

ویروس کرونا جدید (کووید-19)

اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس مدیریت مراجعان و بازدیدکنندگان نافرمان

همزمان با بازگشایی مشاغل در شهرستان لس آنجلس و بازگشت افراد بیشتری به اماکن عمومی، این امر بسیار حائز اهمیت است که همه افراد همچنان از مقررات فاصله گذاری فیزیکی و شیوه‌های کنترل سرایت مانند استفاده از پوشش‌های صورت تبعیت نمایند. متأسفانه، ممکن است برخی از کسب و کارها یا محل‌های برگزاری در موقعیت دشوار مدیریت مشتریان یا بازدیدکنندگانی قرار گیرند که عمداً یا غیرعمد به قوانین پایبند نیستند. هدف از این سند راهنما، فراهم کردن ابزارهایی جهت آماده سازی قبل، حین و پس از وقوع موارد مواجهه با فرد نافرمان می‌باشد.

قبل

- برای کسب و کار خود تیم‌های سرپرستی/کارمندی ایجاد کنید:
 - نقش این تیم برگزاری نشست‌های منظم بین کارکنان و سرپرستان برای ایجاد، بررسی و ارزیابی اقدامات ایمنی مربوط به کارکنان می‌باشد.
 - سرپرستان و کارکنان باید جهت تدوین اقدامات ایمنی برای رسیدگی به موقعیت‌هایی که در آن مشتری از پروتکل‌های بهداشت عمومی یا شرکت همچون استفاده از پوشش‌های صورت پیروی نمی‌کند، با یکدیگر همکاری نمایند.
 - مطمئن شوید 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 موقعی که مشتری همچنان از اطاعت سر باز می‌زند، لازم شود.
 - 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.
 - از این تیم‌ها می‌توان برای تضمین امنیت کلی کسب و کار مربوطه استفاده نمود.
- ایجاد یک طرح ارتباطی:
 - 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 پوشش‌های صورت و سایر شیوه‌های فاصله گذاری فیزیکی و کنترل سرایت را بصورت خلاصه بیان می‌کنند.
 - **علائمی** بزرگ و قابل رؤیت را در سراسر این مجموعه نصب نمایید که در آن لزوم بکارگیری پوشش‌های صورت و سایر اقدامات کنترل سرایت، آنگونه که توسط اداره بهداشت عمومی مقرر گردیده، بیان شده است. سایر **علائم** مربوط به مشتریان در وب سایت اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس قابل دسترسی است.
 - کارت‌های چاپی چند زبانه را که در آن اقدامات ایمنی مورد نیاز مشتریان بیان شده است، به اشتراک بگذارید. این کارت‌ها می‌توانند به عنوان مرجعی برای کارکنان مورد استفاده قرار گیرند یا توسط کارکنانی که تسلطی محدود بر زبان انگلیسی دارند برای اشتراک گذاری با مشتریان نافرمان استفاده شوند.
- در نظر بگیرید که پوشش‌های صورت یا محافظ‌های صورت اضافی در سایت موجود باشد تا به هر فردی که بدون آن به کسب و کار مربوطه مراجعه می‌کند، عرضه شود.
- فرصت استفاده از خدمات از راه دور مانند تحویل در ماشین یا خرید اینترنتی را برای مشتریان یا مراجعان به حداکثر رسانید.
- برای مشاغلی که کارکنانی ندارند، نصب دوربین‌هایی را در نظر داشته باشید تا بدین طریق آنچه در کسب و کار شما اتفاق می‌افتد، ضبط کنید. علائمی دیگری باید نصب شوند تا به مردم اطلاع دهند که آنان در حال ضبط شدن هستند.
- اینکه مشتریان بدانند در حال ضبط شدن هستند ممکن است آنان را از نافرمانی بازدارد.

حین

- اگر مشتری وارد کسب و کار شما می‌شود و پوشش صورت نبوده است (یا پوشش صورت خود را حین مراجعه به کسب و کار شما درمی‌آورد)، اقدامات زیر را جهت واداشتن آنان به پیروی در نظر بگیرید. اقدامات زیر می‌تواند برای انطباق با طرح ایمنی شرکت تغییر کند:
1. مشخص کردن یک نفر از کارکنان برای درخواست از مراجعه‌کننده یا مشتری و یادآوری سیاست فروشگاه به آنان به شکلی آرام و مؤدبانه. این امر به کاهش مواجهه چندین کارمند کمک می‌کند.
 - کارکنان می‌توانند به علائم نصب شده و/یا کارت‌های چاپی ذکر شده در بالا ارجاع دهند.
 2. چنانچه مجموعه تعدادی اضافی پوشش صورت برای عرضه به عموم افراد در اختیار دارد، آن را ارائه دهید.

ویروس کرونا جدید (کووید-19)

اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس
مدیریت مراجعان و بازدیدکنندگان نافرمان

3. اگر مشتری اظهار می کند که توسط پزشک خود توصیه شده که پوشش صورت نپوشد، به آنان تحویل در ماشین یا خرید اینترنتی یا هر روش دیگری که از طریق آن همچنان می توان به ارائه خدمات ادامه داد پیشنهاد دهید، اما به آنها ابلاغ نمایید که با وجود این، آنان باز هم مجبور به ترک مجموعه هستند. حتماً به مشتری توضیح دهید که ارائه خدمات از آنان دریغ نمی شود بلکه آنان صرفاً از ورود به مجموعه منع می شود چرا که پوشش صورت نپوشیده اند.
4. اگر مشتری همچنان نافرمانی می کند، مجدداً تکرار کنید که به علت بحران کووید-19 و همچنین فرمان اداره بهداشت عمومی این شهرستان، هیچ فردی نمی تواند بدون پوشیدن پوشش صورت وارد مجموعه کسب و کار مربوطه شود. به مشتری اعلام کنید زمانی که پوشش صورت داشته باشند، از بازگشت آنان استقبال می شود.
5. وقتی مشتریانی که از دستورات پوشش صورت تخلف می کنند بسیار محل کننده، تهدید را یا خشن می شوند، باید با 911 تماس گرفته شود و از نیروی انتظامی درخواست کمک شود، و در صورت لزوم، مشتریان خاطی از محوطه بیرون برده شوند.

پس از

- پس از رویداد حادثه، در اسرع وقت از هر یک از کارکنان درگیر گزارشی بگیرید.
 - این وقایع ممکن است برای کارکنان بسیار استرس زا باشد و مهم است که به آنها فرصتی داده شود تا دغدغه ها را بیان کنند و مسائلی را که می تواند به بهبود پاسخ ها در آینده کمک کند، مطرح نمایند.
 - این وقایع را همچنین می توان در جلسه بعدی تیم سرپرستی/کارمندی مطرح نمود تا در خصوص فرصت های 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 به طور مداوم مسئول این وظیفه نباشد.
- هرگونه نظافت جانبی که ممکن است نیاز باشد در مناطقی انجام شود که فرد بدون ماسک طی حضور در مجموعه به آن مراجعه کرده باشد، مورد لحاظ قرار دهید.

