

دليل فيروس كورونا للسوبر ماركت ومحلات البقالة والصيدليات

ديريك فان غينيب*† وتشن شن† ويانير بار-يام†
*جامعة هارفارد، †معهد نيو إنجلاند كومبلكس سيستمز
18 مارس 2020

تتطلب عملية تأمين والتزود بالحاجيات الأساسية في الأزمات انتباهاً استثنائياً. فيما يلي قائمة بالإجراءات المختلفة التي يمكن أن تتخذها محلات السوبر ماركت ومتاجر البقالة والصيدليات لمنع انتشار فيروس كورونا.

لا يجب على العاملين في متاجر البقالة الذين يشتبهون في احتمال إصابتهم بفيروس كورونا، أو الذين يعانون من أعراض تشبه أعراض الأنفلونزا، التواجد في مكان العمل.

يجب الحد من الحشود عبر تقليل عدد العملاء المسموح بتواجدهم في المتجر في نفس الوقت. يجب أن يعتمد الحد الأقصى للإشغال على الحجم الفعلي للمتجر، بالإضافة إلى إجمالي عدد العملاء الذين يحتاج المتجر إلى خدمتهم يومياً.

إذا كان على العملاء الانتظار في الطابور، فينبغي أن يتم تنظيم صفوف خارجاً في الهواء الطلق (إذا أمكن) ويجب أن تكون المسافة بين العملاء في الصف الواحد 2 متر على الأقل (6 أقدام). يمكن أن تضع المتاجر علامات على الأرض لمساعدة العملاء للإشارة إلى مكان الاصطفاف.

إذا كان للمتجر موقف فسيح للسيارات، تنظيم التسوق من خلال ترتيب أدوار للعملاء (تسجيل أرقام هواتفهم والاتصال بهم أو إرسال رسائل نصية) لإبلاغهم حين يحين دورهم في التسوق، أو توزيع أرقام على العملاء وإبلاغهم عبر شاشات (أو عبر مكبر الصوت).

تشجيع العملاء على التسوق وتسليم البقالة عبر الإنترنت، كلما أمكن ذلك.

وضع إشارات لتنبيه العمال والعملاء الذين يعانون من أعراض قبل دخولهم إلى المتجر. وبشكل عام يجب وضع نظام للطلب عبر الهاتف أو الإنترنت واستلام أو تسليم الحاجيات عن بعد.

قياس درجات حرارة الجسم الخارجية للعمال والعملاء إذا أمكن. إذا أظهر المتسوق درجة حرارة عالية (101 فهرنهايت أو 38 درجة مئوية) فلا يجب السماح له بدخول المتجر.

عندما يكون ذلك ممكناً، يجب على المتاجر التي تخدم عدداً كبيراً من العملاء زيادة إجمالي مساحتها من خلال توسعتها إلى مناطق أخرى. على سبيل المثال، يمكن إعداد خيمة في موقف السيارات، أو التوسع عبر ضم متجر مجاور.

تنظيم المتجر بحيث يمكن الوصول بسهولة إلى الحاجيات الأكثر مبيعاً من خلال وضعها مثلاً في خطٍ واحد بصورة دائرية عوضاً عن وضعها على الأطراف.

تجهيز قسم يضم "الحاجات الأساسية" فقط بحيث لا يحتاج المتسوق وقتاً طويلاً لشرائها، عبر وضعها في الخارج (إذا كانت حالة الطقس تسمح بذلك) أو وضعها في مكان بعيد عن أقسام التسوق الأخرى. من شأن هذا الأمر أن يحد بشكلٍ كبير الاكتظاظ في المتاجر.

وضع خطوط أو علامات مرئية داخل المتجر للإشارة إلى وجهة سير واحدة (مع طرقاتٍ مختصرة، لكن دون الحاجة إلى العودة إلى الورا) لتجنب الحشود والتشجيع على اتباع وجهات السير داخل المتجر.

تنظيم أوقات التسوق مع المجتمعات المجاورة للتأكد من أنها متفرقة بين مجموعات المتسوقين، وذلك لتجنب الازدحام والضغط الزائد على المتاجر، بالإضافة إلى انخراط المجتمعات في مساعدة أولئك الذين يعجزون عن التسوق بأنفسهم. يجب أن يكون هناك تدفق منتظم في حركة التسوق داخل المتجر.

تخصيص الساعات الأولى للتسوق للمسنين والأشخاص الأكثر

تعرضاً لخطر الإصابة مع فرض قيود أكثر صرامة. ومن الأفضل أن يكون هنالك تعاون متبادل بين المجتمعات للحد من الاتصال المباشر.

يجب تذكير العملاء بأنه لا يجب عليهم شراء حاجيات أكثر من اللازم. من المقترح أن يحتفظ كل فرد بحاجيات كافية لمدة أسبوعين من الطعام وغير ذلك من الحاجيات في جميع الأوقات.

يجب أن تضع المتاجر معقماً لليدين عند المداخل والمخارج، بالإضافة إلى مواقع أخرى داخل المتجر. يجب أن تكون محطات التعقيم هذه مصحوبة بعلامات تذكير العملاء باستخدام المطهر ولمس أقل عدد ممكن من الأشياء في المتجر وتجنب لمس وجوههم.

يجب على العاملين في المتاجر الحد قدر الإمكان من الاتصال المباشر مع العملاء، كما يجب عليهم أيضاً التأكد من احتفاظ العملاء بمساحة آمنة فيما بينهم.

بالنسبة للمتاجر التي تخدم عدداً صغيراً من العملاء، يجب جعل العملاء ينتظرون في الخارج وأخذ طلباتهم، وتسليمها لهم في الخارج. في حين أن هذا هو الحل المثالي، غير أنه قد يصعب تطبيقه في متاجر عدة.

يُنصح بأن يرتدي عمال المتجر والعملاء الكمامات (إذا كانت متوفرة). من المستحسن أيضاً ارتداء القفازات البلاستيكية. يجب تجنب لمس الوجه حتى عند ارتداء مثل هذه القفازات، ويجب نزعها والتخلص منها بشكلٍ متكرر أو بعد لمس أسطح يشتبه بإمكان تعرضها للفيروس.

يجب على عمال المخازن المسؤولين عن تعبئة الرفوف توخي الحذر الشديد والتأكد من أن كل شيء نظيف وسليم. نظرًا لأنهم سوف يلامسون جميع السلع تقريباً، فمن المحتمل أن ينشروا الفيروس في جميع أنحاء المجتمع. إن ارتداء الكمامات والقفازات أمر هام وأساسي.

يجب تنظيم منافذ الخروج لتجنب الاتصال المباشر ولتفادي الانتظار بالصف أو تواجد المتسوقين على مقربة من بعضهم البعض أو من عمال التعبئة وموظفي الصندوق. وعلى هؤلاء العمال والموظفين ارتداء القفازات أو استعمال المطهر بشكلٍ متكرر ودائم. يجب وضع أنظمة للدفع الذاتي إذا كان ذلك ممكناً وتشجيع الدفع الإلكتروني (بواسطة البطاقات) وتجنب الدفع نقداً قدر الإمكان.

يجب على عمال المتجر التأكد من تنظيف أنفسهم تماماً وتنظيف جميع الأسطح في المتجر بعد كل مناوبة.

يجب تنظيف جميع أنحاء المتجر باستمرار، إذا أمكن ذلك، أو وضع جدول تنظيف متكرر قدر الإمكان. إذا تعذر ذلك، يجب على مدراء المتاجر تنظيم جدول يلحظ التنظيف بشكلٍ متكرر قدر الإمكان. وبالحد الأدنى، يجب تعقيم كل عربة أو سلة تسوق بعد كل استخدام.

يجب أن يعقد مديرو المتاجر اجتماعات يومية (مع مراعاة المسافة الدنيا) تتناول أي مشاكل تتعلق بالنظافة أو التفاعل، ومناقشة الحلول التي سيتم تنفيذها لمنع تكرارها في المستقبل.

يجب أن يكون العملاء وعمال المتاجر ومدراء المتاجر منفحين على التواصل مع بعضهم البعض للمساعدة في تحسين تجربة التسوق مع التركيز على سلامة المجتمع.

يجب أن يحتاط أصحاب المتاجر لإمكانية أي انخفاض في اليد العاملة ومحاولة توسيعها لتجنب أي نقص محتمل.

تخصيص الساعات الأولى للتسوق للمسنين والأشخاص الأكثر