



discover what's possible



2021

PROTOCOLO DE HIGIENE E SEGURANÇA

O Dolce CampoReal Lisboa, situado nas paisagens deslumbrantes da área protegida das Serras do Socorro e da Archeira, pretende assegurar a todos os nossos clientes, que estamos totalmente empenhados em recebê-los com a máxima segurança, reforçando as nossas medidas de higiene, de forma a garantir o seu bem-estar, das nossas equipas e dos nossos parceiros. A Saúde de todos é a nossa prioridade!

Foram adotadas todas as medidas recomendadas pela Direção Geral de Saúde, pela Organização Mundial de Saúde e pelo Turismo de Portugal, através do Selo Clean & Safe, de forma a garantirmos o correto funcionamento dos nossos serviços, tendo por base três normas essenciais:

Reformular e adaptar as medidas de higienização;

Disponibilizar e garantir a utilização dos equipamentos de proteção individual;

Implementar o distanciamento social.

1 - HIGIENIZAÇÃO

De forma a garantir a privacidade e segurança dos nossos hóspedes, alterámos os nossos procedimentos de limpeza das unidades de alojamento, efetuando a limpeza das unidades apenas se o cliente o desejar, em horário pré-estabelecido, garantindo o distanciamento social entre colaboradores e hóspedes.

A ocupação das unidades de alojamento é efetuada de modo a que a exista preferencialmente um período mínimo de 24h entre a saída e entrada de cada hóspede.

Disponibilizamos aos nossos hóspedes gel desinfetante para utilização em todas as áreas públicas e instalações sanitárias, nomeadamente receção, restaurantes, spa, salas de reunião, piscinas, etc.

Todos os materiais e equipamentos utilizados pelos nossos hóspedes e colaboradores nomeadamente canetas, chaves de quartos, terminais de pagamento com cartão, etc., são devidamente higienizados após cada utilização;

Utilizamos produtos com eficácia Virucida, na higienização e desinfeção de todas as superfícies e áreas de contacto.

Reforçámos a periodicidade da higienização e desinfeção de todas as áreas públicas do Resort.

Reforçámos igualmente a limpeza e desinfeção de todos os sistemas de água, ar condicionado e ventilação, de forma a garantir a segurança dos nossos hóspedes.

2 - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

Os nossos colaboradores utilizarão equipamentos de proteção individual em todas as interações com os nossos hóspedes, que serão adaptados, mediante cada área do Hotel. Estes equipamentos incluem: Máscara, luvas, batas ou aventais descartáveis, toucas e proteção de sapatos.

Solicitamos a medição da temperatura a todos os nossos hóspedes e colaboradores.

3 - DISTANCIAMENTO SOCIAL

Atualizámos todos os nossos serviços de forma a garantir a segurança dos nossos hóspedes dentro das nossas instalações, mantendo o distanciamento social.

Não serão utilizadas todas as unidades de alojamento, reduzindo a ocupação das mesmas, garantindo sempre que possível, o distanciamento social dos nossos hóspedes. O mesmo se aplica aos restaurantes, SPA, piscinas e salas de reunião.

Sinalética de distanciamento social e limitação de capacidade, estará visível em todas as áreas públicas, incluindo elevadores.

A reserva de restaurantes é obrigatória. Os vários horários disponíveis estão acessíveis no nosso website ou na receção do Hotel. Os menus de cada restaurante estarão disponíveis através de um QRcode.

Nos restaurantes, as mesas e cadeiras, serão higienizadas e desinfetadas, após cada utilização de cliente. Nas piscinas exteriores, estarão disponíveis pontos de higienização de mãos, juntamente com o material necessário para desinfeção de espreguiçadeiras. Todas as áreas públicas, incluindo elevadores e instalações sanitárias, serão higienizadas com maior frequência, a cada duas horas.

A utilização das nossas salas de reunião está reduzida a 75% da sua capacidade total. Todas as nossas salas possuem ventilação natural e acesso a varanda e/ou terraço.

Não é permitida a utilização do jacuzzi interior e exterior, sauna e banho turco, pelo que o Circuito de águas do nosso SPA, encontra-se temporariamente encerrado. O SPA encontra-se a funcionar para tratamentos e estética, estando sujeito a marcação prévia.

A piscina interior está sujeita a uma capacidade limitada. É obrigatória a reserva do espaço, por favor contate a receção para verificar os horários disponíveis.

O ginásio está sujeito a uma capacidade limitada. Material para a higienização dos equipamentos, encontra-se disponível para os nossos hóspedes.

4 - ZONAS DE ISOLAMENTO

Em caso de deteção de casos suspeitos ou confirmados de COVID-19, estão definidos espaços para isolamento, com ventilação natural, revestimentos laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis; Os hóspedes, ficarão em

isolamento no seu próprio quarto, até que sejam acionados os procedimentos definidos e seja contactado o Serviço Nacional de Saúde. O Diretor Geral ou quem o substitua, responsável por este protocolo, prestar-lhe-á toda a assistência necessária.

De acordo com as indicações da Direção Geral da Saúde, procederemos à descontaminação da área de isolamento sempre que se registem casos positivos e ao reforço dos procedimentos de limpeza e desinfeção sempre que existam casos suspeitos;

O armazenamento dos resíduos produzidos por doentes ou suspeitos de infeção será efetuado em saco de plástico que, após fechado, será segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

5 - AOS NOSSOS HÓSPEDES

Neste momento desafiante e de forma a assegurar a segurança e o conforto de todos, é essencial a colaboração dos nossos hóspedes. Assim, solicitamos a maior compreensão, no cumprimento dos seguintes procedimentos:

Apresentação de Certificado de Vacinação válido, resultado de teste negativo ou a execução de um auto teste há chegada ao hotel.

Utilize máscara de proteção quando circular nas zonas públicas;

Higienize as suas mãos. Colocámos ao seu dispor dispensadores de álcool gel, em diversos pontos do hotel;

Mantenha a distância de segurança, de 2 metros face aos restantes hóspedes e colaboradores, sempre que possível;

Efetue reserva prévia dos serviços de restauração, piscina interior e spa;

Leia atentamente o protocolo interno, relativo ao COVID-19 e cumpra as indicações básicas de prevenção e controlo de infeção da COVID-19, incluindo os procedimentos de higienização das mãos, etiqueta respiratória e conduta social;

6 - OS NOSSOS COLABORADORES

Todos os nossos colaboradores receberam formação específica, conforme segue:

Protocolo interno e medidas de prevenção COVID-19;

Cumprimento das indicações básicas de prevenção e controlo de infeção da COVID-19, incluindo os procedimentos de higienização das mãos, etiqueta respiratória e conduta social;

Auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade respiratória;

Cumprimento das orientações da Direção Geral de Saúde no que respeita à limpeza de superfícies e tratamento de roupa.

NOTA: ESTE PLANO PODERÁ SOFRER ALTERAÇÕES EM FUNÇÃO DA EVOLUÇÃO DA PANDEMIA OU DE NOVAS OBRIGAÇÕES IMPOSTAS POR LEI

Esperamos recebê-los em breve no nosso resort!

Paula Duarte

Diretora Geral