

Hotelaria na era do COVID-19

Por Ajay Mehtani , Dipti Mohan

16 de Abril, 2020

Acedido em: <https://www.hvs.com/article/8749-hotel-operations-in-the-covid-era>

O distanciamento social é uma norma imperativa na realidade do COVID-19 e os hotéis devem reavaliar e atualizar os seus procedimentos para se adaptarem à mudança.

A HVS organizou este documento para ajudar os hoteleiros no processo de funcionamento quando reabrirem os seus hotéis. É altamente recomendável que os hotéis sigam as diretrizes do Ministérios da Saúde e Governo, incluindo diretrizes sobre manutenção de registros etc. com base nos requisitos das autoridades locais, para estabelecer os devidos procedimentos.

O primeiro passo é criar um desdobrável ou algum tipo de comunicação que seja entregue aos hóspedes no primeiro ponto de contato, para que fique claro o que é esperado deles para sua própria segurança, e também os requisitos obrigatórios de acordo com as autoridades de saúde.

Identifique e crie uma equipa de segurança com um responsável, que ficará encarregue de garantir que todas as medidas são implementadas e registadas. Certifique-se que promove um workshop para todos os colaboradores, mantendo o distanciamento social. Deve ter um plano documentado de 'Gestão de Crise' e uma metodologia para comunicar eventuais problemas que possam surgir no hotel. Uma política de quarentena, se necessário, deve ser clara e estar definida para os colaboradores. Além disso, todos os casos suspeitos ou qualquer eventualidade deverão ser reportados à equipa de segurança.

Dividimos este relatório em duas partes: “Primeira linha” e o “Coração da casa” em vários grupos.

Hotelaria na era do COVID – Primeira Linha

'Namaste' deve ser usado como saudação a todos os hóspedes em todos os pontos de contato para manter a Distância Social.

Transporte de Hóspedes

- Verifique que o motorista usa equipamento de proteção, como máscara, luvas etc.
- O carro deve ser desinfetado a cada chegada
- Verifique se o condutor pode ser temporariamente isolado com um plástico
- O motorista deve limitar as conversas ao imprescindível
- O folheto informativo deve ser colocado no banco de trás; deve abranger todas as medidas de segurança e higiene adotadas pelo hotel, bem como as normas operacionais de restaurantes, serviço de quarto e limpeza

Entrada

- A temperatura dos clientes deve ser obrigatoriamente verificada à entrada
- Os hóspedes que estiverem com uma temperatura superior a 37°C devem sair do hotel ou serem encaminhados ao hospital mais próximo
- Desinfetar e limpar a bagagem dos hóspedes
- Se necessário providenciar uma máscara se já não estiverem a usar uma

Recepção

- Se o hóspede vier de um país ou região com restrições, verifique se possui informações detalhadas antes da sua chegada
- Para todas as reservas pré-agendados, as formalidades de check-in devem ser online para reduzir o contato e o tempo na recepção
- Informe os clientes das medidas adotadas pelo hotel
- Garanta marcas no chão na recepção para cumprimento do Distanciamento Social
- Garantir que os colaboradores usam máscaras e luvas
- Mantenha desinfetante para uso dos hóspedes
- Mantenha papel, envelopes e todo o equipamento desinfetado
- Mantenha cotonetes para uso dos hóspedes com desinfetante para limpar telemóveis ou cartões de crédito

Elevadores

- Garanta que as instruções de segurança, incluindo o número de pessoas permitidas de cada vez, seja visível dentro do elevador
- O elevador deve ter marcas com instruções, para que os clientes não estejam virados um para o outro e mantenham o distanciamento apropriado
- Certifique-se de que os botões e todas as áreas de toque são regularmente limpas e desinfetados
- Mantenha desinfetante nos elevadores

Quartos de hóspedes

- Devem incluir as normas de desinfestação
- Devido às normas de Distanciamento Social, atribua quartos alternados ou deixe dois quartos vagos entre hóspedes, com base nos níveis de ocupação
- As instruções da recepção devem incluir os períodos de limpeza e desinfestação dos quartos
- Certifique-se de que a equipa de limpeza usa proteção adequada
- Mantenha desinfetantes em intervalos regulares nos andares e pequenos frascos nos quartos
- Informe os convidados que os jornais não são entregues por motivos de segurança, mas serão disponibilizados online.
- Instruções de funcionamento da lavanderia devem estar no quarto
- Serviço de quartos deve ser minimizado

Restaurantes

- Reduza o número de mesas
- Lugares por mesa devem ser reduzidos a metade
- Hóspedes devem apenas dirigir-se ao restaurante quando houver mesas livres para evitar aglomerações
- Evitar buffets e optar por opções à carta
- Os funcionários devem ser treinados para manterem o mínimo contato e comunicação durante o serviço
- Garantir que os colaboradores usam máscaras e luvas
- Use guardanapos descartáveis pré-embalados ou guardanapos embalados individualmente
- Mantenha desinfetante para uso dos hóspedes

Piscina, ginásio e spa

- Por equanto, manter fechado
- Sugira alternativas / caminhadas ou parques
- Inclua sessões de ioga e opções de atividades de exercício físico para os clientes

Salas de reuniões

- Mantenha espaço entre as mesas de trabalho
- Limite o número de entradas com base no número máximo permitido
- Desinfete cada mesa, equipamento e área de trabalho depois do usados

Reuniões

- Caso sejam exigidas salas de reuniões, mantenha espaço suficiente entre as mesas e cadeiras
- Limite o número de entradas com base no número máximo permitido
- Desinfete cada mesa, equipamento e área de trabalho depois do usados

Check out

- Crie uma área separada e sempre que possível, promova o check-out por e-mail, remetendo a fatura e aceitando pagamento online
- Solicite hora de check out para não coincidir com outros hóspedes
- Coloque marcas no chão como no caso do check-in
- Disponibilize desinfetante e cotonetes

Outras Diretrizes

- Todas as áreas internas, como hall de entrada, corredores e escadas, escadas rolantes, elevadores, salas de reuniões, escritórios e refeitório devem ser limpas com um desinfetante com hipoclorito de sódio a 1% ou desinfetante fenólico
- Para superfícies metálicas como maçanetas, chaves, etc., pode-se usar álcool a 70% para limpar superfícies quando o uso de lixívia não for apropriado
- Consulte as diretrizes da OMS e do Governo para mais informações adicionais sobre desinfetantes apropriados.

Com base nas taxas de ocupação previstas, pode definir horários das limpezas nas diversas áreas e informar os hóspedes.

Hotelaria na era do COVID – Coração da Casa

Transporte de funcionários

- Verificar temperatura antes de entrarem no transporte providenciado
- Garantir que o transporte dos colaboradores é assegurado caso o transporte público se encontre temporariamente parado
- Verificar se podem permanecer no hotel, tendo em consideração as taxas de ocupação

Registo de entrada

- Solicite a todos os trabalhadores que fiquem em casa, caso apresentem sintomas de gripe ou não se sintam bem
- Métodos alternativos para picar entrada e saída devem ser avaliados como o uso de código QR
- Verificar a temperatura quando registam entrada

- Quem apresentar temperaturas superiores a 37°C, deve regressar imediatamente a casa

Uniformes dos funcionários

- Troca diária de uniforme deve ser obrigatório
- Os uniformes devem ser devidamente desinfetados; a vapor ou com um ferro quente
- Todos devem ter máscaras e luvas como parte do uniforme em todos os departamentos
- Garantir que mantêm o distanciamento apropriado na troca de turno/uniforme

Cacifos

- Trocas de turnos devem ser realizadas em separado para evitar aglomerados e manter o distanciamento
- Lavar as mãos e desinfetar várias vezes devem estar bem implementados
- Garantir que não há concentrações em espaços de serviço comuns

Ferramentas

- Equipamentos de trabalho, que incluem máscaras, luvas e também ferramentas em vários departamentos, devem ser usados de modo a minimizar o toque
- Usar apenas máscaras descartáveis
- Usar luvas desinfetadas e limpas
- Caso alguém apresente algum sintoma de constipação ou gripe, deve isolar-se imediatamente

Jantar dos funcionários

- Os turnos devem ser estabelecidos de modo a evitar aglomerações
- O horário das refeições deve ser estendido para permitir grupos menores num maior período de tempo - o uso deve ser de apenas 33% de sua capacidade normal

Cozinha

- As cozinhas de serviço devem ser desinfetadas regularmente
- Limite o número de funcionários ao mínimo; os funcionários podem ser organizados em equipas para reduzir as interações
- Todos deve usar máscaras, luvas, redes para o cabelo descartáveis e todos os outros equipamentos de segurança
- As estações de trabalho devem ser colocadas de forma a que a equipa não esteja de frente uma para a outra e possa manter uma distância apropriada
- Limite os menus e aumente a oferta gradualmente
- Ajuste os menus para incluir mais opções de alimentos cozidos, em vez de alimentos crus
- Garantir a limpeza adequada de vegetais, carnes e todos os outros materiais necessários na cozinha; use agentes desinfetantes apropriados
- Certifique-se que todos os objetos são desinfetados após uso
- Seria útil usar uma máquina de esterilização para todos os utensílios de cozinha

Entregas

- Procedimentos de limpeza adequados para todos os itens recebidos
- Deixe as encomendas isoladas e datadas à entrega antes de as usar
- Tudo necessita de ser totalmente desinfetado antes de entrar no hotel
- Use desinfetantes aprovados pela OMS e pela DGS

- Os fornecedores devem ser esclarecidos dos procedimentos em coordenação com os funcionários que as receberão

Elevadores de serviço

- Garantir que as instruções de segurança, incluindo o número de pessoas permitidas ao mesmo tempo, sejam visivelmente afixadas
- Garantir que os botões sejam regularmente desinfetados
- Manter locais de contacto desinfetados, incluindo o chão
- Marcar o chão com distância recomendável entre pessoas
- Mantenha um elevador só para a evacuação de casos suspeito
- Instale desinfetante para as mãos nos elevadores

Saúde no trabalho

- Garantir exames regulares de saúde para os funcionários; pode ter uma clínica bem equipada nas instalações do hotel gerida por um profissional de saúde
- Tenha equipamento de EPP (equipamento de proteção pessoal) adequado para a equipa de segurança, dê formação sobre o uso correto dos equipamentos descartáveis, caso necessário evacuar um possível caso suspeito
- Verifique a temperatura dos funcionários duas vezes por dia

Formação dos funcionários

- Deve providência aulas de sensibilização sobre os padrões de higiene atualizados; pode também convidar profissionais para manter os funcionários atualizados
- Os funcionários devem estar bem informados sobre o COVID-19

Vendas

- Departamento de vendas e marketing pode ingressar num regime de teletrabalho
- Se visitar clientes, verifique-se que estão conscientes de todas as precauções necessárias

Todas as equipas devem ser atualizadas regularmente com as últimas diretrizes da OMS, DGS e Governo.

Fontes: Ministério da Saúde indiano e OMS