

दिनांक 4 जून 2020 रेस्टोरेंट (अल्पाहार गृहों) में कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी)

दिनांक 4 जून, 2020

भारत सरकार

राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय

पृष्ठभूमि

सभी होटल और अन्य आतिथ्य इकाइयों को आवास और अन्य पर्यटन सेवाएं प्रदान करते हुए कोविड-19 के किसी भी अन्य प्रसारण को प्रतिबंधित करने के लिए उपयुक्त उपाय करने चाहिए। एसओपी का उद्देश्य स्टाफ और मेहमानों के बीच सभी संभावित शारीरिक संपर्कों को कम करना और कोविड-19 के खिलाफ सामाजिक संतुलन और अन्य निवारक और सुरक्षा उपायों को बनाए रखना है।

2. विस्तार

यह आलेख कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए होटल और अन्य आतिथ्य इकाइयों (इसलिए, 'होटल') में सुनिश्चित किए जाने वाले विशिष्ट उपायों के अलावा अपनाए जाने वाले विभिन्न सामान्य एहतियाती उपायों की रूपरेखा तैयार करता है।

कंटेन्मेंट ज़ोन में होटल बंद रहेंगे। केवल उन संक्रमित क्षेत्रों से बाहर स्थित रेस्टोरेंट को खोलने की अनुमति दी जाएगी।

3. सामान्य निवारक उपाय

(क) पैंसठ वर्ष से अधिक आयु के व्यक्तियों, को-मार्बिड/विविध रोगों से ग्रसित व्यक्ति, गर्भवती महिलाओं और सास वर्ष से कम उम्र के बच्चों को आवश्यक और स्वास्थ्यपरक उद्देश्यों को छोड़कर घर पर रहने की सलाह दी जाती है। रेस्टोरेंट संचालक तदनुसार ग्राहकों को सलाह देंगे।

(ख) कोविड-19 के खतरों को कम करने के लिए जन स्वास्थ्य के लिए अपनाई जाने वाली सामान्य प्रक्रिया को अनुपालन किया जाएगा। ऐसी प्रक्रियाओं का सभी स्टाफ एवं प्रबंधन द्वारा हमेशा अनुपालन किया जाएगा।

इसमें निम्नलिखित शामिल है: -

1. जहां तक संभव हो छह फीट की शारीरिक दूरी बनाए रखना।
2. मास्क का उपयोग/चेहरो को ढंक कर रखना अनिवार्य है।
3. हाथ गंदे न हों, तब भी कम से कम चालीस से साठ सेकेंड तक हाथों को बार-बार धोने की आदत डालनी है। जब भी संभव हो कम से कम बीस सेकेंड तक अल्कोहल आधारित हैंड सेनेटाइज़र से हाथ साफ़ किया जाना चाहिए।

4. सांस लेने संबंधी शिष्टाचार का कठोरता से अनुपालन किया जाना चाहिए। इसमें खांसते/छींकते समय अपने मुंह और नाक को टिशु पेपर/रुमाल अथवा मुड़ी हुई कोहनी से ढंकना और टिशु पेपर का उचित डिस्पोजल शामिल है।
5. सभी के द्वारा अपने स्वास्थ्य का स्वयं परीक्षण किया जाना चाहिए और किसी भी रोग की स्थिति में राज्य और जिला हेल्प लाइन को इसकी सूचना दी जानी चाहिए।
6. थकना सख्त वर्जित होगा।
7. सभी आरोग्य सेतु ऐप को डॉउनलोड एवं स्थापित कर उपयोग करने की सलाह दी जाती है।

सभी रेस्टोरेंट निम्नलिखित व्यवस्था का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे:-

1. बैठकर खाने के बदले खाना घर ले जाए जाने को प्रोत्साहित किया जाएगा। खाना पहुंचाने वाला व्यक्ति खाने का पैकेट ग्राहक के घर के बाहर दरवाजे पर छोड़ देगा। खाने का पैकेट सीधे ग्राहक के हाथ में नहीं दिया जाना है।
2. रेस्टोरेंट के अधिकारियों द्वारा खाना घर पहुंचाने वाले कर्मियों को खाना लेकर जाने की अनुमति दिए जाने से पूर्व उनकी थर्मल स्क्रीनिंग की जाएगी।
3. रेस्टोरेंट के प्रवेश द्वार पर थर्मल स्क्रीनिंग एवं हाथों की स्वच्छता हेतु सेनेटाइज़र डिस्पेंसर की सुविधा अनिवार्य होगी।
4. केवल असंक्रमित एवं लक्षणमुक्त कर्मियों एवं ग्राहकों को ही प्रवेश की अनुमति दी जाएगी।
5. चेहरा ढंकने/मास्क लगाने पर ही कर्मियों एवं ग्राहकों को प्रवेश की अनुमति दी जाएगी। रेस्टोरेंट में हमेशा मास्क लगाए रखना होगा।
6. कोविड-19 के संबंध में निरोधक उपायों से संबंधित सूचना/पोस्टर/ऑडियो-विजुअल मीडिया आदि को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
7. जहां रक संभव हो, ग्राहकों को दूर-दूर बैठाया जाएगा।
8. रेस्टोरेंट में सामाजिक दूरी का अनुपालन कराने हेतु प्रबंधकों द्वारा समुचित संख्या में कार्यबल को प्रतिनियुक्त किया जाएगा।
9. उच्चतर ज़ोखिम वाले सभी कर्मियों जैसे अधिक आयु के कर्मियों, गर्भवती कर्मियों एवं रोगों से ग्रस्त कर्मियों द्वारा अधिक सावधानी बरती जाएगी। ऐसे कर्मियों को अधिमानतः ग्राहकों के संपर्क में आने वाले प्रथम पंक्ति कार्यों के लिए प्रतिनियुक्ति नहीं किया जाएगा। जहां संभव हो रेस्टोरेंट प्रबंधकों द्वारा घर से कार्य करने की सुविधा प्रदान की जाएगी।
10. पार्किंग क्षेत्र एवं अहाते में भीड़ को नियंत्रित किया जाना एवं सामाजिक दूरी का अनुपालन कराया जाना सुनिश्चित किया जाएगा।
11. अतिरिक्त ग्राहकों को उनके लिए निर्धारित प्रतीक्षा कक्षों में सामाजिक दूरी का अनुपालन करते हुए बैठाया जाएगा।
12. अनुसेवकों द्वारा पार्किंग (वैले पार्किंग) की सुविधा अगर उपलब्ध हो तो मास्क पहने हुए और चेहरे को पूरी तरह ढंके हुए कर्मियों के द्वारा यह सुविधा प्रदान की जाएगी। वाहन का स्टीयरिंग, दरवाजे का हैंडल एवं चाभी आदि को अच्छी तरह से असंक्रमित किया जाएगा।

13. अहाते में सामाजिक दूरी का अनुपालन करते हुए लाइन लगाने के लिए पर्याप्त दूरी पर चिन्ह लगाए जाएंगे।
14. ग्राहकों, कर्मियों एवं सामग्रियों/आपूर्ति के लिए जहां तक हो सके अलग-अलग प्रवेश एवं निकास की व्यवस्था की जाएगी।
15. रेस्टोरेंट में प्रवेश के लिए लाइन बनाते समय जहां तक संभव हो कम से कम छह फीट की दूरी रखी जाएगी।
16. बैठने की व्यवस्था ऐसी रखी जाएगी, जिससे पर्याप्त सामाजिक दूरी कायम रखी जा सके। रेस्टोरेंट में बैठने की क्षमता के पचास प्रतिशत ग्राहकों की ही अनुमति होगी।
17. डिस्पोजेबल मेन्यू के उपयोग की सलाह दी जाती है।
18. क्लॉथ नैपकिन के बजाए अच्छी गुणवत्ता वाले डिस्पोजेबल पेपर नैपकिन के उपयोग को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
19. आदेश देने और भुगतान के डिजिटल मोड़ (ई-वॉलेट का उपयोग करके) के संपर्क रहित मोड़ प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
20. बफे सेवक को मेहमानों के बीच सामाजिक दूरी के मानदंडों का पालन करना चाहिए।
21. डाइन-इन के बजाए रूम सर्विस या टेक-अवे को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। खाद्य वितरण कर्मियों को अतिथि या ग्राहक के दरवाजे पर पैकेट छोड़ना चाहिए और सीधे रिसीवर को नहीं सौंपा जाना चाहिए। होम डिलीवरी के लिए कर्मचारियों को होम डिलीवरी से पहले होटल अधिकारियों द्वारा थर्मल स्क्रीनिंग की जाएगी।
22. कक्षचर्या के लिए मेहमानों और इन-हॉउस स्टाफ़ कर्मचारियों के बीच संपर्क इंटरकॉम/मोबाईल फ़ोन से हो तथा कक्षचर्या (यदि कोई हो) पर्याप्त सामाजिक दूरी बनाए रखते हुए प्रदान किया जाना चाहिए।
23. गेमिंग आर्केड/बच्चे खेल खेल (जहां भी लागू) बंद रहेगें।
24. एयर-कंडीशनिंग/वेंटिलेशन के लिए सीपीडब्ल्यूडी के दिशा-निर्देशों का पालन किया जाएगा, जिसमें और बैटन के अलावा इस बार पर बल दिया जाएगा कि सभी एयर कंडीशनिंग उपकरणों का तापमान 24-30 °C की सीमा में होनी चाहिए सापेक्ष आर्द्रता 40-70% की सीमा में होनी चाहिए, ताज़ा हवा का उपयोग जितना संभव हो उतना हो चाहिए और क्रॉस वेंटिलेशन पर्याप्त होना चाहिए।
25. परिसर के भीतर प्रभावी और लगातार स्वच्छता, विशेष रूप से शौचालय, पीने और हाथ धोने के स्टेशनों/क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा।
26. सफ़ाई और नियमित रूप से कीटाणुशोधन (एक प्रतिशत सोडियम हाइपोक्लोराइट का उपयोग) अक्सर छुए जाने वाली सतहों (दरवाज़ा, नोब्स, लिफ्ट के बटन, हाथ की रेलिंग, वॉशरूम जुड़नार आदि) सभी अतिथि सेवा क्षेत्र और सामान्य क्षेत्रों में अनिवार्य किया जाना है।
27. मेहमानों और/ या कर्मचारियों द्वारा छोड़े गए फेस कवर/ दस्ताने का उचित निपटन सुनिश्चित किया जाना चाहिए।
28. सभी वॉशरूम की ठीक से सफ़ाई नियमित अंतराल पर सुनिश्चित की जाएगी।
29. कमरे और अन्य सेवा क्षेत्रों को हर बार किसी अतिथि के जाने के बाद सेनिटाइज किया जाएगा।

30. परिसर में संदिग्ध या पुष्ट मामले की दशा में:-

1. बीमार व्यक्ति को एक कमरे या ऐसे क्षेत्र में रखें जहां वे दूसरों से अलग-थलग हों।
2. ऐसे समय तक एक मास्क/फेस कवर प्रदान करें जब तक कि उसकी जांच किसी चिकित्सक द्वारा न कर दी जाए।
3. निकतम चिकित्सा सुविधा (अस्पताल/क्लिनिक) को तुरंत सूचित करें या राज्य या जिला हेल्पलाइन पर कॉल करें।
4. नामित सार्वजनिक स्वास्थ्य प्राधिकरण (जिला आरआरटी/उपचार चिकित्सक) द्वारा ज़ोनिम का मूल्यांकन किया जाएगा और तदनुसार मामले के प्रबंध, उसके संपर्कों और कीटाणुशोधन की आवश्यकता के बारे में आगे की कार्रवाई शुरू की जाएगी।
5. यदि व्यक्ति सकारात्मक पाया जाता है, तो परिसर का कीटाणुशोधन करना होगा।