



PROTOKOLLI I KUQ I MASAVE HIGJENO SANITARE COVID-19 CALL CENTER

- Subjekti call center detyrimisht ka të punësuar personin përgjegjës për shëndetin në punë.
- Administratori i subjektit call center ka detyrimin e njoftimit pranë Inspektoratit Shtetëror Shëndetësor dhe Inspektoratit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore të gjeneraliteteve dhe numrit të licencës së specialistit përkatës.
- Personi përgjegjës për shëndetin në punë dhe/ose administratori janë përgjegjës për implementimin e masave sipas këtij protokollit sipas detyrimeve të secilit prej tyre.
- Personi përgjegjës për shëndetin në punë kryen çdo ditë vlerësimin për prezencën e simptomave të COVID-19 në personat e punësuar dhe të kujtdo që hyn e del në ambientet e punës, përfshirë administratorin. Në rast të shfaqjes së simptomave nuk duhet lejuar në asnjë rast vijimi i aktivitetit nga personi përkatës dhe duhet të raportohet menjëherë si rast në numrin 127. Nëse personi shfaq simptoma ndërkohë që është duke punuar apo pas punës, ky person duhet të karantinohet në një ambient të veçuar të ndërmarrjes derisa të merren masat përkatëse nga shërbimet shëndetësore.
- Për çdo rast, personi përgjegjës për shëndetin në punë dhe administratori lajmërojnë menjëherë strukturat përkatëse, veçanërisht Njësinë Vendore të Kujdesit Shëndetësor dhe Institutin e Shëndetit Publik.
- Personi përgjegjës për shëndetin në punë mat temperaturën e punonjësve/administratorit, apo çdo personi tjetër në hyrje dhe dalje me termometër infrared dhe mban librin përkatës me shënimet çdo ditë për temperaturat më të larta se 37.5 gradë, apo të shfaqjes së simptomave të tjera.

Personi përgjegjës për shëndetin në punë administron të dhënat mjekësore në përputhje me ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale sensitive dhe ka detyrimin e ruajtjes së konfidencialitetit. Asnjë person me temperaturë 37.5 nuk lejohet të hyjë në subjekt.

- Pavarësisht sa më sipër, personat e punësuar kryejnë çdo ditë vetëvlerësimin personal nëse kanë simptoma të COVID-19 sipas checklistës së miratuar. Në

rast të simptomave, personi duhet të njoftojë menjëherë 127 dhe mjekun e ngarkuar në detyrë. Çdo punonjës është i detyruar të deklarojë ndaj administratorit dhe mjekut për anën shëndetësore nëse ka patur kontakt me persona të cilët rezultojnë apo kanë rezultuar pozitiv me COVID-19.

- Çdo punonjës që vëren shenja klinike gjatë qëndrimit në banesë nuk duhet të paraqitet në punë dhe duhet të lajmërojë menjëherë administratorin dhe personin përgjegjës për shëndetin në punë. Punonjësi duhet të telefonojë 127 dhe mjekun e familjes.
- Subjekti lejohet të veprojë vetëm në orarin e caktuar nga dispozitat ligjore.
- Vajtje-ardhja në punë me këmbë kryhet duke ruajtur distancën 2 metra dhe jo duke krijuar grupime. Në rast të vajtje-ardhjes në punë me shërbim transporti me autobusë, punonjësit ulen në anësoret e dritareve të autobusit dhe duke lënë një hapësirë rreshti bosh pas tyre. Në autobus apo automjet duhet mbajtur detyrimisht maska dhe dorezat dhe të shmanget prekja e sipërfaqeve. Autobusi dezinfektohet dhe ajroset çdo ditë. Për lëvizjen me automjet të zbatohen masat e publikuara nga Policia e Shtetit.
- Subjekti duhet të sigurojë vazhdimisht dhe me mjetet e tij në çdo moment doreza mbrojtëse, maska dhe higjenizues duarsh me mbi 60% alkool.
- Subjekti duhet të sigurojë vazhdimisht dhe me mjetet e tij në çdo moment sapun, letër për pastrimin e duarve, dezinfektantë për pastrimin e sipërfaqeve si dhe kosha plehrash të mbyllur të cilët duhen pastruar çdo ditë.
- Personeli i punësuar/Administratori/personat e tjerë duhet të përdorin në çdo moment dorezat mbrojtëse.
- Personeli i punësuar/Administratori/ personat e tjerë duhet të mbajnë në çdo moment maskën mbrojtëse duke mbuluar hundën dhe gojën.
- Kollitja dhe tështitja kryhen duke përdorur brrylin apo letër hundësh.
- Në hyrje dhe në dalje, subjekti duhet të ofrojë produktin higjenizues të duarve për personelin dhe këdo që hyn e del në ndërmarrje dhe të kujdeset për rimbushjen e tyre. Përqindja e substancës aktive duhet të jetë minimalisht 60% alkool.
- Subjekti call center duhet të garantojë dhe respektojë në çdo moment distancën prej 2 metrash midis personelit të punësuar. Duke qënë se punonjësit flasin në telefon rekomandohet mosvendosja e punonjësve përballë pa xham (pexiglass) mbrojtës. Punonjësit duhet të kryejnë telefonatat vetëm duke mbajtur maskat mbrojtëse. Maskat mund të jenë të tilla që të mos pengojnë akustikën e zërit. Subjekti call center riorganizon

punën e tij me turne sipas një plani individual në mënyrë që të respektojë detyrimin e mësipërm, duke përdorur sa më shumë telepunën nga shtëpia përmes sistemeve kompjuterike dhe softëarëve përkatës, punën në distancë, ndërrime orari që iu mundësojnë dhe supervizimin e punonjësve apo përmes regjistruarëve të bisedave e supervizim të mëvonshëm.

- Në asnjë rast nuk lejohet kontakti fizik mes punonjësve apo mes palëve të treta përfshirë edhe përsëritjet.
- Gjatë pushimit apo orarit të ngrënies të shmangët grumbullimi i personave në ambiente si guzhina, dhoma ngrënie apo ambiente të jashtme qoftë të subjektit apo publike.
- Subjekti duhet të kryejë dezinfektim të ambientit dhe larje para hapjes dhe pas mbylljes, rekomandohet me shume se 2 herë në ditë. Sipërfaqet e papastrave lahen fillimisht me ujë dhe sapun e më pas dezinfektohen me produktet e tjera. Secili punonjës kryen dezinfektimin me produktet e higjienës: të tavolinave, banaqeve, telefonave, kompjuterave, kufjeve dhe çdo hapësirë ku ka patur kontakt prekje në fillim dhe përfundim të turnit. Produktet përdoren në përputhje me udhëzimet përkatëse nga prodhuesi/shitësi apo Minsitria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale.
- Punonjësit gjatë punës nuk duhet të përdorin mjetet apo vendin e punës së kolegëve. Kufjet e përdorura duhet të jenë individuale të vetëm një punonjësi.
- Subjekti duhet të afishojë listën e simptomave të COVID-19 sipas checklistës së miratuar.
- Subjekti duhet të afishojë posterin informues mbi uljen e riskut të COVID-19 sipas formatit të miratuar.
- Subjekti duhet të afishojë deklaratën për zbatimin e protokollit të kuq biznes call center, sipas formatit të miratuar, ku përfshihet detyrimi për vetëvlerësim të simptomave nga personeli i punësuar/administratori/çdo person tjetër palë e tretë që hyn e del në ndërmarrje, sipas formatit të miratuar, ku përmendet përgjegjësia administrative apo penale për personin që nuk merr masat sipas detyrimeve ligjore dhe numrin jeshil për denoncim.
- Subjekti të afishojë të plotë protokollin e kuq call center sipas tekstit të miratuar.
- Materialet e mësipërme afishohen në hyrje të subjektit si dhe në vende të dukshme në brendësi të ndërmarrjes.