**Směrnice pracovních postupů s klienty na sjednávání a provádění servisů či jiných úkonů pro omezení šíření virových respiračních nemocí**

Povinnosti pracovníka dispečinku, poruchové linky nebo zákaznického centra:

1. Seznámit zákazníka s tím, že je hovor nahrávaný.
2. Položit zákazníkovi otázky, na které je povinnen pravdivě odpovědět (V případě že by neodpověděl pravdivě, vystavuje se sankci až 3 mil. korun) - V případě že klient odmítne, neplánovat servis či jiný úkon
3. Otázky na klienta:
	1. 1. První: Jste v karanténě nebo někdo z členů rodiny či jiných osob, které by mohly být v místě úkonu/činnosti? - pokud ano, servis či jiný úkon nebude proveden
		2. Druhá: Jak se cítíte? Jste zdráv i všechny osoby, které budou v místě úkonu/činnosti v danou dobu? - Pokud ne, odmítnout servis či jiný úkon
			1. Pokud se jedná o rozšíření služby (přidání TV, další WiFi apod.) - servis či jiný úkon nebude proveden.
			2. Pokud se jedná o zajištění funkčnosti internetové přípojky - servis je možný, dobrovolně po domluvě s technikem, za předpokladu, že nemocný je někdo jiný než osoba, která bude v kontaktu s technikem a za předpokladu, že nemocná osoba netrpí onemocněním COVID-19 (Coronavir), bude v jiné místnosti nebo v jiné části domu a po celou domu servisu či jiného úkonu dostatečně vzdálená od technika) - za nemoc se nepovažuje zlomená noha apod. :-)
4. Seznámit klienta s povinnostmi a podmínkami servisu či jiného úkonu:
	1. Servis či jiný úkon bude prováděn za podmínek, které stanový technik - pokud ne, servis či jiný úkon nebude proveden a technik opustí místo.
	2. Před příjezdem technika a po celou dobu servisu či jiného úkonu budou větrány veškeré prostory ve který se technik pohybuje.
	3. Klient zachová minimální vzdálenost od technika 2m pro nezbytné úkony a v ostatním čase opustí místnost nebo jiné prostory do doby, dokud technik neukončí svou činnost. (Veškeré informace si budou předávat pomocí telefonátů, které uskuteční s klientem technik).
	4. Předání služby nebo servisu či jiného úkonu, vyřízení a předání dokumentace proběhne opět v minimální vzdálenosti 2m bez fyzického kontaktu s technikem (ideálně předáním přes bezpečný odkládací prostor).
	5. Klient bude dbát na veškerá hygienická opatření!

Povinnosti technika:

1. V případě, že si servis či jiný úkon sjednává sám a neproběhne předchozí informování klienta od dispečinku/zákaznického centra, seznámí klienta po telefonu s podmínkami servisu či jiného úkonu (podle postupu výše).
2. Technik má dostupné ochranné pomůcky (jednorázové rukavice, roušku/respirátor, ochranné brýle, dezinfekci) - Tyto je povinen mít a užívat vždy v přítomnosti klienta a v rizikových místech. V případě vlastního uvážení nebo nařízením stanovených místními příslušnými úřady či vládou bude používat ochranné prostředky stále.
3. Veškerý servisy či jiné úkony probíhají za podmínek, které stanový technik podle pokynů uvedených v této metodice pracovních postupů - pokud tomu tak nebude, je technik povinnen servis či jiný úkon ukončit.
4. Technik před vstupem do nemovitosti položí klientovi otázky, na které je povinnen pravdivě odpovědět (V případě že by neodpověděl pravdivě, vystavuje se sankci až 3 mil. korun. - V případě že klient odmítne, neplánovat servis či jiný úkon
5. Otázky na klienta:
	1. 1. První: Jste v karanténě nebo někdo z členů rodiny či jiných osob, které by mohly být v místě úkonu/činnosti? - pokud ano, je technik povinnen servis či jiný úkon ukončit.
		2. Druhá: Jak se cítíte? Jste zdráv i všechny osoby, které budou v místě úkonu/činnosti v danou dobu? - Pokud ne, je technik povinnen servis či jiný úkon ukončit.
			1. Pokud se jedná o rozšíření služby (přidání TV, další WiFi apod.) - servis odmítnou.
			2. Pokud se jedná o zajištění funkčnosti internetové přípojky - servis je možný, dobrovolně po domluvě s technikem, za předpokladu, že nemocný je někdo jiný než osoba, která bude v kontaktu s technikem a za předpokladu, že nemocná osoba netrpí onemocněním COVID-19 (Coronavir), bude v jiné místnosti nebo v jiné části domu a po celou domu servisu či jiného úkonu dostatečně vzdálená od technika) - za nemoc se nepovažuje zlomená noha apod. :-)
6. Seznámit klienta s povinnostmi a podmínkami servisu či jiného úkonu:
	1. Servis či jiný úkon bude prováděn za podmínek, které stanový technik - Pokud ne, je technik povinnen servis či jiný úkon ukončit.
	2. Před příjezdem technika a po celou dobu úkonu budou větrány veškeré prostory ve který se technik pohybuje.
	3. Klient zachová minimální vzdálenost od technika 2m pro nezbytné úkony a v ostatním čase opustí místnost nebo jiné prostory do doby, dokud technik neukončí svou činnost. (Veškeré informace si budou předávat pomocí telefonátů, které uskuteční s klientem technik).
	4. Předání služby nebo servisu či jiného úkonu, vyřízení a předání dokumentace proběhne opět v minimální vzdálenosti 2m bez fyzického kontaktu s technikem (ideálně předáním přes bezpečný odkládací prostor).
	5. Klient bude dbát na veškerá hygienická opatření!
7. Technik při odchodu od klienta bezpečně zlikviduje jednorázové ochranné prostředky (rukavice apod.), použije dezinfekci na své ruce a místa která mohla vystavena nákaze (vydezinfikuje dlouhodobý respirátor, ochranné brýle, nářadí apod.)

Pravidla pro technika v kontaktu s ostatními pracovníky firmy a jinými osobami.

1. V případě, že se technik necítí dobře, vnímá u sebe možné riziko onemocnění (jakékoliv - rýma, kašel, nachlazení, malátnost, teplota) - oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému (telefonicky nebo písemně), za žádných okolností nepřijde do kontaktu s jinými pracovníky a odchází na nemocenskou.
2. Kontakt technika s ostatními pracovníky firmy je omezen na minimum a ve vzdálenosti alespoň 2m od jiných osob.
3. Do firemních prostor přistupuje zcela vyjímečně po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však na 10 minut a udržuje minimální vzdálenost od ostatních pracovníků 2m.
4. Předání materiálu, dokumentace apod. s ostatními pracovníky proběhne bezkontaktně, nejlépe předáním přes odkládací prostor. Pokud je možno takové věci dezinfikovat, bude tak učiněno, popřípadě dojde k manipulaci takovou věcí nejdříve za 24h (klientské smlouvy atd.)
5. Veškeré komplikace a problémy s těmito bezpečnostními postupy hlásí svému nadřízenému pracovníkovi.