

Новый коронавирус (COVID-19)

Департамент общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес Руководство по работе с клиентами и посетителями, не выполняющими требования

По мере открытия предприятий в округе Лос-Анджелес и возобновления посещения людьми общественных мест очень важно, чтобы каждый продолжал соблюдать требования физического дистанцирования и правила инфекционного контроля, такие как использование покрытий для лица. К сожалению, некоторые предприятия или центры могут оказаться в сложной ситуации, когда их клиенты или посетители осознанно или неосознанно не соблюдают правила. Цель данного руководства – предоставить информацию о методах подготовки к инциденту и поведения во время и после инцидента с человеком, не выполняющим требования.

ДО

- Создайте команды руководителей/сотрудников для своего предприятия:
 - Задача этой команды – проводить регулярные собрания персонала и руководителей для создания, пересмотра и оценки мер безопасности для персонала.
 - Руководители и персонал должны вместе разработать меры безопасности, чтобы справиться с ситуацией, когда клиент не выполняет протоколы общественного здравоохранения или протоколы компании, включая использование покрытий для лица.
 - Убедитесь, что весь персонал обучен мерам безопасности, включая навык распознавать, когда клиент не выполняет требования, а также стратегиям компании для решения данной ситуации. Обучение также должно включать меры по смягчению ситуации, которые могут быть необходимы, если клиент продолжает отказываться выполнять требования.
 - Меры безопасности должны также включать то, как другие члены персонала и руководители могут оказать поддержку в случае, когда клиент не хочет выполнять требования.
 - Такие команды могут использоваться для обеспечения общей безопасности предприятия.
- Создайте план информационной работы:
 - Опубликуйте сообщения в социальных сетях, на веб-страницах компании и других ресурсах связи с клиентами или посетителями, которые описывают политику компании в отношении использования покрытий для лица и других правил, касающихся физического дистанцирования и инфекционного контроля.
 - Разместите крупные, хорошо заметные [информационные указатели](#) на всей территории учреждения, которые подчеркивают необходимость использования покрытий для лица и выполнения других мер инфекционного контроля в соответствии с требованиями Департамента общественного здравоохранения. Другие [информационные указатели](#) для клиентов доступны на веб-сайте Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес.
 - Раздайте многоязычные карточки, описывающие меры безопасности, которые должны выполнять клиенты. Эти карточки могут использоваться в качестве справочного материала



Новый коронавирус (COVID-19)

Департамент общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес Руководство по работе с клиентами и посетителями, не выполняющими требования

для персонала или использоваться персоналом, имеющим ограниченные знания английского языка, для выдачи клиентам, которые не выполняют требования.

- Рассмотрите возможность предоставления покрытий для лица или защитных экранов для лица тем людям, которые приходят на предприятие без них.
- Максимально увеличьте возможности предоставления клиентам или посетителям удаленного доступа к услугам, например, самовывоз за пределами предприятия или совершение покупок онлайн.
- Предприятия без персонала должны рассмотреть возможность установки видеокамер для записи того, что происходит на территории вашего предприятия. Разместите дополнительный информационный указатель, сообщающий людям о том, что их снимают на камеру.
 - Клиенты с большей вероятностью будут выполнять требования, зная, что их снимают на камеру.

ВО ВРЕМЯ

Если клиент приходит на ваше предприятие и не надевает покрытие для лица (или снимает покрытие для лица во время пребывания на предприятии), рассмотрите возможность выполнения следующих действий, чтобы обеспечить соблюдение клиентом требований. Следующие действия могут быть изменены в соответствии с планом безопасности, принятым в компании:

1. Один член персонала должен подойти к посетителю или клиенту и спокойно и вежливо напомнить о правилах предприятия. Это поможет свести к минимуму контакт клиента с несколькими членами персонала.
 - Персонал может ссылаться на размещенные информационные указатели и/или распечатанные карточки, как описано выше.
2. Предложите клиенту покрытие для лица, если в учреждении имеются покрытия для лица, предоставляемые населению.
3. Если клиент заявляет, что врач рекомендовал ему не носить покрытие для лица, предложите ему воспользоваться самовывозом, онлайн-сервисом или любыми другими вариантами получения услуги, но проинформируйте его о том, что он всё равно должен будет покинуть учреждение. Обязательно уточните, что вы отказываете клиенту не в получении услуги, а во входе в учреждение, потому что он не носит покрытие для лица.
4. Если клиент всё ещё не выполняет требование, напомните, что никто не может входить на предприятие, не надев покрытие для лица, из-за продолжающейся кризисной ситуации с COVID-19 и в соответствии с Указом Общественного здравоохранения округа. Сообщите клиенту, что он может вернуться, когда у него будет покрытие для лица.
5. Когда клиенты, нарушающие требование ношения покрытия для лица, ведут себя очень грубо, враждебно или угрожают, позвоните 911 и попросите помощи у органов правопорядка, в том числе, при необходимости, с тем, чтобы вывести клиентов с территории предприятия.

Новый коронавирус (COVID-19)

Департамент общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес
Руководство по работе с клиентами и посетителями, не выполняющими требования

ПОСЛЕ

- Проведите встречу с членами персонала, которые были задействованы в инциденте, в самое ближайшее время после завершения инцидента.
 - Такие инциденты могут представлять очень большой стресс для членов персонала, поэтому очень важно дать им возможность озвучить свои переживания и поднять вопросы, которые могут потребовать решения с целью улучшить реагирование на такие инциденты в будущем.
 - Тему таких инцидентов также можно поднять на следующем собрании руководителей/сотрудников, чтобы обсудить возможности улучшения таких ситуаций со всеми членами персонала.
- Рассмотрите возможность поочередного назначения членов персонала, которые вступают в контакт с посетителями или клиентами, не выполняющими требования, чтобы не один человек постоянно выполнял эту задачу.
- Обратите внимание на необходимость проведения дополнительной уборки в тех зонах учреждения, где находился посетитель без маски.

