

# **HANDLEIDING**

## **Bedrijfscontinuïteit bij een griep пандemie vanuit het Schoonmaakperspectief**



## **INHOUDSOPGAVE**

### **1. Inleiding**

### **2. Wat de gevolgen van een griep pandemie voor uw bedrijf zijn**

- 2.1. Uitval personeel; niet alleen vanwege ziekte
- 2.2. Welke andere effecten

### **3. Wat we kunnen doen tegen een griep pandemie**

- 3.1. Gedragsregels om verspreiding van het griepvirus te remmen
- 3.2. Persoonlijke beschermingsmiddelen
- 3.3. Hygiëne-eisen
  - 3.3.1. Hoesthygiëne
  - 3.3.2. HandhygiëneHandwasprocedure

### **4. Reiniging van de werkplek**

- 4.1. Schoonmaakproces besmette ruimten
  - 4.1.1. Werkwijze schoonmaak en ontsmetting
  - 4.1.2. Handelingen na ontsmetting
  - 4.1.3. Griep desinfectie startpakket
- 4.2. Toolbox voor medewerker van Gom Specialistische Reiniging Instructiekaart

### **5. Checklist: Gom, de opdrachtgever en de pandemie**

- 5.1. De feiten
- 5.2. Acties vanuit Gom
- 5.3. Checklist gesprek opdrachtgever

### **6. Crisisteam**

- 6.1. Samenstelling

## **Bijlagen**

**Brief aan medewerkers**

## 1. Inleiding

Een griepandemie is een wereldwijde uitbraak van griep. In korte tijd worden veel mensen ziek, waarschijnlijk meer en ernstiger dan tijdens een gewone seizoensgriep. Dat heeft ook gevolgen voor het functioneren van onze maatschappij; wanneer een derde van de mensen gedurende langere tijd niet op het werk verschijnt, hoe houden we de zaak dan draaiend?

Het uitbreken van een dergelijke pandemische griep (Nieuwe Influenza A (H1N1) besmetting (Mexicaanse griep) in Nederland is zeker niet onmogelijk. Gom wil zich hierop gedegen voorbereiden en wil samen met haar opdrachtgevers nadenken over de preventieve maatregelen die er genomen kunnen worden, op het moment van een mogelijke uitbraak. En daarnaast willen we bespreken wat te doen wanneer de uitbraak van de pandemie een feit is.

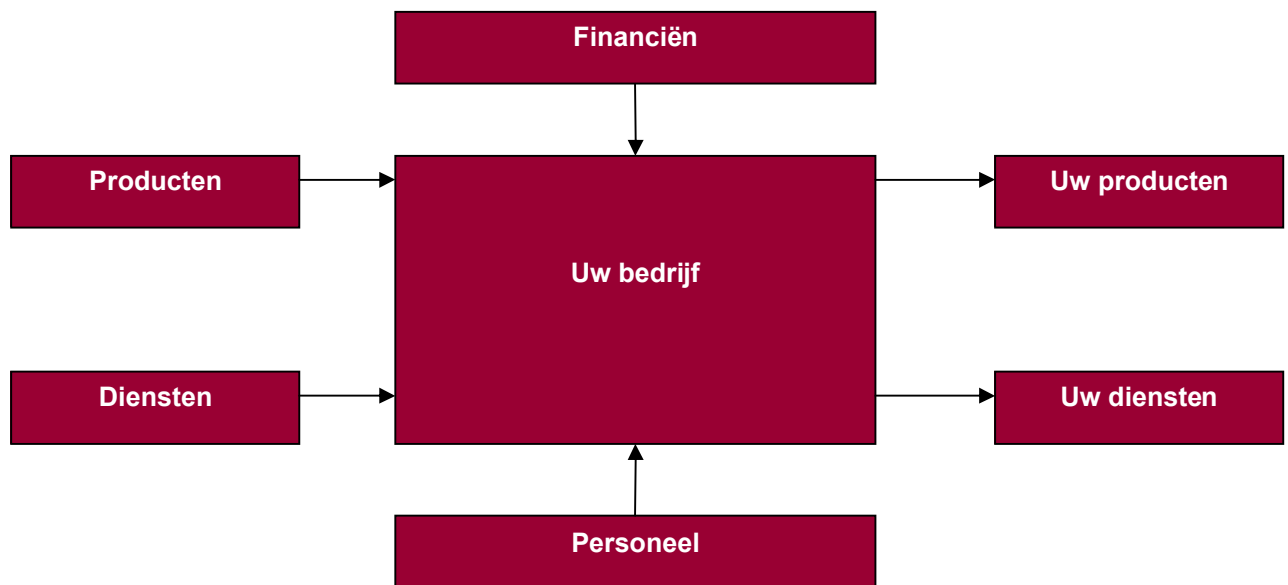
Een goede voorbereiding helpt. Daardoor weet u waar de kwetsbare plekken in uw organisatie zijn en heeft u vooraf maatregelen kunnen nemen om uw bedrijf minder kwetsbaar te maken. Ook weet u wat u kunt doen om de gevolgen van uitval van mensen tijdens een griepandemie te beperken en verspreiding van de griep tegen te gaan.

In deze handleiding staan een aantal zaken beschreven waarbij wij u als schoonmaakbedrijf kunnen helpen. Het gaat hier om een bijdrage van onze kant om de griepandemie zoveel als mogelijk te voorkomen en/of te beperken. Daarnaast kunnen wij aanvullende diensten verlenen wanneer bijvoorbeeld ruimtes extra gereinigd moeten worden in verband met besmetting. En ten slotte zal dit document als leidraad dienen om in overleg met u te bekijken hoe de schoonmaakdienstverlening bij het uitbreken van een pandemie zoveel als mogelijk geborgd kan worden.

De rayonmanager is voor u het eerste aanspreekpunt wanneer er vragen zijn rond de griepandemie en alles wat hiermee samenhangt.

## 2. Wat de gevolgen van een griep pandemie voor uw bedrijf zijn

Een ernstige griep pandemie kan ernstige gevolgen hebben voor uw bedrijf. Meer mensen worden ziek en zullen overlijden dan tijdens een gewone seizoensgriep. Ziekte heeft direct of indirect tot gevolg dat naar verwachting op het hoogtepunt van een griep pandemie ongeveer een derde van de werknemers afwezig is. Dit is een landelijk gemiddelde. Het kunnen er in uw bedrijf dus ook meer of minder zijn. In dit hoofdstuk leest u wat de gevolgen zijn van een pandemie op uw bedrijf.



### 2.1. Uitval personeel; niet alleen vanwege ziekte

Personeelsuitval heeft een aantal redenen:

- Zelf ziek;
- Zorg voor andere mensen die ziek zijn (bijvoorbeeld familie- of gezinsleden);
- Zorg voor (gezonde) jonge kinderen die niet meer school of kinderopvang kunnen vanwege uitval leerkrachten of door sluiting;
- Verzuim door angst voor besmetting.

### 2.2. Welke andere effecten

Maar niet alleen in uw bedrijf blijven mensen thuis. Ook andere bedrijven en organisaties waar u mee samenwerkt, waar u soms zelfs van afhankelijk bent, krijgen met personeelsuitval te maken. En dat heeft weer gevolgen voor uw bedrijfsvoering. Hieronder volgt een opsomming van mogelijke andere effecten op uw bedrijf:

- verstoorde bevoorrading van materialen die nodig zijn voor lopende (vitale) activiteiten;
- verminderde beschikbaarheid van diensten van leveranciers;
- toe- of afgenomen vraag bij uw klanten naar bepaalde producten of diensten;
- liquiditeitsproblemen.

Al deze omstandigheden kunnen gevolgen hebben voor uw bedrijf of organisatie. Verschillende maatregelen zijn hiertegen mogelijk. In de volgende hoofdstukken leest u welke soort maatregelen mogelijk zijn en leest u concrete voorbeelden van maatregelen. Het betreft hier overigens vooral maatregelen die door Gom gefaciliteerd kunnen worden. Maatregelen die buiten de expertise van ons als schoonmaakbedrijf liggen, komen in deze handleiding niet aan de orde.

### 3. Wat we kunnen doen tegen een griepandemie

Het is duidelijk dat een griepandemie ernstige gevolgen heeft. Wat de gevolgen voor uw bedrijf kunnen zijn las u in het vorige hoofdstuk. In dit hoofdstuk staat wat te doen om een griepandemie te remmen.

Om goed te kunnen omgaan met het virus en de besmetting zoveel mogelijk te beperken, is het van groot belang dat iedereen die binnen ons bedrijf werkzaam is en/of die te werkgesteld is bij opdrachtgevers, bewust omgaat met deze situatie.

#### 3.1. Gedragsregels om verspreiding van het griepvirus te remmen

Versillende maatregelen zijn mogelijk om het risico op besmetting bij mensen te verkleinen, te weten goede hygiëne en vermindering van sociale contacten. Het is dan ook zaak dat een ieder de hieronder geformuleerde gedragsregels in acht neemt:

- hanteer de hygiëne-eisen (zie paragraaf 3.3.);
- beperk het fysieke contact met collega's;
- schud geen handen;
- houdt minimaal een meter afstand tot elkaar;
- vermijd grote groepen;
- vermijd reizen met openbaar vervoer;
- wissel geen (mobiele) telefoons uit;
- gebruik ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals o.a. handschoenen (door uitvoerende medewerkers en leidinggevenden).

#### 3.2. Persoonlijke beschermingsmiddelen

Medewerkers moeten te allen tijde de beschikbare persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken. De beschermingsmiddelen moeten wel voor het werk geschikt zijn.

Wanneer de opdrachtgever andere beschermingsmiddelen voorschrijft dan kunnen deze aan de medewerkers beschikbaar worden gesteld, zoals mond/neuskapjes.

In hoofdstuk 4 staat nadere informatie over hoe te handelen en wat te dragen in geval een besmette ruimte gereinigd moet worden. Hiervoor gelden andere eisen en voorschriften. Daar staat eveneens een separaat overzicht met andersoortige persoonlijke beschermingsmiddelen.

#### 3.3. Hygiëne-eisen

Het doorvoeren van een hygiëne protocol draagt bij aan het minimaliseren van de besmettingsmogelijkheden. Onderstaande punten zijn daarom zeer van belang en moeten stelselmatig worden uitgevoerd.

##### 3.3.1. Hoesthygiëne

Goede hoesthygiëne bestaat uit:

- hoesten met een afgewend gezicht;
- hoesten met de hand voor de mond waarbij een papieren zakdoek wordt gebruikt;
- de papieren zakdoek maar één keer gebruiken en weggooien in de afvalcontainer;
- de handen na het hoesten wassen met ruim water en zeep.

Bovenstaande geldt ook voor niezen.

##### 3.3.2. Handhygiëne

Goede handhygiëne bestaat uit het handen goed wassen of desinfecteren met handalcohol: na het in contact komen met lichaamsvloeistoffen (snot, sputum);

- na het verlaten van sanitairruimten of vergaderingen
- na het afzetten van een mond-neusmasker

Op de volgende pagina is gevisualiseerd op welke wijze de handen grondig gewassen dienen te worden.

# Procedure handenreiniging

## Handenreiniging

1.



Handen nat maken

2.



Gebruik zeepdispenser

3.

Was de handen grondig



Zeep verdelen



Met gesloten vingers



Palmen tegen elkaar



Duimen in handpalm



Tussen vingers



Met vingertoppen in handpalm



Vingertoppen

4.



Spoel met water vanaf de handpalmen

5.



Droog de handen, gebruik papieren doekjes



Droog handpalm en rug van de handen



Droog vingers en rond de nagels



Sluit kraan met handdoekjes

## Desinfectie

6.



Gebruik zeepdispenser met desinfectiezeep



Wrijf de handen grondig in gedurende 30 seconden en laat de handen aan de lucht drogen.



## 4. Reiniging van de werkplek

Het griepvirus kan enige tijd overleven buiten het lichaam. Het virus kan daarom ook op de handen komen als er een voorwerp wordt aangeraakt. Via de handen kan het virus in de ogen, neus of mond komen en personen besmetten. Door oppervlakken die vaak met de handen door verschillende mensen worden aangeraakt dagelijks schoon te maken, wordt de kans op besmetting zo klein mogelijk.

Voorbeelden van dergelijke oppervlakken zijn:

- gootstenen;
- handgrepen;
- leuning;
- telefoons;
- kranen;
- licht- en liftknoppen;
- zeephouders;
- balies.

Wij adviseren de volgende richtlijnen voor het reinigen van de werkplek:

- magazines, kranten etc. uit wachtkamers en andere ruimtes verwijderen;
- vuilniszakken met gebruikte beschermingsmiddelen sluiten;
- oppervlakken reinigen met een normaal schoonmaakmiddel;
- benodigdheden die voor de reiniging worden gebruikt elke dag grondig reinigen en drogen;
- het griepvirus kan zich verspreiden in niet goed geventileerde ruimtes. Alle werkruimtes moeten goed worden geventileerd door bijvoorbeeld de ramen open te zetten of anderszins door goed onderhouden airconditioningsystemen. Zet de airconditioning uit als deze kwalitatief niet goed is.

### 4.1. Schoonmaakproces besmette ruimten

Indien een ruimte met het virus besmet is geraakt, kan deze door Gom-medewerkers gedesinfecteerd worden. Gom-medewerkers die griepsymptomen hebben, mogen geen besmette ruimten schoonmaken.

#### 4.1.1. Werkwijze schoonmaak en ontsmetting

Onderstaand hebben wij het proces omschreven dat gevolgd moet worden in geval van een besmette ruimte. Tevens treft u een gevisualiseerde versie aan van dit proces. Deze instructiekaart voegen we toe aan de speciale griep desinfectie pakketten die we hebben samengesteld.

1. Vul de gele emmer net over de helft (4 liter) met water. Gooi 4 **Suma Tab D4** tabletten in de emmer met water en laat de tabletten oplossen. (1 tablet per 1 liter water)
2. Maak onder de kraan de groene doek klamvochtig.
3. De besmette ruimten alleen betreden met de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen uit het Griep desinfectiepakket:
  - ✓ Handschoenen
  - ✓ Bril
  - ✓ Mondkapje (FFP2-masker)
  - ✓ Wegwerpschort/-pak
4. Let op: de werkruimte buiten de besmette ruimten laten!
5. Alle elementen in de besmette ruimte eerst met de **groene doek** grondig reinigen volgens de dagelijkse en wekelijkse werkzaamheden op de themakaart.
6. Alle elementen in de besmette ruimten die door mensen kunnen worden aangeraakt (handcontactpunten) desinfecteren met **Suma Tab D4**.
7. Gebruik bij het desinfecteren de **gele doek en gele emmer**.
8. Telefoons en toetsenborden en handcontact punten op de overige aanwezige apparatuur desinfecteren met **Suma Alcoholdoekjes**. Let op: 1 doekje per element!

*Nadat de ruimte door ons is ontsmet, kunnen wij geen 100% garantie geven dat het virus verdwenen is.*

#### 4.1.2. Handelingen na ontsmetting

1. Gele emmer legen in de gootsteen en omspoelen.
2. Gooi de gebruikte gele doeken, groene doeken, wegwerpschort, handschoenen, mondkapjes en de alcoholdoekjes weg in een aparte afvalzak en knoop de afvalzak dicht. Gooi de afvalzak weg.
3. Desinfecteer de handen met **Soft Care Des E** (tube uit het Grieppakket).  
*Gebruiksaanwijzing: Breng 3 ml Soft Care Des E aan op de schone en droge handen. Masseer de handen grondig in. Let speciaal op de vingertoppen, de nagels en de plooien tussen de vingers. Na 30 seconden is de Soft Care Des E opgedroogd.*

#### 4.1.3. Griep desinfectie startpakket

- 1 gele emmer (inhoud 7 liter);
- 5 gele doeken;
- 3 groene doeken;
- wegwerpschort/-pak;
- wegwerphandschoenen maat M en L;
- bril;
- mondkapje FFP2 masker;
- desinfectiemiddel Suma Tab D4 tabletten (25stuks);
- Suma Alcoholdoekjes (80% ethanol);
- Soft Care Des E;
- instructiekaart schoonmaakproces besmette ruimten;
- veiligheidsinformatiebladen.

## 4.2. Toolbox voor medewerkers van Gom Specialistische Reiniging

Naast de reguliere Gom-schoonmaakmedewerkers, kunnen ook de medewerkers van GSR ingezet worden. Om deze groep goed te informeren hebben we een toolbox ontwikkeld. Reeds voor het uitbreken van de pandemische griep dragen wij er zorg voor dat deze medewerkers goed geïnformeerd zijn over hoe te handelen.

## Instructiekaart schoonmaakproces besmette ruimten

### Materialen en middelen



### Werkvolgorde:

**Schoonmaken:** alle elementen in de besmette ruimten, volgens de dagelijkse en wekelijkse werkzaamheden met groene doek.



**Desinfecteren:** alle elementen in de besmette ruimten die door mensen kunnen worden aangeraakt (Handcontactpunten).



Telefoons, toetsenborden en overige apparatuur worden gedesinfecteerd met een alcoholdoekje. (Let op één doekje per element).



**Handelingen na werkzaamheden, incl. persoonlijke hygiëne.**



## 5. Checklist: Gom, de opdrachtgever en de pandemie

Wanneer een rayonmanager of een andere medewerker van Gom bij u langskomt om met u te praten over hoe te handelen in het kader van de pandemische griep, dan zal hiertoe gebruik worden gemaakt van onderstaande checklist. In deze lijst staan de feiten nog eens op een rijtje, wordt vermeld welke acties vanuit ons bedrijf genomen zijn en tenslotte volgt de vragenlijst. Uiteraard is dit geen uitputtende vragenlijst.

### 5.1. De feiten

1. De wereldgezondheidsorganisatie (WHO) heeft fase 6 (pandemie) afgekondigd;
2. Verwachte uitbraak in 3e kwartaal 2009;
3. Treft met name mensen tussen de 20 en 50 jaar;
4. Besmetting is reëel, niet alle mondkapjes beschermen tegen inademing van ongewenste deeltjes;
5. Besmetting valt te beperken door 'simpele' zaken zoals: hoesten in papieren zakdoekjes, regelmatig handen wassen, 1 meter afstand bewaren etc.;
6. Vaccin is besteld door de overheid. Deze zal alle burgers via GGD's vragen om zich te laten vaccineren. Start verwacht in oktober;
7. Verwachting is dat de piek 3 maanden aanhoudt en een niveau van 30% uitval (gelijktijdig!) kan bereiken.

### 5.2. Acties vanuit Gom

1. Brief aan alle medewerkers in week 33 met summiere, maar nuttige informatie (zie bijlage);
2. Brief aan opdrachtgevers met informatie (is in ontwikkeling);
3. Inventarisatie kritische bedrijfsprocessen/opdrachtgevers binnen de Schoonmaakdivisie en treffen van voorzorgsmaatregelen;
4. Inventarisatie prioriteitsstelling dienstverlening van Gom aan opdrachtgevers.
5. Afspraken maken binnen het district/bedrijf over wie en hoe en wanneer te informeren tijdens de verschillende stadia van de pandemie (van moment van uitbreken tot situatie waarin ca. 30% van de populatie ziek zal zijn).

### 5.3. Checklist gesprek opdrachtgever

1. Welke maatregelen treft de opdrachtgever tot nu toe om de gevolgen van de pandemie 'in te perken'?
2. Neemt de opdrachtgever preventieve maatregelen waar wij in meegaan, bijvoorbeeld: verstrekken van mondkapjes of verstrekken van alcoholdoekjes om werkplekken en telefoons te reinigen?
3. Welke (extra) werkzaamheden kunnen ingezet worden om zo mogelijk het uitbreken van een pandemie te voorkomen? (denk aan extra rondes, extra sanitair e.d.)
4. Als we kijken naar de werkplekken van schoonmaakmedewerkers bij de opdrachtgever, zijn deze in te delen in mate van risico?
  - 1 = laag risico: geïsoleerder werkplek, weinig of geen contact met derden.
  - 2 = matig risico: werkplek met één collega/bewoners pand, minimaal 1 meter afstand. Contact met derden op minimaal 1 meter afstand.
  - 3 = hoog risico: werkplek met meer collega's/bewoners pand, minder dan 1 meter afstand. Veelvuldig contact met derden op minder dan 1 meter.Bij indeling in 3 is het van belang om te bezien of er tóch minimaal 1 meter afstand gecreëerd kan worden.

5. Verwacht de opdrachtgever bij hoge uitval van eigen personeel (bij 20 of 30%), delen van gebouwen of gehele gebouwen af te sluiten? Zo ja, welke en wat betekent dit voor de schoonmaakdienstverlening?
6. Als Gom te maken krijgt met hoge uitval van medewerkers (bij 20 of 30%), welke werkzaamheden of welke objecten zouden wij dan niet kunnen bezetten? Oftewel: geef een prioritering aan van de activiteiten.
7. Afspraken maken over de communicatie met de opdrachtgever indien de situatie zich voordoet.
8. Afspraken maken met de opdrachtgever wie de contacten overneemt bij ziekte van deze personen (d.w.z. opdrachtgever en contactpersoon Gom).

## 6. Crisisteam

Binnen de schoonmaakdivisie is een crisisteam opgericht. Dit team wordt door de algemeen directeur bij elkaar geroepen zodra de situatie binnen de divisie en/of de situatie bij opdrachtgevers hiertoe aanleiding geeft. Ook kan besloten worden het crisisteam bij elkaar te laten komen wanneer besluiten die door de overheid genomen worden, daartoe aanleiding geven.

### 6.1. Samenstelling

Het crisisteam bestaat uit:

- de heer R.J. Alsema, algemeen directeur van de Schoonmaakdivisie (voorzitter);
- de heer H.R.J. Busch, directeur Gom ZorgSupport (plaatsvervangend voorzitter);
- Mevrouw M.A.M.E. van Spaandonk, directeur P&O van de Schoonmaakdivisie;
- Mevrouw M. Ouwkerk, Manager P&O bij Gom ZorgSupport;
- de heer F. van Dijk, VGWM-coördinator van de Schoonmaakdivisie.

De opbouw van dit team is van dien aard dat er zeer snel beslissingen genomen kunnen worden. De algemene directie is hierin namelijk vertegenwoordigd. Daarnaast maakt P&O onderdeel uit van team om de zaken die zowel personeel als de organisatie aangaan goed te vertegenwoordigen. Tenslotte is de VGWM-coördinator toegevoegd aan dit team. Dit vanwege zijn expertise op het gebied van met name veiligheid en gezondheid, hetgeen in geval van de uitbraak van een pandemische griep van groot belang is.

Voorzitter van het team is de algemeen directeur, de heer Alsema. Het team kan worden aangevuld met door de voorzitter aan te wijzen functionarissen dan wel deskundigen.

## **Bijlage: brief aan medewerkers**

Schiedam, 7 augustus 2009

Geachte mevrouw/heer,

De Nieuwe Influenza A (H1N1), beter bekend als de Mexicaanse griep, is door de WHO, de Wereldgezondheidsorganisatie, uitgeroepen tot pandemie. Een pandemie wordt veroorzaakt door een nieuw virus en verspreidt zich snel. Bij een griepandemie krijgen veel mensen over de hele wereld dezelfde soort griep.

### **Vorbereiden**

Wij kunnen ons voorstellen dat u zich zorgen maakt om uw gezondheid met de griepandemie. Gelukkig kunt u maatregelen treffen om verspreiding van het virus te voorkomen of te beperken.

### **Signaleer**

Een alerte reactie kan u een hoop leed besparen. Symptomen van de Nieuwe Influenza A zijn o.a. koorts (minimaal 38,5 graden), hoofdpijn én keelpijn. Spierpijn, hoesten en een verstopte neus kunnen ook voorkomen. Neem, ook bij twijfel, altijd direct contact op met uw huisarts. Doe dit telefonisch, zodat anderen niet worden besmet.

### **Hygiëne en schoonmaak**

Hygiëne is erg belangrijk. Het griepvirus kan zich via ogen, neus en mond verspreiden. Raak deze dus zo min mogelijk aan. Gebruik ook uitsluitend papieren hand- en zakdoeken en gooi ze na gebruik direct in de vuilnisbak. Zorg er voor dat u regelmatig uw handen wast. Eventueel kunt u desinfecteermiddel (alcohol 70%) gebruiken. Dit is bij iedere drogist te koop. De goedkoopste zijn goed genoeg.

Tot op heden is nog niet bewezen dat het dragen van mondkapjes altijd zin heeft. Indien het in bepaalde situaties of voor het uitvoeren van uw werkzaamheden noodzakelijk is om een mondkapje te dragen, zult u hierover door uw leidinggevende worden geïnformeerd.

### **Zieke werknemers**

Vermoedt u besmet te zijn met het Nieuwe Influenza A virus? Neem dan zo snel mogelijk telefonisch contact op met uw huisarts. Blijkt dat u besmet bent, dan schrijft deze u virusremmers voor. Deze zijn op doktersrecept bij de apotheek verkrijgbaar. Na 7 ziektedagen is het besmettingsgevaar voorbij en kunt u samen met uw leidinggevende bespreken of er werkhervattingsafspraken gemaakt kunnen worden. Indien er geen werkhervattingsafspraken gemaakt kunnen worden, kunt u eventueel doorverwezen worden naar de bedrijfsarts voor een medische inschatting op hervatting.

### **Vakantie of bezoeken in het buitenland**

Afreizen naar het buitenland wordt niet afgeraden. Als u naar een land reist waar de Nieuwe Influenza A voorkomt, kunt u het beste voorzichtig zijn:

- vermijd contact met mensen met griep
- neem algemene hygiënemaatregelen in acht
- houd de lokale situatie en veranderingen in het advies in de gaten
- raadpleeg een arts bij ziekte

### **Vervanging van werkzaamheden**

Ter vervanging van eventuele zieke collega's of bij het uitvoeren van extra werkzaamheden, kan uw leidinggevende aan u vragen om extra werkzaamheden te verrichten, eventueel op andere dagen of tijdstippen dan dat u normaal gewend bent om te werken. Wij vertrouwen erop dat u bereid bent om hieraan mee te werken binnen de mogelijkheden die u uiteraard heeft.

Vertrouwende u hiermee te hebben geïnformeerd.

Vriendelijke groet,

R.J. Alsema  
Algemeen Directeur

