

# ОТРАСЛЕВОЕ РУКОВОДСТВО ПО COVID-19:

## Предприятия связи

29 июля 2020 г.

[covid19.ca.gov](https://covid19.ca.gov)

## КРАТКИЙ ОБЗОР

19 марта 2020 года инспектор общественного здравоохранения штата и директор Департамента общественного здравоохранения штата Калифорния издали приказ, согласно которому большинство жителей Калифорнии должны оставаться дома, чтобы прекратить распространение COVID-19 среди населения.

Степень влияния COVID-19 на здоровье жителей Калифорнии еще до конца не установлена. Зарегистрированы случаи разных форм заболевания: от очень легкой (у некоторых людей протекает бессимптомно) до тяжелой, которая может приводить к смерти. Некоторые категории людей, в том числе люди в возрасте от 65 лет и лица с серьезными основными заболеваниями, например заболеваниями сердца или легких, а также диабетики, подвержены повышенному риску госпитализации и серьезных осложнений. В большинстве случаев вирус передается при близком контакте или в плохо проветриваемом помещении с инфицированным, причем симптомы могут быть невыраженными или вовсе отсутствовать.

В настоящее время нет достоверной информации о числе и степени тяжести заболевших COVID-19 по отраслям или профессиональным группам, в том числе среди сотрудников инфраструктурных объектов жизнеобеспечения. Несколько вспышек заболевания были зафиксированы на рабочем месте, что указывает на риск заражения или передачи инфекции COVID-19 между сотрудниками. К числу таких рабочих мест относятся больницы, учреждения по оказанию долгосрочного ухода, тюрьмы, склады пищевых продуктов, мясоперерабатывающие заводы и продовольственные магазины.

Поскольку приказы о самоизоляции обновляются, важно предпринять все возможные меры по обеспечению безопасности сотрудников и посетителей.

Основные профилактические меры включают следующее:

- ✓ максимально возможная физическая дистанция;
- ✓ использование лицевых масок сотрудниками (где защита органов дыхания не требуется) и покупателями/клиентами;
- ✓ частое мытье рук, регулярная очистка и дезинфекция;
- ✓ обучение сотрудников этим и прочим пунктам плана по профилактике COVID-19.

Кроме того, будет критически важно иметь соответствующие процессы для выявления новых случаев заболевания на рабочих местах с последующим оперативным вмешательством и работой с органами общественного здравоохранения над остановкой распространения вируса.

## ЦЕЛЬ

В этом документе содержится руководство по обеспечению безопасности и чистоты для сотрудников предприятий связи. Работодатели, занимающиеся строительством или розничной торговлей для инфраструктуры связи, должны следовать указаниям для поставщиков ограниченных услуг, доступных на [веб-сайте План действий по борьбе с COVID-19](#). Эти рекомендации не предназначены для отзыва или отмены каких-либо предусмотренных законом, нормативными актами и трудовым договором прав работников и не являются исчерпывающими, так как не содержат приказов окружных органов здравоохранения и не заменяют никакие действующие нормативные требования по безопасности и здоровью, такие как нормативные акты Управления по охране труда и здоровья штата Калифорния. <sup>1</sup> Следите за изменениями рекомендаций по охране здоровья населения и приказами органов штата/местного правительства, поскольку ситуация с COVID-19 остается напряженной. Полное руководство [Управления по охране труда и здоровья](#) штата Калифорния представлено на веб-странице, где изложены Общие принципы Управления по охране труда и здоровья по защите [работников от COVID-19](#). Центр по контролю и профилактике заболеваний предъявляет дополнительные требования к разработанному ими [руководству](#) для предприятий и руководителей.

## Обязательное использование лицевых масок

18 июня CDPH опубликовало [Руководство по использованию лицевых масок](#) с требованиями повсеместного использования лицевых масок как посетителями, так и сотрудниками во всех общественных и рабочих местах, где существует высокий риск распространения заболевания.

Жители Калифорнии обязаны носить лицевые маски на работе непосредственно на рабочем месте или вне его в следующих случаях:

- при близком контакте с посетителем;
- при работе в местах скопления посетителей вне зависимости от присутствия посетителей в данный момент;
- при работе в точках общепита или упаковки пищи на продажу или доставку;
- при работе в места общего пользования, например коридорах, лестницах, лифтах и парковочных местах, и во время пользования таких мест;
- в любой комнате или в закрытом помещении с посторонними людьми (кроме членов семьи или сожителей), если невозможно соблюдать физическую дистанцию;
- при управлении общественным транспортом или паратранзитом, за рулем такси или автомобиля для частного извоза или для общих поездок,

когда перевозят пассажиров. Когда в салоне нет пассажиров, лицевые маски настоятельно рекомендуются.

Подробная информация, в том числе все требования и исключения к этим правилам, приведена в [руководстве](#). В прочих условиях лицевые маски настоятельно рекомендуются; работодатели могут применять дополнительные требования к использованию лицевых масок для выполнения взятых на себя обязательств по обеспечению безопасности и здоровья сотрудников на рабочем месте. Работодатели обязаны предоставить сотрудникам защитные маски или возместить их стоимость.

Работодатели обязаны разработать адаптивную политику для сотрудников, которые относятся к исключительной категории и не в состоянии носить лицевую маску. Если сотрудник должен носить лицевую маску из-за частого контакта с другими людьми, но он не в состоянии носить лицевую маску по состоянию здоровья, то такому сотруднику необходимо предоставить подходящие альтернативные варианты, например лицевой экран с защитной пленкой на нижней кромке, если применимо и если позволяет состояние здоровья.

Открытые для посетителей предприятия должны знать об исключениях, касающихся ношения лицевых масок, предусмотренных [Руководством департамента здравоохранения Калифорнии \(CDPH\) по ношению лицевых масок](#), и не вправе запрещать вход без маски посетителям, которые соответствуют требованиям, указанным в [руководстве](#). Компаниям необходимо будет разработать политики введения этих исключений для заказчиков, клиентов, посетителей и работников.



## План профилактики COVID-19 на рабочем месте

- Создайте на каждом предприятии письменный план профилактики COVID-19 с учетом особенностей рабочих мест, проведите комплексную оценку рисков во всех рабочих зонах и для всех рабочих заданий, а также назначьте в каждом учреждении ответственного за реализацию этого плана.
- Включите в планы по каждому рабочему месту [Рекомендации CDPH по лицевым маскам](#) и добавьте политику в отношении исключений.
- Укажите контактную информацию местного департамента здравоохранения, адрес учреждения для передачи информации о вспышках COVID-19 среди сотрудников или клиентов.
- Ознакомьте сотрудников и их представителей с планом, обсудите его с ними и предоставьте сотрудникам и их представителям возможность ознакомиться планом.
- Регулярно проводите оценку учреждения на предмет соблюдения плана, документируйте и устраняйте выявленные недостатки.
- Исследуйте каждый случай заболевания COVID-19 и определите, могли ли рабочие факторы способствовать риску инфекции. При необходимости обновляйте план для предотвращения дальнейших случаев заражения.
- Если на рабочем месте происходит вспышка заболевания, внедрите необходимые алгоритмы и протоколы в соответствии с [Руководством CDPH](#).
- Определите близкие контакты (расстояние 6 футов (1,8 м) на протяжении 15 минут или более) инфицированного сотрудника и примите меры по изоляции сотрудников с положительными результатами анализа на COVID-19 и контактных лиц.
- Придерживайтесь приведенных ниже рекомендаций. Несоблюдение этого требования может привести к заболеваемости на рабочем месте, что может вызвать временную приостановку или ограничение деятельности.



## План действий в чрезвычайной ситуации на рабочем месте

- Операторы связи и сети должны иметь четкие операционные планы во время кризиса, максимально защищающие своих работников и обеспечивающие возможность сотрудникам безопасно решать проблемы с сетью, в том числе в помещениях клиентов, находящихся на самоизоляции.
- Операторы связи и сети должны иметь возможность оперативно устранять перебои в работе сети и смягчать любые последствия ухудшения работы сети. Проверьте работоспособность сети и убедитесь, что кол-центры оснащены для обработки увеличенного объема работы в соответствии с практикой физического дистанцирования независимо от географического местоположения.
- Разработайте план и процесс определения приоритетов работы в областях, связанных с воздействием опасных веществ, включая определение приоритетов заказов на выполнение работ и запросов.



## Темы для обучения сотрудников

- Информация о [COVID-19](#), о том, как предотвратить распространение инфекции, и о том, какие сопутствующие болезни могут сделать человека более восприимчивым к инфицированию вирусом.
- Самостоятельный скрининг на дому, в том числе измерение температуры и/или проверка на наличие симптомов согласно [Руководству CDC](#).
- Почему важно не выходить на работу.
  - Если у сотрудника есть симптомы COVID-19, [описанные Центром по контролю за заболеваниями](#), такие как жар или озноб, кашель, одышка или затрудненное дыхание, усталость, боль в мышцах или теле, головная боль, недавно появившаяся потеря вкуса или запаха, боль в горле, заложенность носа или насморк, тошнота, рвота или диарея, ИЛИ
  - Если у работника был диагностирован COVID-19, и он еще находится на изоляции, ИЛИ
  - Если в течение последних 14 дней у работника был контакт с человеком, у которого был диагностирован COVID-19, и он считается потенциально инфицированным (т. е. по-прежнему

находится на изоляции).

- Вернуться к работе после диагностирования COVID-19 только по прошествии 10 дней с момента проявления первых симптомов, когда симптомы уже не настолько выражены, и у сотрудника не было жара (без применения жаропонижающих препаратов) в последние 72 часа. Сотрудник, у которого диагностировали COVID-19, но заболевание протекает бессимптомно, может вернуться к работе только по истечении 10 дней с момента первого положительного теста COVID-19.
- Обратиться за медицинской помощью, если симптомы усугубляются, в том числе возникает постоянная боль или тяжесть в груди, спутанность сознания или посиневшие губы или лицо. Обновления и дополнительная информация доступны на [веб-сайте Центра по контролю и профилактике заболеваний \(CDC\)](#).
- Важность частого мытья рук с мылом, включая тщательное намыливание в течение 20 секунд (или использование антисептика для рук с содержанием не менее 60 % этанола (предпочтительно) или 70 % изопропанола (если продукт недоступен детям без присмотра взрослого), когда работники не могут добраться до раковины или пункта для мытья рук согласно [рекомендациям CDC](#)).
- Важность соблюдения физической дистанции как на работе, так и в нерабочее время (см. раздел «Физическое дистанцирование» ниже).
- Надлежащее использование лицевых масок с учетом того, что:
  - лицевые маски не защищают того, кто их носит, и не являются средствами индивидуальной защиты (СИЗ).
  - Лицевые маски могут помочь защитить людей, которые находятся рядом с тем, кто носит маску, но не заменяют необходимость придерживаться физической дистанции и часто мыть руки.
  - Лицевые маски должны закрывать нос и рот.
  - Сотрудники обязаны мыть или дезинфицировать руки до и после использования лицевых масок.
  - Не касайтесь глаз, носа и рта.
  - Лицевые маски индивидуальные, их обязательно нужно мыть или утилизировать после каждого использования.
- Информация из [Руководства CDPH по использованию лицевых масок](#) с указанием обстоятельств использования лицевых масок и исключительных категорий, а также любых политик, правил работы и



практик, принятых работодателем для обеспечения использования лицевых масок. Также в программу обучения обязательно нужно включить политики работодателя в отношении людей, которые входят в исключительную категорию и не в состоянии носить лицевые маски.

- Обеспечьте надлежащее обучение всех независимых подрядчиков, временных или контрактных работников предприятия политикам по профилактике COVID-19 и наличие необходимых расходных материалов и СИЗ. Заранее обсудите эти обязанности с организациями, которые предоставляют временных и/или внештатных сотрудников.
- Информация о льготах по отпуску, которые сотрудник вправе получить, чтобы облегчить финансовое положение во время самоизоляции. См. дополнительную информацию о [государственных программах поддержки отпуска по болезни и компенсациям работникам в случае заболевания COVID-19](#), включая права работников на отпуск по болезни, в соответствии с [Законом о первоочередной поддержке семей в условиях коронавируса](#), а также права работников на компенсационные выплаты и основания для установления связанности работы с COVID-19 в соответствии с действующим [Приказом губернатора N-62-20](#).



## Меры индивидуального контроля и скрининг

- Обеспечьте измерение температуры и/или проверку на наличие симптомов у всех работников в начале смены, а также у всех входящих в учреждение поставщиков, подрядчиков и других работников. Убедитесь в том, что человек, который измеряет температуру/проводит скрининг на наличие симптомов придерживается максимально возможной дистанции от сотрудников.
- Если требуется самостоятельная проверка дома, которая является допустимой альтернативой проверки в медицинском учреждении, обеспечьте ее проведение до выхода работника из дома на свою смену и соблюдение [рекомендаций CDC](#), изложенных в разделе «Темы для обучения работников» выше.
- Настоятельно советуйте работникам, которые больны или имеют симптомы COVID-19, оставаться дома.
- Работодатели должны обеспечить использование работниками средств защиты, включая средства защиты глаз и при



необходимости перчатки.

- Работодатели должны учитывать, где использование одноразовых перчаток полезно дополнительно к частому мытью рук или использованию антисептиков для рук. Примеры: работники, проверяющие других на наличие симптомов заболевания или работающие с предметами, к которым часто прикасаются.
- На объекты, кроме работников, должны допускаться только лица, присутствие которых классифицировано руководством как необходимое. Перед входом они должны пройти термометрию и/или проверку на наличие симптомов. Подрядчики, поставщики и все остальные лица, входящие в учреждение, обязаны надевать лицевые маски.
- Предоставьте необходимое оборудование и помещения для выездных техников, которым необходимо посещать клиентов или устранять перебои в работе, включая все необходимое оборудование для обеспечения безопасности для бригад, работающих в районах с большим количеством инфекций.



## Протоколы уборки и дезинфекции

- Проводите тщательную уборку в зонах с высокой посещаемостью, например, в комнатах отдыха, обеденных зонах, местах для переодевания и зонах входа и выхода, обращая особое внимание на лестницы, лестничные площадки, поручни и кнопки лифта и т. д. Часто дезинфицируйте часто используемые поверхности, в том числе дверные ручки, руль, унитазы и оборудование для мытья рук.
- Проводите очистку поверхностей, которых могут касаться люди, между сменами, после каждого использования в зависимости от того, что происходит чаще, включая рабочие поверхности, инструменты, ручки и защелки, а также элементы управления стационарным и мобильным оборудованием, в том числе поверхности в кабинах всех транспортных средств.
- По возможности избегайте совместного использования телефонов, офисных принадлежностей и других мобильных средства связи. При необходимости должно предоставляться отдельное оборудование (клавиатура, наушники, гарнитура, стулья и т. д.). Никогда не используйте СИЗ совместно.
- Предоставляйте работникам время на уборку во время смены. Задания по уборке следует назначать в рабочее время в рамках должностных обязанностей работников.
- Убедитесь в том, что на всех объектах предусмотрены туалеты и

места для мытья рук с мылом, присутствует вода, бумажные полотенца и дезинфицирующее средство. Убедитесь в том, что санитарно-технические помещения всегда функционируют и находятся в состоянии готовности, и при необходимости дополнительно предоставляйте мыло, бумажные полотенца и дезинфицирующее средство для рук. Предоставьте дезинфицирующее средство для рук каждому выездному специалисту.

- Если возможно, установите бесконтактные устройства, включая раковины с датчиками движения, дозаторы мыла, диспенсеры для дезинфицирующих средств и диспенсеры бумажных полотенец.
- При выборе дезинфицирующих средств сотрудники должны использовать одобренные для использования против COVID-19 средства из утвержденного [Агентством по охране окружающей среды \(EPA\)](#) списка и следовать инструкциям по применению. Используйте дезинфицирующие средства, на этикетках которых указана их эффективность против новых вирусных возбудителей, разбавленные бытовые отбеливатели (5 столовых ложек примерно на 4 л воды) или спиртовые растворы с содержанием спирта не менее 70 %, которые подходят для обработки поверхности. Проведите обучение для работников по вопросам использования опасных химических веществ, инструкциям производителя по требованиям к вентиляции и безопасному использованию, установленным Управлением по охране труда и здоровья штата Калифорния. Сотрудники, использующие чистящие или дезинфицирующие средства, обязаны носить перчатки и другое защитное оборудование в соответствии с инструкциями по применению. Используйте [способы уборки, безопасные для людей с астмой](#), рекомендованные Департаментом здравоохранения штата Калифорния, а также позаботьтесь о надлежащей вентиляции.
- Для выездных специалистов по техническому обслуживанию и других лиц, использующих такое оборудование, необходимо очищать и дезинфицировать защитные каски и защитные экраны в конце каждой смены. Очистите внутреннюю и внешнюю поверхности маски, затем вымойте руки.
- Для того чтобы свести к минимуму риск заболевания [болезнью легионеров](#) и другими связанными с водой заболеваниями, [предпринимайте меры](#) для обеспечения безопасности всех систем и элементов водоснабжения при использовании после длительного закрытия объекта.
- При наличии возможности не подметайте полы и не используйте другие способы уборки, в ходе которой патогены могут рассеиваться в воздухе. По возможности используйте пылесос с

фильтром HEPA.

- Рассмотрите возможность установки переносных высокоэффективных воздухоочистителей, модернизируйте воздушные фильтры здания для обеспечения их максимальной эффективности внесите другие модификации для увеличения количества наружного воздуха и вентиляции в офисах и других помещениях.
- Измените предложения в кафетериях или столовых на местах, включая использование расфасованных продуктов, а также безопасную автоматическую раздачу напитков, приправ и столовых приборов.



## Руководства по соблюдению физической дистанции

- Реализуйте меры для соблюдения физической дистанции между сотрудниками не менее шести футов (1,8 м). Это может быть использование физических перегородок или визуальных сигналов (например, разметки пола или знаков, указывающих, где должны стоять сотрудники).
- Разработайте рабочий процесс с вопросами и темами для обсуждения, чтобы работники могли использовать их у двери клиента для выявления подозрительных опасений, связанных с COVID-19. На основании рабочего плана работники смогут оценить ситуацию до входа в дом/здание.
- Постарайтесь скорректировать круг обязанностей сотрудников по их просьбе для сведения к минимуму контакта с клиентами и другими работниками (например, управление запасами вместо выполнения функций кассира или управление административными потребностями с использованием телекоммуникаций).
- Разрешите выездным специалистам и персоналу осуществлять «безопасную остановку», когда они не хотят входить в дом, в том числе из-за наличия признаков в доме больного или лиц, не желающих или неспособных соблюдать физическую дистанцию. Выездной сотрудник должен позвонить руководителю и обсудить, что необходимо для незамедлительного выполнения работ и принятия надлежащих мер предосторожности.
- Свяжитесь с клиентом перед посещением, чтобы подтвердить встречу и узнать, есть ли в помещении больные; это необходимо уточнить еще раз, когда работники находятся у двери. Попросите

клиентов пользоваться масками во время посещения и соблюдать дистанцию не менее 6 футов (1,8 м) от рабочих.

- Ограничьте выезд технических специалистов и персонала, реализуя стратегии удаленной диагностики и самостоятельную установку/ремонт, например, с поддержкой через видеозвонки и видео-инструкций.
- Скорректируйте совещания таким образом, чтобы обеспечить физическую дистанцию, и проводите встречи с участием меньшего количества людей для соблюдения рекомендаций по физическому дистанцированию.
- Переведите все встречи и интервью в телефонный режим или на виртуальные платформы, или проводите их снаружи или в пространстве, где расстояние между работниками составляет не менее 6 футов (1,8 м).
- При необходимости используйте рабочие места для предотвращения одновременного скопления работников. Это можно делать путем составления графиков (например, времени начала/окончания смены) или ротации режима допуска на закрепленную территорию во время смены. Подготовьте предприятие для разнесенного графика работы и ограничьте пересечение бригад.
- Установите дополнительные ограничения на количество работников в закрытых зонах, чтобы обеспечить расстояние между ними не менее 2 метров с целью ограничения передачи вируса.
- Отрегулируйте перерывы сотрудников в соответствии с их заработной платой и часами работы, чтобы выполнить протоколы физической дистанции.
- Закройте комнаты отдыха, используйте барьеры или увеличьте расстояние между столами/стульями, чтобы обособить сотрудников, и не допускайте скопления людей во время перерывов. Там, где это возможно, создайте открытые зоны отдыха с укрытием от солнца и сиденьями, которые обеспечивают физическую дистанцию.
- Назначьте отдельные входы и выходы и обозначьте их соответствующими указателями.
- Переназначьте шкафчики, ограничьте или распределите использование шкафчиков, чтобы увеличить расстояние между рабочими.
- Убедитесь в том, что информационно-коммуникационные ресурсы соответствуют условиям широкого использования механизмов удаленной работы в соответствии с планами обеспечения

непрерывности бизнеса без ущерба для безопасности. Рассмотрите возможность проведения запланированных стресс-тестов для таких механизмов.

- Для выездных работников, работающих в зоне ограниченного доступа или запретной зоне, организации должны рассмотреть следующее:
  - альтернативные варианты размещения, такие как дома на колесах и фургоны, оборудованные стиральными/сушильными машинами, душевыми и кухнями;
  - разделение работников на небольшие команды и разделение этих групп с помощью назначенных транспортных средств и различных мест расположения базового лагеря/площадки; варианты аренды, чтобы обеспечить небольшое количество рабочих в одном транспортном средстве;
  - проведение тройных проверок здоровья с обязательным измерением температуры по прибытии, в середине смены и при уходе с работы с медицинским осмотром.



## **Дополнительные аспекты работы предприятий связи**

- Проводите ежедневные инструктажи по технике безопасности до того, как работники на местах обратятся в службу поддержки, и разработайте внутренние сообщения об использовании СИЗ и других требованиях по снижению воздействия, которые могут регулярно обновляться.
- Для выполнения работ в медицинских учреждениях или других местах повышенного риска свяжитесь с учреждением, чтобы провести уборку и организовать физическое дистанцирование в необходимых рабочих зонах до прибытия работника связи. Персонал должен быть обеспечен такими же СИЗ, как и неклинический персонал в учреждении. В тех районах, где могут быть подтвержденные или подозреваемые случаи COVID-19, не следует выполнять никаких работ, за исключением экстренных.
- Бригады по сменному графику работы должны быть разделены. Системные операторы должны быть разделены (дни/ночи или отдельные смены) между основным и резервным центрами управления. Ночные смены и дневные смены в разных местах покрывают 12-часовой интервал между сменами, что позволит улучшить уборку.

- Определите отдельный вход в здание, который можно открыть автоматически или без касания ручек, для использования всем персоналом центра управления.
- Посторонние посетители не допускаются в центры управления (например, нельзя проводить экскурсии или допускать вспомогательный персонал из той же организации).
- Решите, какой персонал может выполнять свою работу в помещениях, прилегающих к существующей диспетчерской.
- Рассмотрите функции диспетчерской, которые можно выполнять удаленно, например, мониторинг или анализ данных.
- Обслуживающий персонал центра управления (инженерный отдел, планирование передачи, соответствие требованиям и т. д.) должен иметь возможность работать удаленно в разрешенном объеме.
- В любом случае, когда смена персонала центра управления не находится в одном помещении, линии связи между работниками должны оставаться открытыми, четкими и легкодоступными.
- Рабочие станции работников должны быть расположены на расстоянии не менее 6 футов (1,8 м). Учитывайте дизайн помещения и другие ограничения физического пространства, включая размещение проводки, что может ограничивать варианты расположения рабочих станций в диспетчерской.
- Подрядчики или поставщики должны пройти проверку с помощью вопросника о состоянии здоровья и проверку температуры тела до допуска на объекты для доставки, ремонта и т. д., а доступ предоставляется только для выполнения критически важных работ.
- Должна быть разработана материально-техническая база для размещения операторов на месте, включая постельные принадлежности, средства гигиены, развлечения и помещения для питания.

---

<sup>1</sup>Для уязвимых групп населения следует рассмотреть дополнительные требования. Работники предприятий, обслуживающие коммуникационную инфраструктуру, должны соблюдать все стандарты [Управления по охране труда и здоровья штата Калифорния](#) и быть готовы придерживаться его рекомендаций, а также рекомендаций [Центров по контролю и профилактике заболеваний \(CDC\)](#) и [Департамента здравоохранения штата Калифорния \(CDPH\)](#). Кроме того, работодатели должны быть готовы изменить методы работы при изменении этих рекомендаций.

