

MFIs in COVID-19

تدريب مدير الفرع ومسؤولي علاقات العملاء

سلامة
الموظف

السلامة في
مكان العمل



الفيروس التاجي: فيروس يسبب مرض COVID-19

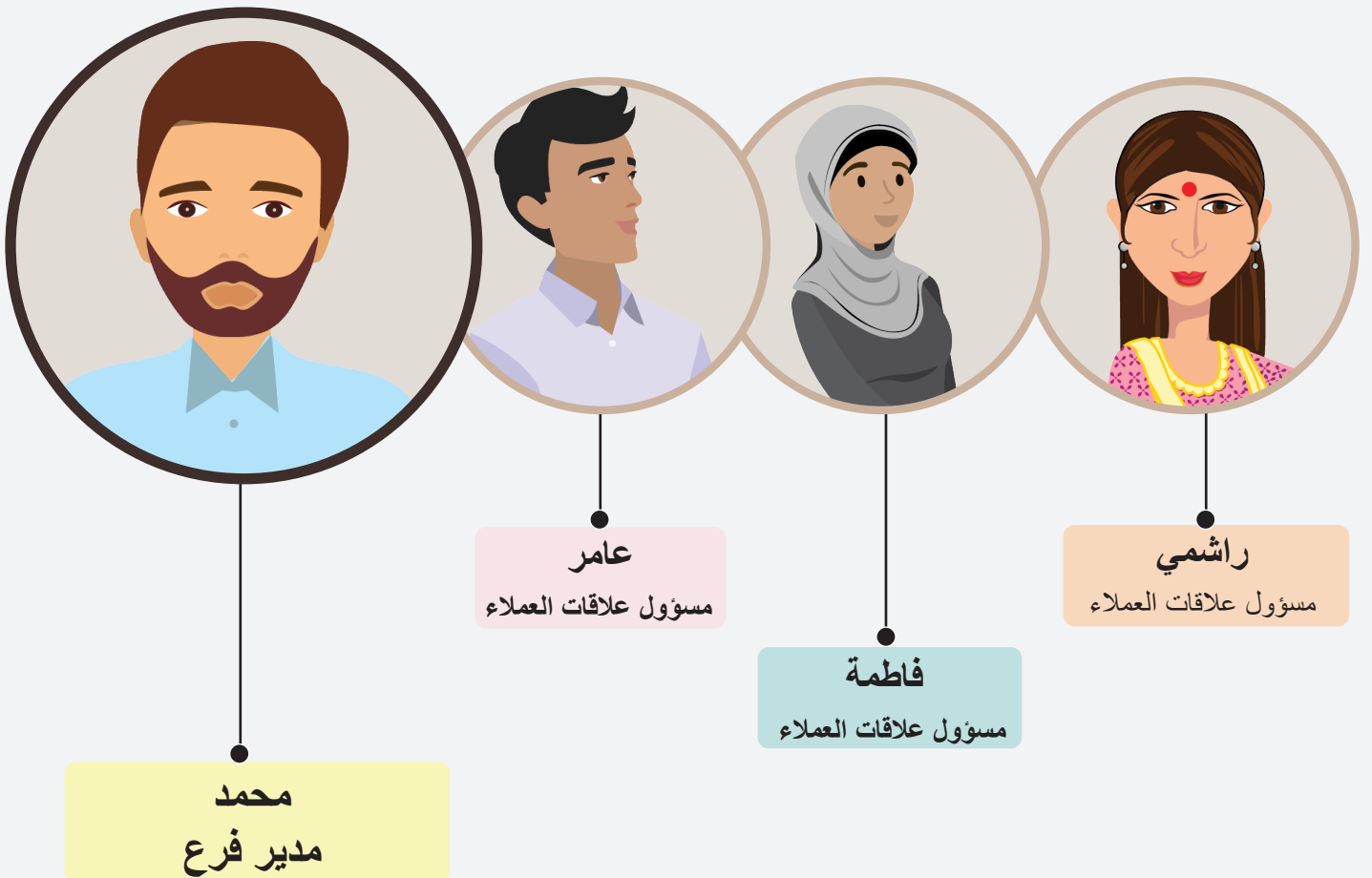
القسم 1 - تدابير الحماية الذاتية للموظفين في الفرع والميدان

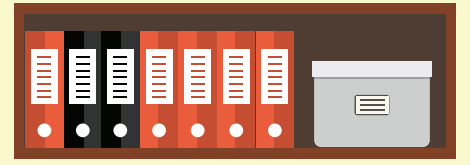
ملخص - يعرض هذا القسم النقاش ما بين مدير الفرع ومسؤولي علاقات العملاء ويناقشون فيه مختلف تدابير الحماية الذاتية التي ينبغي أن يتم اعتمادها في الفرع وفي الميدان للوقاية من جائحة COVID-19

الموقع - مكتب فرعي



الشخصيات





محمد ما هو فيروس
كورونا الجديد؟

فاطمة، فيروس كورونا التاجي، هو فيروس
يهاجم الجهاز التنفسي جديد لم يتم تحديده
مسبقاً لدى البشر

تم الإبلاغ عنه لأول مرة
في ووهان ، الصين
في ديسمبر 2019





كيف ينتشر
فيروس الكورونا؟



1. يمكن أن ينتقل الفيروس كورونا من شخص لآخر
2. ينتشر من خلال الاتصال المباشر والغريب مع الأشخاص المرضى له
3. ينتشر عبر الرذاذ التي الذي يطلق من خلال يتم أو السعال أو اللعاب والبلغم وإفرازات الأنف



تدابير الحماية الذاتية للموظفين في الفرع والميدان

ما هي العلامات والأعراض الشائعة
لعدوى فيروس كورونا؟

تشمل الأعراض الشائعة ما يلي
الحمى • السعال الجاف • مشاكل في التنفس
ومن الأعراض المصاحبة
الأوجاع والآلام • التهاب الحلق
إسهال أو الغثيان أو سيلان الأنف



حمى

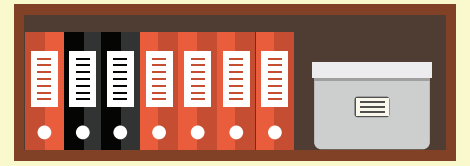


سعال جاف



مشكلة في
التنفس





محمد، هل هناك أي أدوية
محددة يمكنها علاج فيروس
الكورونا؟



يتلقى المصاب، الرعاية المناسبة لتخفيف وعلاج
الأعراض، ويجب أن يتلقى المصابون بشدة الرعاية
الداعمة في المستشفى.



لهذا، يجب علينا زيارة
المستشفى الحكومي القريب
على الفور في حال ظهور
الأعراض



تدابير الحماية الذاتية للموظفين في الفرع والميدان

محمد، كيف أحافظ
على سلامتي؟

هناك ثمان طرق للحفاظ على
سلامتك

تجنب المعانقة والمصافحة. بدلا من
ذلك في التحية الناس من مسافة بعيدة

الابتعاد الاجتماعي وتجنب
التجمعات في مجموعات كبيرة

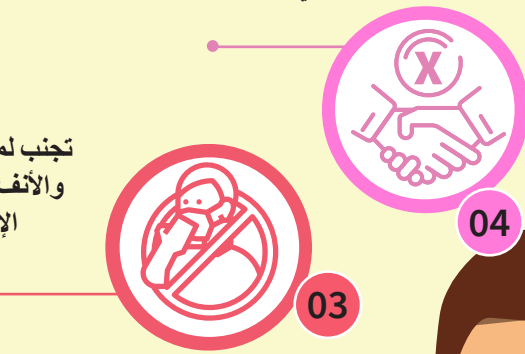
حافظ على مسافة لا تقل عن 6 أقدام
أو 2 متر من الأشخاص الآخرين

تجنب الاتصال الوثيق
مع الأشخاص
الأصحاء إذا كانت لديك
أعراض تنفسية مثل
الحمى والسعال
والتهاب الحلق
وصعوبة التنفس؛
والإلتزام في العزلة
الذاتية

ارتد قناعاً أثناء
الخروج من المنزل

غطي أنفك وفمك
بمنديل أثناء العطس
والسعال

اغسل يديك كثيراً بالماء
والصابون أو استخدم
مطهر اليد



04



05



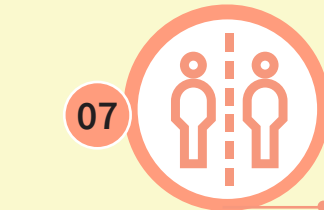
06



02



01

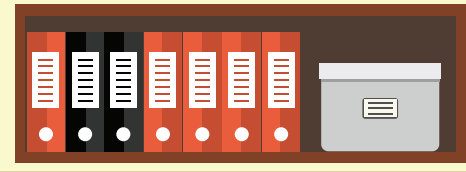
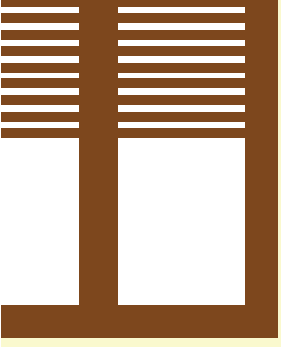


07



08

تدابير الحماية الذاتية للموظفين في الفرع والميدان



1 للحفاظ على سلامة وصحة أفراد عائلتك، يجب البقاء في غرفة منعزلة وارتداء قناع طوال الوقت



2 لا تخرج إلى الخارج إلا إذا لزم الأمر

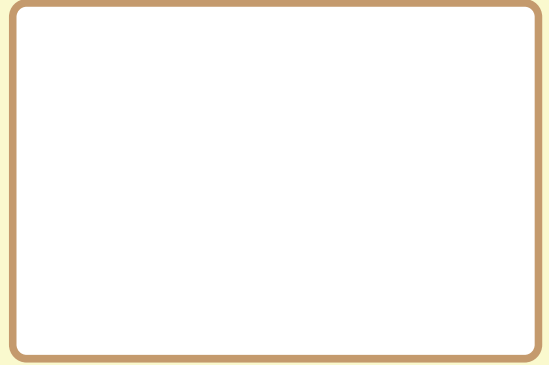
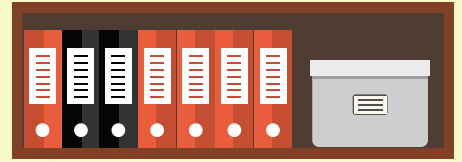


3 حافظ على مسافة لا تقل عن 6 أقدام أو 2 متر عن الآخرين



4 اغسل يديك كثيرًا بالماء والصابون أو استخدم معقم اليدين

تدابير الحماية الذاتية للموظفين في الفرع
والميدان



محمد كيف يجهز فرعنا
التعامل مع فيروس كورونا



فاطمة ، يتعين علينا اتخاذ خطوات معينة
للحفاظ على فرعنا وموظفينا وأي نكون
على استعداد للتعامل مع فيروس كورونا



خطوات استعداد الفرع والموظفين

نحتاج إلى التأكد من وجود المطهرات بكميات كافية
وغسل اليدين باستمرار

يجب على جميع الموظفين والعملاء غسل أو تعقيم أيديهم
قبل دخول الفرع والخروج منه

تعقيم أو تنظيف المساحات المكتبية كل ساعتين. قم
بتنظيف أجهزة الكمبيوتر المكتبية والهواتف ومقابض
الأبواب والسلالم ومناطق تناول الطعام

استخدم معقمات اليد أثناء دخول الاجتماعات أو المناطق
المشتركة

اعتماد آداب التنفس

استخدام الأقنعة في جميع الأوقات
تغطية الأنف والفم أثناء السعال والعطس
استخدم المطهرات وغسل الأيدي بعد السعال والعطس



خطوات استعداد الفرع والموظفين

آداب التلامس الاجتماعي

تجنب العناق أو المصافحة

افرض مساحات التباعد

الإجتماعي للحفاظ على السلامة

الحفاظ على مسافة لا تقل عن 6 أقدام أو 2 متر ما بين
جميع الموظفين والعملاء

إجراء معاملات الفرع من وراء نوافذ حماية إذا أمكن

الحد من الازدحام في الفرع من خلال عدم السماح لما
يزيد من عاملين داخل المنشأة

خصص ساعات العمل خاصة للأشخاص من ذوي
المناعة الضعيفة، مثل كبار السن أو الحوامل أو
الأشخاص الذين لديهم أطفال صغار

عرض لافتات مشجعة للمتابعة في الشركة، والتأكد من
اتباع العملاء بروتوكولات الأمان والبروتوكولات
الاجتماعية

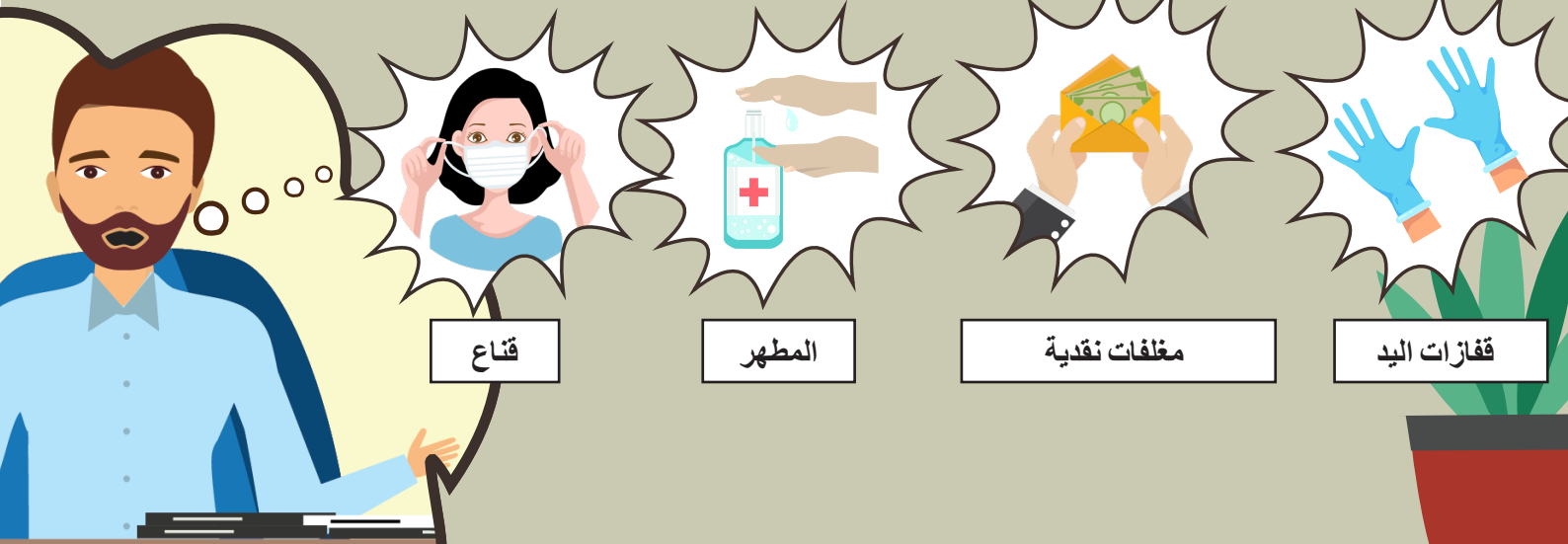




محمد، ما هي الأشياء التي
يجب أن نأخذها بعين الاعتبار
قبل التوجه إلى الاجتماعات؟



رشمي ، إجراء الاجتماعات خلال هذه الأوقات الحساسة سيكون مهما.
عليكي أن تحافظي على سلامتك خلال هذه الزيارات الميدانية. لذا ،
أولاً ، تأكدي من أن لديك جميع المتطلبات المسبقة
من قناع - المطهر - المغلفات النقدية
وقفازات اليد - الضمانات التوعوية



قناع

المطهر

مغلفات نقدية

قفازات اليد

تدابير الحماية الذاتية للموظفين في الفرع والميدان

محمد، ما هي الأشياء التي
يجب أن نتذكرها أثناء
الزيارات الميدانية؟

إليك بعض الأشياء التي يجب وضعها في
الاعتبار أثناء الزيارات الميدانية



قبل الإجتماع، تأكد من اختيار موقع فيه تهوية مناسبة ومساحة كافية لجميع الأعضاء
للجلوس



عليك أن تتذكر أن هذه المواقف صعبة جدًا لعملائك أيضًا. لذا، كن متعاطفًا معهم وكن مهذبًا



لا تقبل أي طعام أو مشروبات أثناء زيارتك؛ احتفظ بالمياه والطعام الخاص بك إذا لزم
الأمر



تجنب الاتصال الجسدي مع أي من الأعضاء أو مع أي من ممتلكاتهم





يجب على الأعضاء الحفاظ على مسافة كافية لا تقل عن ستة أقدام أو مترين بين بعضهم البعض.



تأكد من أن كل عضو قد غسل يديه. يمكنك أن تطلب منهم التعاون في شراء زجاجة غسيل اليدين أو صابون لاستخدامها خلال اجتماعات المركز



أيضًا ، استخدم القفازات أثناء ملء بطاقات القرض واستلام السداد نقدًا ؛ في الحالات التي يتوفر فيها خيار الدفع الرقمي ، شجع العملاء على تبني الدفع من خلال القنوات الإلكترونية

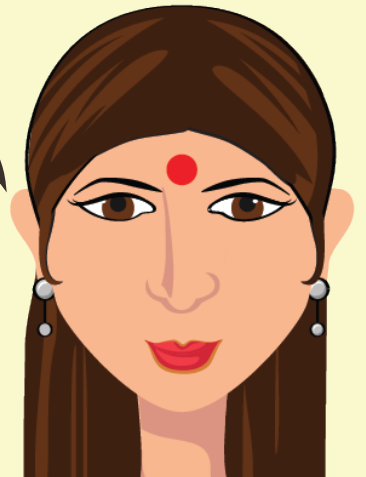


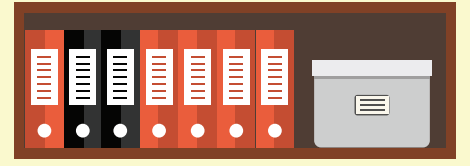
في حالة عدم توفر القفازات ، تأكد من غسل يديك أو تعقيمها فورًا بعد التعامل مع النقود



نعم

نعم



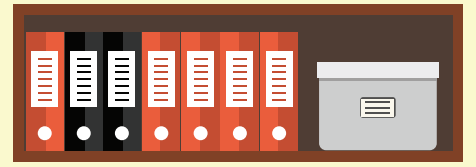


ماذا نفعل إذا لم يستطيع العميل سداد
القرض؟



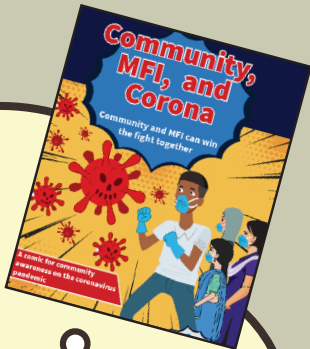
فقط تذكر أن هذه الأوقات عصبية على عملائنا أيضًا. إذا لم
يتمكنوا من سداد المبلغ ، اطلب منهم بأدب شرح السبب ومتى
يمكنهم السداد. لا تضغط عليهم للسداد





محمد، كيف نجعل العملاء
على دراية بفيروس كورونا؟

يجب أن نكون متعاطفين في تعاملنا مع العملاء خلال هذه الأوقات الحساسة. تحدث معهم
عن الفيروس كورونا واسألهم ماذا يعرفون عنه
وزم بتوجيههم من خلال هذه المنشورات وتوعية عن فيروس كورونا
وقم بتوجيههم من خلال هذه المنشورات وشرح لهم المنشورات بالتفصيل



أيضا، جعلهم
على دراية بالخدمات التي تقدمها
مؤسسات التمويل الأصغر. تأكد من
أنك تتواصل مع عملائك وخصوصاً
في حال تغيير إجراءات العمل.

تدابير الحماية الذاتية للموظفين في الفرع
والميدان

قبل الانتهاء من الاجتماع ، قم بتوزيعه المنشورات التوعوية
على العملاء
دعهم يراجعون ويفهمون محتوى المنشورات

ماذا نفعل قبل اختتام
الاجتماع؟

ماذا ينبغي أن تكون
ملاحظاتنا الختامية؟

قبل الخروج من الاجتماع ، تأكد من الإجابة على أي أسئلة قد يطرحها العملاء
وحفزهم على اتباع الممارسات الجيدة اللازمة لهم للتخفيف من المخاطر
المرتبطة بفيروس كورونا
اجعلهم على دراية بأي تسهيلات أتاحتها لهم مؤسستنا
في ظل هذه الظروف

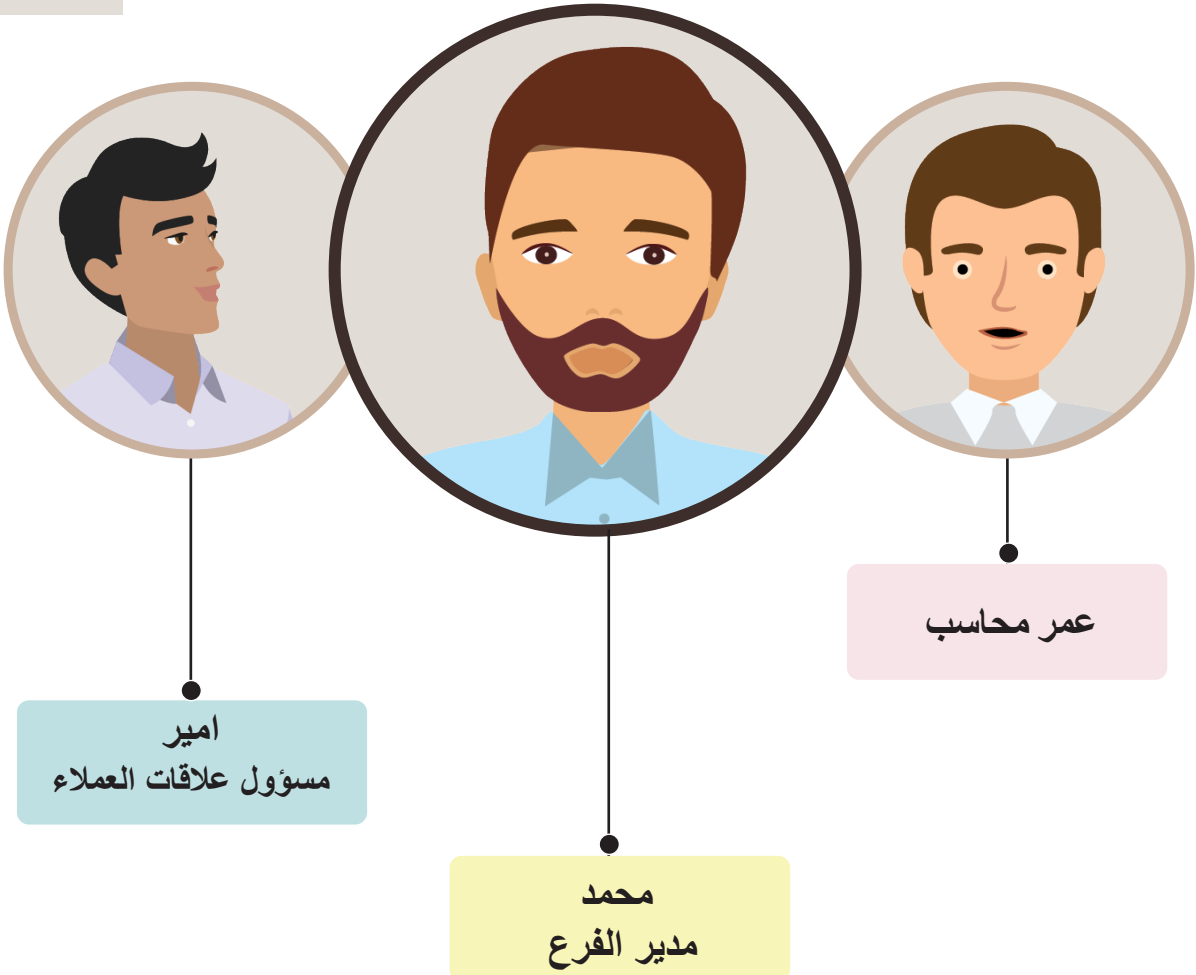
القسم 3 - ممارسات التعامل الآمن مع النقد

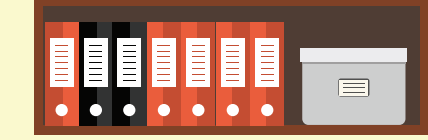
ملخص - يعرض هذا القسم المناقشة بين مدير فرع ومحاسب الفرع ومسؤولي علاقات العملاء وفيه يناقشون ممارسات التعامل الآمن مع النقد التي يجب اتباعها أثناء عملية الإيداع النقدي في البنك

الموقع - المكتب الفرعي الموقع -
المكتب الفرعي



الشخصيات





مرحبا، لقد عدت من الزيارات الميدانية. سأسلمك النقد المحصل

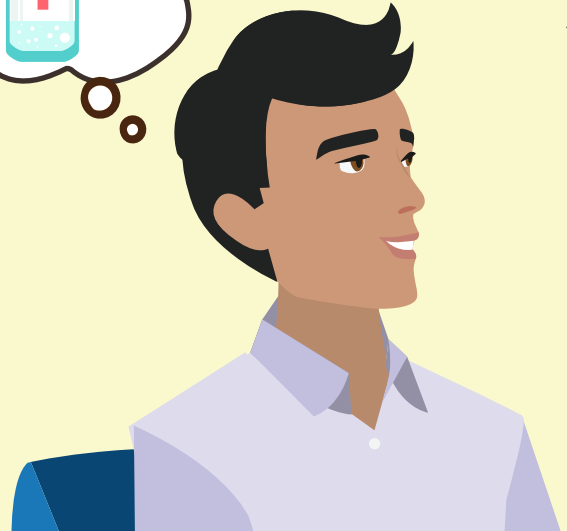
عظيم! هل اتبعت بروتوكولاتنا بشأن التعامل مع النقد؟



نعم. لقد تأكدت من ارتداء القفازات في جميع الأوقات أثناء تحصيل النقود من العملاء



أيضا كنت أقوم بتعقيم يدي في كل مرة بعد خلع القفاز

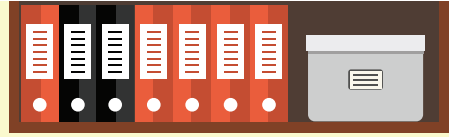




لطيف جدا منك. هل استخدمت المغلفات
المعقمة لحفظ النقد؟



نعم. لقد استخدمت المغلفات
لذلك



مرحباً، سأذهب إلى البنك لإيداع
تحصيلات اليوم، حيث أن ساعات
عمل البنك على وشك الانتهاء

يرجى التأكد من اتباع
جميع بروتوكولات
التعامل مع النقد

بالتأكيد، سأفعل. أرتدي قفازات
وأعقم يدي في كل مرة بعد
خلعها



لقد تخلصت من المغلفات
المستخدمة في جمع النقود في
الميدان



حسن! تأكد من الحفاظ على مسافة 2 متر عن أي شخص في البنك. واستخدم القلم الخاص بك لملء أي نماذج مطلوبة. وتأكد من ارتداء قناع وتجنب الاتصال الجسدي مع أي شخص موجود هناك



عندما تغادر فرع البنك ، تأكد من تعقيم يديك



بالتأكيد! سأغادر الآن إلى البنك



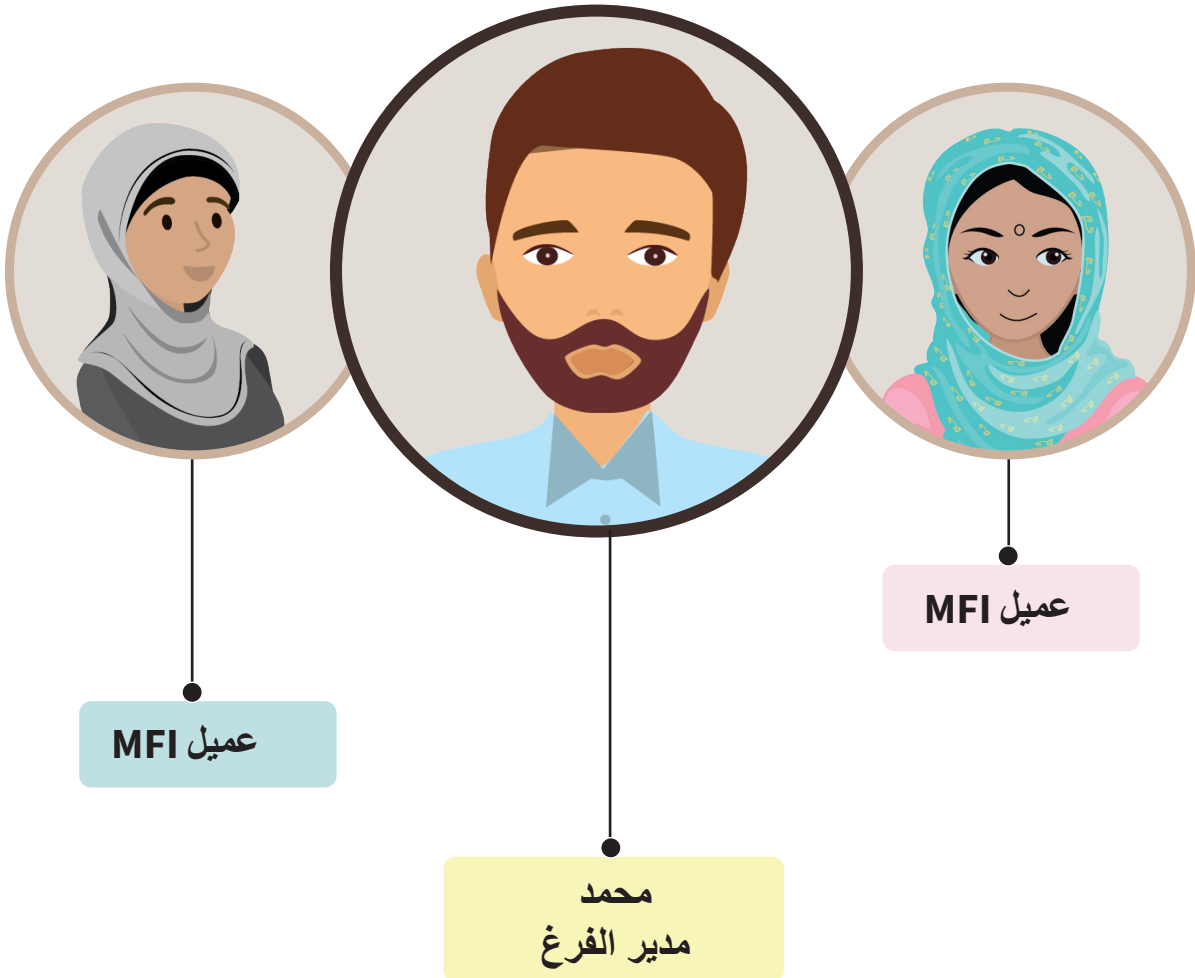
القسم 4 - تدابير حماية العملاء في الفرع

ملخص - يعرض هذا القسم المناقشة ما بين مدير الفرع والعملاء. يناقشون الخدمات الخاصة وتدابير حماية العملاء التي اعتمدها الشركة لسلامة عملائها مؤسسة التمويل الأصغر

الموقع - المكتب الفرعي الموقع -
المكتب الفرعي



الشخصيات



مرحبا ديدي. نحن ممتنون للغاية لأنكم جنتم إلينا خلال هذه الأوقات الصعبة. كما تلاحظين، قمنا بإجراء بعض التغييرات اللازمة لسلامتك
أولاً ، أطلب منك غسل يديك قبل دخول الفرع. ويرجى استخدام المطهر أو غسل اليد أو الصابون المتاح

لقد غسلنا أيدينا. ماذا علينا أن نفعل بعد ذلك؟

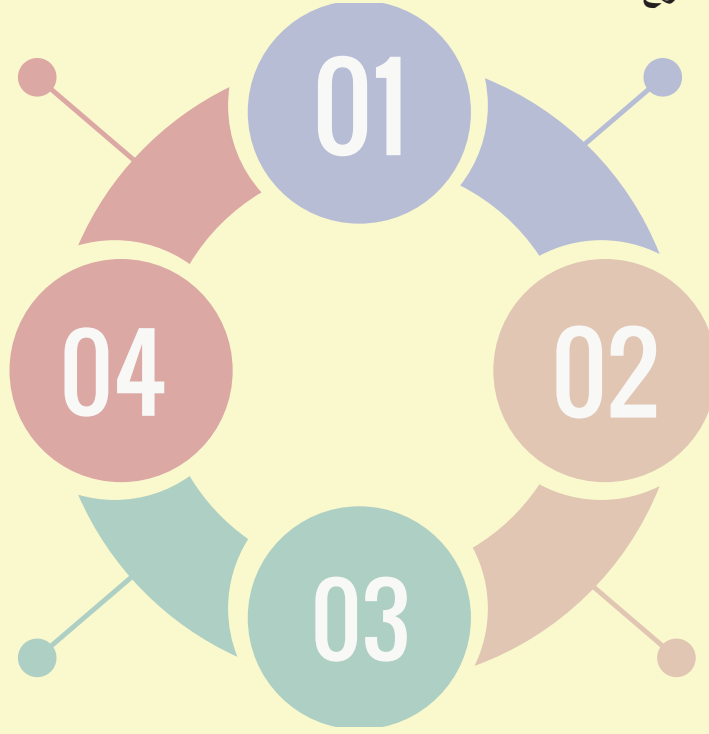


بعد ذلك ، عليك اتباع بعض البروتوكولات الأساسية أثناء تواجدك في الفرع



يرجى الانتظار في الخارج. لا يسمح بالتجمعات في الخارج أثناء الانتظار. سيطلب منك الدخول بالدور. يرجى التحلي بالصبر

يرجى الحفاظ على مسافة لا تقل عن 2 متر ما بين العملاء أثناء التواجد في الفرع



يرجى اتباع آداب التنفس

ارتد قناعًا دائمًا ولا تسعل أو تعطس بالقرب من أي شخص
قم دائمًا بتغطية أنفك وفمك أثناء السعال أو العطس
اغسل يديك فورًا بعد السعال أو العطس

تجنب أي شكل من أشكال اللمس الجسدي طالما كنت في الفرع



ديدي، هل تعلمي أن عملائنا قد يحملون فيروس كورونا وقد تصاب؟

يا! كيف يمكنني تجنب الإصابة أثناء إجراء المعاملات؟

لحماية نفسك من الإصابة أثناء التعامل مع العملاء، توصي السلطات بغسل يديك أو تطهيرها فوراً بعد إجراء المعاملات
علاوة على ذلك، فقد بدأنا خدماتنا الرقمية. يمكنك الآن سداد القرض الخاص بك باستخدام محافظك الرقمية أو حساباتك المصرفية لتقليل تفاعلك مع النقد إن وجد

ديدي ، هل تعلم أننا بدأنا بعض التسهيلات
الجديدة لحماية العملاء والموظفين ضد
COVID-19

هذا يبدو رائعاً. ما هذه
التسهيلات؟

لقد أدخلنا تغييرين جديدين

بدأنا خدمات عبر النافذة الزجاجية لتجنب الازدحام في الفرع.
وقدمننا أيضاً ساعات عمل خاصة للعملاء المعرضين للخطر أكثر
- المسنون والحوامل وعملاء الأطفال

سيعدنا أن نلاحظ كل هذه الجوانب. نحن سعداء للغاية لأن
شركتنا متيقظة للوضع وتتبنى العديد من التدابير لراحتنا
وسلامتنا.

في حالة حدوث أي طارئ أو أي استفسار ، يرجى الاتصال بنا
وفي حالة حدوث أي حالة طبية طارئة ، يرجى الاتصال برقم
خط المساعدة للحصول على الدعم





References:

World Health Organization, WHO
Occupational Safety and Health Administration, OSHA
Ministry of Health and Family Welfare, Government of India
Ministry of Health and Family Welfare, Government of Bangladesh

Disclaimer: Please visit the World Health Organization at <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/> technical-guidance for the latest guidelines on COVID-19.

While we have made every attempt to ensure that the information contained in this Comic has been obtained from reliable sources, MSC and/or its partner(s)/funder(s) are not responsible for any errors or omissions, or for the results obtained from the use of this information. All information in this Comic is provided “as is”, with no guarantee of completeness, accuracy, timeliness, or of the results obtained from the use of this information, and without warranty of any kind, express or implied, including, but not limited to warranties of performance, merchantability, and fitness for a particular purpose. The contents of this Comic is intended to convey general information only and not to provide legal advice or opinions and the said Comic should not be construed as, and should not be relied upon for, legal, regulatory, or tax advice in any particular circumstance or situation.