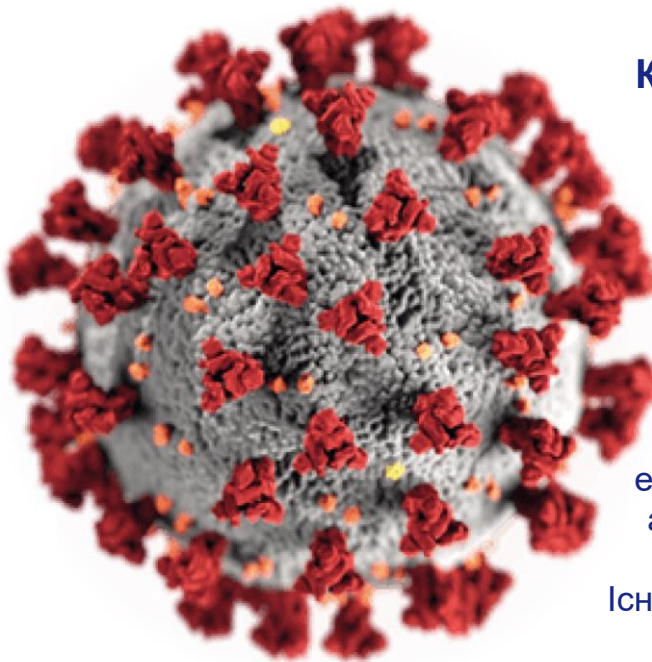


ОПЕРАТОРИ КОЛ-ЦЕНТРІВ: КОМПЛЕКС ЗАХОДІВ ПРОТИ COVID-19 !

Коли є ризик передачі COVID-19?

Коли на вас потрапить інфікована слина або краплинки:

Виділень, що вилітають при чиханні або кашлі, в разі тісного контакту: спільне місце проживання, прямий контакт на відстані менше 1 м за відсутності захисних засобів. Пам'ятайте, що ви теж можете бути носієм вірусу і передавати його.



Коли ви підносите до обличчя руки або заражений предмет:

Серйозним ризиком передачі вірусу є контакт з немитими руками.

На заражених поверхнях (предмети, коробки, дверні ручки...) вірус може жити від кількох годин до кількох днів.

Коли ви їсте, п'єте, курите звичайну чи електронну сигарету, якщо у вас брудні руки або ви користуєтесь продуктами, пляшками чи склянками спільно з іншими людьми. Існує великий ризик при контакті руки з ротом.

Три основні етапи для будь-якої роботи:

Підготовка:

- Віддавайте перевагу **дистанційній роботі** для всіх працівників
- Якщо це не можливо для частини працівників (робота не може виконуватись дистанційно, проблеми зв'язку....), **виділяйте окреме робоче місце для кожного працівника**
- **Складіть план прибирання і чищення з графіком і контролем:** поверхні й робоче приладдя, дверні ручки й кнопки, технічні засоби і взагалі всі предмети, поверхні, які можуть бути заражені (через контакт із руками), прилади колективного користування (кавоварки, ксерокси тощо)
- Передбачте місце (індивідуальні шафки) для складання сумок та інших предметів, щоб не тримати їх біля столу
- Звертайте увагу на "**відкриті зони**":
 - Перегляньте графіки роботи, щоб обмежити кількість одночасно присутніх операторів
 - Розміщуйте у шаховому порядку з інтервалом у 1 м як мінімум (залишайте одне вільне місце між операторами)
 - Передбачте перегородки між робочими місцями операторів (напр., прозорий пластик) і забезпечте їх чищення на початку й у кінці робочого дня. У разі розосередженого розміщення, забезпечте достатню висоту перегородок або підніміть їх вище



Три основні етапи для будь-якої роботи:

Підготовка:

- **Передбачте захисну плівку для клавіатури комп'ютера й телефона**, щоб працівники могли накривати пристрої після чищення робочого місця, індивідуальні навушники і захисні чохли для мікрофона і навушників
- **Обмежуйте кількість необхідних паперових документів** і ламінують їх для можливості подальшого очищення
- **Позначте на підлозі** будь-яким способом інтервали в 1 м; тримайте для кожного робочого місця тільки один стілець
- Відмовтеся від використання кулерів
- Якщо можливо, залишайте двері відчиненими
- **Складіть, за потреби, схему пересування**, щоб уникнути перетинання людей
- **Забезпечте постійну наявність** на робочих місцях або поблизу, а також у роздягальнях і кімнатах відпочинку необхідних засобів гігієни: водно-спиртовий гель, гігієнічні серветки, мило, рушники, сміттєві пакети ...



Увага: в разі збільшення штату з огляду на потребу в наданні порад у період пандемії організація роботи має забезпечувати дотримання правил дистанціювання

Три основні етапи для будь-якої роботи:

Виконання:

- У разі долучення другого працівника (через складність у пошуку відповіді на поставлені питання): такий працівник повинен неухильно дотримуватись **мінімальної відстані в 1 м**, не наближатися до екрана оператора і не стояти над ним. Встановити відповідний порядок дій (облаштувати нове місце, сполучене з першим, попросити клієнта зачекати, поки буде вирішена проблема, що потребує зусиль двох операторів і т .д.).
- **Дотримуйтесь заходів безпеки та дистанції** під час перерв та при спілкуванні між собою.
- **Вбиральні/кімнати відпочинку та прийому їжі:**
 - Забезпечте працівників індивідуальними пляшками води.
 - Збільшуйте час перерви (для миття рук) і плануйте перерви по черзі.
 - Плануйте прийом їжі з розмежуванням у часі та із дотриманням відстані не менше 1 м за столом. Встановіть кількість людей, які можуть обідати разом і залиште тільки необхідну кількість стільців із позначенням місця для них. Не користуйтеся стільцями на коліщатах.
 - Прибирайте кімнату відпочинку (поверхні та прилади, яких торкалися руками) після кожної перерви.



Контроль:

- **Виконання плану чищення і дезинфікування**
- **Забезпечення необхідними засобами гігієни** (антисептик, гігієнічні серветки, мило, рукавички, маски, сміттєві пакети ...)
- **Регулярне видалення відходів**
- Контроль регулярного прибирання вбиралень не менше двох разів на день, перевірка наявності мила та засобів для сушіння рук