

Q&A «Betrieb hochfahren» Cleaning

Autor: Leitung KBC

Datum: 5.5.20 –laufende Ergänzungen. Bei jeder Frage ist das Datum vermerkt, an dem die Frage neu in den Katalog aufgenommen wurde.

Wording

- Der Bundesrat hat am 16.4.2020 erste Schritte für den Ausstieg aus dem Lockdown vorgestellt. Ein erster Schritt erfolgte am 27.4. und ein zweiter wird am 11. Mai erfolgen, wenn die Schulen, Restaurants etc. wieder öffnen. Die SBB wird daher in den nächsten Wochen das Angebot auf der Schiene wieder erhöhen, bis der ursprüngliche Fahrplan 2020 wieder erreicht ist.
- Das Schutzkonzept der Branche regelt die Schutzmassnahmen im öffentlichen Verkehr.
- Der vorliegende Frage-Antwort-Katalog regelt die Schutzmassnahmen für die operativen Mitarbeitenden der Kundenbegleitung und Cleaning.
- Die Gesundheit der Mitarbeitenden hat oberste Priorität. Als Gesicht der SBB übernehmen die Mitarbeitenden mit Kundenkontakt eine Vorbildfunktion. Es ist wichtig, das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in den öffentlichen Verkehr wieder zu gewinnen. Die Arbeit der Mitarbeitenden von Cleaning und Kundenbegleitung leisten hier einen sehr wichtigen Beitrag.

Grundsätze und weiteführende Informationen

- Es gelten die [Grundsätze und Anweisungen des Bundesamtes für Gesundheit](#) (BAG)
- Das Schutzkonzept öV regelt die Schutzmassnahmen im öffentlichen Verkehr

Fragen/Antworten

Frage	Antwort
Allgemeines zu den Hygienemasken	
1. Müssen Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt Hygienemasken tragen?	Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt, die den Abstand von zwei Meter gegenüber den Reisenden, Kunden oder Mitarbeitenden nicht einhalten können, tragen eine Hygienemaske.
2. Wann und wo können die operativ tätigen Mitarbeitenden ihre Hygienemasken beziehen (Personal Kundenbegleitung, Frequenzerhebung, Aufsicht P, Cleaning)?	<ul style="list-style-type: none"> • Ab dem 6.5. stehen die Hygienemasken in den Standorten bereit. • Die Vorgesetzten geben die Hygienemasken ihren Mitarbeitenden persönlich ab. • Die Mitarbeitenden bestätigen den Erhalt einer Schachtel Masken mit einer Unterschrift und bestätigt zudem, dass die Hygienemasken ausschliesslich im Zusammenhang mit der Arbeit verwendet werden und die Hygienemasken weder weiterverkauft noch für den privaten Gebrauch (Abgabe an Freunde, Bekannte, Verwandte) verwendet werden. • Zusammen mit der ersten Schachtel Masken erhalten die Mitarbeitenden eine Anleitung für die richtige Handhabung der Masken (siehe Frage 4).
3. Welche Art der Masken (FFP2, FFP3 oder andere) wird den Mitarbeitenden abgegeben?	Es werden einfache Hygienemasken mit Gummibändern (Chirurgenmasken) abgegeben.
4. Wie werden die Hygienemasken richtig angewendet?	Dieses Dokument gibt über die Handhabung der Hygienemasken Auskunft. Die Anleitung wird dem Personal zusammen mit den Masken abgegeben (siehe Frage 2).
5. Wo werden Hygienemasken entsorgt?	Getragenen Masken nach Möglichkeit in einem verschliessbaren Abfallbehälter entsorgen. Bitte nicht im Zug entsorgen. Danach wieder die Hände waschen/desinfizieren.
6. Wie viele Masken stehen den Mitarbeitenden Kundenbegleitung und Cleaning pro Tour zur Verfügung?	Pro Arbeitstag stehen zwei Masken zur Verfügung. Zudem wird jedem Mitarbeitenden bei der Erstausrüstung eine genügend grosse Anzahl an Reservemasken mitgegeben. Die Masken sind im Idealfall nach rund 4 Stunden auszutauschen. Die Masken bieten jedoch während 8 Stunden Schutz.
7. Muss ich auf die Tour Reservemasken mitnehmen?	Die MA nehmen auf die Tour 5 Masken als Reserve mit. Diese dienen primär der Deeskalation bei einer

	<p>herausfordernden Situation mit Kunden, die keine Masken tragen und können in diesen Situationen abgegeben werden.</p> <p>Die Hände müssen vorher desinfiziert werden.</p> <p>Die SBB ist jedoch nicht für die generelle Ausrüstung der Kunden mit Hygienemasken zuständig.</p>
8. Ich habe Hygienemasken für den Arbeitsweg gekauft. Kann ich diese der SBB verrechnen?	Mitarbeitende, die insbesondere für den Arbeitsweg selber Masken gekauft haben, können diese (analog dem Desinfektionsmittel) via e-Spesen abrechnen.
9. Darf ich eine andere Maske/Schutzausrüstung tragen, als diejenige, die ich von der SBB erhalte (z.B. Masken aus Stoff, eine FFP2-Maske, ein Plexiglasvisier)?	Wir tragen Hygienemasken. Diese werden von der SBB zur Verfügung gestellt. Plexiglasvisier und Stoffmasken setzen wir nicht ein. Gegenüber den Kunden ist ein einheitlicher Auftritt wichtig.
10. Bieten die Masken auch Schutz, wenn der Mitarbeiter einen Bart trägt?	Ja.
Arbeiten mit der Hygienemaske	
11. Muss ich auf dem Arbeitsweg , wenn ich den öffentlichen Verkehr nutze, eine Hygienemaske tragen?	Es wird dringend empfohlen, eine Hygienemaske zu tragen, wenn der Abstand von zwei Meter nicht eingehalten werden kann. Die SBB stellt den Mitarbeitenden im operativen Bereich (in Touren) Hygienemasken zur Verfügung. Es können diejenigen verwendet werden, die während den Touren getragen werden bzw. wurden.
12. Muss ich im Depot eine Hygienemaske tragen?	Die maximale Belegung der Räume ist ausgeschildert. Wird diese eingehalten und die soziale Distanz berücksichtigt, muss keine Maske getragen werden. Können die Bedingungen nicht erfüllt werden, muss im Depot eine Hygienemaske getragen werden. Es kann diejenige verwendet werden, die für die Tour vorgesehen ist.
13. Muss ich eine Maske auf dem Perron tragen?	Es wird dringend empfohlen, eine Hygienemaske zu tragen, weil der Abstand von zwei Meter oft nicht eingehalten werden kann.
14. Muss ich während der Arbeit im Zug (Fahrausweiskontrolle, Service- und Präsenzgänge, Umlauf - und Unterwegsreinigung) eine Hygienemaske tragen?	Während der Arbeit im Zug muss eine Hygienemaske getragen werden.
15. Was mache ich mit der Hygienemaske während der Pause ?	Die Hygienemasken werden im Kundenkontakt getragen. In der Pause ist das Social Distancing einzuhalten
Cleaning: Touren/Arbeiten	
16. Ab wann werden wieder Unterwegsreinigungen eingeteilt und wie schützen sie sich?	<ul style="list-style-type: none"> Ab dem 11.05.20 wird die mobile Reinigung mit den nötigen Schutzmassnahmen wieder gestartet. Das betrifft die Unterwegsreinigung von Cleaning und die Unterwegsreinigung von «Team Clean». Mitarbeitende Cleaning, die als Unterwegsreiniger oder Reiniger im Publikumsbereich (Bsp. bei Wendereinigung) eingesetzt werden, tragen eine Hygienemaske. Der Hauptfokus bei der Unterwegsreinigung und bei der Reinigung im Publikumsbereich liegt beim Reinigen von Berührungsflächen gemäss Vorgaben (Haltestangen und Taster sowie Flächen wie Tisch/Lehnen etc.)
17. Wie schaut das Schutzkonzept für die Mitarbeitenden Cleaning in den Serviceanlagen (SA) oder in den Gleisfeldern aus?	Reinigungen in den SA oder in den Gleisfeldern sind auch während des Lockdowns durchgeführt worden. Die Mitarbeitenden Cleaning achten darauf, dass das Sozial Distancing eingehalten werden kann.
18. Wie verhalte ich mich als Mitarbeiter Cleaning, wenn mich Kunden zum Beispiel zu Fahrplanzeiten, Anschlussmöglichkeiten oder Fahrausweisen etwas fragen?	Wenn die Fahrplanzeiten bekannt sind, gibt der Mitarbeiter Cleaning der Kundschaft Auskunft. Ansonsten werden die Kunden auf die Informationen aus der APP «Mobile SBB» verwiesen und im Fernverkehr zusätzlich auf das Personal Kundenbegleitung.
19. Mit welchen Produkten werden die Kontaktflächen im Zug gereinigt/desinfiziert?	Es werden die Produkte gemäss Arbeitsanweisung verwendet.
Risikogruppen	
20. Der Bundesrat hat präzisiert, welche Personen besonders gefährdet sind. Ein Teil der bisher bei der SBB als gefährdet eingestuften Mitarbeitenden gehört aufgrund dieser neuen Definition nicht mehr dazu. Was bedeutet das für KBC?	<p>Der Bundesrat hat am 16. April präzisiert, welche Personen weiterhin besonders gefährdet sind. Die Präzisierung im Anhang 6 der Verordnung reduziert die Gruppe der besonders gefährdeten Personen klar.</p> <p>Mitarbeitenden unter 50 Jahren und einer Erkrankung gemäss Anhang 6 können, unter Einhaltung der</p>

	<p>Schutzmassnahmen, für Tätigkeiten mit erhöhtem Risiko eingesetzt werden</p> <p>Mitarbeitende, die 50 Jahre und älter sind und eine Erkrankung gemäss Anhang 6 haben, werden weiterhin nicht für Tätigkeiten mit erhöhtem Risiko eingesetzt. Hierzu gehören die Tätigkeiten der Kundenbegleitung und der Unterwegsreinigung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemäss der COVID-19-Verordnung 2 des BAG reicht grundsätzlich eine persönliche Erklärung der besonders gefährdeten Arbeitnehmenden gegenüber den Vorgesetzten (Selbstdeklaration). • Die/der Vorgesetzte kann jedoch eine ärztliche Bestätigung der Gefährdung verlangen. Eine solche Bestätigung ist nicht gleichzusetzen mit einem Arzzeugnis. Letzteres hätte einen Krankheitsfall zur Folge.
21. Ich gehöre nach wie vor zu den Personen, die besonders gefährdet sind. Ich bin unter 50 Jahre alt und möchte freiwillig wieder arbeiten kommen. Darf ich das?	Ja, unter Einhaltung der Schutzmassnahmen kannst du in allen Bereichen von KBC eingesetzt werden, sofern du dich freiwillig meldest. Bitte bestätige deine Freiwilligkeit mit einem E-Mail an deine Führungskraft.
Lohn/Arbeitszeit	
22. Wie werden die Touren angepasst?	Auch bei Cleaning können Touren während des Hochfahrens des Betriebes kurzfristig ändern. Die Lage wird täglich neu beurteilt. Die Einteilungen kann nicht für den ganzen Monat planen. Die Einteilungen werden in kürzeren Blöcken aktualisiert und auf dem Sharepoint abgelegt. Darum ist es zwingend notwendig, dass sich die Mitarbeitenden regelmässig auf dem Sharepoint (Einteilung) informieren.
Diverses	
23. Wieso tragen die Mitarbeitenden Kundenbegleitung im Kundenkontakt nicht Einweghandschuhe?	Auf das Tragen von Einweghandschuhen soll gemäss unseren Ärzten im Einsatz als Kundenbegleiterin und Kundenbegleiter verzichtet werden, da sie keine Wirkung haben. Wichtig ist, die Hände regelmässig mit Seife und Wasser sorgfältig reinigen oder mit einem alkoholischen Handabrieb und möglichst nicht das Gesicht berühren. Hygienemasken verhindern, dass man sich im Gesicht berührt.
24. Wieso tragen die Mitarbeitenden Kundenbegleitung nicht Schutzbrillen bei der Arbeit, um das Ansteckungsrisiko zu vermindern?	Die einzige Ausnahme, welche die SBB bisher im Context COVID-19 gemacht hat, ist bei der Transportpolizei. Dies, weil die Mitarbeitenden in spezifischen Situationen sehr nahe zu Menschen gehen müssen, über eine gewisse Zeit in direkten Körperkontakt stehen und sogar auch angespuckt werden könnten. Zudem ist mit der dringenden Empfehlung für das Masken tragen im öV das generelle Risiko schon deutlich tiefer. In der gesamten Bewertung ist daher eine Schutzbrille aktuell nicht verhältnismässig/nicht angezeigt.