

Q&A «Ripresa dell'esercizio» Cleaning

Autore: direzione KBC

Data: 5.5.2020 – integrazioni continue. Ogni nuova domanda riporta la data in cui è stata inserita nel catalogo.

Wording

- Il 16 aprile 2020 il Consiglio federale ha presentato le prime fasi di allentamento dei provvedimenti restrittivi introdotti per arginare la diffusione del coronavirus. La prima fase di allentamento è iniziata il 27 aprile, la seconda diverrà effettiva l'11 maggio, con la riapertura di scuole, i ristoranti e altri esercizi. Pertanto, nelle prossime settimane le FFS aumenteranno progressivamente l'offerta ferroviaria fino a tornare all'orario 2020 regolare.
- Il piano di protezione del settore regola le misure di protezione nei trasporti pubblici.
- Il presente catalogo di domande e risposte regola le misure di protezione per il personale operativo di Assistenza clienti e Cleaning.
- La salute dei collaboratori ha la massima priorità. Come volto delle FFS, il personale a contatto con la clientela assume un ruolo esemplare. È importante ristabilire la fiducia dei clienti nei confronti dei trasporti pubblici. Il lavoro del personale di cleaning e di assistenza clienti fornisce un contributo molto importante in tal senso.

Principi e ulteriori informazioni

- Valgono i [principi e le raccomandazioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica](#) (UFSP).
- Il piano di protezione dei trasporti pubblici regola le misure di protezione nei trasporti pubblici.

Domande e risposte

Domanda	Risposta
Informazioni generali sulle mascherine igieniche	
1. I collaboratori a contatto diretto con i clienti devono indossare la mascherina igienica?	Il personale a contatto diretto con la clientela che non può mantenere la distanza di due metri dai viaggiatori, dai clienti o da altri collaboratori indossa la mascherina igienica.
2. Quando e dove il personale operativo (assistenza clienti, rilevamento delle frequenze, Sorveglianza P, Cleaning) può ottenere delle mascherine igieniche?	<ul style="list-style-type: none"> • Le mascherine igieniche saranno disponibili presso le sedi a partire dal 6 maggio. • I superiori consegnano personalmente le mascherine igieniche ai propri collaboratori. • Apponendo la propria firma, i collaboratori confermano di aver ricevuto una confezione di mascherine e che le utilizzeranno esclusivamente in relazione con il lavoro, non le rivenderanno e non le utilizzeranno a scopi privati (consegnandole ad es. ad amici, conoscenti o parenti). • Insieme alla prima confezione di mascherine igieniche, il personale riceve anche delle istruzioni per il corretto utilizzo (si veda la domanda 4).
3. Quale tipo di mascherina (FFP2, FFP3 o altro) viene distribuita al personale?	Il personale riceve semplici mascherine chirurgiche con elastici.
4. Come si utilizzano correttamente le mascherine igieniche?	Questo documento fornisce informazioni sulla manipolazione delle mascherine igieniche. La guida è fornita al personale unitamente alle mascherine (si veda la domanda 2).
5. Dove vengono smaltite le mascherine igieniche?	Se possibile, le mascherine usate vanno smaltite in un contenitore per rifiuti con coperchio. Si prega di non smaltirle sul treno. Poi lavare/disinfettare di nuovo le mani.
6. Di quante mascherine dispone il personale di Assistenza clienti e Cleaning per ogni turno?	Sono disponibili due mascherine per giornata di lavoro. Inoltre, con la prima consegna ogni collaboratore riceve un numero sufficiente di mascherine di scorta. Idealmente, la mascherina dovrebbe essere sostituita dopo circa 4 ore. Tuttavia, le mascherine forniscono protezione per 8 ore.
7. Durante il turno devo portare con me delle mascherine di scorta?	Durante il turno, i collaboratori portano una scorta di cinque mascherine, utilizzate essenzialmente per allentare situazioni tese con i clienti che non indossano la mascherina; in tal caso è possibile consegnarne una, avendo cura innanzitutto di disinfettarsi le mani.

	Tuttavia, non compete alle FFS fornire mascherine igieniche ai clienti.
8. Ho acquistato delle mascherine igieniche per il tragitto di lavoro. Posso metterle in conto alle FFS?	I collaboratori che hanno acquistato delle mascherine in particolare per il tragitto di lavoro possono conteggiarle (come pure i disinfettanti) tramite e-spedite.
9. Posso indossare un tipo di mascherina/equipaggiamento di protezione diverso da quello ricevuto dalle FFS (ad es. mascherina in tessuto, mascherina FFP2, visiera in plexiglas)?	Indossiamo le mascherine igieniche fornite dalle FFS. Non utilizziamo visiere in plexiglas o mascherine in tessuto. Nei confronti dei clienti è importante adottare una veste uniforme.
10. Le mascherine proteggono anche i collaboratori con la barba?	Sì.
Lavorare con la mascherina	
11. Sul tragitto di lavoro devo indossare una mascherina igienica, se utilizzo i mezzi pubblici?	Si raccomanda vivamente di indossare la mascherina igienica se la distanza di due metri non può essere rispettata. Le FFS forniscono mascherine igieniche al personale operativo (impiegato nei turni). È possibile utilizzare le mascherine indossate durante i turni di lavoro.
12. Nel deposito devo indossare una mascherina igienica?	L'occupazione massima dei locali è segnalata. Se quest'ultima viene rispettata e si tiene conto anche del distanziamento sociale, non è necessario indossare una mascherina. Se queste condizioni non possono essere soddisfatte, è necessario indossare una mascherina anche nel deposito. Può essere utilizzata quella del turno.
13. Sul marciapiede devo indossare una mascherina?	Si raccomanda vivamente di indossare la mascherina igienica, poiché molto spesso la distanza di due metri non può essere rispettata.
14. Durante le attività sul treno (controllo dei titoli di trasporto, giri di servizio e di presenza, pulizie di rotazione e durante la corsa) devo indossare la mascherina igienica?	Durante le attività sul treno la mascherina va indossata.
15. Che ne faccio della mascherina durante le pause ?	La mascherina igienica viene indossata durante il contatto con la clientela. Nelle pause va osservato il distanziamento sociale.
Cleaning: turni e attività	
16. A partire da quando verranno nuovamente assegnate pulizie durante le corse e come mi proteggerò?	<ul style="list-style-type: none"> • La pulizia mobile riprenderà l'11 maggio con le dovute misure di protezione. Il provvedimento interessa la pulizia durante la corsa di Cleaning e la pulizia durante la corsa di «Team Clean». • Il personale di Cleaning impiegato come addetto alla pulizia durante la corsa o nell'area aperta al pubblico (ad es. nella pulizia di supporto) indossa la mascherina igienica. • Nella pulizia durante la corsa e nella pulizia nell'area aperta al pubblico l'accento è posto sulla pulizia delle superfici di contatto secondo le specifiche (corrimano e tasti nonché superfici come tavolini, schienali ecc.).
17. C'è un piano di protezione per il personale di Cleaning negli impianti di servizio (IS) o nei fasci di binari?	Anche durante i provvedimenti restrittivi sono state eseguite pulizie negli IS o nei fasci di binari. I collaboratori di Cleaning si assicurano di poter rispettare il distanziamento sociale.
18. Come mi comporto in qualità di collaboratrice di Cleaning se un cliente mi chiede informazioni su orari di circolazione, coincidenze, biglietti o altro?	Se gli orari di circolazione sono noti, i COLL Cleaning possono informare la clientela. In caso contrario, i clienti vanno rimandati alle informazioni riportate nell'app «Mobile FFS» e, nel traffico a lunga percorrenza, anche al personale dell'assistenza clienti.
19. Quali prodotti vengono utilizzati per pulire/disinfettare le superfici di contatto nel treno?	Vengono utilizzati i prodotti indicati nell'istruzione di lavoro.
Salario e tempo di lavoro	
20. Come saranno adattati i turni?	Nella fase di ripristino i turni potrebbero cambiare con breve preavviso anche per Cleaning . La situazione viene rivalutata giorno per giorno. L'assegnazione non può essere pianificata per l'intero mese, ma è aggiornata e caricata in SharePoint in blocchi più brevi. È quindi indispensabile che i collaboratori si informino regolarmente su SharePoint (distribuzione).
Gruppi a rischio	
21. Il Consiglio federale ha precisato le persone particolarmente a rischio. Con la nuova definizione, parte dei collaboratori finora classificati alle FFS come particolarmente a rischio non sono più inclusi in questa categoria. Cosa significa per KBC?	<p>Il 16 aprile il Consiglio federale ha precisato quali sono le persone che risultano ancora particolarmente a rischio. La precisazione nell'allegato 6 dell'ordinanza 2 COVID-19 riduce chiaramente il gruppo di persone particolarmente a rischio.</p> <p>I collaboratori con meno di 50 anni affetti da una patologia di cui all'allegato 6 possono essere assegnati ad attività a rischio accresciuto a condizione che le misure di protezione siano rispettate.</p> <p>I dipendenti che hanno compiuto 50 anni affetti da una patologia di cui all'allegato 6 non vengono ancora assegnati ad attività a rischio</p>

	<p>accreciuto, fra cui anche attività di assistenza clienti e di pulizia durante la corsa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In linea di principio, secondo l'ordinanza 2 COVID-19 dell'UFSP, è sufficiente che il collaboratore particolarmente a rischio esponga ai superiori la propria condizione (autodichiarazione). • Il superiore può tuttavia esigere una conferma medica che attesti il rischio. Tale conferma non è da paragonare a un certificato medico, poiché quest'ultimo comporterebbe un caso di malattia.
22. Faccio parte del gruppo di persone particolarmente a rischio. Ho meno di 50 anni e vorrei tornare volontariamente al lavoro. Posso farlo?	Sì, se ti annunci volontariamente e se rispetti le misure di protezione puoi essere impiegato in tutti i settori di KBC. Per favore conferma la tua volontarietà inviando un'e-mail al tuo superiore.
Varia	
23. Perché il personale dell'assistenza clienti a contatto con la clientela non indossa guanti monouso?	Secondo i nostri medici, se si lavora come assistenti clienti si dovrebbe evitare di indossare guanti monouso poiché non sono efficaci. È importante invece lavarsi regolarmente e accuratamente le mani con acqua e sapone o con un disinfettante a base di alcol ed evitare di toccarsi il viso. Le mascherine igieniche impediscono di toccarsi il viso.
24. Perché il personale dell'assistenza clienti non indossa occhiali protettivi durante il lavoro per ridurre il rischio di infezione?	L'unica eccezione che hanno fatto finora le FFS in relazione alla pandemia COVID-19 è per la Polizia dei trasporti. Questo perché in determinate situazioni i collaboratori devono avvicinarsi molto alle persone, essere in diretto contatto fisico per un certo periodo di tempo e potrebbero persino essere sputati in faccia. Inoltre, con la viva raccomandazione di indossare la mascherina sui trasporti pubblici, il rischio generale è già notevolmente ridotto. In base a una valutazione generale, al momento non è quindi opportuno/proporzionato indossare occhiali di protezione.