



CRISTAL
INTERNATIONAL STANDARDS

RoomCheck

PADRÃO V.1





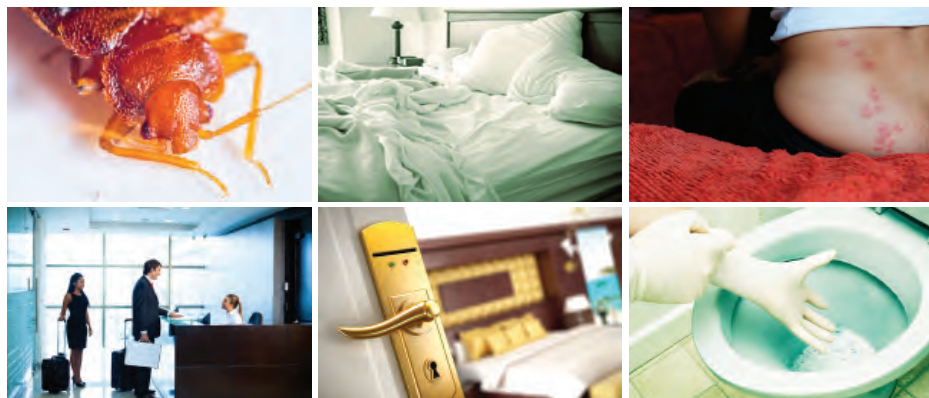
UM MUNDO, UM PADRÃO, UM SISTEMA

Os modernos viajantes dos tempos atuais exigem um maior nível de qualidade e padrões que nunca foram exigidos antes. A área de um hotel que mais interfere na experiência do hóspede é a qualidade, e a limpeza dos quartos. Seus hóspedes esperam que seus quartos estejam sempre limpos e seguros. Você precisa garantir que os seus quartos atendam aos níveis internacionais de segurança e higiene. O padrão RoomCheck permite fazer isso de forma fácil e eficaz. Através da implementação do padrão RoomCheck você estará junto a uma rede global de hotéis que demonstram que suas unidades habitacionais cumprem com as normas internacionais

Steve Tate
Presidente
Cristal International Standards

CONTEÚDO

RCP00	INTRODUÇÃO	2
RCP01	PADRÕES DA CAMA	6
RCP02	PADRÕES DO AMBIENTE DO QUARTO	8
RCP03	PADRÕES DE LIMPEZA DE POEIRA	10
RCP04	PADRÕES DE LIMPEZA DE MOBÍLIA	12
RCP05	PADRÕES DE LIMPEZA DE BANHEIROS	14
RCP06	PERTENCES PESSOAIS	16
RCP07	PROTOCOLOS DE SERVIÇOS DE LIMPEZA	17
RCP08	PADRÕES DE PREVENÇÃO DE PERCEVEJOS	19
RCP09	PADRÕES DE PREVENÇÃO DE PRAGAS	21
RCP10	BENCHMARKING DE LIMPEZA	22
RCP11	PADRÕES DE PREVENÇÃO DE MOFO	23
RCP12	PADRÕES DE PREVENÇÃO DE ALERGIA	24
RCP0	PROCEDIMENTO DE LIMPEZA DOS QUARTOS	25
RCWI02	PROTOCOLO DE LIMPEZA: VÔMITOS/FEZES	29
RCWI03	LIMPEZA DE EMERGÊNCIA DE NOROVÍRUS	31
RCWI04	PROTOCOLO DE LIMPEZA: ÁREAS COMUNS	33
RCWI05	LIMPEZA DE EMERGÊNCIA: PERCEVEJOS	34
RCWI06	EXEMPLOS DE CHECKLIST DE LIMPEZA & QUALIDADE	36
RCWI07	QUESTIONÁRIO DE TRIAGEM DE SAÚDE	39
RCWI08	QUESTIONÁRIO DE RETORNO AO TRABALHO	41
RCWI09	UNIFORME DE LIMPEZA & GUIA DE HIGIENE PESSOAL	43



O PADRÃO ROOMCHECK

O padrão RoomCheck permite que os hoteleiros, a nível global, monitorem a eficácia das operações da Governanta e limpeza de quartos através de uma referência internacional.

Além de medir e avaliar o desempenho de limpeza, o padrão RoomCheck também tem enormes implicações positivas em relação a saúde. Uma unidade habitacional limpa é muito mais segura do que aqueles hotéis com baixos padrões de higiene e que representam riscos de saúde específicos (por exemplo, fungos, percevejos) que são, também, precursores para a transmissão de infecções (por exemplo, *Estafilococos aureus*, *E. Coli*, *Norovírus*).

Este padrão permite que o serviço de limpeza seja verificado regularmente. A gerência do hotel pode, então, definir metas para atingir o padrão de forma contínua. O padrão define os parâmetros para cada área de risco dentro de um quarto de hóspedes, a partir de uma perspectiva de saúde e higiene.

Isto permite a realização de auditorias de limpeza em quartos de hotéis com uma frequência, de pelo menos, bimensal. O hotel é submetido a rigorosas auditorias por auditores profissionais independentes. Os resultados são discutidos e acordados com a gerência do hotel e, quaisquer ações corretivas, são implementadas.

Um sumário executivo e relatórios são apresentados aos gerentes para referência futura e manutenção de registros. Quando um hotel demonstrar que atinge um alto nível de limpeza, estes são convidados a fazerem parte do site www.Room-Check.com.

A AVALIAÇÃO DO ROOMCHECK

- A padronização consiste em uma simples lista de verificação para avaliar os principais procedimentos e avaliar a higiene do quarto quanto ao seu aspecto físico.
- O RoomCheck utiliza tecnologia comprovada para fornecer resultados quantitativos imediatos sobre a limpeza das unidades habitacionais. É utilizado o trifosfato de adenosina (ATP) em testes de reação via luminômetros portáteis que fornecem uma avaliação numérica da limpeza da superfície que pode estar aparentemente limpa. O resultado pode ter um impacto inesperado, quando as superfícies são apresentadas de uma forma que pode ser tudo menos aquilo que foi mencionado. O RoomCheck também usa técnicas forenses, tais como iluminação ultravioleta para identificar manchas/sujeiras que são difíceis de detectar a olho nu.
- O elemento de avaliação comparativa de limpeza do ATP do RoomCheck é integrado em um protocolo de auditoria que identifica todas as fraquezas nas políticas e procedimentos das equipes de limpeza e de arrumação. Isto é particularmente importante quando se lida com os procedimentos de emergência associados a um surto de intoxicação alimentar ou norovírus.
- As ações corretivas necessárias e as informações geradas na avaliação do RoomCheck são automaticamente integradas no www.ecristal.com, que fornece funções de gerenciamento de informações e tarefas em tempo real. Para entender melhor o ECristal, o link a seguir demonstra a sua funcionalidade chave: <http://www.cristalstandards.com/help/index.html>
- Como um órgão de auditoria independente, a Cristal International Standards pode fornecer uma verificação das melhores práticas que passam despercebidas pelo controle de qualidade interno e, portanto, o RoomCheck acrescentaria mais valor aos resultados.
- O RoomCheck é um serviço que pode ser facilmente adaptado para se encaixar em uma variedade de ambientes e faz parte da estratégia de inovação constante da Cristal International Standards. entornos y forma parte de la estrategia de innovación continua de Check Safety First.

ROOM-CHECK.COM

O Room-Check.com foi estabelecido para abordar especificamente as questões de higiene e limpeza de quartos de hotéis e alojamento turístico. Enquanto o site da www.checksafetyfirst.com fornece detalhes de hotéis com sistemas de gestão de risco de sucesso, o www.room-check.com incide, especificamente, sobre a questão da higiene do quarto.



FONTES E MEDIDAS PREVENTIVAS DE DOENÇAS TRANSMITIDAS NOS QUARTOS DE HÓSPEDES

1

SAÚDE DO COLABORADOR E CONTROLE DE DOENÇAS

Uma pessoa, quando afetada por qualquer doença transmissível ou portador de tal doença, ou contaminado com furúnculos, feridas, úlceras, ou uma infecção respiratória aguda, não pode trabalhar em qualquer área de um estabelecimento de alojamento, independente do cargo, pois há um risco da pessoa contaminar equipamentos com organismos patogênicos ou doenças transmissíveis a outros indivíduos. Caso o proprietário ou o gerente do estabelecimento tiver o conhecimento de que qualquer funcionário tenha contraído uma doença transmissível ou que se tornou portador de uma doença dessa natureza, o proprietário ou gerente deve consultar imediatamente as autoridades sanitárias.

2

GELO

O gelo, se fornecido para os hóspedes num estabelecimento de alojamento, deve ser fabricado, armazenado, transportado e tratado de forma consistente com as boas práticas de higiene. Processos e controles devem ser concebidos e monitorados para garantir que nem o produto e nem a área do produto estejam sujeitos à contaminação. O gelo deve ser dispensado com pás, pinças ou outros utensílios ou através de equipamento automático de distribuição de gelo por meio de self-service. Os utensílios de distribuição de gelo devem ser armazenados sobre uma superfície limpa ou num local de distribuição do gelo que se estenda para fora do recipiente. É proibido “escavar” o gelo com um copo, vidro ou um recipiente similar. Caixas de armazenamento de gelo devem ser drenadas através de uma abertura de ar. A distribuição de gelo self-service, ou equipamento automático, deve ser usado quando estiverem em áreas acessíveis ao público.

3

INSTALAÇÕES DO BANHEIRO DE HÓSPEDE

Cada meio de hospedagem deve fornecer instalações sanitárias, lavatórios e locais para banho. Em meios de hospedagem que oferecem sanitários, lavatórios e instalações de banho compartilhados para mais do que um quarto de hóspedes, as instalações devem ser fornecidas na proporção de um banheiro para cada dez hóspedes, e devem ser fornecidas separadamente para cada sexo, além de serem acessíveis em cada piso. Para determinar o número de hóspedes, uma cama de solteiro é projetada para duas pessoas e uma cama de casal é projetada para quatro pessoas. Todas as instalações devem estar equipadas com água corrente quente e fria sob pressão para cada lavatório, chuveiro, banheira e combinação de chuveiro e banheira a uma temperatura de 50°C (cento e vinte graus Fahrenheit) na torneira. As instalações de banho ou ducha devem ter uma superfície antiderrapante no chão, como uma unidade antiderrapante, um tapete emborrachado, ou tiras.

Todos os sanitários, lavatórios e acessórios de banho devem ser mantidos limpos, higienizados e em bom estado quando a unidade habitacional estiver em uso e entre as estadias de diferentes clientes.

4

UTENSÍLIOS DE BANHO

Utensílios de banho devem ser higienizados após a limpeza e, até o seu uso, todas as superfícies de contato dos equipamentos e utensílios devem ser embaladas, seladas ou conservadas de forma que as proteja de qualquer contaminação.

5

ITENS DE USO INDIVIDUAL

Todos os artigos de uso individual devem ser armazenados, manipulados e distribuídos de forma higiênica e podem ser usados apenas uma vez. É proibida a utilização de copos de uso comum em lugares públicos. Artigos de uso individual devem ser feitos a partir de materiais limpos, higienizados e seguros.

6

ROUPAS DE CAMA E BANHO

Os meios de hospedagem que fornecem roupa de cama devem fornecer a cada hóspede lençóis e fronhas para a cama, beliche ou berço para serem ocupados pelo hóspede. Os lençóis devem ser de largura e comprimento suficiente para cobrir completamente o colchão. Todas as roupas de banho, de cama, lençóis e fronhas utilizados por um hóspede devem ser lavados e secos mecanicamente antes de serem fornecidos a outro hóspede. Todas as camas, incluindo colchões, protetores de colchão, colchas, cobertores, travesseiros, lençóis e toda a roupa de banho devem ser mantidas limpas, em bom estado de conservação e armazenadas de forma higiênica. Lençóis sujos, uniformes e outras peças de vestuário devem ser mantidos separados dos lençóis limpos para evitar a contaminação cruzada. Todos os lençóis limpos devem ser armazenados em superfícies lisas não absorventes, laváveis, e localizados a um mínimo de 15,24 centímetros (seis polegadas) acima do chão.

7

SERVIÇO DE LIMPEZA

Todas as partes do meio de hospedagem e suas instalações devem ser mantidas limpas e livres de sujeiras. As operações ou as condições não podem constituir um perigo para a saúde.

As operações de limpeza devem ser conduzidas de uma forma que minimizem a contaminação das instalações.

Equipamentos de limpeza, suprimentos, inseticidas, tintas e outros produtos tóxicos ou perigosos não podem ser armazenados acima ou ao lado das roupas de cama, incluindo todos os produtos de limpeza, antissépticos e desinfetantes. O rótulo dos compostos químicos e o rótulo de “instruções de uso” de cada produto químico a ser utilizado, devem estar prontamente disponíveis para consulta ou inspeção. Todos os recipientes utilizados para a distribuição destes produtos químicos devem ser claros e distintamente marcados com a identificação de seus conteúdos.

RECURSOS:

1. www.room-check.com (Site promovendo hotéis impecáveis)
2. www.checksafetyfirst.com (Site promovendo hotéis impecáveis)
3. www.ecristal.com (Sistema online para visualização de relatórios, informações e tarefas)
4. www.cristalstandards.com/help/index.html (Ajuda para usar o ECristal)

ESTA SEÇÃO DO MANUAL ABORDA OS REQUISITOS DE UMA CAMA LIMPA QUE ESTEJA EM BOAS CONDIÇÕES E DESPROVIDA DE PROBLEMAS COMO PERCEVEJOS. TAMBÉM PROCURAMOS SABER SE O COLCHÃO É PROTEGIDO DE FORMA ADEQUADA, POIS ISSO PODE SER UM LOCAL FÉRTIL PARA PRAGAS E, TAMBÉM, UM PROBLEMA PARA AQUELES QUE SÃO ALÉRGICOS A POEIRA.

Todas as camas fornecidas (incluindo berço/cama extra) devem ser de um tipo adequado para uso dos hóspedes. Isso significa dizer que a cama em questão é adequada e não algum tipo de cama improvisada que apresente problemas de higiene ou de segurança. De forma ideal, as camas devem ser de metal moldado e sem molas (para evitar proliferação de pragas), no entanto esta é uma sugestão de boas práticas, e não uma obrigatoriedade. Camas, berços e revestimentos devem cumprir com as normas internacionais, quando apropriado.

Os colchões devem estar em boas condições, livres de sujeira ou danos e equipados com o protetor de colchão. A condição do colchão é de vital importância, não só para o conforto do hóspede, mas também na prevenção da proliferação de pragas. Os colchões sujos podem atrair e manter colônias de pragas, enquanto os colchões danificados podem fornecer ambientes ideais para a proliferação de pragas que são atraídas pelos hóspedes. Os protetores de colchões evitam qualquer contato direto entre o colchão e o ocupante, além de cobrir as costuras do colchão que são um habitat ideal para pragas, como percevejos.



A utilização de protetores de colchão também pode ser benéfica para os hóspedes que sofrem de alergias aos ácaros do pó. O tipo de protetor deve ser verificado para determinar se cobre completamente o colchão ou se é poroso, como algumas capas que são concebidas para ser impermeáveis. Os protetores devem ser verificados regularmente, evitando sujeira, rasgos ou outros danos, e deve ser estabelecido um calendário de substituição, pois a eficácia dos produtos se degrada com o tempo.

Todas as áreas abaixo das camas devem ser mantidas limpas e livres do acúmulo de sujeira, poeira ou objetos. Embora seja menos visível ao hóspede é importante evitar a acumulação de material abaixo da cama, pois isso atrairá e manterá uma variedade de pragas. A detecção precoce de uma infestação de pragas potencial pode ser prejudicada ao permitir que essas áreas escapem do processo de limpeza. Os itens alimentares (e até mesmo itens não alimentares, como maquiagem) que se enquadram nessas áreas, podem atrair pragas maiores (roedores, por exemplo) e servir de razão para estas pragas entrarem nos quartos em busca de alimento. Os hóspedes com alergias aos ácaros não terão uma noite particularmente confortável em um ambiente repleto de colônias de ácaros que acabaram por se desenvolver nestas áreas.

Lençóis de cama/colchas utilizados devem estar em boas condições e livre de sujeira ou danos. A detecção visual imediata de sujeira/ manchas na roupa de cama é uma importante fonte de reclamação dos hóspedes. A auditoria RoomCheck incluirá a utilização de luz ultravioleta para examinar melhor os protetores e identificar essas manchas que são mais difíceis de ver a olho nu. O propósito disto é para identificar se o processo de lavagem é eficaz na remoção de todo o químico dos lençóis durante a limpeza e também se as roupas de cama estão sendo contaminadas depois do processo de limpeza.

Um procedimento para a troca de roupa de cama durante e após a ocupação deve ser implementado. Isso garantirá que todas as roupas de cama serão trocadas rotineiramente e, também, que a equipe de limpeza possui regras claras para trocar os revestimentos que exigem trocas, mesmo quando não ditados pelo calendário (devido a manchas ou danos, por exemplo). O procedimento deve incluir todos os componentes de cobertura, incluindo aqueles com um efeito decorativo que podem exigir limpeza/substituição com uma menor frequência.



EXEMPLO DE PROCEDIMENTO



A mudança geral de roupas de cama deve ser no check-out, a partir daí apenas a cada dois dias ou a pedido dos hóspedes. Isto não é só para reduzir os custos através da redução da quantidade de roupas de cama a lavar, mas também para economizar água e produtos químicos e proteger o meio ambiente.

A roupa de cama deve ser livre de quaisquer sinais visíveis de infestação de pragas e de um quarto que tenha sido ocupado, mas que agora está vago. Antes da limpeza para o próximo ocupante, os quartos devem ser cuidadosamente verificados. O objetivo deste é identificar se há sinais visíveis de infestação de percevejos. Isto é conseguido através da busca por sinais de manchas de sangue em uma cama recentemente ocupada. Essas manchas de sangue podem ser indicadoras da atividade alimentar dos percevejos. Além disso, a roupa de cama e colchão devem ser verificados fisicamente em busca de ocupantes indesejados.



ESTA SEÇÃO LIDA COM AS INDICAÇÕES FÍSICAS DE LIMPEZA ASSOCIADAS AO QUARTO EM GERAL. MUITAS DESSAS QUESTÕES SÃO DE NATUREZA FÍSICA COM INDICADORES VISUAIS IMEDIATOS, COMO MANCHAS E DANOS.

Carpets e tapetes são inspecionados em busca de sinais de deterioração, manchas e acúmulo de matéria estranha. Embora os danos possam apresentar um risco de segurança (perigo de queda), nós estamos, principalmente, preocupados com as questões de atração e abrigo de pragas. Um revestimento do piso que esteja visualmente sujo é uma indicação imediata de que a aspiração ou o processo de limpeza é ineficaz ou não está sendo realizado. As manchas mais prováveis e matérias estranhas podem provir das refeições realizadas no quarto e, portanto, isso atrairá e será uma fonte de alimento para as pragas. Mesmo que a quantidade de material seja pouca, o cheiro do resíduo será um atrativo para as pragas que estão em busca de potenciais fontes de alimentos e, portanto, os atrairá para o quarto dos hóspedes. Algumas pragas encontrarão, até mesmo na mancha, o ambiente ideal para iniciar uma colônia, e assim, o quarto torna-se no local ideal.

Ao nível microbiológico, os componentes orgânicos de quaisquer manchas permitirão a multiplicação de bactérias que podem se tornar prejudiciais e podem ser transferidas a partir do local de origem inicial para outras áreas do quarto.

Danos no revestimento do piso permitem às pragas que entrem no quarto para encontrar abrigos e, até mesmo, se movam sem ser detectadas, podendo dificultar os a eficácia dos processos de limpeza.

Todas as peças de equipamento/acessórios dentro do quarto devem estar em boas condições e livres de sujeira/dano. Qualquer característica do quarto que estiver visualmente suja será um motivo de preocupação e, assim como no caso do revestimento do piso, é importante que quaisquer itens danificados sejam reparados ou removidos quando não puderem mais ser efetivamente limpos, e também quando apresentarem um possível abrigo para as pragas. Alguns equipamentos no interior do quarto podem ter características específicas que exigem um regime de limpeza adequado (por exemplo, a televisão gera uma carga elétrica estática durante a operação/suspensão que atrairá a poeira do ar para as superfícies do equipamento, por conseguinte, materiais de limpeza antiestéticos devem ser utilizados). O processo de limpeza no quarto deve ser concebido para dar prioridade às áreas de alto risco/áreas de contato elevadas e evitar a contaminação a ser transferida de uma superfície para outra.

Cada área/peça de equipamento/acessórios dentro do quarto deve ser claramente identificada no processo de limpeza. Itens como frigobar e berço devem ser parte do processo de limpeza e as responsabilidades para a limpeza devem ser claramente atribuídas (isto é, a limpeza de frigobares deverá ser realizada pelo serviço de limpeza durante a limpeza do quarto e durante essa reocupação deverá ser repetida pela equipe de serviço. Este exemplo é usado por ele ser um problema comum, pois ninguém recebe a responsabilidade por esta área e cada pessoa acredita que o outro está limpando. Frigobares que não são limpos são um grande risco para os hóspedes, pois eles estão lidando com alimentos imediatamente após o contato com o frigobar. No processo de reocupação, pode ser uma importante fonte de contaminação que se espalhará entre os quartos).

Todas as peças do equipamento devem ser móveis para permitir uma limpeza adequada. Idealmente, os quartos devem ser projetados para permitir fácil acesso para a equipe de limpeza em todas as áreas do quarto, no entanto, onde isso não for possível, é importante que os métodos de limpeza sejam adaptados para garantir uma limpeza eficaz. Caso um problema deste tipo seja identificado, é importante que os problemas de projeto sejam destacados para que eles possam ser abordados no futuro quando houver a renovação dos quartos, na compra de novos equipamentos ou quando novos quartos forem desenvolvidos.

Não deve haver sinais visuais de infestação de pragas (por exemplo, baratas e outros insetos, roedores ou quaisquer outros insetos indesejados) e o hotel deve ter um programa de controle de pragas ativo que inclua a proteção dos quartos. A evidência de infestação de pragas pode ser difícil para pessoas não treinadas na detecção de pragas. Algumas espécies desenvolvem estratégias para evitar a detecção e podem, muito bem, serem ativas apenas durante os períodos em que os hóspedes estão dormindo. A equipe de limpeza deve ter formação de sensibilização para identificação de pragas, que incidirá sobre informações gerais, comportamento das pragas e procedimentos de emergência.

Dependendo da localização geográfica da propriedade e da proximidade com outras instalações, é importante entender sobre as possíveis pragas que podem estar presentes e estabelecer um regime de detecção. Sempre que seja necessária a assistência suplementar, sugere-se que um contratante conhecedor do manejo de pragas, devidamente qualificado, seja contratado para prestar apoio.

Espera-se que o hotel tenha um contrato para o controle de pragas (ou uma alternativa interna adequada) no local para garantir que o edifício seja a prova de pragas e que o método de monitoramento esteja correto. O melhor método de lidar com uma infestação de pragas é evitar que esta atinja o edifício, em

primeira instância, o que é conseguido através do controle de pragas. O controle de pragas é a identificação de todas as rotas possíveis que podem ser usadas pelas pragas para entrarem no prédio e, em seguida, usando recursos de design ou métodos para que isso seja evitado. Isso também pode incluir a adaptação de processos operacionais (como alterar a localização das áreas de eliminação de resíduos) de modo que as pragas não sejam atraídas para o edifício.

Os hotéis são um alvo privilegiado para pragas, pois neles há a combinação de comida, abundância de locais potenciais de nidificação e espaços abertos que dificultam o combate de pragas. Por isso, é importante estabelecer sistemas de vigilância que ofereçam detecção o mais cedo possível para evitar a entrada de pragas tornando-se numa infestação. Esta vigilância é uma combinação de ambos: empresa contratada para o controle de pragas e, o mais importante, a vigilância do pessoal.

O mofo está se tornando num problema crescente em ambientes úmidos (quer as condições naturais ou aquelas criadas por má ventilação/controlado de umidade) e representa um risco significativo para a saúde dos hóspedes que dormem em quartos que têm crescimento substancial de fungos. Deve ser verificado se há sinais de presença de mofo no quarto e onde identificado, esse deve ser removido com segurança, e a causa subjacente do desenvolvimento do mesmo deve ser resolvida (por exemplo, uma melhor ventilação). Para mais informações sobre a detecção e tratamento de mofo, procure na seção RCP11 Padrão de Prevenção de Mofo.



O PÓ É UM INDICADOR VISUAL DA FALTA DE LIMPEZA, MAS TAMBÉM É UMA QUESTÃO AUTÔNOMA. A PRESENÇA DE ACÚMULO DE PÓ FORNECE UM AMBIENTE ALIMENTAR PARA ÁCAROS E INSETOS QUE REPRESENTAM DANOS E PERIGOS PARA A SAÚDE DOS HÓSPEDES.

Superfícies, luminárias e equipamentos elétricos devem ser limpos regularmente para remover a poeira. Quando forem utilizados produtos químicos de limpeza estes devem ser eficazes e devem evitar a atração de poeira para superfícies limpas.

As superfícies são limpas com pano limpo para determinar o nível de acúmulo de poeira. O acúmulo excessivo de poeira debaixo das camas e do mobiliário também é investigado. Se for o caso, as técnicas, tais como o procedimento úmido, deverão ser utilizadas para evitar que o pó escape para o ar quando estiver sendo retirado de uma superfície.

EXEMPLO DE PROCEDIMENTO ÚMIDO DE LIMPEZA DO PÓ

Equipamento requerido: balde, avental, luvas, rolo de papel, solução de limpeza (tal como pastilhas Actichlor) e saco de lixo.

PASSO A PASSO DO PROCEDIMENTO:

1. Adicione a solução de limpeza na concentração correta em um balde de água fria;
2. No local a ser limpo, utilize o EPI (Equipamento de Proteção Individual - luvas, avental);
3. Pegue um pedaço de papel do rolo e dobre-o em forma de quadrado;
4. Umedeça rapidamente o papel na água (com solução de limpeza) e esprema o excesso;
5. Trabalhe a partir do ponto mais alto ao ponto mais baixo ou na direção do ponto mais sujo ao mais limpo;
6. Passe o papel em toda a superfície em linhas horizontais e vire o papel até que este fique sujo. Não retorne o papel para a água limpa;
7. Quando o papel não tiver mais áreas limpas restantes, este deverá ser eliminado em sacos de lixo e uma nova peça deverá ser usada, seguindo a partir da etapa 3 em diante;
8. Quando todas as superfícies forem limpas, descarte o papel usado e a água (se não houver uma limpeza adicional a ser conduzida);
9. Remova o EPI (e descarte os itens descartáveis) e lave as mãos;
10. Retorne todos os equipamentos para o local de armazenamento, garantindo que tudo foi cuidadosamente limpo e armazenado de forma segura.

Cuidados devem ser tomados quando o pó estiver perto de equipamentos elétricos. Métodos alternativos devem ser usados para limpar o pó deste tipo de equipamento. Panos de microfibras e certos produtos químicos de limpeza podem ser usados como uma alternativa para umedecer a poeira de locais em geral ou para equipamento específico (como televisores).



O aspirador de pó é usado em áreas com tapetes para remover poeira e sujeira de fibras do tapete pelo uso de sucção a vácuo. Este método pode prender e remover mais sujeira/poeira do que apenas a escovação.

Os dispositivos de aspiração devem ser equipados com sistemas de filtro para remover alergênicos potenciais e evitar que voltem para o quarto.

EXEMPLO DE PROCEDIMENTO DE ASPIRAÇÃO

PASSO A PASSO DO PROCEDIMENTO:

1. Antes de utilizar o aspirador de pó abra-o e garanta que o saco de recolhimento esteja vazio. Se o saco de pó estiver cheio, leve o aspirador de pó para a área de serviço e descarte o lixo em um saco de lixo preto, garantindo que a poeira não voe para outros locais.
2. Antes de usar, estender o cabo flexível elétrico, verifique se ele está livre de amassados/danos e se os acessórios estão seguros.
3. Conecte o cabo na tomada mais limpa do aspirador e, em seguida, conecte a outra extremidade à rede elétrica.
4. Certifique-se de que as conexões do aspirador estão corretas e altere se necessário.
5. Pressione o botão “ligar” para que inicie seu funcionamento.
6. Mova lentamente a escova para trás e para a frente sobre a área atapetada que você deseja limpar.
7. Desligue o aspirador de pó, desconecte o plug principal e leve o cabo flexível para o lado da máquina.
8. Pegue o aspirador de pó e leve-o para a área de serviço e esvazie o saco, em seguida, substitua-o na máquina.
9. O cabo flexível deve ser enrolado em torno do topo do envoltório do aspirador e deve ser movido para a parede lateral ao lado do carrinho, enquanto se deslocam de quarto a quarto. No turno final guarde-o.

A limpeza com produtos químicos deve ser projetada para remover a poeira e matar todas as bactérias residuais, além disso, as fichas de segurança do produto devem estar disponíveis.

A MOBÍLIA PRECISA SER LIMPA E DEVE ESTAR EM BOAS CONDIÇÕES. MOBÍLIAS INSUFICIENTEMENTE MANTIDAS TEM O POTENCIAL DE TORNAREM-SE DIFÍCEIS DE SEREM LIMPAS DE FORMA EFETIVA E PODEM TORNAR-SE REFÚGIOS SEGUROS PARA PRAGAS.

O que se segue é uma lista de mobiliário típico dentro de um quarto de hóspedes e os problemas potenciais associados a cada um:

- Camas (incluindo camas extras e berço) – referido nos Padrões de Cama RCP01.
- Suporte de bagagem – As principais vias de transmissão de pragas, como percevejos, provem dos hóspedes que chegam a partir de um local que tem uma infestação de percevejos e este é, então, transferido através da sua bagagem. Se detectada a tempo, uma infestação pode ser evitada, portanto, deve ser parte do processo de limpeza e dos procedimentos de limpeza a verificação desses locais. Os primeiros sinais de infestação podem ser encontrados em fendas e rachaduras, pois fornecem abrigos suficientes para pragas.
- Cabeceiras – Pragas, como percevejos, são atraídas pelos hóspedes de um quarto através do calor e dióxido de carbono que indica a presença de uma fonte de sangue em potencial, portanto, locais como a cabeceira oferecem um bom lugar para se esconderem após a alimentação (quando eles se tornam dormentes).
- Guarda-roupas/gavetas – são locais menos provável do que a área de cama/bagagem, mas são normalmente escuros e têm um potencial como um local de nidificação para as pragas maiores. Inspeções em busca de sinais de atividade de nidificação (furos de acesso aos ninhos embaixo ou atrás das unidades) ou fezes/urina. Parte do treinamento para o pessoal de limpeza deve ser a identificação de excrementos de pragas e mais testes podem ser realizados utilizando luz ultravioleta que destacará claramente vestígios de urina que seriam invisíveis a olho nu.
- Cadeiras/Mesa/Área de Chá & Café – Estas são superfícies potenciais de alto contato que os clientes podem não perceber que são potencialmente contaminados com a microbiológica invisível.
- Frigobar – como é um local para o armazenamento de produtos alimentares, é essencial que a área seja mantida limpa e livre de pragas. O manuseamento do frigobar é uma superfície de contato ímpar, pois é improvável que o hóspede lavar as mãos antes de comer ou beber itens que são removidos a partir do frigobar.

- Televisão e controle remoto – na maioria dos casos, é pouco provável que o hóspede entre em contato direto com a televisão, no entanto, o maior culpado para a acumulação e transmissão de vírus e bactérias, em particular, é o controle remoto da televisão. Este item é constantemente manuseado pelos hóspedes e, devido ao fato de que o mesmo seja esquecido durante a limpeza, é também difícil de limpar de forma eficaz, podendo resultar em um potencial de transmissão de bactérias nocivas. Um procedimento específico para a limpeza do controle remoto deverá ser aprovado e quaisquer atividades que utilizem o controle remoto (por exemplo, quando o supervisor do quarto programa uma mensagem de boas-vindas na TV) deve incluir uma etapa de limpeza para remover qualquer contaminação.
- Cadeiras e itens estofados – estes itens (para além dos itens estofados) podem fornecer abrigo para pragas dentro do componente têxtil ou em rachaduras ou juntas em quadros.
- Luminárias - Devido à natureza de calor/elétrica dessas peças, essas irão, rapidamente, atrair uma camada de poeira que se não for limpa, se acumulará. Pragas podem utilizar parte deste equipamento como ninho. Uma área que requer atenção específica é a limpeza de controles de iluminação que são superfícies altamente usados e que desenvolvem níveis significativos de bactérias, se não forem efetivamente limpos.
- Unidades de aquecimento - além da poeira que essas unidades acumulam, essas também apresentam um ambiente de nidificação perfeito para pragas que estão à procura de calor.
- Unidades de ar condicionado - o acúmulo de poeira é comum em unidades de ar condicionado/ventiladores e precisam ser limpas regularmente. A limpeza de controles de ar condicionado é necessária, pois esta é uma superfície de contato com as mãos.

Todas as peças de mobiliário, equipamentos ou acessórios dentro do quarto devem ser limpos e livres de sinais de danos. A posição de todos os móveis dentro do quarto deve permitir que a limpeza eficaz seja realizada. É importante que todos os itens possam ser acessados facilmente e que a limpeza não seja dificultada pela obstrução ou má concepção.



DEVIDO ÀS CONDIÇÕES AMBIENTAIS NO BANHEIRO E AO FATO DE QUE O LOCAL CONTÉM O TOILET E INSTALAÇÕES PARA BANHO, É ALTAMENTE PROVÁVEL QUE UM BANHEIRO MAL CONSERVADO TORNAR-SE-Á NA MAIOR AMEAÇA À HIGIENE DO HÓSPEDE. A TRANSMISSÃO DE VÍRUS DA INTOXICAÇÃO ALIMENTAR OU OUTRAS DOENÇAS PODE SER ALTAMENTE REDUZIDA ATRAVÉS DE UMA LIMPEZA EFETIVA DA ÁREA.

A condição física do banheiro é avaliada através da busca da presença de danos ou dificuldades que possam tornar a limpeza eficaz. Quaisquer indícios visíveis de sujeira são destacados e a luz ultravioleta (UV) é amplamente utilizada nesta área para identificar a limpeza e as manchas (urina - que brilha com uma cor diferente sob luz UV).

Todas as superfícies dentro do banheiro devem estar em boas condições e livres de sinais de sujeira/danos. Superfícies de pisos e azulejos que têm rachaduras, lascas ou lacunas são mais difíceis de limpar e, portanto, podem resultar em um acúmulo de sujeira e material biológico. Dependendo do tamanho da lesão/lacuna esta também pode permitir o desenvolvimento de pragas ou para esconder o ninho das mesmas. Certas espécies de pragas são particularmente atraídas para o banheiro devido aos níveis de calor e umidade que podem ser encontrados nesta área.

Os acessórios de banho/lavatórios/chuveiro devem ser livres de sinais de biofilme. O desenvolvimento de biofilme é um subproduto das características da água no local e a questão principal é que esse material orgânico é um terreno fértil e potencial para os organismos biológicos.



Um risco específico está relacionado ao fato de que as bactérias Legionella prosperam em biofilme e isso, combinado com as temperaturas e geração de gotículas de água (especialmente de chuveiros), propiciam ao hóspede o risco de contrair esta doença. A limpeza, reparação e substituição de elementos afetados devem fazer parte, tanto do regime de limpeza quanto do programa de manutenção preventiva, que são operados pelo hotel.

O banheiro, lavatório e chuveiro devem estar em boas condições e livres de sinais de sujeira/dano. A área do banheiro deve ser mantida limpa. Rachaduras e danos impedirão uma limpeza eficaz e, sempre que possível estes devem ser reparados ou substituídos. Torneiras ou controles devem ser mantidos limpos, pois estes são superfícies de contato com as mãos.

Os sanitários/bidês devem estar em boas condições e livres de sinais de sujeira/dano. Estas são, possivelmente, as áreas mais sujas



do quarto se não forem efetivamente limpas. O processo de dejetos humanos contém uma variedade de bactérias desagradáveis que podem ser agravados se sujeitos a qualquer intoxicação alimentar ou infecção viral. A limpeza do vaso sanitário requer um processo específico que deve incluir métodos para prevenir a contaminação cruzada com outras áreas do quarto ou até mesmo com outros quartos.

A drenagem/escoamento de água deve estar limpa e livre de bloqueio. A sujeira acumulada nessas áreas traz risco de infecção biológica ou a possível atração de pragas que prosperam nestas condições. Drenos ou escoamento bloqueados podem permitir que o material entre novamente no banheiro e propague a contaminação que normalmente teria passado para o sistema de resíduos.

O banheiro deve ser livre de sinais de infestação de pragas. Como mencionado anteriormente, determinadas pragas encontram as condições úmidas do banheiro para ser um ambiente ideal para se viver. Além disso, determinadas pragas são atraídas pelo cheiro dos dejetos humanos e contaminarão o restante do quarto, caso haja condições para que isso aconteça. Há uma série de áreas em que as pragas podem se esconder efetivamente dentro de um banheiro e é um desafio para localizar essas pragas (particularmente para uma equipe sem treinamento), pois podem ter hábitos que os

impedem de ser ativos durante os períodos em que eles possam ser detectados.

O banheiro deve ser bem ventilado e livre de qualquer mofo/umidade. A proliferação de mofo é comum em condições molhadas e úmidas, especialmente onde os hóspedes são menos propensos a se preocuparem com a ventilação à custa de seu conforto. A ventilação, se é natural (aberturas/saídas) ou mecânica (ventiladores/extratores) deve ser verificada para determinar a eficácia. Quando a ventilação é bloqueada, insuficiente ou inoperável, esta deve ser reparada ou substituída o mais rápido possível. Informação adicional sobre o mofo e o seu tratamento está no RCP11.

A vidraria é verificada com UV e, posteriormente, através de testes de esfregão para determinar se ela está limpa. Os copos de vidro podem não ter sido usados ou aparentemente inutilizados, e é importante que o pessoal de limpeza limpe/substitua estes, pelo menos, a cada mudança de hóspedes. Deve existir, e ser colocado em prática, um procedimento eficaz para limpeza do copo de vidro, para evitar a contaminação cruzada potencial de outros processos de limpeza realizados no banheiro.

ESTA É UMA REFERÊNCIA A 'QUALQUER COISA' QUE UM OCUPANTE ANTERIOR TENHA DEIXADO PARA TRÁS. ISTO INCLUI PERTENCES COMO ROUPAS OU OUTRAS PARTES DESAGRADÁVEIS COMO CABELOS ETC.

A EQUIPE DE LIMPEZA DEVE ESTAR CIENTE DAS SEGUINTE QUESTÕES:

- A limpeza completa de todas as áreas do quarto é necessária para evitar quaisquer aspectos biológicos remanescentes dos ocupantes anteriores após a mudança de hóspedes. Estes podem ser cabelos, pedacinhos de unhas, pele etc... Enquanto esses itens representarem um risco negligenciável para a saúde, será uma indicação visual de que a limpeza não tem sido eficaz e é um motivo de queixas de hóspedes.
- A roupa que é esquecida (possivelmente sob a cama ou atrás de uma peça de mobiliário) pode proporcionar um ambiente para pragas usarem como um local para ninhos.
- Dependendo da política do hotel, pode ser um requisito a substituição de todas as coberturas de cama que sejam decorativas por equivalentes limpas na troca de hóspedes. Essas peças podem não ter estado em contato direto com o hóspede, mas há uma possibilidade de que tenham se tornado contaminadas.
- Os itens alimentares deixados pelo hóspede anterior devem ser eliminados de uma maneira que impeça que pragas, que contaminaram este alimento, sejam transferidas para outro lugar.
- Se são permitidos animais na propriedade, é necessária uma atenção especial para remover todos os vestígios do animal de estimação que estava ocupando o quarto.



ESTA SEÇÃO LIDA COM O GERENCIAMENTO DA LIMPEZA.

Produtos químicos de limpeza são verificados para garantir que eles sejam eficazes e apropriados para o uso (por exemplo, higienizadores de copos de vidros). Quando forem utilizados produtos químicos, esses devem ser acompanhados de fichas técnicas de segurança (normalmente disponibilizados pelos fornecedores) e os funcionários devem ser treinados para a sua utilização segura.

Programas ambientais, como a reutilização de toalhas, devem estar disponíveis e a equipe de limpeza deve ser treinada para seguir o procedimento correto.

O hotel deve ter uma política clara sobre as medidas para introduzir o serviço de limpeza durante um surto de intoxicação alimentar ou questões como o Norovírus. Isso incluirá a separação da roupa infectada dos hóspedes, o uso de produtos químicos específicos e procedimentos de limpeza etc. Um programa de limpeza de emergência eficaz pode fazer a diferença quando apenas alguns dos hóspedes adoecem e toda a população dos hóspedes sucumbe. Mais informações sobre os protocolos de limpeza de emergência estão incluídas no Protocolo de Emergência de Limpeza de Vômitos/Fezes RCWI02 e o Protocolo de Emergência de Limpeza de Norovírus - Surto de Doenças RCWI03.

Um programa documentado e claramente definido de limpeza para os quartos de hóspedes deve estar disponível. Este programa deve ser utilizado para o treinamento da equipe de limpeza e regularmente revisto para garantir que ele é eficaz.



Toda a equipe de limpeza deve ser treinada em técnicas de limpeza eficazes. Os registros de formação devem ser mantidos e o treinamento deve ser atualizado regularmente para garantir que todos os funcionários estejam atualizados. A natureza da equipe de limpeza exige que a formação seja contínua, devido a rotatividade de pessoal e constante recrutamento de extras. Quando os novos funcionários são contratados, deverá haver uma clara política de indução que impeça que a equipe destreinada seja autorizada a trabalhar sem supervisão adequada.

A equipe de limpeza deve seguir o programa de limpeza implementado. Esta deve ser monitorada pela equipe de supervisão e quaisquer defeitos identificados devem ser investigados para determinar os requisitos de reciclagem profissional em potencial ou potenciais fragilidades no programa de limpeza. O melhor método de avaliação é através de um sistema de controle de qualidade para limpeza do quarto. Exemplos disso podem ser encontrados no checklist de Verificação de Limpeza e Qualidade RCWI06.

Toda a equipe de limpeza deve ter a sua disposição uma quantidade suficiente de produtos /equipamentos químicos de limpeza. Este equipamento deve ser eficaz no seu uso e também deve ser mantido em bom estado de limpeza e conservação. Um equipamento sujo ou danificado pode criar um risco de contaminação cruzada. Os produtos químicos de limpeza utilizados devem ser apropriados para o uso/superfície a ser limpa e observados as instruções relacionadas com a diluição correta e tempos de contato.



O pessoal da limpeza deve ser afastado das doenças que poderiam ser transmitidas durante o processo de limpeza. Este processo é para impedir que os hóspedes sejam expostos a doenças que o pessoal de limpeza porte ou esteja portando. O afastamento de funcionários contaminados é puramente para proteger os hóspedes e os resultados de qualquer teste deve ser mantido estritamente confidencial. Mais informações sobre isto podem ser obtidas a partir do Questionário de Triagem de Saúde RCWI07.

Políticas de retorno ao trabalho devem estar disponíveis para assegurar que o pessoal portador da doença só retorne ao trabalho quando estiver apto a fazê-lo. A questão de doença é de grande importância quando se trata da equipe de limpeza. Caso a causa da doença seja uma doença transmissível (através do contato), então é importante que o membro da equipe seja impedido de trabalhar em locais em que os hóspedes e colegas de trabalho

possam ser contaminados. Mais informações sobre a política de retorno ao trabalho podem ser obtidas a partir do Questionário de Retorno ao Trabalho RCWI08.

O programa de limpeza deve incluir a limpeza de superfícies de alto contato, como telefones e controles remotos da televisão. Estas áreas são superfícies de contato elevadas que muitas vezes são ignoradas durante a limpeza e possuem características que dificultam uma limpeza eficaz.

Um procedimento de controle de qualidade deve estar no local para verificar se estão ao alcance dos padrões de limpeza. Exemplos de um procedimento de verificação estão incluídos no checklist de Verificação de Qualidade e Limpeza RCWI06.

Um procedimento documentado para protocolos de limpeza de emergência, no caso de um surto de doença infecciosa, deve estar disponível. Mais informações sobre um procedimento para usar em caso de um surto está contido no Protocolo de Limpeza de Emergência de Norovírus - Surto de Doença RCWI03.



A INCIDÊNCIA DE INFESTAÇÕES DE PERCEVEJOS CRESCER DRÁSTICAMENTE APÓS UM RECENTE PERÍODO DE DECLÍNIO QUE PASSOU A REVERTER NA ÚLTIMA METADE DO SÉCULO XX. A RAZÃO PARA ESTE AUMENTO (QUASE 5.000% EM ALGUMAS ÁREAS DESDE 2000) PODE SER DEVIDO AO AUMENTO GLOBAL DAS VIAGENS E A REDUÇÃO DA CONSCIÊNCIA DO QUE FOI OUTRORA UM PROBLEMA COMUM. PERCEVEJOS PARECEM SER UMA DAS ESPÉCIES QUE MAIS “VIAJAM” PELO MUNDO E SÃO TRANSPORTADOS VIA BAGAGEM, ROUPAS, VESTUÁRIO E MOBÍLIA.

As duas principais espécies de percevejos encontradas que picam seres humanos incluem o percevejo de cama comum, *Cimex lectularius*, e o percevejo tropical, *Cimex hemipterus*.

Um percevejo adulto tem uma expectativa de vida de 6 meses em temperatura ambiente de cerca de 23° C, mas significativamente mais longos a temperaturas mais baixas. O percevejo fêmea deposita cerca de 2 a 3 ovos por dia ao longo de sua vida fértil. Estes ovos são de cor creme e possuem 1 mm de comprimento. A fêmea coloca seus ovos em superfícies ásperas (têxteis e madeira porosa são ambientes perfeitos), o que, em seguida, eclodirá dentro de 10 dias a temperatura ambiente.

Os percevejos estão perfeitamente adaptados para obter seu alimento, pois possuem uma boca que é projetada para perfurar e sugar o sangue de suas vítimas. Os percevejos localizam o alimento (em um hotel isso seria representado por nós, seres humanos) pelo calor de nossos corpos e o dióxido de carbono que produzimos. Embora os seres humanos sejam uma fonte de alimento, os percevejos não costumam viver nos seres humanos e, normalmente, movem-se para um local seguro para digerirem o sangue que sugaram. Percevejos são, geralmente, ativos somente à noite, mas se passarem fome picarão durante o dia, caso surja uma oportunidade.

Os percevejos preferem se esconder em locais escuros, como perto de sua fonte de alimento, quando possível. Isto significa que as localizações privilegiadas são abaixo de colchões, assoalhos, quadros e tapetes, atrás do rodapé, em fendas e rachaduras de paredes, dentro das cabeceiras e outras mobílias e atrás de papéis de parede soltos. Eles têm uma tendência de se reunir em grupos, e infestações pesadas têm um distinto cheiro doce de ‘pragas’.

Outra indicação da atividade de percevejos é a presença de manchas de sangue em lençóis, colchões e móveis.



SINTOMAS DA PICADA DE PERCEVEJOS

A picada de um percevejo normalmente produz uma reação na pele como resultado da saliva injetada durante o processo de alimentação. É possível que alguns indivíduos possam localizar a ação da picada que está sendo desconfortável e sofram de perda de sono se forem submetidos a repetidas picadas.

As áreas normalmente afetadas são os braços e ombros, e pode levar até 9 dias depois da picada para as lesões aparecerem. Urticárias grandes (maiores do que 1 a 2 cm) são manifestações normais de reação alérgica a picada, acompanhadas por prurido e inflamação. Estas urticárias normalmente voltam a parecer com manchas vermelhas, mas podem levar vários dias para diminuir. Em casos extremos, aparece nos sintomas a deficiência de ferro (em crianças) e aqueles com alergias graves podem sofrer de anafilaxia. Também pode haver uma ligação com os alérgicos a percevejos e o aparecimento de reações asmáticas.



DIAGNÓSTICO COMPLETO

Uma infestação de percevejos pode ser diagnosticada através da identificação formal da espécie coletada no local da propriedade infectada. É possível efetuar a identificação a partir de qualquer espécie viva ou morta, e isto também pode ser realizado através da análise da pele (o percevejo perde sua pele entre as fases de ninfa), ou ovos incubados não eclodidos.

TRATAMENTO E CONTROLE

Se percevejos forem detectados (ou uma unidade for formalmente identificada) é importante seguir um protocolo de emergência que garanta que eles não se espalhem e possam

ser eliminados de forma rápida e fácil. Sugere-se que uma empresa de controle de pragas devidamente qualificada seja contratada para ajudar no processo de eliminação da infestação. Parte deste processo será uma inspeção detalhada da propriedade para encontrar todas as incidências de infestação para que um plano de tratamento possa ser concebido e implementado.

A empresa de controle de pragas deve considerar a natureza do ambiente que está sendo tratado e considerar qual o tipo de tratamento químico é seguro para uso (seguro para o uso em colchões, por exemplo).

PADRÃO ROOMCHECK

Os quartos devem estar livres de quaisquer elementos de evidência de infestação de percevejos. Os quartos amostrados durante a auditoria RoomCheck serão verificados para quaisquer indícios de infestação; no entanto, é importante que este hotel possua um programa de gerenciamento implementado que investigue qualquer infestação possível e aja imediatamente para eliminação.

O programa de limpeza deve incluir um elemento ativo de vigilância de percevejos. A equipe de limpeza precisa ter instruções claras sobre quais áreas devem ser verificadas durante a sua atividade cotidiana e quais sinais devem ser procurados. A detecção precoce é essencial para minimizar a propagação e a gravidade de uma infestação.

Todos os funcionários devem ser treinados na identificação de percevejos. A equipe de limpeza deve receber o máximo de informação devido ao seu papel no sistema de detecção precoce. Esta formação deve ser documentada e atualizada regularmente para garantir que todos os funcionários estejam plenamente conscientes de suas responsabilidades e de ações a serem tomadas para encontrar uma infestação suspeita.

RECURSOS:

- Protocolo de Limpeza de Emergência RCW105 de Percevejos.

PRAGAS PODEM VIR EM UMA VARIEDADE DE FORMAS INCLUINDO INSETOS, ROEDORES, COBRAS ETC... E ENQUANTO ELES POSSUEM UM IMPACTO VISUAL IMEDIATO PARA OS HÓSPEDES QUE OS VEEM, ELES TAMBÉM SÃO POTENCIALMENTE PREJUDICIAIS A BOA HIGIENE E SEGURANÇA. AS PRAGAS PODEM CARRREGAR CONSIGO PARASITAS, DISSEMINAR DOENÇAS OU PICAR OS HÓSPEDES. TODOS POSSUEM UM IMPACTO MUITO NEGATIVO EM RELAÇÃO AOS HÓSPEDES DO HOTEL E À PRÓPRIA REPUTAÇÃO DO HOTEL.



O principal método de prevenção desses problemas é ter um programa de manejo de pragas ativo que identifica as principais pragas e estabelece um procedimento que os impeça de entrar/infestar o hotel.

SEGUE ABAIXO, OS PRINCIPAIS MÉTODOS DE PREVENÇÃO DE INFESTAÇÕES:

- Os funcionários devem ser treinados para reconhecer os sinais de alerta associados à infestação de pragas (isto é, papel de parede inflados, ovos de baratas ou percevejos) e relatar esses achados aos supervisores de manutenção.
- Os quartos devem ser verificados regularmente para a evidência de percevejos, com exame detalhado dos colchões, quadro de cama e cabeceira, bem como outros abrigos possíveis.
- Os quartos devem ser limpos diariamente e qualquer desperdício de alimentos e excesso de umidade devem ser removidos.
- Implementação de procedimentos de emergência em caso de detecção de percevejos, incluindo a quarentena de quartos próximos ao quarto infestado.
- Envolver um contratante de manejo de pragas devidamente qualificado para estabelecer um plano de gestão que inclua o controle de pragas, vigilância e tratamento.

PADRÕES ROOMCHECK

Os quartos devem estar livres de quaisquer indícios de infestação de pragas (pragas reais além de seus excrementos ou itens como pelos). Os funcionários precisam de treinamento na identificação de certos sinais; porém, eles devem notificar a equipe de supervisão sobre qualquer coisa que pareça suspeita.

A VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DE LIMPEZA É FORNECIDA ATRAVÉS DO USO DO TESTE DE ATP POR SWAB. ESTE PROCESSO FORNECE UMA INDICAÇÃO NUMÉRICA INSTANTÂNEA QUE DÁ UMA IMAGEM CLARA DA EXTENSÃO DE QUAISQUER PROBLEMAS.

O número refere-se a uma unidade de medição chamada de Unidades Relativas de Luz (RLU). Esta leitura é uma análise quantitativa da reação produzida pelo ATP no teste SWAB. A relação entre a quantidade de ATP na amostra e o resultado da leitura RLU no luminômetro é simples:

Benchmarking de Limpeza	
Leitura ATP para a pia do banheiro	
Leitura ATP para o assento do vaso sanitário	
Leitura ATP para o chuveiro	
Leitura ATP para o aparelho telefônico	
Leitura ATP para o frigobar	
Leitura ATP para o controle remoto	
Leitura ATP para a maçaneta interna da porta	
Leitura ATP para o vidro do banheiro	

INTERPRETAÇÃO DO RESULTADO:

Resultado do ATP:	RLU:	COMENTÁRIO
Ultra Limpo	0-10	Superfícies estéreis & preparação de alimentos.
Muito Limpo	11-30	Pontos de contato críticos.
Boa Limpeza	31-80	Pavimento.
Um pouco sujo	81-200	Atenção: Algum risco.
Sujo	201-500	Cuidado: Risco médio.
Muito sujo	501-1000	Perigo: De médio a alto risco.
Imundo	>1000	Perigo: Alto Risco.

ALÉM DA PERCEPÇÃO NEGATIVA DA QUALIDADE ASSOCIADA COM A PRESENÇA DE MOFO NO QUARTO DO HÓSPEDE, AS IMPLICAÇÕES DE SAÚDE EM RELAÇÃO À EXPOSIÇÃO AO MOFO SÃO SIGNIFICANTES. ESTES VÃO DESDE REAÇÕES ALÉRGICAS ATÉ A CONDIÇÕES MÉDICAS SÉRIAS.

O mofo pode ser encontrado em quase qualquer lugar; eles podem crescer em praticamente qualquer substância orgânica, enquanto houver umidade e oxigênio presentes.

Existem muitos tipos de mofos. Todos os mofos têm o potencial de causar efeitos na saúde. Os mofos podem produzir alergênicos que podem desencadear reações alérgicas ou mesmo ataques de asma em pessoas alérgicas a mofo. Outros são conhecidos por produzir toxinas e/ou irritantes potentes. Preocupações potenciais em relação à saúde são uma razão importante para prevenir o crescimento de fungos e para remediar/limpar qualquer crescimento de fungos interiores existentes.

Uma vez que o mofo requer água para crescer, é importante evitar problemas de umidade em edifícios. Problemas de umidade podem ter várias causas, incluindo umidade descontrolada.

DICAS DE PREVENÇÃO CONTRA MOFOS

- Garantir que o encanamento dentro do quarto dos hóspedes e quaisquer serviços adjacentes estejam em bom estado de conservação e livre de vazamentos ou condensação excessiva. Consertar vazamentos ao redor do edifício o mais rápido possível.
- Preste atenção nas áreas de condensação e de manchas úmidas. Conserte a(s) fonte(s)/causa(s) de problema(s) de umidade o mais rápido possível.
- Serviços regulares de manutenção do aquecimento e da ventilação, mantendo chuveiros limpos, fluindo adequadamente e desobstruídos.
- Mantenha a umidade interna baixa, inferior a 60% de umidade relativa (UR), de preferência 30-50%, se possível.

RECURSOS:

- www.epa.gov/mold/index.html (Agência de Proteção Ambiental dos EUA de guia sobre mofo)

CADA VEZ MAIS OS HÓSPEDES ESTÃO SOFRENDO DE UMA VARIEDADE DE ALERGIAS COMO AQUELAS DE CUNHO ALIMENTAR E RESPIRATÓRIO. UMA REAÇÃO ALÉRGICA PODE SER DESENCADEADA NUM VARIADO NÚMERO DE FORMAS E AS CHANCES DISSO PODEM SER BASTANTE REDUZIDAS SE OS PROCEDIMENTOS INCLUÍREM A GESTÃO DE ALERGÊNICOS.

DEVEMOS ABORDAR OS SEGUINTE ASPECTOS AO CONSIDERAR AS ALERGIAS, DURANTE A HIGIENE DO QUARTO:

- As alergias respiratórias desencadeadas pelo contato com animais ou com o seu pelo.
- As alergias alimentares associadas com o conteúdo dos alimentos dos frigobares/serviço de quarto*
- As alergias aos ácaros.
- As alergias ao mofo.
- Alergias aos amenities.
- Outros alergênicos potenciais.

**Este aspecto não é especificamente relacionado a higiene do quarto, no entanto, quando houver a auditoria do FoodCheck este fará parte de protocolos de alergia alimentar.*

PARA DESENVOLVER UM AMBIENTE AMIGÁVEL EM RELAÇÃO A ALERGIAS, O HOTEL DEVE ESTAR DISPONÍVEL PARA FORNECER AOS HÓSPEDES QUARTOS COM OS SEGUINTE REQUISITOS:

1. Quartos para não fumantes.
2. Quartos para animais de estimação (quando for permitido animais de estimação, o quarto deve ser restrito e pré registrado, e estar num local que impossibilitará a propagação de pelos para outros locais).
3. Unidades de ar condicionado em bom funcionamento e boa manutenção (incluindo a limpeza/substituição do filtro).
4. Quartos para pessoas com sensibilidade a poeira precisam ter:
 - a. O mínimo de superfícies têxteis.
 - b. Superfícies aspiradas com equipamentos equipados com filtros HEPA 13, no caso de haver têxteis.
 - c. Tapetes, caso existam, com pelo curto.
 - d. Colchões, cobertores e travesseiros com revestimentos a prova de alergênicos.
5. Abertura de janelas ou unidades de ar condicionado com controle da qualidade do ar.
6. Produtos de higiene pessoal/itens de conveniência que são para a pele sensível (sem perfume ou hipoalérgicos).
7. Alimentos do frigobar/serviço de quarto com rótulos para identificar quaisquer potenciais alergênicos.

PROCEDIMENTO DE LIMPEZA DO QUARTO DOS HÓSPEDES

1

PREPARAR O QUARTO PARA A LIMPEZA

- a. Abra a porta.
- b. Coloque o carrinho na frente da porta.
- c. Consulte o Supervisor para confirmar este passo.
- d. Ligue todas as luzes.
- e. Desligue a TV e todos os aparelhos.
- f. Cortinas abertas (como dita a política).
- g. Abra as janelas (se a política ditar).
- h. Artigos pessoais de hóspedes sobre a cama devem ser colocados de lado e de forma ordenada.
- i. Remova o pó de todas as superfícies (como dita a política) a partir da parte superior para baixo, tanto no quarto de hóspedes quanto no banheiro.

2

MUDANDO A ROUPA DE CAMA

Nota: A política de roupa de cama pode solicitar a troca dos lençóis diariamente, a cada dois dias ou após a saída dos hóspedes.

- a. Remova: cobertores, colchas e lençóis.
- b. Separe a roupa de cama danificada ou manchada.
- c. Coloque todas as outras roupas para a lavanderia num saco do carro ou em um local designado para a coleta da lavanderia.

Nota: Sempre vista o Equipamento de Proteção Individual necessário.

3

REMOÇÃO DE LIXO

- a. Remova o lixo do banheiro e do quarto de hóspedes para o local de resíduos.
- b. Coloque o lixo no recipiente do carrinho.

Nota: Nunca coloque as mãos no lixo, isso pode resultar em ferimentos causados por objetos cortantes como lâminas de barbear, agulhas etc.

4

REMOÇÃO DE TODOS OS LENÇÓIS E TOALHAS DO BANHEIRO E DO QUARTO DOS HÓSPEDES

- a. Coloque num saco de lavanderia ou no carro ou em um local designado para a recolha da lavanderia.

5

LIMPE/HIGIENIZE O BANHEIRO

- a. Varra com uma vassoura, qualquer sujeira seca e pesada do piso do banheiro.
- b. Limpe e desinfete o toilet:
 - i. Pulverize com detergente desinfetante apropriado o interior, exterior, assento, tampa e tanque;
 - ii. Permita que as superfícies permaneçam molhadas durante o tempo designado, como indicado pela etiqueta no seu detergente desinfetante;
- c. Limpe e desinfete a banheira e o chuveiro:
 - i. Remova todos os amenities que sobraram;
 - ii. Pulverize o desinfetante líquido nas paredes e piso, e limpe;
 - iii. Preste especial atenção aos dispositivos elétricos e prateleiras. É necessário usar uma escova, esponja abrasiva ou pano de algodão;
 - iv. Se for utilizada espuma de sabão removedor à base de ácido (limpeza da banheira e do azulejo), será necessária uma lavagem com água limpa depois de limpar todas as superfícies;
 - v. Seque todas as superfícies com um pano limpo, sem fiapos e seco. Mais uma vez, tenha uma atenção especial com instalações, toalheiros e saliências;
 - vi. Cortinas de chuveiro:
 - a. Verifique se há manchas, mofo e rasgos.
 - b. Troque-as, se necessário.
 - c. Desinfete e limpe a cortina do chuveiro.
 - i. Utilizando um limpador desinfetante adequado pulverize-o na cortina e seque ou
 - ii. Pulverize o limpador desinfetante em um pano e limpe a cortina do chuveiro.
 - iii. Tenha uma atenção especial com a haste da cortina.
 - iv. Um limpador de vidro pode ser utilizado para limpar os vidros do box do chuveiro.

6

RETORNE AO TOILET

- a. Usando um esfregão arredondado, evacue a água do toilet pressionando/ girando o esfregão sobre a água
- b. Um tipo de ácido forte (do inglês Heavy Duty Acid Type Bowl Cleaner) pode ser necessário para remover as manchas pesadas e/ou depósitos de água difíceis de remover.
- c. Depois de limpar cuidadosamente o interior do sanitário com o esfregão, dê a descarga.
- d. Seque todas as superfícies exteriores, incluindo o assento e a tampa.

7

LIMPANDO E DESINFETANDO O TOUCADOR DO BANHEIRO

- a. Coloque de lado, ordenadamente, todos os itens pessoais dos hóspedes (como a política dita).
- b. Pulverize o aparador e a pia com um desinfetante.
- c. Limpe e seque bem.
- d. Certifique-se de limpar todo o cromo e/ou outras superfícies metálicas livres.
- e. Qualquer encanamento exposto ou abaixo da superfície do aparador também devem ser limpos e secos com os panos e desinfetantes de limpeza apropriados.

8

LIMPANDO O ESPELHO

- a. Pulverize a quantidade de líquido de limpeza de vidro prescrita e adequada para o espelho, começando da parte inferior do espelho até o topo.
- b. Seque com um pano limpo, seco e sem fiapos na direção de cima para baixo.

9

RECOLOCAR ROUPA DE BANHO LIMPA

- a. Retire as luvas protetoras que estão sujas.
- b. Reponha toalhas, roupas, tapetes de banho limpos e amenities, de acordo com a política.

10

LIMPANDO O PISO DO BANHEIRO

- a. Utilize um esfregão úmido para limpar o chão
 - 1. Método de esfregão úmido (tradicional);
 - a. Utilizando a solução de desinfetante na diluição apropriada, no balde do esfregão;
 - b. Limpe como se fizesse um “8” no chão
 - c. Trabalhe a partir do ponto mais distante da porta até aproximar-se da porta;
 - 2. Método de limpeza úmido
 - a. Pulverize um desinfetante limpador apropriado para o piso;
 - b. Comece a partir do ponto mais distante da porta até aproximar-se da porta (esfregue com escova, se necessário);
 - c. Utilize um pano limpo e seco para secar completamente a superfície do piso.

Nota: Devido às dimensões menores do piso do banheiro, a pulverização da solução de limpeza desinfetante no chão pode ser o método mais adequado.

11

SUJEIRA PESADA DO QUARTO

12

REFAÇA A CAMA

- 1. Substitua a roupa de cama adequada, como dita a política.

13

FECHE AS JANELAS, SE APLICÁVEL

14

LIMPE E DESINFECTE AS SUPERFÍCIES DO QUARTO

- a. Escrivania
- b. Lâmpadas
- c. Mesas
- d. Telefone

Nota: Madeiras, metais e laminados especiais podem exigir produtos químicos especiais, polidores. Consulte o manual da política do hotel para confirmar o produto químico apropriado.

15

LIMPANDO OS VIDROS E PLÁSTICOS DO QUARTO DOS HÓSPEDES

Utilizando o limpador de vidro apropriado, em diluições recomendadas pelo fabricante, limpe as seguintes superfícies:

1. Televisões
2. Fotografias
3. Janelas
4. Relógio

16

REPOSICIONE AS CORTINAS

17

REABASTEÇA OU SUBSTITUA OS PANFLETOS INFORMATIVOS DO HOTEL

18

RECOLOQUE TODOS E QUAISQUER ITENS DOS HÓSPEDES EM SUA LOCALIZAÇÃO ORIGINAL E RETORNE À LIMPEZA DE EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS

19

ASPIRE E LIMPE O CARPETE

- a. Recupere os limpadores, purificadores de ar e aspirador de pó;
- b. Ligue o aspirador no receptáculo perto da porta ou no corredor;
- c. Inspeção o tapete para grandes detritos e remova-os;
- d. Inspeção se há manchas ou áreas muito sujas no tapete **Nota:** Caso o tapete requeira uma limpeza completa, observe como tal e informe o seu supervisor.
- e. Remova as manchas (do tapete) com o limpador em todas as áreas que foram identificadas;
- f. Retorne com o limpador ao carrinho;
- g. Utilize o aspirador a partir do ponto mais distante da porta até aproximar-se da porta;
- h. Conforme você (enquanto aspira) volta para o quarto, pulverize o purificador de ar adequado;
- i. Cuidado para não deixar marcas de pés ao sair do ambiente.

20

VERIFICAÇÃO VISUAL DA QUALIDADE DO QUARTO A PARTIR DA PORTA

21

DESLIGUE AS LUZES

22

FECHE E TRANQUE A PORTA

23

NOTE SE HÁ QUALQUER FALTA DE ITENS E/OU ITENS QUEBRADOS E REPORTE O SEU SUPERVISOR E AVANCE PARA O PRÓXIMO QUARTO

24

REABASTEÇA O CARRINHO



PROCEDIMENTO DE LIMPEZA PARA INCIDENTES DE VÔMITOS E FEZES

Procedimento passo a passo para superfícies planas (pisos, mesas, pias):

PROCEDIMENTO GERAL: Os responsáveis por limpar vômitos e fezes devem proteger-se através do uso de luvas (vestuário de proteção opcional). A área deve ser limpa de sujeira (remover sólidos e absorver os resíduos líquidos), higienizada e, em seguida, lavada.

MATERIAIS RECOMENDADOS:

Estes materiais devem ser pré-montados em um kit de limpeza de incidente:

- sacos de lixo e fita adesiva;
- luvas sem látex, descartáveis (vinil, poli ou nitrílica);
- toalhas de papel;
- solução de detergente;
- água;
- agente desinfetante, tais como cubos de branqueamento (Presept, cubos de ácido dicloroisocianurato de sódio 0,5 g) ou 5% de líquido doméstico carbonato de sódio (lixívia);
- sinalização, fita de isolamento (opcional);
- roupa protetora (opcional).

Se necessário, controle o tráfego de pedestres na área, pedindo a alguém para direcionar as pessoas para longe do local, afixando uma sinalização, ou através da colocação de fita de isolamento.

Coloque dois pares de luvas†.

Prepare a solução desinfetante adicionando 10 tabletes de água sanitária para 500 ml de água, ou ½ xícara de água sanitária doméstica a 5% (100 ml) para 1 litro de água (concentração final é de cerca de 5000 ppm). Abra o saco de lixo e coloque-o perto do local do incidente.

Usando toalhas de papel ou um material absorvente, limpe o material sujo e o excesso de líquido e coloque no saco de lixo. Coloque o par exterior de luvas sujas no saco de lixo.

Despeje a solução detergente em torno do local do incidente e use toalhas de papel para mover o líquido para dentro da área suja. Uma vez que a área estiver úmida, use toalhas de papel para limpar a área e descarte no lixo. Cubra o local com toalhas de papel limpas e despeje a solução de água sanitária nas toalhas de papel. Aguarde um minuto.

Remova as toalhas de papel e jogue-as no saco de lixo. Enxague com água e seque a superfície. Coloque todas as toalhas de papel no saco de lixo.

Retire o outro par de luvas e jogue-as dentro do saco de lixo.

Sele o lixo com fita adesiva. O lixo estará pronto para ser eliminado.



PROTOCOLOS DE LIMPEZA PARA OS QUARTOS DOS HÓSPEDES COM CONTAMINAÇÃO POR VÔMITO E/OU FEZES

As seguintes medidas são recomendadas para garantir que os quartos estejam devidamente limpos para evitar futuras doenças com novos hóspedes e funcionários.

A equipe treinada deve fazer a limpeza; sendo esta equipe designada para fazer esta tarefa.

Todo equipamento de limpeza e suprimentos necessários são trazidos para o quarto de uma vez só. Uma vez que a equipe entra no quarto, eles não sairão de lá até que todo o trabalho seja concluído.

A equipe deve usar vestuário/equipamento de proteção.

Todas as áreas do quarto devem ser limpas e higienizadas. Uma atenção especial deve ser dada aos itens que são tocados com frequência, como maçanetas das portas, interruptores de luz, telefone, controles remotos etc., e a lata de lixo.

Lençóis e toalhas sujos são ensacados e levados diretamente para a lavanderia. Considere o uso de sacos solúveis em água e etiquetas com dizer “muito sujo”.

Lençóis e toalhas muito sujos são ensacados e devidamente descartados ou incinerados.

Todos os pratos, copos, bandejas e baldes de gelo devem ser retirados dos quartos dos doentes (mesmo que pareçam intocados), e levados para um local designado para a lavagem imediata.

Não aspirar o quarto (a aspiração cria aerossóis que podem conter bactérias ou vírus que podem causar doenças). Os tapetes devem ser limpos com um aspirador de vapor que atinja uma temperatura mínima de 71°C, a menos que o revestimento do pavimento não seja tolerante ao calor.

Garantir uma oferta adequada de toalhas limpas, papel higiênico e sabonete para reposição.

As cortinas devem ser substituídas e ensacadas para a lavanderia ou para a limpeza a vapor.

Toda a roupa suja e os pratos sujos são removidos após o quarto ser limpo, e levado diretamente para a área da lavanderia ou cozinha, respectivamente, para a correta limpeza.

Todos os pratos devem ser substituídos no quarto, mesmo se eles parecerem que não foram tocados.



O QUE É O NOROVÍRUS?

Norovirose é um grupo de vírus que causam gastroenterites agudas, vulgarmente referidas como “doença do estômago”. Surto comunitários são comumente relatados em hospitais, instalações de cuidados de longo prazo, creches e escolas. Surto também estão sendo relatados em restaurantes, eventos com catering, hotéis, resorts e cruzeiros.

Os surto ocorrem durante todo o ano, mas a incidência é maior entre o outono até o final da primavera.



QUAIS SÃO OS SINTOMAS?

Mais comuns:

- início súbito de náusea
- vômitos
- diarreia sem sangue
- dores de estômago
- outros sintomas
- febre baixa
- calafrios
- dores de cabeça
- dores musculares
- fadiga

Os sintomas da Norovirose geralmente começam em um período de 24 - 48 horas após a infecção (variação de 12 a 48 horas). A duração da doença geralmente varia de 12 a 60 horas.

A desidratação é a complicação mais comum e pode se tornar uma preocupação séria para as pessoas com problemas de saúde. Pessoas doentes são aconselhadas a buscar ajuda médica.

COMO O VÍRUS SE ESPALHA?

O Norovírus é encontrado no vômito e na diarreia de pessoas infectadas. O vírus é transmitido principalmente de pessoa para pessoa via mãos contaminadas. Isso pode ocorrer de várias maneiras incluindo, por exemplo, o contato direto apertando as mãos com uma pessoa doente (equipe ou hóspede) e, em seguida, colocando a mão na boca sem lava-las.

O vírus também pode ser transmitido por uma pessoa infectada (equipe ou hóspede) que contaminará os alimentos, comendo e servindo utensílios, copos, pratos etc. ou superfícies, tais como maçanetas, corrimãos, torneiras de água, mesa e bancadas.

Quando uma pessoa vomitar, o Norovírus pode se espalhar pelo ar e pode ser engolido, ou contaminar as superfícies circundantes.

PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E RECONHECIMENTO DE SURTOS DE NOROVÍRUS

ENQUANTO NÃO É POSSÍVEL PREVER A OCORRÊNCIA DE UM SURTO DE NOROVÍRUS SOB TODAS AS CIRCUNSTÂNCIAS, AS SEGUINTE PRECAUÇÕES AJUDARÃO A IDENTIFICAR E REDUZIR A PROBABILIDADE DE UM SURTO, SE ACONTECER:

HIGIENE

Incentivar as boas práticas de lavagem das mãos entre todos os funcionários e disponibilizar sinalizações de lavagem das mãos para a equipe e aos hóspedes.

LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO

Treinar funcionários sobre os procedimentos de limpeza e desinfecção de rotina para superfícies de contato com as mãos, tais como torneiras, maçanetas, corrimãos etc. e procedimentos de manuseio das roupas da lavanderia. A limpeza regularmente programada das áreas comuns onde o vírus possa ser transmitido entre os hóspedes também é recomendada (ginásios, piscinas, centros de negócios e sala de jogos). Certifique-se de que os funcionários estão familiarizados com os procedimentos e suas práticas para a manipulação de resíduos/fluídos humanos (vômito/diarreia).



DOENÇA ENTRE A EQUIPE

Os colaboradores que estiverem doentes e com sintomas como vômitos e/ou diarreia não deve estar trabalhando. Como orientação geral, a equipe deve permanecer fora do trabalho por um período mínimo de 48 horas a partir de seu último período de vômitos e/ou diarreia. Manipuladores de alimentos com sintomas de vômitos e/ou diarreia devem permanecer fora do trabalho por um período mínimo de 72 horas a partir de seu último período de sintomas. Se a diarreia e/ou vômito de um funcionário manipulador de alimentos for causado por outro organismo que não seja o Norovírus, os critérios para determinar o cumprimento de exclusão do trabalho pode variar a partir de 72 horas. Funcionários doentes devem ser alertados para não trabalhar em outros hotéis, resorts ou restaurantes em um mínimo de 72 horas a partir de seu último período de vômitos e/ou diarreia.



PROTOCOLOS DE LIMPEZA E OPERAÇÕES PARA ÁREAS COMUNS ONDE HÁ UM ELEVADO NÚMERO DE OCORRÊNCIA DE DOENÇAS

ÁREAS PÚBLICAS E QUARTOS

Pendure cartazes de lavagem das mãos para incentivar as boas práticas de lavagem, entre todos os funcionários e hóspedes.

Use lenços de papel descartáveis para a limpeza a fim de evitar a possibilidade de contaminação cruzada.

Use o agente de higienização química adequado seguindo o tempo de contato indicado pelo fabricante.

Limpezas e higienizações frequentes em corrimãos, maçanetas, telefones e quaisquer outras áreas de contato com as mãos, como elevadores e painéis de todos os corredores de hóspedes.

Limpe e higienize com frequência todos os ambientes públicos. Os tapetes devem ser limpos com um aspirador de vapor que atinja uma temperatura mínima de 71°C, a menos que os revestimentos de pavimentos não sejam tolerantes ao calor (alguns tapetes só podem ser aspirados a vapor a 40°C, caso contrário, poderá ocorrer o encolhimento e desbotamento das cores). Tapetes contaminados devem ser limpos pelo menos três metros ao redor da área designada.

Limpe e higienize frequentemente as latas de lixo.

Limpe e higienize o mobiliário frágil, limpe a vapor se os itens forem tolerantes ao calor.

Se o frigobar tiver sido aberto, substitua seus itens.

ÁREAS DA EQUIPE

Pendure cartazes de lavagem das mãos para incentivar as boas práticas de lavagem das mãos entre todos os funcionários.

Use lenços de papel descartáveis para a limpeza a fim de evitar a possibilidade de contaminação cruzada.

Use o agente de higienização química adequado seguindo o tempo de contato indicado pelo fabricante.

Limpezas e higienizações frequentes em corrimãos, maçanetas, telefones e quaisquer outras áreas de contato com as mãos, como elevadores e painéis de todas as áreas da equipe de limpeza.

BANHEIROS PÚBLICOS

Pendure cartazes de lavagem das mãos para incentivar as boas práticas de lavagem das mãos entre todos os funcionários e hóspedes.

Limpe e higienize frequentemente maçanetas, botão de descarga, torneiras, secadores, balcões e quaisquer outras áreas de contato com as mãos.

Forneça um secador ou toalhas de papel descartáveis para secar as mãos (apenas toalhas de algodão de uso individual são permitidas).

Verifique os níveis de sabão e de toalhas de papel.

Use lenços de papel descartáveis para a limpeza a fim de evitar a possibilidade de contaminação cruzada.

Use o agente de higienização química adequado seguindo o tempo de contato indicado pelo fabricante.

PREVENÇÃO CONTRA PERCEVEJOS (DETECÇÃO ANTECIPADA)

Não há nenhuma maneira de parar os percevejos de serem levados para os hotéis. Novos hóspedes chegam todos os dias de todo o mundo e trazem sua bagagem potencialmente infestada por eles.

A equipe de limpeza que sabe como são os percevejos e como são suas manchas fecais, pode alertar, imediatamente, os inspetores de percevejos se acharem evidências de percevejos em um quarto de hotel. Esta detecção precoce ajudará a identificar infestações antes de elas começarem. Os membros da equipe de limpeza são treinados e também podem servir como inspetores se um hóspede reclamar de picadas ou de percevejos em seu quarto.

QUANDO UM HÓSPEDE RECLAMA SOBRE PERCEVEJOS

Uma política foi implementada sobre como a recepção ou a equipe de limpeza deve lidar com queixas sobre percevejos. Com todas as regras e leis focadas na presença de percevejos em hotéis ao longo da última década, é demasiado arriscado depender de soluções não planejadas para responder a uma queixa de percevejos. Deve-se desenvolver um protocolo de resposta e outro quarto deve ser oferecido ao hóspede, juntamente com um pedido de desculpas especificamente formulado. Tenha os seus inspetores de percevejos treinados para verificarem imediatamente o quarto. Documentar a reclamação do hóspede, a resposta à denúncia e os resultados da inspeção.



QUANDO VOCÊ SUSPEITA QUE UM QUARTO ESTÁ INFESTADO

Percevejos têm um estilo de vida enigmático, o que significa que eles gostam de se esconder. Devido ao fato deles serem tão bons em se esconder, uma infestação pode passar despercebida durante várias semanas ou meses antes de receber sua primeira reclamação. Após receber uma denúncia, e os seus inspetores internos encontrarem evidências de percevejos ou não, o que você faz?

1. Mantenha o quarto fora de serviço, mas não mova qualquer coisa de dentro ou fora do ambiente até que este possa ser inspecionado por uma empresa de controle de pragas.
2. Se a empresa contratada não encontrar evidências de percevejos, avalie a queixa inicial. Será que o hóspede trouxe um percevejo para a recepção ou eles se queixaram de picadas? Use as evidências apresentadas pelo hóspede para decidir se o quarto deve ser tratado ou não. Registre a denúncia, o resultado da inspeção e sua decisão sobre o tratamento.
3. Se evidências de percevejos forem encontradas, uma inspeção completa do quarto será necessária para determinar onde os percevejos estão se abrigando.
4. A cabeceira é o abrigo favorito do percevejo, por isso deve ser removida a partir da parede para fins de inspeção e de tratamento. Seus funcionários de manutenção podem ter que remover a cabeceira se ela for grande e aparafusada à parede.
5. Toda a área da cama deve ser inspecionada, incluindo o interior das molas do colchão.

6. Se a cama for permanecer no quarto, o colchão de molas deve ser tratado (ver as fichas técnicas relativas ao tratamento químico e ou sem químico) e fechado com uma capa de revestimento de alta qualidade.
7. Se você não pode arcar com a despesa de encapar tanto o colchão quanto as molas, as molas da cama devem, então, ser colocadas dentro de um invólucro.
8. Se o colchão, as molas da cama ou outros móveis infestados devem ser eliminados, a mobília precisa ser levemente tratada com inseticida nas superfícies exteriores e ensacada antes de ser transportada para fora do quarto. Isso é para que os percevejos não saiam do mobiliário e infestem o hall ou o elevador do hotel.
9. Depois de todo o mobiliário indesejado ter sido eliminado; os profissionais do controle de pragas deverão inspecionar e tratar todos os móveis, telefones, armários, rodapés, fendas de carpete, tomadas elétricas, rachaduras e fendas restantes usando uma combinação de métodos não químicos e inseticidas rotulados para esses locais.
10. Todos os móveis descartados devem ser quebrados, marcados ou, de alguma forma, danificados para impedir que as pessoas os removam da pilha de lixo e leve-os para casa.
11. O quarto tratado deve ser novamente inspecionado após 48 horas para determinar se existem quaisquer percevejos sobreviventes. Se percevejos vivos forem encontrados, o quarto deve permanecer vazio e ser novamente inspecionado em 72 horas.
12. O quarto também deve ser inspecionado e tratado, novamente, após 14 e 28 dias, para que todos os ovos restantes tenham tido tempo para eclodir.
13. Tenha em mente que muitas populações de percevejos são resistentes aos inseticidas utilizados para o seu controle, então uma infestação de baixo nível que sobrevive a um tratamento pode não ser detectada durante uma inspeção visual. É por esta razão que as empresas de controle de pragas não garantem que os percevejos tenham morrido mesmo se eles já não encontrarem percevejos durante uma inspeção.
14. Se um quarto individual se torna um problema recorrente, mas percevejos não são encontrados, um cão de detecção de odor pode ser necessário para localizar o problema.

QUARTOS ADJACENTES

Se percevejos são encontrados em um quarto de hóspedes, é extremamente importante que as unidades circundantes (em ambos os lados, acima e abaixo) sejam inspecionadas em busca de percevejos também. Um estudo recente conduzido em 750 hotéis descobriu que os quartos que partilham uma parede com um quarto infestado também tiveram percevejos, em cerca de 20% do tempo*. Os quartos acima e abaixo do quarto infestado tinham percevejos entre 5-7% dos casos.

ÁREAS DOS COLABORADORES

Uma vez que seus colaboradores forem treinados para identificar evidências de percevejos, que eles saibam que para se protegerem da infestação, eles devem relatar imediatamente quaisquer percevejos encontrados nas áreas dos empregados. Alguns empregados podem estar relutantes para relatarem evidências de percevejos, especialmente se eles sentem que isto poderá prejudicar um outro empregado. Portanto, é melhor criar um sistema de denúncias anônimo onde um empregado pode informar para a gestão sobre o tempo e a localização de percevejos sem revelar seu nome. Isso permitirá que seus inspetores internos investiguem a situação e esperem detectar o problema antes que ele comece a se espalhar.



EXEMPLO 1

LIMPEZA DO QUARTO

1. As janelas estavam limpas?
2. Os abajures estavam limpos?
3. Os estofamentos estavam limpos?
4. Todas as lâmpadas estavam funcionando?
5. Os espelhos estavam limpos?
6. O minibar está limpo e devidamente abastecido?
7. Havia misturadores de vidro, guardanapos e porta-copos?
8. As latas de lixo estavam limpas?
9. Toda a mobília estava limpa?
10. Os tampos de mesa estavam limpos?
11. Os tapetes e o piso estavam limpos?
12. Os vidros, garrafas e cinzeiros estavam limpos?
13. O quarto estava livre de poeira?
14. A cama estava arrumada?

LIMPEZA DO BANHEIRO

1. A banheira estava limpa?
2. A cabine da ducha estava limpa?
3. O vaso sanitário estava limpo?
4. O banheiro estava livre de odores desagradáveis?
5. Houve o fornecimento correto de toalhas?
6. Houve o correto fornecimento de amenities no banheiro?
7. O espelho estava limpo?
8. O piso do banheiro estava limpo?

EXEMPLO 2

LISTA DE VERIFICAÇÕES DE LIMPEZA DO QUARTO DE HÓPEDES

Data

Limpeza/Inspeção Por

Quarto nº

Item	Sim	Não	Item	Sim	Não
O fechamento da porta funciona corretamente, limpo			Colchão firme, limpo		
A porta abre de forma fácil e silenciosa			Colchas livres de rasgos & manchas		
Interruptores de luz funcionam corretamente, limpo			Estafados limpos & em bom estado		
As janelas abrem & fecham corretamente, limpo			Mobiliário arranhado ou manchado		
Vidro da janela, limpo			Paredes limpas & livre de teias de aranha		
Vidro da janela livre de rachaduras			Paredes arranhadas ou com fendas		
Cortinas retas & funcionando corretamente			Prateleiras de bagagem em bom estado, limpos		
Los mandos del aire acondicionado/ calefacción funcionan correctamente			Quadros e espelhos alinhados, limpos		
Controles do ar condicionado/aquecedor funcionando			Gavetas dos móveis deslizam facilmente		
Filtros do ar condicionado limpos			O telefone funciona sem ruído		
As lâmpadas funcionam			Cinzeiros & fósforos limpos		
As luzes das paredes funcionam			Protetores de colchão limpos & livres de manchas		
Abajures limpos & corretos			Lâmpadas com a potência adequada		
As camas feitas corretamente					
Colchas retas, limpas					
Travesseiros macios / nivelados					

Item	Sim	Não	Item	Sim	No	Item	Sim	Não
Áreas de trabalho			Espelhos			Lâmpadas & abajures		
Cômodas			Borda do rodapé			Lâmpadas		
Tampos de mesa			Todas as gavetas			Cantos da janela		
Cabeceiras			Prateleiras do armário			Moldura da janela		
Cadeiras			Hastes do armário			Quinas		
Porta Retratos			Telefone			Peitoris		



LISTA DE VERIFICAÇÕES DO BANHEIRO

Item	Sim	Não	Item	Sim	Não	Item	Sim	Não
Assento do vaso limpo (ambos os lados)			Cortina do chuveiro limpo			Torneiras vazando		
Lado inferior do lavatório limpo			Tampão da pia limpo			Mosaico quebrado		
Haste da ducha em boa condição			Pontos de água no azulejo			Assento do vaso sanitário firme		
Borda da cômoda limpa			Faltando rejunte na banheira			Luminárias firmes		
Cômoda nivelada corretamente			Rejunte da banheira limpo			Cromado brilhando		
Banheiro livre de odores			Suprimento de toalhas					





PARTE 1 (Para ser preenchido por todos os potenciais funcionários da limpeza antes de serem contratados)

Nome

Por favor, responda as questões a seguir:

Hoje ou nos últimos sete dias, você sofreu de algum dos seguintes sintomas:

Assinale e coloque a data em que os sintomas cessaram	SIM	NÃO	DATA
(a) Diarreia?			
(b) Vômitos?			
(c) Erupções nas gengivas/ boca, ouvidos ou olhos?			
(d) Dor de garganta com febre?			
(e) Um distúrbio intestinal recorrente?			
(f) Um doença de pele recorrente?			
(g) Alguma vez você já teve febre tifoide ou febre paratifoide ou você é um portador de Salmonella typhi ou paratyphi?			
(h) Você é portador de algum tipo de Salmonela?			
(i) Nos últimos 21 dias você teve contato com ninguém, em casa ou na rua, que pode ter sofrido de febre tifoide ou paratifoide?			
(j) Algum outro alimento que pode apresentar riscos?			

Você tomou alguma medicação recentemente para combater diarreias ou vômitos? Sim Não

Assinatura (colaborador) **Data**



PARTE 2 (Para ser preenchido pelo Gerente / Supervisor)

Se as respostas para todas as perguntas na parte 1 foram ‘Não’, a pessoa pode ser adequada para o emprego. (Complete e assinhe abaixo)

No entanto, se a resposta a qualquer das perguntas foi ‘Sim’, a pessoa não deve ser empregada para limpar quartos até que esteja livre dos sintomas por 48 horas ou, se formalmente excluído, o médico poderá dizer quando poderá retornar às suas funções. Em outras situações, no caso de candidatos com lesões na pele exposta (mãos, pescoço ou no couro cabeludo), estes devem ser excluídos do emprego até que as lesões tenham cicatrizado. (Veja a Parte 3)

PARTE 3 (A ser preenchido pelo Gerente / Supervisor após o aconselhamento médico).

Qual o conselho médico foi recebido pelo empregado? (Assinale)

(a) Exclusão do trabalho até sair a autorização médica	<input type="checkbox"/>
(b) Empregar num trabalho seguro e alternativo até que a permissão seja dada	<input type="checkbox"/>
(c) Empregar para tarefas de limpeza de quartos	<input type="checkbox"/>

Se (a) ou (b) está assinalado, uma ação apropriada deve ser tomada. Se (c) está assinalado, o empregado pode começar imediatamente suas atividades.

Eu confirmo que **pode começar as tarefas de limpeza de quartos.**

Assinatura (Gerente/Supervisor) **Data**.....

QUESTIONÁRIO DE RETORNO AO TRABALHO

RCWI 08



PARTE 1 (Para ser preenchido por todos os funcionários de limpeza quando retornarem ao trabalho após uma doença)

Nome **Data do Retorno**

Por favor, responda as perguntas a seguir:

Durante a sua ausência do trabalho, você sofreu de algum dos seguintes sintomas:

Assinale e coloque a data em que os sintomas cessaram	SIM	NÃO	DATA
(a) Diarreia?			
(b) Vômito?			
(c) Erupções nas gengivas/ boca, ouvidos ou olhos?			
(d) Dor de garganta com febre?			
(e) Um distúrbio intestinal recorrente?			
(f) Uma doença de pele recorrente?			
(g) Algum outro alimento que pode apresentar riscos?			

Você tomou alguma medicação recentemente para combater diarreias ou vômitos? Sim

Assinatura (colaborador) **Data**



PARTE 2 (Para ser preenchido pelo Gerente / Supervisor)

Se a resposta a todas as perguntas da Parte 1 foi ‘Não’, a pessoa pode ser autorizada a regressar às suas funções. (Complete e assinie abaixo)

No entanto, se a resposta a qualquer das perguntas foi ‘Sim’, a pessoa não deve ser permitida a limpar quartos até que todos os sintomas não tenham aparecido por 48 horas ou, se formalmente excluído, o aconselhamento médico afirmar que eles podem retornar às suas funções. Em alternativa, no caso de candidatos com lesões na pele exposta (mãos, pescoço ou no couro cabeludo), estes devem ser excluídos do emprego até que as lesões tenham cicatrizado (Veja a Parte 3).

PARTE 3 (A ser preenchido pelo Gerente / Supervisor após o aconselhamento médico).

Qual o conselho do médico recebido pelo empregado? (Assinale)

(a) Exclusão do trabalho até a autorização médica ser dada	<input type="checkbox"/>
(b) Trabalho num local alternativo e seguro até a autorização médica	<input type="checkbox"/>
(c) Retornar para tarefas de limpeza de quartos	<input type="checkbox"/>

Se (a) ou (b) está assinalado, uma ação apropriada deve ser tomada. Se (c) está assinalado, o empregado pode retomar as funções imediatamente.

Eu confirmo que **pode começar as tarefas de limpeza de quartos.**

Assinatura (Gerente/Supervisor) **Data**



TODA A EQUIPE DE LIMPEZA DEVE SEGUIR AS SEGUINTE ORIENTAÇÕES:

1. Os uniformes devem ser passados e devem estar em boas condições. Não deve conter:
 - a. Fendas e rasgos.
 - b. Manchas.
 - c. Fios soltos.
 - d. Ausência de botões.
2. Todos os funcionários da limpeza devem utilizar crachás.
3. Todos os funcionários da limpeza devem usar calçados apropriados, que estejam em boas condições e polidos.
4. O cabelo deve estar arrumado, limpo e preso se for muito longo, num estilo apropriado.
5. Qualquer enfeite de cabelo deve estar limpo, ser discreto e de cores que combinem com o uniforme.
6. Maquiagens claras com as cores combinando com o uniforme são permitidas para as funcionárias.
7. Os funcionários homens devem estar com a barba feita.
8. O uso de joias deve estar de acordo com a política do hotel e devem ser itens discretos.





CRISTAL
INTERNATIONAL STANDARDS

Sede

Cristal International Standards
The Wine Warehouse
The Back, Chepstow
Monmouthshire
NP16 5HH, UK

T +44 (0) 1291 629 863
F +44 (0) 1291 629 627
E info@cristalstandards.com
W www.room-check.com
www.cristalstandards.com
www.checksafetyfirst.com