

دليل الإرشادات والاشتراطات الصحية في المجمعات والمراكز التجارية للوفاية من مرض كورونا (كوفيد-19)

May 2020

المركز الوطنى للوقاية من الأمراض ومكافحتها

المحتويات:

- الفئة المستهدفة.
- الغرض من هذا الدليل.
- مقدمة تعريفية عن المرض.
- الإرشادات والاشتراطات الصحية الواجب اتخاذها.
- المراجع.

الفئة المستهدفة من هذا الدليل:

- يقدم هذا الدليل إرشادات واشتراطات صحية للمجمعات والمراكز التجارية (مثل المولات والسوبرماركت) و يستهدف الفئات التالية:
- الموظفين في المراكز التجارية بمن فيهم العاملين في مناطق المحاسبة، خدمة العملاء، وعمال النظافة.
 - المسؤولين والملاك في الشركة المشغلة للمراكز التجارية.
 - العملاء والمتسوقين في المجمعات والمراكز التجارية.

الغرض من هذا الدليل:

- مع ازدياد الحالات الإيجابية بالإصابة بمرض كوفيد-19 عالمياً، ومع وجود حالات إيجابية في المملكة العربية السعودية، تم عمل هذا الدليل لمكافحة عدوى مرض كوفيد-19 بمرحلة التخفيف للإجراءات الاحترازية والتي كانت تشمل إغلاق المراكز التجارية وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:
- الحفاظ على بيئة صحية آمنة لمنع انتقال مرض كوفيد-19.
 - زيادة الوعي والتثقيف الصحي للعملاء والموظفين في المجمعات التجارية وضمان التزامهم بأساليب الحماية والوقاية.
 - حماية العملاء والموظفين من عدوى مرض كوفيد-19.

تعريفات:

مقدمة تعريفية عن فيروس كورونا المستجد COVID-19:

فيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من فيروسات الحمض النووي الريبي (RNA) التي تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأكثر حدة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS-CoV) ومتلازمة الجهاز التنفسي الحادة الوخيمة (SARS-CoV) وعلى الرغم من أنه تم تسجيل معظم الحالات مبدئياً في جمهورية الصين، إلا أن فيروس كورونا المستجد (COVID-19) امتد إلى أغلب الدول حول العالم.

أعراض الإصابة

من أبرز أعراض الإصابة: الحمى، والسعال، وضيق فى التنفس، وقد تتطور الأعراض أحياناً إلى التهاب رئوي. وقد تسبب العدوى مضاعفات حادة وقد يحتاج المريض إلى رعاية فى المستشفى خاصة لمن يعانون ضعفاً فى الجهاز المناعى، أو أمراضاً مزمنة، وكبار السن، مع العلم بأن معظم الأشخاص المصابين بفيروس كورونا المستجد يعانون من أعراض خفيفة ويتعافون منها.

كيف ينتشر فيروس كورونا المستجد (COVID-19)

عندما يقوم الشخص المصاب بكوفيد-19 بالسعال أو الزفير فإنه يقوم بإطلاق قطرات من السوائل المصابة بالمرض، وتقوم تلك القطرات المصابة لذلك بالسقوط على الأسطح والأشياء القريبة منه مثل المكاتب أو الطاولات أو الهواتف. ومن ثم ينتقل المرض عن طريق لمس الأشخاص لتلك الأسطح الملوثة ثم لمس العين أو الفم. كذلك من الممكن انتقال المرض إذا كان الشخص يقف على بعد متر واحد أو مترين من الشخص المصاب بمرض كوفيد-19 وذلك عن طريق المخالطة المباشرة من خلال الرذاذ المتطاير من هؤلاء المصابين. لذلك تعتبر المجمعات التجارية بيئة خصبة لنقل وانتشار عدوى فيروس كوفيد-19 وذلك لما يتوفر فيها من وسائل تساعد على ذلك مثل التجمعات والمناطق المعرضة للتلامس.

الإرشادات والاشتراطات الصحية الواجب التقيد بها:

تحقيقاً لمفهوم الأمن الصحي، يجب رفع الجاهزية والاستجابة الكاملة لجميع أنواع المخاطر الصحية، وتطبيق خطة طوارئ الصحة العامة لاحتواء خطر الإصابة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) عند حدوث أي حالة مشتبه بها أو مؤكدة لا سمح الله بين المتسوقين أو الموظفين في المجمعات التجارية، ويجب مشاركة العديد من الجهات ذات العلاقة ومنها الشركات المشغلة وأصحاب المحلات بالمجمعات التجارية والجهات الرقابية بتنفيذ الإجراءات الاحترازية التي تساهم في السيطرة على انتشار مرض كوفيد-19 وتشمل هذه الاشتراطات والإرشادات ما يتعلق بالترصد الوبائي، التوعية والتثقيف للعاملين والمتسوقين، وحماية العاملين والمتسوقين، وضمان بيئة صحية، كما يلي:

1. إرشادات واشتراطات الترصد الوبائي:

- عمل نقطة فحص عند جميع مداخل المجمعات والمراكز التجارية تتضمن قياس درجة الحرارة بجهاز معتمد من الهيئة العامة للغذاء والدواء (درجة الحرارة ٣٨ درجة أو أعلى مع التنبيه بأن كل جهاز له درجة محددة وطريقة استخدام خاصة به) أو السؤال عن الأعراض التنفسية (سعال أو ضيق في التنفس).
- تدريب المسؤولين في نقاط الفحص على طريقة الفحص واستخدام جهاز قياس درجة الحرارة ويجب تدريبهم على طريقة لبس الكمامات وأدوات الحماية الأخرى.
- منع العملاء الذين لديهم ارتفاع في درجة الحرارة أو أعراض تنفسية من دخول المجمعات والمراكز التجارية.
- قياس درجة الحرارة لجميع الموظفين يوميًا من قبل المسؤولين في كل محل قبل بداية فترة العمل وتسجيل درجة الحرارة وبيانات التواصل وحفظها في سجل مخصص.
- الإبلاغ عن الحالات بين الموظفين التي لديها ارتفاع في درجة الحرارة أو أعراض تنفسية (كحة أو ضيق تنفس) ويشتهب بإصابتها بفيروس كوفيد-19 وتحديد البيانات وأرقام التواصل للحالة والاتصال فوراً على ٩٣٧ لمعرفة التوجيهات المطلوبة لنقل الحالة للمستشفى.
- في حال تسجيل حالة مؤكدة بين أحد الموظفين يجب عمل ما يلي:
 - منع مزاوله المحل لأي أنشطة تجارية حتى يتم تطهير المحل تمامًا وتهويته بشكل جيد قبل إعادة فتحه.
 - يجب التأكد من عدم وجود مصدر للعدوى وذلك عن طريق فحص العاملين الآخرين وعزلهم.

- التعاون مع وزارة الصحة في عملية رصد المخالطين في حال ظهور حالة مؤكدة لكي يتم تطبيق إجراءات التقصي الوبائي والحجر المنزلي حسب الإجراءات المتبعة.
- يفضل تجهيز غرفة عزل للحالات المشتبه بها من الموظفين إن أمكن، أو توجيه العامل لمقر سكنه في حال عدم توفر مكان للعزل في المجمع التجاري لكي يتم عزله فيه حتى يتم التواصل معه من قبل الجهات المختصة. **(يرجى مراجعة دليل الاشتراطات الصحية لمسكن العمال لمكافحة مرض كوفيد- 19) ¹**
- يفضل إنشاء قنوات تواصل للعملاء والموظفين للإبلاغ عن خرق الاشتراطات والإبلاغ عن المخالفات ويكون المسؤول عنها مدرّبًا على ذلك ويفضل أن يكون من موظفي الأمن.

2. إرشادات واشتراطات تتعلق بالتوعية والتثقيف الصحي للعملاء والعاملين :

- تشجيع المتسوقين والعملاء على استخدام التسوق الإلكتروني بقدر الإمكان وتجنب الذهاب للأسواق ويكون ذلك من خلال الملصقات ووضع تنبيهات على فواتير العملاء في حال توفر تسوق الإلكتروني للمحل.
- حث العملاء على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتجنب العملات الورقية والمعدنية قدر الإمكان.
- توعية العملاء بعدم البقاء في المجمعات التجارية لأكثر من ساعتين والتسوق خارج أوقات الذروة.
- توعية العملاء بضرورة تطهير غلاف المنتجات وخاصة المنتجات الغذائية بعد عملية الشراء.
- توعية الموظفين من خلال نشر الرسائل التوعوية عن طريق وسائل التواصل الداخلي بين العاملين وبلغات مختلفة مع أهمية الاعتماد على المصادر الرسمية للمعلومة ومحاورة الإشاعات والمعلومات الخاطئة **(المصادر الرسمية تشمل: وزارة الصحة والمركز الوطني للوقاية من الأمراض ومكافحتها) ^{2,3}**
- توعية العاملين عن أعراض المرض ووسائل انتقال المرض وخطورته.
- توعية العاملين عن ضرورة الإبلاغ عند ظهور أي أعراض تنفسية أو ارتفاع في درجة الحرارة لديهم وذلك بالاتصال بالرقم ٩٣٧ أو مراجعة الطبيب.
- حث العاملين على غسل الأيدي وتجنب لمس العينين والأنف والفم قبل غسل اليدين وحثهم على الاهتمام بالعناية الشخصية والرعاية الصحية.
- نشر ثقافة استخدام عبوات المطهر الكحولي للأيدي بطريقة صحيحة بين العاملين.
- التوعية باتباع آداب العطاس والسعال (استخدام المناديل الورقية والتخلص منها بأسرع وقت ممكن، استخدام المرفق عن طريق ثني الذراع).
- نشر الملصقات التوعوية في جميع منافذ البيع في المجمعات التجارية والتي تتضمن لغات مختلفة وطرق انتشار المرض والوقاية منه.
- وضع لوحات تتضمن بيان بالأفعال المخالفة وطريقة الإبلاغ عنها وأن تكون في أماكن بارزة.

3. الإرشادات والاشتراطات المتعلقة بحماية العملاء والموظفين من مخاطر الإصابة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) وذلك عن طريق التالي:

- إلزام العملاء والموظفين بلبس الكمامات القماشية عند التواجد داخل المركز التجاري.
- التشديد على الالتزام بالتعليمات والإرشادات الوقائية الموجودة داخل مراكز التسوق (عدد العملاء داخل المتجر، أعداد مستخدمي المصاعد، اتجاه صعود السلالم، طوابير الانتظار، المسافة المحددة بين العملاء).
- منع الأطفال دون سن الخامسة عشر من الدخول للمراكز التجارية.
- منع تجربة المواد داخل المتاجر (مثل تجربة مقاس الملابس أو تذوق الأطعمة).
- التقليل من التواصل الشخصي مع العملاء ولبس الكمامة والقفازات عند التعامل معهم والالتزام بالتباعد الاجتماعي عند عملية المحاسبة.
- عدم تمكين أي عامل لديه أعراض مشابهة للإنفلونزا (سخونة، سعال، سيلان الأنف، احتقان الحلق) من العمل ويجب عزله حتى يتم فحصه لمرض كورونا المستجد وشفاءه تمامًا وخلوه من الأعراض حسب تقرير الطبيب المعالج.
- يجب على العاملين لبس الكمامات القماشية والقفازات قبل التعامل مع المنتجات والتخلص منها بعد ذلك وتطهير اليدين بعد ذلك.
- على العاملين اتباع الإرشادات فيما يخص وقت ونوع وكيفية لبس أدوات السلامة والحماية الشخصية وطريقة إزالتها المثلى.
- عند عملية الاستبدال يجب على العاملين تطهير الملابس والبضائع قبل إعادتها للعرض.
- تقليل عدد الموظفين في الأعمال الإدارية (قسم الموارد البشرية، المالية وغيرها) التي يمكن تنفيذها عن بعد وكذلك يجب إلغاء كافة الفعاليات والاجتماعات بين الموظفين واستخدام وسائل التواصل عن بعد .
- يفضل إلغاء استخدام جهاز البصمة في تحضير الموظفين واستخدام طرق بديلة.
- التأكيد على الاهتمام بغسل اليدين بالماء والصابون بصفة متكررة لمدة أربعين ثانية في كل مرة على الأقل، أو تعقيم اليدين بمعقم معتمد لمدة لا تقل عن عشرين ثانية في حال عدم توفر الماء والصابون.
- تزويد الموظفين والمتسوقين بوسائل وأدوات السلامة والحماية والتي تشمل القفازات والكمامات ويجب توفيرها عند مداخل المولات والسوبر ماركت.

4. الإرشادات والاشتراطات المتعلقة بيئة المجمعات التجارية

- يجب أن يتم توزيع مطهرات الأيدي ووضعها في أماكن بارزة مثل مدخل المحل ومنطقة المحاسبة والمداخل الرئيسية للمولات ومداخل دورات المياه ومناطق التجمعات.
- يجب التأكد من توفر صابون الأيدي في دورات المياه وأن يكون المطهر يحتوي 60-80% من الكحول وموافقاً للاشتراطات من الهيئة العامة للغذاء والدواء.
- يجب الالتزام بتطهير الأسطح البيئية بشكل روتيني كل ساعتين بمطهرات معتمدة من الهيئة العامة للغذاء والدواء (هيبوكلوريت الصوديوم) واتباع الإرشادات الموضحة على العبوات مع التركيز على الأماكن التي يكثر فيها احتمالية التلامس كمقابض الأبواب وطاولات الطعام ومساند المقاعد ومفاتيح المصاعد وخلافه.

- تطهير غلاف المنتجات كالمواد الغذائية بمطهرات معتمدة ويجب كذلك غسل الفواكه والخضروات بشكل روتيني قبل عرضها للبيع.
- يجب إزالة الأوساخ بالماء والصابون قبل عملية التطهير للأسطح.
- الحرص على تطهير دورات المياه والحمامات كل ساعتين وبمطهرات معتمدة.
- يفضل أن يكون هناك أبواب تعمل ذاتياً وخاصة في مدخل المولات وكذلك صناديق عمل ذاتياً في دورات المياه لتقليل احتمالية التلامس ونقل المرض.
- الحرص على التهوية الجيدة في جميع الأماكن وخاصة أماكن التجمع ويفضل استخدام التهوية الطبيعية وتقليل درجة الحرارة بشكل عام وفي المحلات بشكل خاص، وتستخدم التهوية الاصطناعية بالإضافة الى التهوية الطبيعية ويجب تزويد المجمعات التجارية بالأجهزة اللازمة لمتابعة وقياس جودة الهواء إن أمكن.
- تغيير أو تنظيف فلاتر الهواء لأجهزة التهوية وخاصة المكيفات بشكل دوري.
- يجب الاحتفاظ بسجل خاص بأوقات التطهير للأسطح ودورات المياه.
- منع التجمعات في المولات مثل المقاهي وإغلاق منطقة المطاعم ومنطقة الصلاة والألعاب بما فيها ألعاب الأطفال، واقتصر المطاعم على الطلب الخارجي.
- يجب وضع علامات أو ملصقات واضحة للوقوف على أرضيات المجمعات التجارية في أماكن الانتظار وكذلك في منطقة المحاسبة (الكاشير) لكي تساعد في عملية التباعد الاجتماعي بما لا يقل عن مترين.
- يجب أن تكون المسافة بين مناطق المحاسبة لا تقل عن مترين لكي تساعد في عملية التباعد الاجتماعي بين المحاسبين.
- التخلص من الأدوات التي قد يتشارك في استخدامها الموظفون مثل الأقلام والأوراق وبرادات شرب المياه وأدوات تحضير الشاي والقهوة وغيرها.
- تطهير عربة التسوق أو سلة التسوق مباشرة بعد الاستخدام وتخصيص عامل لتولي ذلك ويجب أن يكون مدرباً على عملية التطهير.
- إيقاف وتعطيل الشاشات التفاعلية أو الشاشات الإرشادية التي تعمل عن طريق اللمس الخاصة بالعملاء.
- يفضل وجود سلال مهملات ونفايات تعمل دون الحاجة للمس ويجب التخلص من النفايات بشكل مستمر.
- تخصيص مساحة ١٠٠ متر مربع لكل ١٠ أشخاص بمعنى تخصيص ١٠ متر مربع لكل شخص، ويعتبر المتجر مخالف في حال وجود عدد أشخاص أكثر من السعة المسموحة .
- تضمن المتاجر تنظيم عملائها وعدم تقاربهم مع وجود مشرف لكل مساحة ١٠٠ متر مربع لضمان توعية العملاء والإشراف على ذلك.
- على المشرفين تنظيم انتظار العملاء خارج المحل بوضع علامات أو ملصقات مرئية على الأرض تضمن مسافة مترين على الأقل بين الأفراد.
- تحديد عدد الأشخاص المستخدمين للمصاعد الى أقل من ٣٠٪ من الطاقة الاستيعابية أو تحديد عدد شخصين فقط للمصعد وجعل الأولوية لكبار السن والأطفال.
- استخدام علامات بحيث تضمن مسافة مترين على الأقل بين الأفراد في السلالم الكهربائية أو السلالم العادية.
- منع عروض التخفيضات والعروض الترويجية التي قد تؤدي الى الزحام.
- إغلاق الأماكن المخصصة لقياس الملابس في المحلات.
- منع خدمة إيقاف السيارات في مواقف المولات وكذلك خدمة غسيل السيارات.

المراجع:

1. <https://covid19.cdc.gov.sa/ar/community-public-ar/covid-19-preventive-guideline-for-workers-housing-ar/> دليل الاشتراطات الصحية لمساكن العمال لمكافحة مرض كوفيد- 19
2. <https://covid19.cdc.gov.sa/ar> موقع المركز الوطني للوقاية من الأمراض ومكافحتها
3. <https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/PublicHealth/Pages/corona.aspx> صفحة التوعية بمرض كوفيد-19 بموقع وزارة الصحة
4. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
5. https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/guidance-business-response.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fspecific-groups%2Fguidance-business-response.html
6. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK263237/>