

# PLANO DE CONTINGÊNCIA E ACÇÃO COVID-19

## Definição e principais aspetos do Covid-19

Os Coronavírus são um grupo de vírus cuja estirpe mais recente foi identificada pela primeira vez na China e tem vindo a propagar-se por todo o mundo, sendo a doença por ela provocada – COVID 19 – atualmente considerada uma pandemia.

A sua transmissão é feita de pessoa para pessoa, através da contaminação por gotículas respiratórias, secreções ou contacto com as mesmas, seja por proximidade à pessoa infetada, seja por contacto com superfícies infetadas, e o seu tempo de incubação pode variar entre 2 e 14 dias.

Os sintomas do COVID-19 são semelhantes a uma gripe e podem variar de ligeiros, moderados a graves. A maioria das pessoas infetadas recupera sem sequelas, contudo nas situações mais graves podem verificar-se complicações como: pneumonia grave, necessidade de ventilação assistida ou mesmo morte.

Os principais grupos de risco são os idosos, as pessoas com doenças crónicas (ex.: diabetes, doenças cardiovasculares, hipertensão arterial) e os profissionais de saúde.

## Principais Sintomas

- Febre;
- Tosse;
- Dificuldade respiratória;
- Dores Musculares;
- Fraqueza generalizada;
- Cefaleias.

## Principais Recomendações

1. Lavar as mãos frequentemente. Deve lavá-las sempre que se assoar, espirrar ou tossir ou após contacto direto com pessoas doentes. Deve lavá-las durante 20 segundos com água e sabão ou com solução à base de álcool a 70%;
2. Evitar contacto próximo com pessoas que apresentem infeção respiratória (deve manter distância mínima de 2 metros);
3. Evitar contactos físicos nomeadamente beijos, abraços e apertos de mão;
4. Evitar tocar com as mãos nos olhos, nariz e boca;
5. Não deve partilhar objetos pessoais ou comida em que tenha tocado com as mãos, boca ou nariz;
6. Deve evitar contactos sociais e aglomerados (ex.: shopping, cinema, concertos, teatros, supermercados, restaurantes, cafés, bares e discotecas);
7. Aconselha-se que permaneça em casa sempre que possível e que saia de casa única e exclusivamente se necessário. Sempre que seja necessário sair, deve manter a distância de segurança em relação às outras pessoas;
8. Deve adotar medidas de etiqueta respiratória: tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir, com um lenço de papel ou com o antebraço/cotovelo, nunca com as mãos. O lenço de papel após utilizado deve ser imediatamente colocado no lixo;
9. No caso do surgimento de sintomas (tosse, febre, dificuldade respiratória, etc.) ligue para a Linha de Saúde 24 (808 24 24 24) e siga as recomendações que lhe são dadas. Só deve dirigir-se ao Serviço de Urgência, Hospital Particular ou Clínica após indicação da Linha de Saúde 24;
10. Caso tenha tido contacto com alguém infetado ou alguém proveniente de zonas de transmissão comunitária deve manter-se em isolamento social por um período de pelo menos 14 dias e é aconselhado que monitorize diariamente a temperatura corporal.

## Preparação e Limpeza das Villas:

### *Preparação das Villas*

A preparação das Villas tem em consideração as necessidades especiais dos nossos hóspedes e dos colaboradores da SpringVillas, de modo a que todos possam encontrar-se protegidos do Covid-19 e evitar possíveis transmissões.

Assim, na preparação das Villas, deve verificar-se o seguinte:

- No hall da entrada, deixar soluções de lavagem das mãos à base de álcool;
- Nas casas de banho, disponibilizar toalhetes descartáveis e cesto do lixo;
- Os quartos devem ser disponibilizados de acordo com a ocupação prevista da Villa;
- Afixar cartazes informativos promovendo as boas práticas e orientações da DGS, nomeadamente no que concerne à lavagem das mãos e à etiqueta respiratória;
- Sempre que possível, remover almofadas decorativas, cortinados (ou colocá-los numa posição que as pessoas não lhes toquem) e objetos de decoração dispensáveis (exceto quadros, candeeiros, TV).

### *Limpeza das Villas*

- Quando possível, as Villas devem ser limpas apenas 48 horas após o check-out;
- É obrigatório o uso de máscara e luvas para a limpeza das Villas;
- A primeira ação a realizar será retirar todos os atalhados e roupas de cama;
- De seguida, nos locais onde é necessária ou conveniente a utilização de aspirador, os mesmos devem ser imediatamente aspirados, deixando o local a arejar por 1 a 2 horas, conforme possível;
- Apenas após decorrido o período de 1 ou 2 horas, devem os locais objeto de aspiração ser alvo de todas as demais tarefas de limpeza e desinfeção;
- Assegurar a limpeza e desinfeção de todas as superfícies e objetos de utilização comum. Em superfícies húmidas não desinfetadas (casas de banho e cozinhas

principalmente) o vírus pode sobreviver até 6 dias, pelo que a desinfeção nestas áreas deve ser reforçada;

- Limpar e desinfetar com álcool a 70% todas as maçanetas, torneiras, comandos, etc.;
- Utilizar produtos de limpeza com ação antivírus, lixívia e álcool para limpeza e desinfeção. Nas superfícies metálicas utilizar álcool para não danificar os metais;
- O Álcool a utilizar é o de 70%;
- Para a desinfeção comum de superfícies:
  - a. lavar primeiro com água e detergente;
  - b. aplicar a lixívia diluída em água na seguinte proporção: 1 medida de lixívia em 49 medidas iguais de água;
  - c. deixar atuar a lixívia durante 10 minutos;
  - d. enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;
- Também o mobiliário e alguns equipamentos poderão/deverão ser desinfetados após a limpeza com toalhetes humedecidos em álcool a 70%;
- Limpar as superfícies de cima para baixo e da mais limpa para a mais suja;
- O chão é sempre a última coisa a ser limpa e desinfetada;
- Usar panos de uso único para cada zona da Villa;
- Na cozinha, lavar as louças na máquina à temperatura mais elevada possível; limpar e desinfetar armários, bancadas, mesa e cadeiras, não esquecendo de desinfetar os puxadores dos armários e das portas; de seguida, limpar e desinfetar a torneira, o lavatório e o ralo. A limpeza é realizada com os produtos de limpeza descritos anteriormente, sendo a desinfeção feita posteriormente com um toalhete embebido em álcool a 70%;
- Limpar paredes até à altura do braço;
- Utilizar esfregonas e baldes diferentes para as diferentes zonas da Villa;
- Após a limpeza das Villas colocar as esfregonas em lixívia para desinfetar;
- Mantendo as luvas colocadas, retirar as roupas/lençóis e os atoalhados, tendo cuidado para não os sacudir ou agitar, de forma a evitar a propagação do vírus. Devem ser enrolados, fazendo um embrulho, e colocados imediatamente em sacos de plástico fechados ao sol na rua, sem encostar ao corpo;

- Antes de fazer as camas, deixar as camas a arejar pelo máximo de tempo possível;
- Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros fluidos orgânicos, absorver os líquidos com papel absorvente; aplicar a lixívia diluída em água na proporção de 1 medida de lixívia para 9 medidas iguais de água; deixar atuar durante 10 minutos; passar o local com água e detergente; enxaguar só com água quente e deixar secar ao ar; usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço;
- O lixo encontrado na Villa deve ser colocado num saco do lixo e, posteriormente, colocado num segundo saco bem-acondicionado;
- Abrir as janelas no final da limpeza para ventilar as áreas.

## **Cuidados pessoais a adotar pelos profissionais da SpringVillas**

- Tomar todas as medidas de autoproteção conforme formação:
  - o Luvas;
  - o Máscaras cirúrgicas;
  - o Avental plástico de proteção sobre a farda.
- As luvas e as máscaras devem ser colocadas no lixo imediatamente e as roupas/fardas utilizadas pelos profissionais devem ser lavadas após a limpeza;
- Após retirar as luvas e máscaras as mãos devem ser imediatamente higienizadas;
- Os profissionais deverão tomar banho logo após a limpeza minimizando o contacto com outras pessoas e objetos quer em sua casa, quer no exterior.

## **Cuidados e conselhos a recomendar aos hóspedes**

1. Lavar as mãos frequentemente. Deve lavá-las sempre que se assoar, espirrar ou tossir ou após contacto direto com pessoas doentes. Deve lavá-las durante 20 segundos com água e sabão ou com solução à base de álcool a 70%;
2. Quando entrar em casa, depois de vir do exterior da Villa ou de locais públicos, deixar os sapatos no hall de entrada e mudar de roupa, deixando a roupa que usou isolada da restante para evitar possíveis contágios em casa;

3. Evitar contacto próximo com pessoas com infeção respiratória (deve manter distância mínima de 2 metros);
4. Evitar contactos físicos nomeadamente beijos, abraços e apertos de mão;
5. Evitar tocar com as mãos nos olhos, nariz e boca;
6. Não deve partilhar objetos pessoais ou comida em que tenha tocado com as mãos, boca ou nariz;
7. Deve evitar contactos sociais e aglomerados (ex.: shopping, cinema, concertos, teatros, supermercados, restaurantes, cafés, bares e discotecas). A SpringVillas aconselha a que realize as compras em plataformas on-line;
8. Aconselha-se que permaneça em casa sempre que possível e que saia de casa única e exclusivamente se necessário. Sempre que seja necessário sair, deve manter a distância de segurança em relação às outras pessoas;
9. Evitar o contacto próximo entre crianças e idosos, pois as crianças, embora menos suscetíveis ao vírus e a apresentarem sintomas, são agentes transmissores do mesmo;
10. Os idosos devem sempre manter uma distância de segurança do resto dos hóspedes pois são um grupo de risco;
11. Deve adotar medidas de etiqueta respiratória: tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir, com um lenço de papel ou com o antebraço/cotovelo, nunca com as mãos! Deitar sempre o lenço de papel no lixo;
12. No caso do surgimento de sintomas (tosse, febre, dificuldade respiratória) ligue para a Linha de Saúde 24 (808 24 24 24) e siga as recomendações que lhe são dadas. Só deve dirigir-se ao Serviço de Urgência, Hospital Particular ou Clínica após indicação da Linha de Saúde 24;
13. Caso tenha tido contacto com alguém infetado ou alguém proveniente de zonas de transmissão comunitária, deve manter-se em isolamento social por um período de pelo menos 14 dias e é aconselhado que monitorize diariamente a temperatura corporal. Caso apresente sintomas deve contactar a linha de Saúde 24;
14. No caso de surgirem alguns sintomas aquando ou após a sua estadia nas nossas Villas, o hóspede deve informar-nos da situação;
15. Em caso de sintomas de algum hóspede durante a estadia numa das Villas:
  - o O hóspede com sintomas deve colocar uma máscara;
  - o Colocar o hóspede com sintomas em isolamento, sozinho, num quarto;
  - o Contactar imediatamente a SpringVillas e Linha de Saúde 24 (TEL: 808 24 24 24);
  - o Os hóspedes devem manter uma distância de 2 metros entre si e reforçar as medidas de prevenção;

- o Os hóspedes devem proceder à limpeza e desinfeção de todas as áreas comuns.
16. Qualquer dúvida ou dificuldade que tenham, não hesitar contactar a SpringVillas, seja para o número geral +351 92 01 35 294 ou para o Villa Manager;
  17. Solicitar aos clientes que mantenham um cuidado redobrado com a limpeza da Villa e que no final façam uma pequena limpeza à Villa para evitar riscos para os colaboradores.

### **Check-in, Check-out e outra assistência aos hóspedes:**

O *check-in* e o *check-out* são momentos em que existirá maior proximidade entre os hóspedes e os colaboradores da SpringVillas, pelo que devem ser tomadas as medidas anteriormente referidas para diminuir o risco de contágio de Covid-19, nomeadamente o uso de máscara, manter uma distância de segurança de dois metros e evitar o contacto direto como apertos de mão ou beijos.

#### **Check-in**

À chegada do hóspede representante do grupo, deverá ser solicitado que este use máscara de proteção apropriada ao Covid-19;

1. Antes de prosseguir com o *check-in*, o hóspede deverá desinfetar as mãos com o álcool gel fornecido pela SpringVillas;
2. O *check-in* deverá ser realizado pelo Villa Manager acompanhado de apenas 1 representante do grupo;
3. O processo de *check-in* deve ser simplificado na medida do possível, evitando contacto e proximidade entre os hóspedes e o Villa Manager e diminuir o tempo de permanência no interior da Villa ao máximo possível;
4. Os hóspedes devem ser informados que qualquer dúvida que tenham podem entrar em contacto por telefone, WhatsApp ou e-mail com o Villa Manager ou com a SpringVillas.

#### **Check-out**

No *check-out* devem ser tomadas as mesmas medidas, chamando a atenção para que no momento da recolha das chaves da Villa, o hóspede deve colocar as mesmas em local a indicar pelo *Villa Manager*, para que o mesmo proceda a desinfeção imediata das mesmas com álcool a 70%, uma vez que são um objeto com elevado risco de transmissão.

### ***Assistência aos hóspedes***

Relativamente à assistência a prestar aos hóspedes, esta deve ser feita sempre que possível por meios eletrónicos, telefone, mensagens de texto ou e-mails, e, caso seja necessária assistência presencial, devem ser adotadas todas as medidas já referidas anteriormente para evitar contágios de Covid-19. Os colaboradores de outras empresas prestadoras de serviços à SpringVillas, nomeadamente pessoal de manutenção de piscinas e jardins, também estão instruídos sobre as medidas de segurança para evitar o contágio.

### **Em casos de suspeita de Covid-19**

Caso algum colaborador apresente sintomas suspeitos de Covid-19, ou esteja confirmada a sua infeção, deve proceder conforme se segue:

- A partir do momento que tiver algum sintoma, avisar imediatamente o seu superior e suspender o seu trabalho;
- Colocar o resto da equipa de quarentena;
- Caso o colaborador infetado tenha tido contato direto com os hóspedes, os mesmos devem ser avisados de forma a que estes fiquem atentos ao surgimento de possíveis sintomas e possam também efetuar uma quarentena.

Caso algum hóspede apresente sintomas suspeitos de Covid-19, ou esteja confirmada a sua infeção, procede-se conforme se segue:

- Auxiliar os hóspedes nos contactos com as autoridades de saúde;
- Proceder à desinfeção adicional dos jacuzzis e piscina. Jacuzzi: mudar a água;
- Fornecer o material de limpeza que seja necessário aos hóspedes para estes limparem a Villa;
- Trocar as roupas e deixar as roupas usadas num saco de plástico fechado ao sol.