

دليل كوفيد-19 لأماكن الخدمات الشخصية

1 آب/أغسطس 2020

بموجب إعلان محافظة أونتاريو عن المرحلة الثانية من إعادة الافتتاح، سيتم السماح لخدمات مختارة فيها أماكن للخدمات الشخصية (PSS) لتعاود الافتتاح في 17 تموز/يوليو 2020. يزود الدليل التالي المشغلين بالدعم في عملية إعادة الافتتاح ويزود الإرشاد لتخفيف خطر العدوى بكوفيد-19 على الموظفين والعملاء.

ملاحظة: ليس من المسموح بعد لصالوات الأكسجين والحمامات العامة وغرف البخار والساونا أن تعاود الافتتاح.

يجب أن تلتزم أماكن الخدمات الشخصية **بأنظمة أونتاريو المتعلقة بأماكن الخدمات الشخصية** بالإضافة إلى **أوامر طوارئ أونتاريو** والإرشاد من صحة أوتاوا العامة.

ما هو كوفيد-19؟

من المعروف أن فيروس كورونا الجديد (كوفيد-19) يسبب إصابة في الجهاز التنفسي. ينتشر كوفيد-19 من شخص إلى آخر بالاتصال المباشر أو على بعد مسافات قصيرة برذاذ صادر عن العطاس أو السعال. كما قد يلتقط شخص ما كوفيد-19 بلمس الأسطح الملوثة ثم لمس فمه أو أنفه أو حتى عينيه. تشمل الأعراض ارتفاع الحرارة والسعال وصعوبة التنفس والتهاب الرئة وربما لا تظهر الأعراض قبل 14 يومًا من التعرض لكوفيد-19 حتى ولو لم تظهر الأعراض على المصاب به. يرجى زيارة ottawapublichealth.ca للاطلاع على لائحة كاملة بالأعراض. تشجع صحة أوتاوا العامة كل المؤسسات والدوائر على تطبيق سياساتها الداخلية لحماية موظفيها والمتطوعين فيها وعمالها.

إذا شككت بوجود أعراض كوفيد-19 لديك أو كنت على اتصال مع شخص مصاب فيه، استخدم **أداة حكومة أونتاريو للتقييم الذاتي** لمساعدتك على معرفة كيفية حصولك على رعاية إضافية.

ادعم وشجع على السلوكيات التي تقلل انتشار الجراثيم

- قم بتقييم ذاتك يوميًا ابق في البيت عندما تكون مريضًا.
- ابق على بعد مترين/6 أقدام من الآخرين عندما يكون ممكناً.
- أبق عدد الأشخاص الذين تتواصل معهم بشكل لصيق محدودًا.
- اغسل يديك بتكرار وتجنب لمس وجهك بيدين غير مغسولتين.
- اسعل واعطس داخل مرفقك.
- ارتد غطاء وجه أو قناعًا عندما تكون في مكان عام أو حيث لا يمكن الحفاظ على التباعد الاجتماعي طوال الوقت.
- نظف وعقم الأشياء والأسطح المستخدمة تكررًا.

من المهم الإدراك أن الوضع المتعلق بكوفيد-19 يتطور بسرعة كبيرة. يرجى زيارة OttawaPublicHealth.ca/Coronavirus للبقاء على إطلاع على أحدث المعلومات.

1. العمليات العامة والتباعد الاجتماعي

الإجراء

- ضع علامات مرئية مثل شريط أو ملصقات أو مخاريط أمان كل مترين/6 أقدام للعملاء المنتظرين في الخارج
- قلل المداخل لضبط عدد الموظفين والعملاء الذين يدخلون المبنى في آن واحد
- ادرس إمكانية تخصيص باب للدخول وآخر للخروج. تأكد من وجود **لوحات تشير إلى ضرورة ارتداء قناع** عند كل المداخل.



- ضع علامات أو دوائر في الداخل ليعلم العملاء أين يقفون عند التعامل مع الموظفين (مثل الاصطفاف في منطقة الاستقبال)
- قم بتوجيه التحرك ضمن المكان (مثلاً باستخدام أسهم على الأرض)
- قم بتركيب حواجز بليكسيغلاس (زجاج عضوي) أو حواجز أخرى غير نافذة إن كان ممكناً في مواقع التعامل اللصيق بين الموظفين والعملاء (مثلاً بين محطات العمل وأماكن التغليف والدفع)
- قم بتوفير معقم يدين للعملاء والموظفين عند الدخول والخروج
- رتب محطات العمل بحيث تحافظ على مسافة مترين/6 أقدام بين العملاء
- أبعد أية مفروشات غير ضرورية للسماح بحرية الحركة والتباعد الاجتماعي
- عندما لا يكون ممكناً الحفاظ على التباعد الاجتماعي، يجب على كل من الموظفين والعملاء ارتداء قناع

الحجوزات

- قم بالحد من مواعيد العملاء وبعاد بينها للسماح بمساحة كافية للحفاظ على التباعد الاجتماعي بين العملاء والموظفين
- قم بالحد من ساعات العمل أو حدد ساعات عمل معينة للمعرضين للإصابة
- ضع فراغات بين المواعيد لضمان إتاحة الوقت للتنظيف وتعقيم محطات العمل
- لا تسمح للعملاء باصطحاب ضيوف إلى الموعد، بما في ذلك الأطفال
- تجنب إبقاء العملاء ينتظرون في منطقة الاستقبال. اطلب من العملاء الاتصال عندما يصلون والانتظار في الخارج في سياراتهم
- اطلب من العملاء عدم الوصول قبل أكثر من 5 دقائق من موعدهم
- يجب أن يتصل العملاء الذين لا موعد لديهم من خارج المكان أو من سياراتهم قبل الدخول بالنسبة للعملاء الذين لا يستطيعون ارتداء القناع/غطاء الوجه أو لديهم إعفاء من ارتدائه، أو أن نزعه ضروري لتلقي الخدمات، سيتم حجز موعدهم في نهاية اليوم حين لا يتواجد أي عملاء آخرين في المكان.

الأمكان المشتركة

- قم بتنظيف وتعقيم شاملين لكل الأسطح قبل فتح المكان
- أبعد كل الأشياء المشتركة التي لا يمكن تنظيفها بسهولة مثل الصحف والمجلات والألعاب المحشية
- أبعد الوسائد والحصائر التي لا يمكن تنظيفها وتعقيمها بسهولة
- استخدم الدفع بالبطاقة بلمس الجهاز للدفع عوض النقود إن أمكن
- ينبغي عدم تقديم الطعام/الشراب إلى العملاء في هذه الفترة إلا في حالات استثنائية (مثل فقدان العميل لوعيه أثناء العمل على وشم). ينبغي ألا يجلب العملاء طعاماً أو مشروبات من الخارج إلى داخل أماكن الخدمات الشخصية ما لم يكن ذلك ضرورياً بسبب حالة طبية.
- ينبغي تنظيم مناطق الموظفين والاستراحة بحيث تشجع على ممارسات التباعد الاجتماعي
- روج لأوقات استراحة مختلفة للموظفين لئلا تشجع الموظفين على التجمع في أماكن الغداء والامكان المشتركة

اللافتات

- ضع لافتات فحص الذات على المداخل ليقرأها الموظفون والعملاء قبل دخول المكان
- ضع لافتات لتذكير العملاء والموظفين بالتباعد الاجتماعي
- ضع ملصقات جدارية في أنحاء المبنى لترويج غسل اليدين وتعقيم اليدين وآداب السعال
- تأكد من وجود لوحات تشير إلى ضرورة ارتداء قناع عند كل المداخل

جداول عمل الموظفين

- افحص إمكانية إنشاء مجموعات من الموظفين يعملون معًا ولا يقابلون مجموعات أخرى. سيساعد هذا على تقليل انتشار المرض في مواقع العمل في حال إصابة موظف به
- رتب ساعات العمل والورديات وبعاد بينها لتقليل عدد الموظفين الموجودين في العمل معًا

الفحص

- تأكد من قيام كل الموظفين بفحص صحي قبل كل وردية

حالة المرض

- يجب على طاقم العمل إبلاغ المشرف عليهم/المدير عن حالة مرضهم والبقاء في البيت في حالة المرض.
- إذا ظهرت أعراض لدى الموظفين أثناء وجودهم في العمل، يجب أن يعلموا المشرف عليهم ويعودوا إلى البيت.
- ينبغي على الموظفين الذين لديهم أعراض زيارة صفحتنا الرئيسية على الإنترنت عن فيروس كورونا الجديد كوفيد-19 للحصول على أحدث الإرشادات بشأن الخطوات التالية.
- الفحص متاح لكل سكان أوتاوا الذين يشكون بإصابتهم بكوفيد-19. قوموا بزيارة مركز تقييم كوفيد-19 أو عيادة رعاية للفحص.
- حالما يغادر الموظف المريض مكان العمل، قم بتنظيف وتعقيم كل الأسطح والمناطق التي لمسها.
- قم بتذكير الموظفين بعدم لمس الوجه (العينين والأنف والفم) أثناء خدمة العملاء.

أدوات الحماية الشخصية

- يجب أن يرتدي طاقم العمال قناعًا/غطاء وجه طوال وقت تزويد الخدمات وفي الأماكن التي يصل إليها عامة الناس في المكان بموجب قانون القناع الإلزامي المؤقت رقم 186-2020. تعلم المزيد عن الأقمعة وأغطية الوجه.
- يجب استخدام الأقمعة بشكل لائق وتنظيفها أو التخلص منها بشكل لائق.
- إن كان العميل لا يستطيع أن يحتلمها أو أنه معفى من ارتداء القناع/غطاء الوجه، أو إن كان نزاعها ضروريًا لتلقي الخدمة، يجب أن يرتدي مزود الخدمة قناعًا جراحيًا/احترافيًا وحماية للعينين (واقية للوجه/نظارات واقية) طوال فترة الخدمة
- يجب استبدال الأقمعة عندما تصبح رطبة أو وسخة. تعلم المزيد عن القناع أو غطاء الوجه.
- ارتداء القناع لا يحل محل الإجراءات الوقائية الأخرى بما في ذلك التباعد الاجتماعي وغسل اليدين وعدم لمس العينين أو الأنف أو الفم بيد غير مغسولة ومراقبة الذات تحسبًا لظهور أعراض كوفيد-19 والبقاء في البيت إن كنت مريضًا. يجب ارتداء القناع بالإضافة إلى هذه الإجراءات الوقائية الأخرى.
- قم بتدريب الموظفين على الاستخدام اللائق لأدوات الحماية الشخصية وأهمية إجراءات منع وضبط الإصابة الأخرى (مثل نظافة اليدين والتباعد الاجتماعي).
- قم بزيارة صحة أونتااريو العامة لمشاهدة فيديو عن ارتداء و خلع أدوات الحماية الشخصية
- ارتداء قناع قماش أو غطاء وجه سيحمي الآخرين من رذاذ وجراثيم تنفس مرتديها
- لا يشكل استخدام القفازات استعمال مرة واحدة بديلًا عن نظافة اليدين
- عند خلع القفازات، يجب استخدام قفازات جديدة كل مرة. اغسل يديك بالماء والصابون 15-20 ثانية قبل ارتداء القفازات وبعد خلعها
- في حال استخدام نظارات واقية أو واقبات وجه، يجب وضع اسم الموظف عليها وتعقيمها بشكل روتيني
- عند استخدام الأردية أو واقبات الذراع أو المرايل، اخلعها مباشرة بعد الخدمة
- تخلص من أدوات الاستعمال لمرة واحدة في أقرب حاوية قمامة
- لا تعاود استخدام الأردية أو واقبات الذراع أو المرايل ما لم تكن مصممة لإعادة الاستخدام، ويجب غسلها بين الاستخدامين بموجب تعليمات المصنع

- تأكد من القيام بتنظيف اليدين بعد خلع أي/كل أدوات الحماية الشخصية
- يجب ألا يشترك الموظفون باستخدام أداة حماية شخصية

III. اعتبارات للعملاء

الفحص

- قم بفحص العملاء على الهاتف قبل تثبيت الحجز وإن كان ممكناً باستخدام [أداة حكومة أونتاريو للتقييم الذاتي](#)
- ضع [ملصقات جدار](#) على المدخل لضمان عدم دخول العملاء إن كانت لديهم أعراض كوفيد-19
- يجب ألا يُسمح لمن لديه أعراض كوفيد-19 بدخول المكان لتجنب نشر الفيروس بين الموظفين والعملاء الآخرين
- اعرض أن تؤجل موعد العملاء عندما يكونون مرضى
- يجب أن يرتدي العملاء قناعاً أو غطاء وجه عند تلقي الخدمات الشخصية. لا يُنصح الأطفال دون الثانية من العمر بارتداء القناع.
- يجب نصح العملاء بارتداء أقتعة/غطاء وجه عند حجز مواعدهم وعند دخول المكان

الأقتعة

- بموجب [قانون القناع الإلزامي المؤقت \(القانون رقم 186-2020\)](#)، ارتداء القناع إلزامي الآن في كل الأماكن العامة المغلقة في أوتاوا. للنزيد عن المعلومات بشأن هذا المطلب، يرجى زيارة [صفحة صحة أوتاوا العامة الإلكترونية بشأن الأقتعة](#).
- يجب أن يرتدي العملاء الأقتعة القماشية وأغطية الوجه طوال مواعدهم وفي كل أنحاء المكان.
- قم بتوفير الأقتعة لاستعمال مرة واحدة للعملاء الذين لم يجلبوها معهم. يجب ألا يستخدم أكثر من عميل واحد القناع أو غطاء الوجه ذاته.
- إن كان العميل لا يستطيع أن يحتملها أو أنه معفى من ارتداء القناع/غطاء الوجه، أو إن كان نزعها ضرورياً لتلقي الخدمة، يجب حجز الموعد في نهاية اليوم عندما لا يوجد عملاء آخرون في المكان. في هذه الحالة، يجب أن يرتدي مزود الخدمة قناعاً جراحياً/احترافياً وحماية للعينين (واقى للوجه/نظارات واقية) طوال فترة الخدمة

سجلات الموظفين والعملاء

- تأكد من تحديث ساعات عمل كل الموظفين والمتطوعين
- تأكد أن كل معلومات العميل مسجلة في كل الخدمات في المكان. يجب أن تحتوي سجلات العميل على:
 - i. الاسم الأول والأخير للعملاء
 - ii. معلومات الاتصال بهم
 - iii. تاريخ الخدمة
 - iv. الخدمة (الخدمات) و
 - v. اسم مزود الخدمة
- ادرس إمكانية استخدام المعلومات الإلكترونية بدل الورقية (مثل معلومات ما بعد الرعاية) للعملاء لتجنب استخدام الورق ولوحات الكتابة والأقلام من قبل عدة أشخاص

IV. نظافة اليدين

- درب الموظفين على [نظافة اليدين وأداب التنفس](#)
- اغسل اليدين بالصابون السائل والماء الفاتر 15-20 ثانية على الأقل بتكرار، وقبل وبعد استخدام أدوات الحماية الشخصية وبعد كل تعامل مع عميل
- قم بتغطية السعال أو العطاس بالمرفق أو المنديل. ارم المنديل فوراً في القمامة واغسل يديك
- قم بتوفير معقم يدين يحتوي على الكحول (تركيز كحول 70-90%) في عبوة لاستخدام الموظفين والعملاء

- استمر بملء الصابون وورق التجفيف طوال اليوم

.V. البيع بالتفرقة

- أبعد المنتجات التي يتم عرضها للاختبار
- اطلب من العملاء عدم لمس المنتجات بلا ضرورة
- قلل عدد المواد المعروضة للبيع مثل طلاء الأظافر والتبرج والمجوهرات لتقليل اللمس والقيام بالتنظيف بسهولة
- لمبيعات التفرقة فقط، رتب مسبقًا وقت الاستلام لمنع تواجد عدد كبير من العملاء معًا. اطلع على خدمات أمان مواقع العمل ومنع الحوادث [دليل الصحة والأمان للاستلام وخدمات التوصيل أثناء جائحة كوفيد-19](#)

.VI. تنظيف وتعقيم معزز

- التنظيف** هو عملية إزالة الأوساخ المرئية بالصابون والماء والدعك. لا يقتل التنظيف الجراثيم ولكنه فعال في إزالتها من السطح.
- التعقيم** يقتل الجراثيم على السطح باستخدام مادة كيميائية. التعقيم فعال فقط في حال تم تنظيف الأسطح.
- التنظيف والتعقيم، أي تطهير السطح، والأدوات والتجهيزات يجب أن تستمر كما هو مشار إليه في [بأنظمة أونتاريو المتعلقة بأمكان الخدمات الشخصية](#) بالإشارة إلى [دليل منع وضبط الإصابة في أماكن الخدمات الشخصية](#) بعد كل استخدام.
- قم بتطوير وتنفيذ إجراءات لتنظيف وتعقيم أو تطهير للموظفين.

المنتجات

- عندما يكون ممكنًا، استخدم موادًا لاستعمال مرة واحدة يمكن التخلص منها (مثل مناديل تجفيف ورقية)
- استخدم فقط المعقمات التي تحمل رقم تعريف دوائي (DIN)، وهو رقم من 8 منازل تمنحه صحة كندا يؤكد الموافقة على استخدامه في كندا
- راجع لائحة معقمات الأسطح الصلبة في صحة كندا للاستخدام ضد كوفيد-19
- راجع قاعدة بيانات المنتجات الدوائية لصحة كندا على الإنترنت للبحث عن اسم المنتج، والمواد الفعالة، والشركة، الخ
- اتبع تعليمات المصنع لأي منتج تستخدمه:
 - قم بتحضير السوائل بالطريقة اللائقة
 - اسمح بوقت ليبقى المعقم بحيث يقتل الجراثيم (اطلع على ملصقة المنتج)
 - ارتد قفازات عند التعاطي مع منتجات التنظيف بما فيها المسحات
 - ارتد أية أدوات حماية شخصية يوصي بها المصنع
 - تأكد من تواريخ الصلاحية لكل المنتجات
- ضع الاسم على كل زجاجات بخ المواد الكيميائية حسب متطلبات أنظمة أماكن الخدمات الشخصية في أونتاريو

الأسطح

- تأكد من التنظيف والتعقيم المتكرر للأسطح التي يتم لمسها كثيرًا؛ قبضات الأبواب، والطاولات، وأبواب الخزائن، وأزرار الإضاءة، والصنابير، والدرازين، والشاشات التي تعمل باللمس، ولوحات المفاتيح
- تأكد من تنظيف وتعقيم متكرر خلال اليوم للأماكن المشتركة (مثل مناطق الاستقبال والحمامات وغرف الموظفين)
- يمكن تحضير واستخدام محاليل التبييض بالكلور للتعقيم إذا كان ملائمًا للسطح

الأدوات

- تجنب مشاركة استخدام المنتجات أو الأدوات بين أماكن العمل. إن كانت المشاركة مطلوبة، قم بتنظيف وتعقيم المنتجات والأدوات بين المستخدمين.
- استخدم فقط الأدوات التي يمكن غسلها وتعقيمها/تطهيرها، أو يمكن التخلص منها بين عميلين.
- نظف واعمق أو طهر كل المنتجات والأدوات بعد كل خدمة لعميل كما هو وارد في [أنظمة أونتاريو المتعلقة بأماكن الخدمات الشخصية](#) بالإشارة إلى [دليل منع وضبط الإصابة في أماكن الخدمات الشخصية](#) للحصول على تفاصيل إضافية.
- تأكد إدراج الحواجز في إجراءات التنظيف والتعقيم.

غسيل الملابس

- ينبغي وضع المناشف والشراشف المتسخة في حاوية الغسيل الوسخ لغسلها باستخدام مياه حارة ومسحوق غسيل في غسالة. يجب استخدام المجففات لأن الحرارة تقتل أية فيروسات إضافية
- يجب تنظيف وتعقيم سلات الغسيل والأكياس المعاد استخدامها بين المستخدمين ولا يجب استخدامها لتنظيف المناشف/المآزر
- ينبغي استخدام كل الشراشف والمآزر النظيفة لكل عميل جديد
 - قم بغسل وتعقيم المآزر بين كل عميلين

للمزيد من المعلومات

قم بزيارة موقعنا الإلكتروني OttawaPublicHealth.ca/Coronavirus أو اتصل بنا على الرقم 613-580-6744.