

فيروس كورونا الجديد (COVID-19)

إدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلوس التعامل مع المستفيدين والزوار غير الممتثلين

نظرًا لأن الأعمال التجارية في جميع أنحاء مقاطعة لوس أنجلوس تفتح ويغامر المزيد من الأشخاص بالعودة إلى الأماكن العامة، فمن المهم جدًا أن يستمر الجميع في الامتثال لمتطلبات التباعد الجسدي وممارسات مكافحة العدوى مثل استخدام أغطية الوجه. لسوء الحظ، قد يتم وضع بعض الأعمال التجارية أو الأماكن في موقف صعب يتمثل في إدارة الزبائن أو الزوار الذين لا يلتزمون بالقواعد عن قصد أو عن غير قصد. الغرض من وثيقة الإرشاد هذه هو توفير بعض الأدوات للتحضير قبل وأثناء وبعد وقوع حادث مع شخص غير ممتثل.

قبل

- إنشاء فرق من المشرفين/الموظفين لعملك:
 - يتمثل دور هذا الفريق في عقد اجتماعات منتظمة بين الموظفين والمشرفين لإنشاء ومراجعة وتقييم تدابير السلامة للموظفين.
 - يجب أن يعمل المشرفون والموظفون معًا لتطوير تدابير السلامة للتعامل مع المواقف التي لا يلتزم فيها الزبون بالصحة العامة أو بروتوكولات الشركة بما في ذلك استخدام أغطية الوجه.
 - تأكد من أن جميع الموظفين قد تم تدريبهم على تدابير السلامة، بما في ذلك معرفة متى يكون الزبون غير ممتثل للتعليمات بالإضافة إلى استراتيجيات الشركة حول كيفية معالجة الموقف. يجب أن يشمل التدريب أيضًا إجراءات خفض التصعيد التي قد تكون ضرورية إذا استمر الزبون في رفض الامتثال.
 - يجب أن تتضمن تدابير السلامة كيف يمكن للموظفين والمشرفين الآخرين تقديم الدعم في المواقف التي قد لا يرغب فيها الزبون في الامتثال.
 - يمكن استخدام هذه الفرق لضمان السلامة العامة للأعمال.
- قم بإنشاء خطة للاتصالات:
 - قم بمشاركة الرسائل على وسائل التواصل الاجتماعي وصفحات الويب الخاصة بالشركة وغيرها من طرق اتصالات الزبائن أو الزائرين التي تحدد سياسة الشركة بشأن استخدام أغطية الوجه وغيرها من ممارسات التباعد الجسدي ومكافحة العدوى.
 - ضع لافتات كبيرة وواضحة في جميع أنحاء المؤسسة توضح الحاجة إلى أغطية الوجه وغيرها من تدابير مكافحة العدوى على النحو المطلوب من قبل إدارة الصحة العامة. تتوفر لافتات أخرى للزبائن على موقع إدارة الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس.
 - قم بمشاركة بطاقات مطبوعة متعددة اللغات تحدد إجراءات السلامة المطلوبة من قبل الزبائن. يمكن استخدام هذه البطاقات كمرجع للموظفين أو استخدامها من قبل الموظفين ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية لمشاركتها مع الزبائن غير الممتثلين.
- ضع في اعتبارك وجود أغطية إضافية للوجه أو واقبات للوجه متوفرة في الموقع ليتم تقديمها لأي أشخاص يأتون إلى العمل بدون واحدة.
- تزويد الفرص للزبائن أو الزوار للاستفادة من الخدمات عن بُعد مثل خدمة التوصيل من جانب الرصيف أو الشراء عبر الإنترنت.
- بالنسبة للأعمال التجارية التي ليس لديها موظفين، فكر في تركيب كاميرات لتسجيل ما يحدث في عمرك. يجب وضع لافتات إضافية لإعلام الناس بأنه يتم تسجيلهم.
- قد يساعد هذا في ردع الزبائن عن عدم الامتثال إذا علموا أنه يتم تسجيلهم.

أثناء

إذا جاء أحد الزبائن إلى عمرك ولم يكن يرتدي غطاءً للوجه (أو قام بإزالة غطاء الوجه أثناء الاستفادة من خدمات الشركة)، ففكر في الخطوات التالية لجعله يمتثل. يمكن تعديل الخطوات التالية لتناسب مع خطة السلامة الخاصة بالشركة:

1. حدد موظفًا واحدًا للتواصل مع الزائر أو الزبون وتذكيره بهدوء وأدب بسياسة المتجر. سيساعد هذا في الحد من التعرض للعديد من الموظفين.
 - يمكن للموظفين الرجوع إلى كل من اللافتات المعلقة و/أو البطاقات القابلة للطباعة المذكورة أعلاه.
2. قدم غطاءً للوجه إذا كان لدى المؤسسة المزيد في متناول الجمهور.
3. إذا ذكر الزبون أنه قد تم إخطاره من قبل مقدم الرعاية الطبية الخاص به بعدم ارتداء غطاء الوجه، اعرض عليهم خدمة النقاط من جانب الرصيف أو الخدمات عبر الإنترنت أو أي طرق أخرى الذي لا يزال من الممكن تقديم الخدمات بها، ولكن أخبره أنه لا يزال مضطرًا

فيروس كورونا الجديد (COVID-19)

إدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلوس التعامل مع المستفيدين والزوار غير الممتثلين

للخروج من المنشأة. تأكد من توضيح أن الزبون لا يُحرم من الخدمة ولكنه ببساطة ممنوع من الدخول إلى المنشأة لأنه لا يرتدي غطاءً للوجه.

4. إذا استمر الزبون في عدم الامتثال، فكرر أنه لا يجوز لأي شخص دخول منشأة العمل دون ارتداء غطاء للوجه بسبب أزمة COVID-19 المستمرة وبسبب أمر الصحة العامة في المقاطعة. أخبر الزبون أنه مُرَحَّب به للعودة عندما يكون مرتدياً غطاءً للوجه.
5. عندما يكون الزبائن الذين ينتهكون توجيهه أعطية الوجه مزعجين للغاية أو مهددين أو عدائيين، يجب استدعاء 911 ويجب أن يُطلب المساعدة من الأشخاص المكلفين بإنفاذ القانون - وإذا كان ذلك مناسباً - إخراج الزبون من المبنى.

بعد

- قم باستخلاص المعلومات مع أي من الموظفين المعنيين في أقرب وقت ممكن بعد وقوع الحادث.
 - يمكن أن تكون هذه الحوادث مرهقة للغاية للموظفين ومن المهم منحهم فرصة للتعبير عن مخاوفهم وإثارة القضايا التي يمكن معالجتها من أجل تحسين الاستجابات في المستقبل.
 - يمكن أيضاً طرح هذه الحوادث في الاجتماع التالي لفريق المشرف/الموظف لمناقشة فرص التحسين مع جميع الموظفين.
- ضع في اعتبارك تناوب الأشخاص الذين تم تكليفهم بمخاطبة الزوار أو الزبائن غير الممتثلين بحيث لا يكون شخص واحد مسؤولاً باستمرار عن هذه المهمة.
- عقم بمعالجة أي تنظيف إضافي قد يلزم حدوثه في المناطق التي قام بزيارتها الشخص الذي لا يرتدي كمامة داخل المؤسسة.