipé d'un masque et de gants) jusqu'à la zone d'isolement;

f) Une distance d'au moins deux mètres des personnes autour doit être gardée lors du déplacement vers la zone d'isolement. Si vous êtes dans le bâtiment Casa Amora, vous devez utiliser la sortie sur Rua João Penha, en évitant de rencontrer d'autres employés ou clients;

g) Durant le parcours vers la zone d'isolement, vous devez éviter toucher directement toute surface;

h) Le client doit être informé qu'il est placé dans un endroit isolé des employés et des autres clients et avoir la possibilité d'appeler lui-même la ligne SNS24 800.24.24.24 (appel gratuit) ou alors que cet appel soit fait par le responsable de la Relation avec clients. La ligne SNS24 est disponible en portugais, anglais, français et espagnol;

i) L'un des propriétaires (João Canilho ou Luís Capinha), ainsi que les collègues sur place, doivent être informés immédiatement et par téléphone

j) Le responsable de la Relation avec Clients sera en charge du contact avec le client de manière isolée et sera disponible pour assurer un contact immédiat avec les entités de santé du client, ainsi que leurs besoins immédiats (alimentation, boissons, shopping, etc ...).

4. DÉSINFECTION DES LOCAUX:

Tous les locaux occupés par un cas confirmé d'infection ou à haut risque d'exposition à la contagion sont mis en quarantaine 72 heures avant de procéder à sa désinfection conformément au protocole de Nettoyage et d'Hygiène.





Casa Amora

PROTOCOLLO DI PULIZIA E IGIENE

VERSIONE 00 MAGGIO 2020

La sicurezza e il benessere del Team di Casa Amora e dei nostri ospiti è uno dei pilastri della nostra filosofia di accoglienza. In questo senso, il Protocollo di Pulizia e Igiene che ora riassumiamo è stato aggiornato alle nuove circostanze e discusso e messo in pratica da tutto il team.

Abbiamo incluso l'uso di prodotti disinfettanti in tutte le fasi di pulizia di tutti gli spazi e investito in nuove tecnologie (spruzzatura elettrostatica e luce ultravioletta UVC) per aumentare l'efficienza del processo di pulizia.

La sintesi del Protocollo di Pulizia e Igiene che qui abbiamo presente contiene le seguenti misure:

1. FORMAZIONE E INFORMAZIONI:

Il team di Casa Amora ha avuto formazione sul Piano di Contingenza e sul Protocollo di Pulizia e Igiene e verranno fornite informazioni ai nostri ospiti sulle attrezzature disponibili presso Casa Amora per proteggere tutti.

2. PRATICHE DI PREVENZIONE PERSONALE:

Lavaggio delle mani, etichetta respiratoria, distanza sociale, ecc ... sono rispettati dal Team Casa Amora e dai nostri ospiti:

- Le maschere devono essere indossate da tutto il Team Casa Amora e sono disponibili maschere per tutti gli ospiti che desiderano indossarne una;
- Il lavaggio delle mani nel modo indicato dalle Autorità Sanitarie è seguito multiple volte al giorno dal Team Casa Amora e ci sono distributori di gel alcolici in tutte le stanze e in tutti gli spazi di Casa Amora;
- Ogni membro del team misura la propria temperatura prima di entrare in Casa Amora e un uniforme pulito é indossato prima di iniziare il lavoro.

3. CONFORMITÀ AGLI STANDARD DGS:

le linee guida della DGS (Direzione Generale di Salute) per hotel, ristoranti e altri standard sanitari sono seguite a Casa Amora;

4. ACCOGLIENZA DEI CLIENTI:

- Ci sono distributori di gel di alcool in ogni punto di ingresso a Casa Amora;
- Un pacchetto di protezione di benvenuta verrà consegnato all'arrivo;
- I bagagli verranno disinfettati e portati direttamente in camera;
- A ogni ospite verranno offerte pantofole da utilizzare all'interno di Casa Amora e le loro scarpe verranno conservate e disinfettate dal nostro team.

5. PULIZIA DELLA CAMERA:

- È fatto in 2 momenti e da persone diverse. Innanzitutto, aerando la stanza e rimuovendo le lenzuola e gli asciugamani usati. Due ore dopo, viene effettuata la pulizia e il posizionamento della biancheria da letto e da bagno.
- Durante la pulizia di ogni stanza, il team di pulizia sostituirà i guanti e disinfetterà i dispositivi di protezione. I panni per la pulizia sono usati una sola volta e gettati;

- La pulizia comprende la disinfezione delle porte e di tutti gli ambienti e oggetti di superficie (lampade, accessori, asciugacapelli, comandi a distanza, ecc) con disinfettante. Dopo la pulizia, sarà attivato l'apparecchio disinfettante con luce UVC;
- Alla fine, la porta di ogni stanza sarà sigillata con la denominazione "Disinfected" per l'ingresso sicuro dell'ospite.

6. PULIZIA BAGNO:

La pulizia comprende la disinfezione di tutte le superfici (rubinetti, separatori doccia, lavandini, servizi igienici e oggetti da bagno, ecc...) con disinfettante. Dopo la pulizia, sarà attivato l'apparecchio disinfettante con luce UVC.

7. PULIZIA DELLE AREE COMUNI:

- Gli spazi comuni e tutte le superfici (mobili, pavimenti, pareti, scale, giardino, ecc.) verranno disinfettati varie volte al giorno con uno spray elettrostatico .
- I punti di contatto frequenti (interruttori, maniglie, comandi a distanza, ecc ...) vengono disinfettati 3 volte al mattino e 3 volte al pomeriggio.

8. LAVASTOVIGLIE:

Tutti i piatti di Casa Amora sono lavati in lavatrice alla massima temperatura .

9. LAVANDERIA:

La lavanderia di Casa Amora per abiti per dipendenti e divise è gestita da un ente esterno che si attiene alle norme delle autorità sanitarie a tale scopo.

10. REGOLE DI PULIZIA E IGIENE DELLA CUCINA:

- Le autorità sanitarie hanno stabilito chiari standard sanitari per il servizio di cucina che sono seguiti da Casa Amora:
- Equipaggiamento personale: uso di maschera, guanti e berretto;
 - Regole di gestione dei rifiuti;
 - Disinfezione di tutte le superfici e punti di contatto più volte al giorno. Oltre all'uso di prodotti per la disinfezione, Casa Amora esegue anche la disinfezione con luce UVC.

11. STANDARD DI PULIZIA E IGIENE PER ALTRE APPARECCHIATURE:

Il protocollo di pulizia e igiene di Casa Amora prevede anche procedure di igiene quotidiane o permanenti per tutti gli strumenti e le attrezzature per il lavoro o l'uso di ospiti che non sono usa e getta. Casa Amora dispone di attrezzature con luce UVC per la disinfezione di oggetti dei suoi clienti (chiavi, occhiali, telefoni, maschere, ecc ...).

Casa Amora

PROTOCOLLO INTERNO IN CASO DI CONTAGIO IN UN'EPIDEMIA

VERSIONE 25 MAGGIO 2020

In conformità con il decreto n. 2836-A / 2020, del 02.03.2020 e in seguito alla linea guida n. 006/2020 della DGS (Direzione Generale della Salute), Casa Amora ha un Piano di Contingenza (che qui riassumiamo) che identifica le procedure da adottare dal Team di Casa Amora in caso di sospetta di contagio da parte di un membro del team o di un ospite in un'epidemia o in una situazione di emergenza sanitaria.

Questo piano di emergenza è implementato in concomitanza con l'aggiornamento del Protocollo di Pulizia e Igiene di Casa Amora, che ora include l'uso di prodotti disinfettanti e l'uso di nuovi in tutte le fasi di pulizia di tutti gli spazi e l'uso di tecnologie (spruzzatura elettrostatica e luce ultravioletta UVC) per aumentare l'efficienza del processo di pulizia.

Le procedure in caso di sospetta di infezione sono:

1. FORMAZIONE E INFORMAZIONI:

Il team di Casa Amora ha ricevuto formazione sul Piano di Contingenza e sul Protocollo di Pulizia e Igiene e verranno fornite informazioni ai nostri ospiti sulle attrezzature disponibili presso Casa Amora per proteggere tutti.

2. AREA DI ISOLAMENTO:

Casa Amora dedica una delle sue stanze con diverse finestre e una facile circolazione dell'aria a servire di area di isolamento mentre stabilisce contatti con le autorità sanitarie. Questa camera ha il proprio bagno igienizzato, acqua, cibo e dispositivi di protezione individuale.

3. IN CASO DI SOSPETTA DI CONTAGIO:

Se, durante la sua presenza a Casa Amora, un cliente o un membro del team ci informa che pensano avere sintomi associati all'infezione, devono essere prese le seguenti misure;

- Il membro del team informato deve assicurarsi di indossare la protezione personale (guanti in lattice e maschera protettiva);
- Mantenendo la possibile distanza dal suo collega o dall'ospite, il membro del team deve raccogliere una maschera chirurgica e un paio di guanti in lattice per il suo collega o per l'ospite e chi lo accompagna;
- Se il membro del team non è il responsabile delle relazioni con i clienti, deve chiamare immediatamente la persona che è in servizio quel giorno (Juan o Paulo);
- Se il cliente ci informa dalla sua stanza, deve rimanerci e la stanza diventerà la sua area di isolamento. Le comunicazioni con il responsabile delle relazioni con i clienti verranno effettuate attraverso la porta;

e) Se il cliente informa un membro del team quando è fuori dalla stanza, allora il cliente e il/la suo/a compagno/a devono essere immediatamente accompagnati dal responsabile delle relazioni con i clienti (dotato di maschera e guanti) all'area di isolamento;

f) Ci cercherà di mantenere una distanza di almeno due metri da altre persone intorno quando vi spostate nell'area di isolamento. Se vi trovate nell'edificio Casa Amora, si deve utilizzare l'uscita su Rua João Penha, evitando di incontrare altri membri del team o ospiti;

g) Nel percorso verso l'area di isolamento deve evitarsi toccare direttamente qualsiasi superficie;

h) Gli ospiti devono essere informato di essere collocati in isolamento dal team e altri clienti. Li avrà la possibilità di chiamare lui stesso la linea SNS24 o tale chiamata sarà effettuata dalla persona responsabile della relazione con i clienti. La linea SNS24 è disponibile in portoghese, inglese, francese e spagnolo;

i) Uno dei proprietari (João Canilho o Luís Capinha), nonché i colleghi sul posto di lavoro, devono essere informati immediatamente;

j) Il responsabile delle relazioni con i clienti sarà responsabile del contatto con il cliente mentre in isolamento e sarà a disposizione per garantire il contatto immediato con le autorità di salute, così come per i loro bisogni (cibo, bevande, ecc ...).

4. DISINFEZIONE DELLE STANZE:

Tutte le stanze occupate da un caso confermato di infezione o alto rischio di esposizione al contagio sono poste in quarantena 72 ore prima di procedere alla sua disinfezione secondo il protocollo di Pulizia e Igiene.





Casa Amora

PROTOCOLO DE LIMPIEZA E HIGIENE

VERSIÓN 00 DE MAYO DE 2020

La seguridad y el bienestar del equipo de Casa Amora y de nuestros huéspedes es uno de los pilares de nuestra filosofía de bienvenida. En este sentido, el Protocolo de Limpieza e Higiene que aquí resumimos ha sido actualizado a las nuevas circunstancias y discutido y puesto en práctica por todo el equipo.

Casa Amora ha ahora incluido el uso de productos desinfectantes en todas las fases de limpieza de todos los espacios y ha invertido en nuevas tecnologías (pulverización electrostática y luz ultravioleta UVC) para aumentar la eficiencia del proceso de limpieza.

El protocolo de higiene contiene las siguientes medidas:

1. FORMACIÓN E INFORMACIÓN:

El equipo de Casa Amora recibió formación sobre el Plan de Continuidad y el Protocolo de Limpieza e Higiene, y se proporcionará información a nuestros huéspedes sobre los equipos disponibles en Casa Amora para protección de todos.

2. PRÁCTICAS DE PREVENCIÓN PERSONAL :

- Lavarse las manos, etiqueta respiratoria, distanciamiento social, etc. , son respetadas por el Equipo Casa Amora y por nuestros huéspedes;
- Las máscaras deben ser usadas por todo el equipo de Casa Amora y hay máscaras disponibles para todos los huéspedes que deseen usar una;
- El equipo de Casa Amora sigue varias veces al día el lavado de manos de la manera indicada por las Autoridades de Salud y se distribuye gel de alcohol en todas las habitaciones y en todos los espacios de Casa Amora;
- Cada miembro del equipo mide su temperatura antes de ingresar a Casa Amora y cambia su ropa por completo antes de comenzar su trabajo.

3. CUMPLIMIENTO DE LAS ORIENTACIONES DE LA DGS:

En Casa Amora se siguen las orientaciones de la DGS (Dirección General de Salud) para hoteles, restaurantes y estándares de salud;

4. RECEPCIÓN DE CLIENTES :

- Hay dispensadores de gel de alcohol en cada punto de entrada;
- Se entregará un paquete de protección de bienvenida a la llegada;
- Su equipaje será desinfectado y llevado directamente a su habitación;
- A cada invitado se le ofrecerán zapatillas para usar dentro de Casa Amora y su equipo mantendrá y desinfectará sus zapatos.

5. LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN:

- Se realiza en 2 momentos y por diferentes personas. Primero, ventilando la habitación y quitando las sábanas y toallas usadas. Dos horas después, se realiza la limpieza y colocación de ropa de cama y toallas.

- Al limpiar cada habitación, el equipo de limpieza reemplazará sus guantes y desinfectará su equipo de protección. Los paños de limpieza son desechables y se usan solo una vez;

- La limpieza incluye la desinfección de todas las puertas, superficies y objetos (lámparas, secador de pelo, mandos a distancia, etc...) con desinfectante. Después de la limpieza se activará el equipo desinfectante con luz UVC ;

- Al final, la puerta de cada habitación se sellará con la designación "Desinfectado" para la entrada segura del huésped.

6. LIMPIEZA DE LOS BAÑOS Y ASEOS

La limpieza incluye la desinfección de puertas y todas las superficies (grifos, separadores de ducha, lavabos, inodoros y objetos de baño) con desinfectante. Después de la limpieza, se activará el equipo desinfectante con luz UVC.

7. LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES:

- Los espacios comunes y todas las superficies (muebles, pisos, paredes, escaleras, jardín, etc.) se desinfectarán varias veces al día con un aerosol electrostático .

- Los puntos de contacto frecuentes (interruptores, manijas, mandos a distancia, etc.) se desinfectan 3 veces por la mañana y 3 veces por la tarde.

8. LAVADO DE PLATOS:

Todos los platos de Casa Amora se lavan a máquina a la temperatura más alta.

9. LAVANDERÍA:

La lavandería de Casa Amora para ropa y uniformes de los empleados es realizada por una entidad externa que cumple con las normas de las Autoridades de Salud para este propósito.

10. NORMAS DE LIMPIEZA E HIGIENE DE COCINAS:

Las Autoridades de Salud han establecido estándares de salud claros para el servicio de cocina que son seguidos por Casa Amora:

- Equipo personal: uso de máscara, guantes y gorro;
- Reglas de manejo de residuos;
- Desinfección de todas las superficies y puntos de contacto varias veces al día. Además del uso de productos de desinfección, Casa Amora también realiza desinfección con luz UVC.

11. NORMAS DE LIMPIEZA E HIGIENE PARA OTROS EQUIPOS:

El Protocolo de Limpieza e Higiene de Casa Amora también establece procedimientos de higiene diarios o permanentes para todos los instrumentos y equipos de trabajo, o para el uso de huéspedes, que no son desechables. Casa Amora tiene equipos con luz UVC disponibles para desinfectar objetos de sus clientes (llaves, gafas, teléfonos, máscaras, etc.).

Casa Amora

PROTOCOLO INTERNO EN CASO DE CONTAGIO EN UNA EPIDEMIA

VERSIÓN 25 DE MAYO DE 2020

En cumplimiento de la Orden N ° 2836-A / 2020, de 02.03.2020 del Gobierno y siguiendo la Directriz # 006/2020 de la Dirección General de Salud (DGS), Casa Amora tiene un Plan de Contingencia (que aquí resumimos) que identifica los procedimientos a seguir por el personal de Casa Amora en caso de sospecha de contagio por parte de un miembro del personal o un huésped en una situación de emergencia epidémica o de salud.

Este Plan de Contingencia se implementa junto con la actualización del Protocolo de Limpieza e Higiene de Casa Amora, que ahora incluye el uso de productos desinfectantes en todas las fases de limpieza de todos los espacios así como el uso de tecnologías (pulverización electrostática y luz ultravioleta UVC) para aumentar la eficiencia del proceso de limpieza.

Los procedimientos en caso de sospecha de infección que aquí se resumen incluyen los siguientes pasos:

1. FORMACIÓN E INFORMACIÓN:

El personal de Casa Amora recibió formación sobre el Plan de Contingencia y el Protocolo de Limpieza e Higiene, y se proporcionará información a nuestros huéspedes sobre los equipos de protección individual disponibles en Casa Amora para la protección de todos.

2. ÁREA DE AISLAMIENTO:

Casa Amora dedica una de sus habitaciones con varias ventanas y fácil circulación de aire para que sirva como Área de Aislamiento de quien se sospeche poder estar contagiado mientras se establece contacto con las autoridades sanitarias. Esta habitación cuenta con baño propio y desinfectado, agua, alimentos y equipo de protección individual.

3. EN CASO DE SOSPECHA DE CONTAGIO:

Si, durante su presencia en Casa Amora, un cliente o miembro del personal nos informa que cree tener síntomas asociados con la infección, se deben tomar las siguientes medidas;

- a) El empleado informado debe asegurarse de que está usando el equipo de protección individual apropiado (guantes de látex y máscara protectora);
- b) El empleado informado, manteniendo la posible distancia de su colega o del huésped, debe recoger una máscara quirúrgica y un par de guantes de látex para su colega o para el huésped y quien lo acompaña;

c) Si el empleado no es el responsable de Relaciones con el Cliente, debe llamar inmediatamente a la persona que está de servicio ese día (Juan o Paulo);

d) Si el cliente se comunica con un miembro del personal mientras esté en la habitación, debe permanecer ahí y la habitación se convertirá en su área de aislamiento. Las comunicaciones con el responsable de Relaciones con el Cliente se realizarán por la puerta;

e) Si el cliente informa a un miembro del personal cuando esté fuera de la habitación, el cliente y su acompañante deben ser llevados inmediatamente por el responsable de Relaciones con el Cliente (equipado con una máscara y guantes) al área de aislamiento;

f) Debe intentar-se mantener una distancia de al menos dos metros de otras personas a su alrededor cuando se mude al área de aislamiento. Si se encuentra en el edificio Casa Amora, debe usar la salida en Rua João Penha, evitando encontrarse con otros empleados o clientes;

g) En el camino hacia el área de aislamiento debe evitarse tocar cualquier superficie directamente;

h) Se debe informar al cliente que está siendo llevado a una área aislada de los empleados y otros clientes y se le debe dar la opción de llamar directamente a la línea SNS24 (800.24.24.24 llamada gratis) o que sea el responsable de la Relación con el Cliente a hacer la llamada. La línea SNS24 está disponible en portugués, inglés, francés y castellano;

i) Uno de los socios (João Canilho o Luís Capinha), así como los colegas presentes, deben ser informados de inmediato y por teléfono;

j) El responsable de Relaciones con el Cliente estará a cargo del contacto con el cliente mientras este esté aislado y estará disponible para garantizar el contacto inmediato con las entidades sanitarias, así como sus atender a sus necesidades (alimentación, bebidas, compras, etc.))

4. DESINFECCIÓN DE HABITACIONES :

todas las habitaciones ocupadas por un caso confirmado de infección o alto riesgo de exposición al contagio se colocan en cuarentena 72 horas antes de proceder a su desinfección de acuerdo con el Protocolo de Limpieza e Higiene.

