

## Empfehlungen zum Schutz von Beschäftigten in Büros und Callcentern vor einer Infektion mit dem neuartigen Corona-Virus (SARS-CoV-2)

Werden Tätigkeiten an Büro- und Bildschirmarbeitsplätzen im Unternehmen wieder aufgenommen, muss die Gefährdungsbeurteilung für die Beschäftigten an die neue Situation angepasst werden. Die Unternehmen müssen überlegen – unterstützt durch die zuständigen Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit –, welche Maßnahmen die Ansteckungsgefahren durch Corona-Viren mindern. Auch der Personal- bzw. Betriebsrat sollte einbezogen werden. Ein gutes Forum bilden hierfür die ASA -Sitzungen. Die Unfallkasse Berlin empfiehlt, auch die zuständigen Gesundheitsämter zu beteiligen. Die Ergebnisse sind schriftlich zu dokumentieren sowie bei veränderten betrieblichen Rahmenbedingungen zu überarbeiten.

Die Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) hat eine allgemeine Handlungshilfe für eine Gefährdungsbeurteilung und einen Hygieneplan mit umfangreichen Maßnahmen zur Verfügung gestellt. [www.vbg.de/coronavirus](http://www.vbg.de/coronavirus) > Gefährdungsbeurteilung und Hygiene während der Pandemie

Hinweis: Fachliche Fragen zur Ausgestaltung der verschiedenen Maßnahmen sind weiter an die zuständigen Behörden zu richten. Dies sind bei Fragestellungen zum Infektionsschutz die örtlichen Gesundheitsämter bzw. die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung. [www.berlin.de/sen/gpg/](http://www.berlin.de/sen/gpg/)

### **Das kann in Büros und Callcentern getan werden, um das Ansteckungsrisiko mit dem neuartigen Coronavirus zu minimieren:**

#### **Virenlast minimieren – angepasste Raum- und Gebäudereinigung**

Die Aktivitäten zur Reinigung und Hygiene sind anzupassen und sicherzustellen. Ein spezieller Hygieneplan ist zu erstellen, der die Spezifik der Räumlichkeiten berücksichtigt:

- Anpassung der Reinigungsintervalle im gesamten Gebäude, vor allem in Sanitäreinrichtungen und Gemeinschafts- und Sozialräumen (Pausenraum, Teeküche, Garderobe)
- Auswahl geeigneter Putzmittel
- Vorhalten von Seifenspendern und Einmalhandtüchern
- Regelmäßige Reinigung von Kontaktflächen, die häufig berührt werden (Türklinken, Handläufe, Lichtschalter)
- Desk Sharing vermeiden. Ist dies nicht möglich, so ist dies im Reinigungs- und Hygienekonzept zu berücksichtigen und geeignete Maßnahmen festzulegen.
- Arbeitsmittel wie Maus, Tastatur und Headset persönlich zuweisen. Ist dies nicht möglich, so ist dies im Reinigungs- und Hygienekonzept zu berücksichtigen und geeignete Maßnahmen festzulegen.

## **Strukturen schaffen und miteinander reden**

Richten Sie ein betriebsinternes Krisenteam ein. Das sollte sich regelmäßig treffen und die offiziellen Vorgaben an die spezifischen Gegebenheiten anpassen. Denn jedes Büro und jedes Call Center hat spezifische räumliche und personelle Bedingungen, die bei der konkreten Umsetzung der Maßnahmen berücksichtigt werden sollten. Die Leitung des Unternehmens sollte auf jeden Fall Teil des Krisenteams sein.

Alle Beschäftigten werden zeitnah über die Ergebnisse und Festlegungen informiert. Unterweisungen zu den besonderen Hygiene- und Verhaltensmaßnahmen werden organisiert. Wichtig ist, dass Sie die beschlossenen Maßnahmen regelmäßig kontrollieren.

## **Infektionsarme Abläufe – so gut wie möglich den Abstand einhalten**

### Reduzierung der Personen im Gebäude:

Überlegen Sie, wie viele Personen in Abhängigkeit von der Größe des Gebäudes und der Räume maximal gleichzeitig tätig sein können. Welche Räume stehen in welcher Größe zur Verfügung?

Durch folgende Maßnahmen kann beispielsweise die Anzahl der Personen, die sich gleichzeitig im Gebäude aufhalten, reduziert werden:

- Schichtzeiten für Beschäftigte einführen.
- Verlegung von Aktivitäten in den häuslichen Bereich (Einrichtung von Telearbeitsplätzen).
- Verkürzung von Anwesenheitszeiten, um den Schichtbetrieb zeitlich in Grenzen zu halten.
- die Nutzung von Telefon- bzw. Videokonferenzen statt persönlicher Besprechungen.

Im Gebäude sollten sich keine externen Personen aufhalten bzw. beschränken Sie Besuche auf ein Minimum.

### Begegnungsarmes Bewegen im Gebäude:

Ein begegnungsarmes Bewegen und Aufhalten im Gebäude kann zum Beispiel erreicht werden durch

- die Teilung der Wege und Aufenthaltsbereiche (mit Kennzeichnungen auf dem Fußboden), festgelegte Nutzungskriterien oder Richtungsbeschränkungen;
- durch Einrichtung von „Einbahnstraßen“ oder Ausweichflächen entlang der Verkehrswege, um Schutzabstände auch auf Wegen einzuhalten (z.B. auch an Verkehrswegen, die an Arbeitsplätzen vorbeiführen);
- die Zuordnung bestimmter Sanitärräume für festgelegte Personengruppen in örtlicher Nähe;
- das Versetzen von Pausenzeiten;
- Ausweichmöglichkeiten für Aufenthaltsbereiche in den Pausen.

### Abstand halten und Lüften:

- Alle Mitwirkenden müssen mindestens 1,5 m Abstand zu anderen Personen halten.
- Beschäftigung in Einzelbüros grundsätzlich vorziehen, auch bei Zwei- bis Sechspersonenbüros.

- In Mehrpersonenbüros (bis 6 Personen), Gruppenbüros (bis 25 Personen) und Großraumbüros (ab 400 m<sup>2</sup>) die Schutzabstände von mindestens 1,5 m besser 2 m einhalten, z. B.
  - Nur jeden zweiten Arbeitsplatz besetzen
  - Abstände zwischen den Arbeitsplätzen erhöhen
  - Arbeitsplätze versetzen
  - Schutzwände aufstellen
- Werden Arbeitsplätze im Raum neu angeordnet, darauf achten, dass die notwendigen Verkehrs- und Fluchtwegbreiten eingehalten werden.
- Markierungen am Boden verbessern die Orientierung. Der Abstand sollte auch durch die Möblierung erleichtert werden.
- Regelmäßiges Lüften sorgt für saubere Luft. Lüftungspläne helfen bei der Umsetzung.

Hilfestellungen zur Bestimmung der Abstände zwischen den Beschäftigten bei unterschiedlichen Größen der Arbeitsplätze und bei verschiedenen Arbeitsplatzanordnungen finden sich in den Empfehlungen der VBG: [www.vbg.de/coronavirus](http://www.vbg.de/coronavirus) > Branchenspezifische Handlungshilfen > Bürobetriebe und Callcenter

#### Besprechungen und Meetings

Besprechungen/Meetings (insbesondere auch intern) auf das absolut notwendige Maß reduzieren. Die Nutzung von Telefon- bzw. Videokonferenzen ist dem persönlichen Kontakt vorzuziehen. Neben dem Übertragen von Bild- und Tonsignalen muss auch der Arbeitsinhalt und Arbeitsfortschritt für alle Beteiligten nachvollziehbar sein. Hierfür ist eine geeignete Hard- und Software vorzusehen.

Ist das Abhalten von Besprechungen mit persönlicher Anwesenheit unvermeidbar, sollte immer eine Mund-Nase-Bedeckung getragen werden, auch wenn der Schutzabstand eingehalten werden kann.

#### Wenn der Mindestabstand nicht möglich ist

Kann der Mindestabstand nicht sicher eingehalten werden, müssen alternative Schutzmaßnahmen ergriffen werden. Alternative Schutzmaßnahmen können z. B. sein: Trennung durch Schutzscheiben, Schutzmaske, Mund-Nasen-Bedeckung, flüssigkeitsundurchlässige Visiere.

Der dauerhafte Einsatz von Mund-Nase-Bedeckungen am Bildschirm- und Büroarbeitsplatz sollte aber vermieden werden.

Auch wenn eine Mund-Nasen-Bedeckungen keinen verlässlichen Schutz gegen die Übertragung von SARS-CoV-2 darstellt, kann das Tragen dazu beitragen, dass Tröpfchen und sogar ein Teil der ausgeatmeten feuchten Aerosole am Material der Mund-Nasen-Bedeckungen gebunden werden. Auch die Geschwindigkeit des ausfließenden Atemstroms beim Sprechen und Husten wird reduziert.

Beschäftigte sollen darauf hingewiesen werden, dass beim Anlegen der Mund-Nasen-Bedeckungen darauf zu achten ist, dass die Hände sauber sind und die Maske nur an den Ohrschlaufen und Bindebändern berührt wird. Die Außenseiten einer gebrauchten Mund-Nasen-Bedeckungen können mit Viren behaftet sein. Es ist sinnvoll, das An- und Ablegen von Masken und die Aufbewahrung beim Nichttragen zu besprechen und ggf. zu üben.

Hinweise zum Tragen von Mund-Nasen-Schutz finden Sie in einem Merkblatt der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (PDF). [www.infektionsschutz.de](http://www.infektionsschutz.de) > Downloads > Merkblatt Mund-Nasen-Bedeckung

#### In der Kantine:

- Mittagspausen teilen,
- Sitzordnung anpassen (Sitzplätze reduzieren und räumlich mit Abstand anordnen),
- Warteschlangen vermeiden,
- Markierungen am Boden verbessern die Orientierung.

#### **Keine Viren weitergeben – Verhaltensmaßnahmen mit den Beschäftigten besprechen, üben und kontrollieren**

Machen Sie Beschäftigte zielgruppengerecht mit den Verhaltens- und Hygieneregeln vertraut (ggf. auch mehrsprachig). Dazu zählen: Husten- und Niesetikette, Händehygiene, Begrüßungsrituale, Abstandsregeln.

Für Unterweisungen können Plakate hilfreich sein:

- DGUV-Aushang "Hände schütteln" <https://publikationen.dguv.de> Webcode: p021429
- DGUV-Plakat "Allgemeine Schutzmaßnahmen", in mehreren Sprachen erhältlich <https://publikationen.dguv.de> Webcode: p021431
- BZgA-Informationen in anderen Sprachen [www.infektionsschutz.de/coronavirus](http://www.infektionsschutz.de/coronavirus) > Informationen in anderen Sprachen

Mit Fragen und aktuellen Themen zur gegenwärtigen Situation sollte offen umgegangen werden.

#### **Personaleinsatz – kein oder "geschützter" Einsatz von Risikopersonen**

Die Planung des Personaleinsatzes erfolgt unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung und den betriebspezifischen Rahmenbedingungen.

Der Schutz von Risikogruppen unter den Beschäftigten ist vorrangig und hat besondere Bedeutung. Zur Risikogruppe gehören insbesondere Personen, die aufgrund des Alters oder von Vorerkrankungen ein höheres Risiko für einen schweren SARS-CoV-2-Verlauf haben. Das Robert-Koch-Institut bietet Informationen hierzu an: [www.rki.de/covid-19](http://www.rki.de/covid-19) > Risikogruppen

Überlegen Sie zur Entlastung des Betriebes, ob bestimmte Tätigkeiten von dem zu schützenden Personenkreis auch von zu Hause aus erledigt werden können, wie Verwaltungsaufgaben, Planungen oder ähnliches.

#### **Wer krank ist, bleibt zu Hause – nur gesunde Personen kommen zur Arbeit**

Beschäftigte sollten darüber informiert werden, dass der Betrieb nur für Personen zugänglich ist,

- die keine Krankheitssymptome aufweisen,
- die keinen Kontakt zu infizierten Personen hatten bzw. seit dem Kontakt mit infizierten Personen 14 Tage vergangen sind und keine Krankheitssymptome erkennbar sind,
- die sich nicht in einem Gebiet aufgehalten haben, das durch das Robert-Koch-Institut (RKI) aktuell als Risikogebiet ausgewiesen ist bzw. 14 Tage seit Rückkehr aus diesem Risikogebiet vergangen sind und sich keine Krankheitssymptome zeigen: [www.rki.de/covid-19](http://www.rki.de/covid-19) > Risikogruppen

Das gilt selbstverständlich auch für das gesamte Personal und Externe (wie zum Beispiel Dienstleister und Fremdfirmen).

## **Krankheitszeichen erkennbar – was ist zu tun?**

Bei einem Verdachtsfall sollten Beschäftigte mit Krankheitssymptomen (siehe Hinweise des RKI) isoliert werden. Nach der Führungskraft / dem Arbeitgeber muss auch das zuständige Gesundheitsamt informiert werden. Das Gesundheitsamt entscheidet über das weitere Vorgehen. Die Kontaktpersonen-Nachverfolgung muss rasch, effizient und vollständig durchgeführt werden, um das Infektionsrisiko gering zu halten.

Weitere Informationen enthält die DGUV-Broschüre "Coronavirus SARS-CoV-2 – Verdachts-/Erkrankungsfälle im Betrieb". <https://publikationen.dguv.de> Webcode: p021434

### Bei Fragen und Unsicherheiten:

- Beratungshotline in Berlin: Tel.-Nr.: 030 90 28 28 28 ([www.berlin.de/corona](http://www.berlin.de/corona))
- Hausärztliche Praxis oder die allgemeine deutschlandweit eingerichtete Beratungshotline anrufen: Tel.-Nr.: 116 117

## **Anzahl und Einsatz von Ersthelferinnen und Ersthelfern**

Während des Betriebs muss immer eine ausreichende Anzahl von Ersthelferinnen und Ersthelfern zur Verfügung stehen. Das ist auch bei veränderten Dienstzeiten zu beachten.

Ersthelfende müssen sich selbst schützen müssen. Die Absicherung einer Unfallstelle oder das Anziehen von Einmalhandschuhen bei der Versorgung von Wunden gilt unabhängig von der aktuellen Corona-Pandemie.

Momentan ist aufgrund des Corona-Virus auf weitere Maßnahmen des Eigenschutzes zu achten, so bieten beispielsweise eine Atemschutzmaske und eine Schutzbrille zusätzlichen Schutz.

Wenn im Zuge einer Erste-Hilfe-Maßnahme eine Herz-Lungen-Wiederbelebung erforderlich ist, steht in erster Linie die Herzdruckmassage und (falls vorhanden) die Anwendung eines automatisierten externen Defibrillators (AED) im Vordergrund.

Abstand halten gilt bei der Versorgung von Verletzten, wo immer möglich.

## **Regelmäßig informieren – auf dem Laufenden bleiben**

Die Informationen zu Krankheitsfällen in der Familie und im Umfeld stellt eine Momentaufnahme zu Beginn des Betreuungszeitraums dar. Die Unfallkasse Berlin empfiehlt daher, dass sich die Führungskräfte regelmäßig bei den Beschäftigten erkundigen, ob zwischenzeitlich Kontakte zu infizierten Personen stattgefunden haben oder Personen im nahen Umfeld leben, die akute Atemwegssymptome aufweisen.

Informieren Sie sich regelmäßig auf den Seiten des RKI und der BzGA zu neuen Erkenntnissen und empfohlenen Maßnahmen. Lassen Sie sich nicht durch die Vielzahl der Informationen verwirren.

### Weiterführende Links zum Thema Corona

- Robert-Koch-Institut (RKI): [www.rki.de/covid-19](http://www.rki.de/covid-19)
- Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA): [www.infektionsschutz.de/coronavirus](http://www.infektionsschutz.de/coronavirus)
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA): [www.baua.de/coronavirus](http://www.baua.de/coronavirus)
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft: [www.vbg.de/coronavirus](http://www.vbg.de/coronavirus) > Gefährdungsbeurteilung und Hygiene während der Pandemie
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft: [www.vbg.de/coronavirus](http://www.vbg.de/coronavirus) > Branchenspezifische Handlungshilfen > Bürobetriebe und Callcenter (PDF)

Alle Hinweise dieses Informations-Blattes finden Sie auch auf der Internetseite der Unfallkasse Berlin: [www.unfallkasse-berlin.de](http://www.unfallkasse-berlin.de) > Sicherheit und Gesundheitsschutz > Senatsverwaltungen und Bezirksamter