

# ПРЕПОРУКЕ ЗА СПРЕЧАВАЊЕ ИНФЕКЦИЈЕ НОВИМ КОРОНА ВИРУСОМ У ШАЛТЕРСКИМ СЛУЖБАМА

Отварање шалтерских служби треба спроводити фазно, у складу са епидемиолошком ситуацијом у Републици Србији, као и на локалним нивоима, имајући у виду могућност спровођења наведених мера, важећих прописа и препорука донетих од стране кризних штабова и стручних служби.

Организација и спровођење рада шалтерских служби мора бити таква да се на минимум сведе могућност преношења новог корона вируса.

Вирус SARS-COV-2 (нови корона вирус) се преноси путем капљица из респираторних путева, преко слузокожа и контактом. Да би се смањило ризик од инфекције у шалтерским службама, веома је битна физичка дистанца, као и исправно чишћење и дезинфекција простора потенцијално контаминираним новим корона вирусом.

Такође, преко шалтера треба обављати само неопходне услуге које није могуће урадити на други начин (електронским банкарством, телефоном, путем Интернета и др.). О наведеном корисници треба да буду обавештени путем одговарајућих средстава комуникације.

## ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА ЗАПОСЛЕНИХ

Важно је нагласити запосленима да имају обавезу свакодневног праћења свог здравственог стања и мерења телесне температуре пре доласка на посао. Уколико је измерена телесна температура преко 37°C или се особа осећа болесно, или пак има било које симптоме и знаке болести (не само симптоме и знаке болести респираторних и дигестивних органа), треба да се свом надређеном јави телефоном и да не долази на посао. Подразумева се да се запослени у овој ситуацији обавезно јави и свом изабраном лекару.

Рад шалтерске службе је пожељно организовати двократно, тако да између прве и друге смене буде довољан временски размак који треба искористити за чишћење и дезинфекцију просторије као и да би се избегли блиски контакти радника из две смене.

Рад је потребно организовати са минималним бројем радника (само неопходан) и прилагођавати га у односу на број корисника.

Распоред запослених треба организовати тако да размак између њих не буде мањи од 2 метра. Уколико то није могуће, треба обезбедити физичке баријере од плексигласа или другог пуног материјала који ће делити простор између запослених.

Запослени у шалтерској служби обавезно треба да користи рукавице и маску која прекрива нос и уста.

Особље ангажовано на чишћењу треба да носи маску, рукавице и униформу која се редовно мења и пере у топлој води, а затворена обућа се подразумева.

Прање руку запослених треба спроводити сваки пут након скидања заштитне опреме.

## ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА ЗАПОСЛЕНИХ СА СТРАНКАМА

Приликом доласка корисника услуга, треба успоставити процедуру контролисаног уласка у објекат како се не би стварала гужва и да би се обезбедила препоручена дистанца од 2 метра.

Организацију улаза корисника у објекат врши запослено лице у одговарајућим интервалима и сходно прописаној дистанци. Запослени на улазу носи маску и рукавице а пожељно је и да корисници носе маску при доласку на шалтер.

Неопходно је ограничити број странака које истовремено бораве у објекту.

Максимални број корисника које могу истовремено боравити у објекту зависи од површине која је предвиђена за кретање странака тј. нето-површине (површина објекта умањена за површину коју заузимају намештај и остала опрема постављена у објекту). Највећи број корисника који може истовремено боравити у објекту одговара нето-површини у квадратним метрима подељеној са 5. Ако је тешко одредити нето-површину, највећи број корисника који истовремено сме да борави у објекту израчунава се тако што се бруто-површина подели са 10. Дозвољено је да 20 особа борави у просторији од 100 м<sup>2</sup>. Уколико се у објекту налази максимално дозвољен број корисника, улазак наредне особе је могућ тек кад један од корисника изађе.

Уколико већ не постоји, потребно је уградити заштитну преграду на шалтеру од плексигласа, која ће физички одвојити запослене од корисника.

У поступку наплате услуга треба фаворизовати бесконтактно плаћање платним картицама (корисник прислања своју картицу аутомату за читавање, без додиривања исте од стране запосленог). Уколико се услуга ипак плаћа готовином, неопходна је дезинфекција рукавица запосленог након сваке наплате, а пре било које друге радње.

Све папире треба уклонити са шалтера.

Путеве за кретање корисника и запослених треба пажљиво испланирати и евентуално обележити.

## ЧИШЋЕЊЕ И ДЕЗИНФЕКЦИЈА

У целом објекту, а посебно на шалтерима треба појачати мере чишћења и дезинфекције и стално их надzirати.

Пре доласка корисника услуга, у паузама између две смене и на крају радног дана, простор треба најпре добро проветрити свежим ваздухом у трајању од најмање једног часа, а затим детаљно опрати неутралним детергентом, тј. сапуном и водом и потом дезинфиковати средством против вируса.

У периоду опасности од новог корона вируса не треба користити клима уређаје, већ искључиво природан проток ваздуха, евентуално са појачивачима циркулације. Централни системи вентилације, који раде на принципу извлачења ваздуха (као што су у тоалетима и кухињама), су безбедни за употребу. Системе централне климатизације са рецикулацијом ваздуха не треба користити.

Процес чишћења почиње од најчистијих подручја, па се премешта ка најпрљавијим. За чишћење различитих површина се мора користити одвојена опрема, нпр. посебан сет опреме за чишћење санитарног чвора и посебан сет за лавабо. Најбоље је употребљавати једнократну опрему за чишћење.

За дезинфекцију треба користити препарате са декларацијом као нпр. 0,5-1% раствор натријум-хипохлорита (варикина) и пратити упутства произвођача. За површине које могу бити оштећене хлорним препаратима користе се производи на бази етанола (најмање 70%). Да би се ефикасно убио вирус, површина са дезинфекционим средством мора остати влажна најмање 10 минута.

Дезинфекцију радних и манипулативних површина спроводити најмање на свака 2 сата током рада. Кваке и рукохвате на вратима, као и све површине за које се уочи да их странке или запослени често додирују (пултови, прибор за писање итд) треба што чешће (отприлике на 1 сат) брисати дезинфицијенсом на бази 70% алкохола или брисати упијајућом крпом намоченом у 0,5-1% раствора натријум-хипохлорита (варикина).

Запосленима и корисницима морају бити доступни дезинфицијенси за руке. На улазу у објекат треба поставити сунђер или крпу добро натопљену дезинфекционим средством тзв. дезобаријеру и дозере за обавезну дезинфекцију руку при уласку у објекат и јасно истакнути обавештење о обавези дезинфекције руку. Обезбедити и дозере за дезинфекцију руку у санитарним чворовима.

Наведене препоруке ће се у складу са одлукама Републичког и Градског штаба за ванредне ситуације, стањем на терену и фазном приступу у организацији рада шалтерских служби прилагођавати и по потреби допуњавати или мењати.