

راهنمای کووید-19 برای مشاغل

مدیریت مراجعان و بازدیدکنندگان نافرمان



بروز رسانی‌ها

12/29/2021: به‌منظور انعکاس وضع کنونی همه‌گیری، از جمله سوبه‌های جدید کووید-19 و الزامات واکسیناسیون برخی مشاغل، بروز رسانی شد.

در پاسخ به انتقال اجتماعی مداوم کووید-19 و حضور سوبه‌های جدید و نوظهور، **فرمان افسر بهداشت** شهرستان لس آنجلس مشاغل را ملزم می‌کند تا اقداماتی جهت تضمین امنیت مشتریان و کارکنانشان اتخاذ کنند، از جمله استفاده همگانی از ماسک در فضاهای سرپوشیده و، برای برخی مشاغل بررسی وضعیت واکسیناسیون یا نتیجه منفی آزمایش قبل از ورود. الزام استفاده از ماسک و واکسیناسیون به کاهش سرایت همگانی، کاهش خطر متوجه کارکنان، و تشویق ساکنان به واکسینه شدن کمک خواهد کرد.

عواملی که خطر ابتلا، از جمله سرایت به افرادی که بیش از 6 فوت فاصله دارند را افزایش می‌دهند، عبارتند از:

- فضاهایی بسته با کمبود تهویه یا جریان نامناسب هوا که امکان انباشت مایعات تنفسی بازدم شده، به‌ویژه قطرات بسیار ریز و ذرات آيروسل را در هوا فراهم می‌کند.
- افزایش بازدم مایعات تنفسی که ممکن است زمانی اتفاق بیفتد که فرد مبتلا مشغول فعالیت فیزیکی شدید است یا صدای خود را بلند می‌کند (مثلاً هنگام ورزش کردن، فریاد زدن، آواز خواندن).
- مواجهه طولانی مدت در این موقعیت‌ها.

در ترکیب با هم، الزام ماسک در فضاهای سرپوشیده و تشویق ساکنان به واکسینه شدن روش‌هایی مؤثر برای کاهش خطر سرایت کووید-19 در جامعه هستند. با این وجود کسب و کارها ممکن است با مشتریانی مواجه شوند که از قوانین استفاده از ماسک و واکسیناسیون تبعیت نمی‌کنند. این سند راهنمایی برای مدیریت این موقعیت‌ها ارائه می‌دهد.

نکات برنامه ریزی

1. یک تیم ایمنی کووید-19 برای کسب و کار خود داشته باشید که از نشست‌های منظم بین کارکنان و سرپرستان برای ایجاد، بررسی و ارزیابی اقدامات ایمنی مربوط به کارکنان میزبانی می‌کند.

○ تیم ایمنی باید:

- به همراه سرپرستان و کارمندان، پروتکل‌های فعلی کووید-19 شرکت و بهداشت عمومی را مرور کند تا اطمینان یابد تمام کارکنان الزامات را درک می‌کنند.
- به سرپرستان و کارکنان کمک کند تا جهت تدوین اقدامات ایمنی برای رسیدگی به موقعیت‌هایی که در آن مشتری از پروتکل‌های بهداشت عمومی یا شرکت پیروی نمی‌کند، با یکدیگر همکاری نمایند. اقدامات ایمنی باید این نکته را شامل شوند که چگونه سایر کارکنان و سرپرستان می‌توانند در شرایطی که ممکن است مشتری مایل به تبعیت نباشد، پشتیبانی لازم را فراهم نمایند.
- مطمئن شود همه کارکنان در خصوص اقدامات ایمنی آموزش دیده‌اند، از جمله تشخیص موقعی که مشتری نافرمانی می‌کند و همچنین راهکارهای شرکت در مورد چگونگی حل این وضعیت. این آموزش‌ها همچنین باید شامل اقداماتی تنش زدا باشند که ممکن است در مواقعی که مشتری همچنان از اطاعت سر باز می‌زند، لازم شود.
- از ایمنی کلی کووید-19 برای کسب و کار مربوطه حمایت کند.

راهنمای کووید-19 برای مشاغل

مدیریت مراجعان و بازدیدکنندگان نافرمان



2. ایجاد و مرور یک طرح ارتباطی:
 - a. پیام‌هایی را در رسانه‌های اجتماعی، صفحات وب شرکت و سایر مراکز ارتباطات مشتریان یا بازدیدکنندگان به اشتراک بگذارید که سیاست شرکت در خصوص استفاده از ماسک‌ها، اثبات واکسیناسیون یا نتیجه منفی آزمایش، و سایر رویه‌های کنترل سرایت را بصورت کلی بیان می‌کنند.
 - b. **علامت‌هایی** بزرگ و قابل رؤیت را در سراسر این مجموعه نصب نمایید که در آن لزوم استفاده از ماسک، اثبات واکسیناسیون یا نتیجه منفی آزمایش و سایر اقدامات کنترل سرایت بصورت کلی بیان شده است.
3. در نظر بگیرید که ماسک‌هایی در دسترس داشته باشید تا به افرادی که بدون آن به کسب و کار مربوطه مراجعه می‌کنند، عرضه کنید.
4. فرصت استفاده از خدمات از راه دور مانند تحویل در ماشین یا خرید اینترنتی را برای مشتریان یا مراجعان به حداکثر رسانید. اگر کسب و کار شما مشمول الزام واکسیناسیون برای خدمات رسانی در فضای سرپوشیده است، در صورت امکان، یک فضای خدمات رسانی در فضای باز را برای مشتریانی که کاملاً واکسینه نیستند در نظر بگیرید.
5. برای مشاغلی که کارکنانی ندارند، در نظر داشته باشید دوربین‌هایی را نصب کنید. چنانچه مشتریان بدانند که آنان در حال ضبط شدن هستند، این ممکن است آنها را از عدم انطباق بازدارد. علامتی باید نصب شود تا به مردم اطلاع دهد که آنان در حال ضبط شدن هستند.

نکات عملیاتی

- اگر مشتری وارد کسب و کار شما می‌شود و ماسک نپوشیده است یا از ارائه اثبات واکسیناسیون یا نتیجه منفی آزمایش سرباز می‌زند، اقدامات زیر را جهت واداشتن او به انطباق در نظر بگیرید. این اقدامات ممکن است برای انطباق با طرح ایمنی شرکت تغییر کنند:
1. مشخص کردن یک نفر از کارکنان برای درخواست از مراجعه‌کننده یا مشتری و یادآوری سیاست شرکت به آنان به شکلی آرام و مؤدبانه. این امر به کاهش مواجهه چندین کارمند کمک می‌کند.
 - کارکنان می‌توانند به علامت‌های نصب شده‌ای که در بالا ذکر شد اشاره کنند.
 2. چنانچه مجموعه تعدادی اضافی ماسک برای عرضه به عموم افراد در اختیار دارد، آنها را ارائه دهید.
 3. اگر مشتری اظهار می‌کند که توسط پزشک خود توصیه شده که ماسک نزند، ارائه جایگزین‌هایی مانند تحویل در ماشین یا خدمات آنلاین را به او پیشنهاد دهید، اما به او ابلاغ کنید که باید از مجموعه خارج شود. حتماً به مشتری توضیح دهید که او از دریافت خدمات محروم نمی‌شود بلکه چون ماسک نمی‌زند، یا، در صورت اطلاق، اثبات واکسیناسیون یا نتیجه منفی آزمایش را ارائه نمی‌کند، صرفاً از ورود او به مجموعه ممانعت می‌شود.
 4. اگر مشتری اظهار می‌کند که از الزام واکسیناسیون معاف شده است، او را تشویق کنید که در بخش روباز کسب و کار در صورت وجود از او پذیرایی شود، اما به او اطلاع دهید که اجازه ندارد به بخش سرپوشیده کسب و کار وارد شود مگر در موارد بسیار محدودی مانند استفاده از سرویس بهداشتی، پرداخت هزینه غذا و دریافت سفارش بیرون بر.
 5. اگر مشتری همچنان نافرمانی می‌کند، مجدداً تکرار کنید که به علت همه‌گیری کووید-19 و همچنین قوانین ایالت، شهرستان و شهر هیچ فردی نمی‌تواند بدون پوشیدن ماسک (یا، در صورت اطلاق، اثبات واکسیناسیون یا نتیجه منفی آزمایش) وارد مجموعه کسب و کار مربوطه شود. به مشتری اعلام کنید زمانی که تابع (قوانین) باشند، از بازگشت آنان استقبال می‌شود.
 6. وقتی مشتریانی که از قوانین کووید-19 تخلف می‌کنند بسیار مخل‌کننده، تهدید زا یا خشن می‌شوند، باید با 911 تماس گرفته شود و از نیروی انتظامی درخواست کمک شود، و در صورت لزوم، مشتریان خاطی از محوطه بیرون برده شوند.

راهنمای کووید-19 برای مشاغل

مدیریت مراجعان و بازدیدکنندگان نافرمان



نکات پس از واقعه

- به منظور کسب اطلاعات، در اسرع وقت از کارکنان درگیر در واقعه پرس و جو کنید.
 - این وقایع ممکن است باعث پریشانی خاطر زیادی برای کارکنان شود و مهم است که به آنها فرصتی داده شود تا دغدغه‌ها را بیان کنند و مسائلی را که می‌تواند به پیشگیری از وقایع و بهبود پاسخ‌ها در آینده کمک کند، مطرح نمایند.
 - این وقایع را همچنین می‌توان در جلسه بعدی تیم سرپرستی/کارمندی مطرح نمود تا در خصوص فرصت‌های بهبود با همه کارکنان بحث شود.
- در نظر داشته باشید افرادی که وظیفه رسیدگی به مراجعان یا مشتریان نافرمان به آنان واگذار شده، بصورت چرخشی این کار را انجام دهند تا یک فرد همواره مسئول این وظیفه نباشد.
- با باز کردن پنجره‌ها و درها جهت افزایش جریان هوای تازه از خارج و تمیز کردن فوری هرگونه سطح تحت تأثیر، به مسئله انباشت مایعات تنفسی بازدم شده که ممکن است ناشی از فعالیت فیزیکی شدید یا فریاد زدن باشد رسیدگی کنید.