

دستورالعملهای اتحادیه بین المللی راه آهنها (UIC)
در خصوص

مدیریت بیماری ویروس کرونا (COVID-19)
برای متولیان و ذینفعان ریلی

دفتر امور بین الملل راه آهن ج.ا.ایران



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

978-2-7461-2946-7

WARNING

All intellectual property rights related to the original English version of this document and the subsequent translations shall remain the exclusive property of UIC, these documents bearing the mention of UIC copyright.

© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2020

UIC hereby authorizes natural persons and companies to copy, reproduce and distribute by any means whatsoever, including electronic, this document, provided that these actions are made on a non-profitable basis.

This publication produced by the UIC Covid-19 Task Force is a translation of Management of Covid-19, Guidance for railway stakeholders and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.

© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2020

CONTENTS

1.	متن	4
2.	اقدامات بالقوه	6
2.1.	آمادگی	6
2.2.	پاسخ	9
2.3.	ارتباطات و اطلاع رسانی	10
2.4.	UIC نمونه هایی از اطلاعات مربوط به اطلاع رسانی و ارتباطات از اعضای	13
	اتریش	13
	کانادا	13
	دانمارک	14
	فرانسه	14
	ژاپن	14
	ایالات متحده	15
	کره جنوبی	15
3.	مطالعات موردی و اقدامات	16
4.	ملاحظات اخلاقی و حقوقی	17
5.	منابع	18
6.	ضمائم	19

1. متن

اهداف

در بحبوحه شیوع بیماری ویروس کرونا، اتحادیه بین المللی راه آهنها (UIC) گروه ویژه ای را متشکل از اعضای UIC، کارشناسان و سایر ذینفعان مرتبط (انجمن ریلی آمریکای لاتین (ALAF)، انجمن فیزیو تراپی آمریکا (APTA)، جامعه راه آهنهای اروپا (CER)، کمیته بین المللی حمل و نقل ریلی (CIT)، انجمن بین المللی حمل و نقل هوایی (IATA) و انجمن بین المللی حمل و نقل عمومی (UITP) تشکیل داده است تا با همدیگر برای یافتن راههایی برای پاسخهایی به این بحران که منطبق با بخشی ریلی باشند کار کنند.

در چارچوب جلوگیری و مبارزه علیه این بیماری و سایر بحرانها، تداوم عملیات ریلی برای جابجایی و حمل مسافری و تضمین تداوم فعالیتهای حساس بسیار مهم است، در عین حال که بایستی روند غیبت از کار و حفظ بهداشت عمومی را مد نظر قرار داد. به احتمال زیاد شرکتهای بهره بردار ریلی تغییراتی در سرویسهای خود بوجود آورند تا خدمات بار و مسافر را تضمین نمایند. لازمه این امر در نظر گرفتن منابع شرکتهای ریلی و اتخاذ اقداماتی تویط مقامات مسئول می باشد. به همین دلیل، این مجموعه از اقدامات بالقوه گردآوری شده بر آن است تا به ذینفعان و متولیان ریلی کمک کند تا انعطاف پذیری خود را حفظ کند.

اقدامات بالقوه ای که در این دستورالعملها ارائه گردیده و توسط اتحادیه بین المللی راه آهنها (UIC) منتشر می شود، در فوریه-مارس 2020 (بهمین و اسفندماه 1398) گردآوری شده اند و هدف آنها کمک به ذینفعان و متولیان ریلی و فراهم آوردن اطلاعات معتبر در خصوص چالشهای ویژه برای بخش ریلی زمانی که با این بیماری و آگیردار مواجه می شود هست. بنابراین اهداف ارائه این سند عبارتند از:

- جمع آوری و به اشتراک گذاشتن بهترین اقدامات اعضای UIC در خصوص فعالیت هایی که تاکنون صورت گرفته است و

- ارائه اقدامات بالقوه ای که می تواند مطابق با سطح خطر در هماهنگی کامل با مقامات ذی صلاح سلامتی و راهنمایی ایشان انجام شود.

این سند صرفاً به منظور راهنمایی تدوین شده است. محتوای آن نه به عنوان موارد قطعی و نه به عنوان الزامات در نظر گرفته می شود. این اقدامات بالقوه به عنوان نمونه هایی ارائه می شوند و می توانند مطابق با تغییرات در سطح خطر تغییر یابند.

➤ روش

➤ با عنایت به روحیه به اشتراک گذاری اقدامات فعلی، اعضای UIC و سازمانهای شریک اطلاعات خود را از طریق مختلف فراهم کردند: در طی جلسات گروه ویژه [برای بیماری ویروس کرونا]، مستقیماً با ارسال ایمیل به اعضای گروه ویژه یا از طریق شبکه پاسخ دهندگان سریع بخش امنیت اتحادیه بین المللی راه آهنها (UIC) و گروه ویژه کولپوفر¹ (COLPOFER) اتحادیه بین المللی راه آهنها (UIC) که مشترکاً پرسشنامه ای را طراحی کرده اند. (به پیوست رجوع شود).

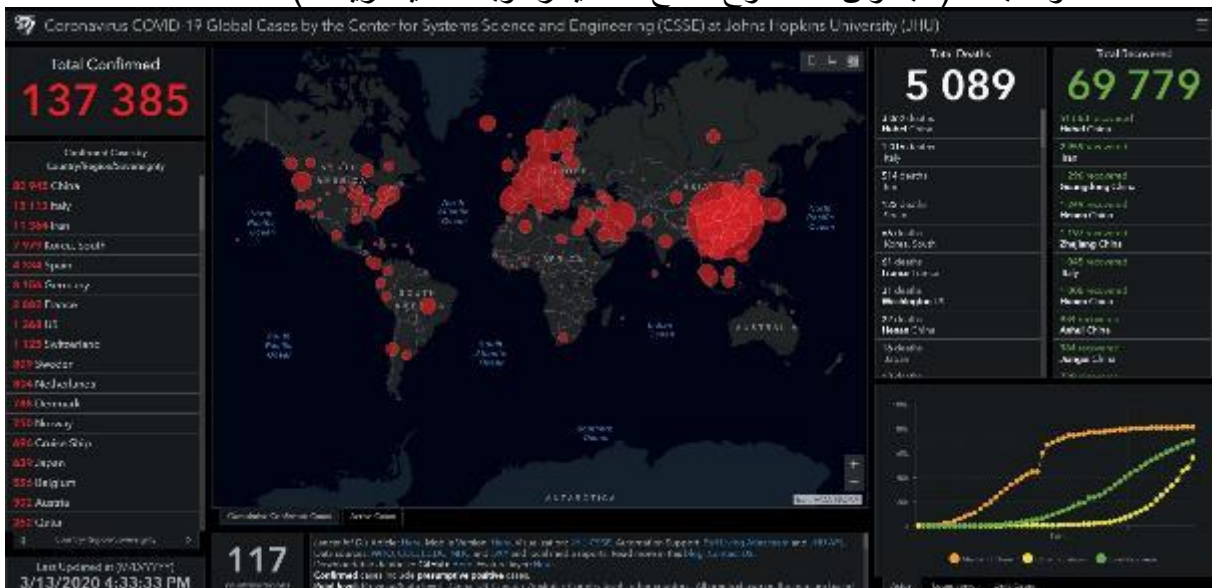
1. COLPOFER، عبارت از گروه ویژه UIC متشکل از برخی شرکتهای ریلی و نیروهای پلیس راه آهنها در اروپا جهت بالابردن امنیت حمل و نقل ریلی

- بنابراین سند حاضر با دارا بودن اطلاعاتی از تمامی منابع ممکن (خواه رسمی، خواه غیر رسمی، از طریق مطبوعات، از طریق شبکه های اجتماعی یا نشات گرفته از تبادل اطلاعات بین شرکت کنندگان گروه ویژه [COVID-19]) به شرط اینکه این منابع عناصر مرتبط اضافی به مجموعه (حاضر) ما در خصوص اقدامات و عملکردها بفرستند غنی بخشیده می شود.
- **COVID-19: آنچه که ما می دانیم**

این بیماری که در اصطلاح، بیماری ویروس کرونا (COVID-19) نامیده می شود، یک بیماری مسری است که طبق گفته سازمان جهانی بهداشت (WHO)، توسط سندرم تنفسی حاد ویروس کرونای 2 (SARS-CoV-2) از خانواده کرونا ویریدا ایجاد می شود. این بیماری در دسامبر 2019 در چین شیوع پیدا کرد و با شیوع آن در کشورهای متعدد به یک موضوع جهانی تبدیل شد. از هفته آخر فوریه 2020، اروپا نیز بشدت تحت تأثیر قرار گرفته است. بر اساس گزارش های پزشکی فعلی این ویروس در اثر تماس مستقیم با قطرات ریز ناشی از تنفس در اثر سرفه یا عطسه یک شخص مبتلا و یا به صورت غیر مستقیم توسط لمس دستها یا سطوح آلوده منتشر می گردد.

شایع ترین علائم COVID19 شامل تب (بیش از 38 درجه، 100 فارنهایت)، خستگی مفرط و سرفه خشک است. بعضی بیماران ممکن است دچار درد، گرفتگی بینی، آبریزش بینی، گلودرد یا اسهال شوند. این علائم معمولاً ملایم هستند و به آرامی آغاز می شوند. بعضی از افراد مبتلا می شوند ولی هیچ علائمی را از خود بروز نمی دهند و احساس بیماری نمی کنند.

هنوز مشخص نیست ویروسی که موجب COVID-19 می شود چه مدت بر روی سطوح زنده باقی می ماند ولی چنین به نظر می رسد همانند ویروس های کرونای دیگر عمل نماید. مطالعات نشان می دهند کرونا ویروس ها (شامل اطلاعات اولیه در خصوص ویروس COVID-19) می توانند چند ساعت یا تا چند روز بر روی سطوح باقی بمانند. مورد مذکور می تواند تحت شرایط مختلف، متفاوت باشد (بعنوان مثال نوع سطح، دما یا رطوبت محیط زیست).



Update 13/03/2020.

منبع: مرکز مهندسی و علوم سیستمها (CSSE)، دانشگاه Johns Hopkins

<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

2. اقدامات بالقوه

2.1. آمادگی

بسیار توصیه می‌گردد تا هر گونه اقدامات آمادگی که توسط هرکدام از شرکتها صورت می‌گیرد بایستی بعنوان

بخش مکمل ساختارهای موجود مدیریت بحران و مطابق با رویه های ملی موجود باشد.

رویه ها/اقدامات پیشگیرانه

بایستی در هر شرکت گروه ویژه ای جهت پایش تحولات و اوضاع تشکیل گردد.

به طور ایده آل، این گروه ویژه می تواند متشکل از هیأت مدیره و روسا یا اعضای کلیدی واحدهای عملیاتی باشد.

برخی نمونه ها از مسائلی که این گروه ویژه می تواند به آنها بپردازد شامل موارد ذیل است:

- شناسایی شرکا و رابطین اصلی،
 - مثلاً مسئولان (دولت محلی و ملی، مسئولان سلامت عمومی)، نمایندگان/ اتحادیه های تجاری/ شوراهای کاری (جهت اطمینان از تعهد کارکنان)، انجمن ها (معلولین و افراد ناتوان برای اینکه از قلم نیفتاده باشند) و رابطین بین المللی برای عملیات عبور مرزی،
- اطمینان از اینکه پرسنل دارای مشاغل حساس (اتاق کنترل، مراکز علائم و ...) به دقت برای تداوم فعالیتها مدیریت می شوند
- شناسایی کارکنانی که می توانند مشاغل حساس را پشتیبانی نمایند،
- تعیین ساز و کار پرداختن به مساله غیبت کارکنان،
- شناسایی رویه ها و اقدامات پیشگیرانه ای که باید بکار گرفته شوند (موارد ذیل).

اقدامات و رویه های پیشگیرانه بایستی بسته به نوع مکان تعریف گردند:

- بعضی از نمونه های اقدامات و/ یا رویه های پیشگیرانه می تواند شامل موارد ذیل باشد:
 - طراحی خط مشی رعایت فاصله با دیگران بعنوان مثال
 - ترویج سلام و احوال پرسی و خداحافظی با دیگران بدون دست دادن و روبوسی و غیره
 - استفاده از دستگاه های غیر لمسی هر موقع ممکن شد (مانند دماسنج های بدون لمسی)
 - حفظ فاصله بیش از یک متری (5 فوتی) از همکاران
 - طراحی خط مشی یکبار مصرف برای رستورانهای قطارهای مسافربری جهت جلوگیری از آلودگی آشپزخانه
 - به عنوان نمونه: بشقابها، لیوانها، کارد و چنگال و چاشنی های یکبار مصرف
 - تصمیم گیری در مورد زمان و چگونگی اعمال قرنطینه برای کارکنان

- به عنوان نمونه: اگر یکی از کارکنان با فرد آلوده در تماس بوده است.
- خط مشی هایی برای کاهش احتمال انتقال ، به عنوان مثال:
 - حذف مجلات ، جزوات ، منوها، پتوها ، بالش ها، هدفون ها و غیره از واگن ها؛ و در قطارهای شب رو عوض کردن پتوها بعد از هر یکبار استفاده
 - تغییر دستمال توالت از شکل رولی به صورت لایه لایه (لایه های مجزا)
 - چک کردن تمام کارکنان جهت اطمینان از سلامتی آنها قبل از سفر (بعنوان مثال از طریق سنجش دمای بدنشان)
 - استفاده از دستکش یکبار مصرف لاستیکی یا نیتریلی برای باز کردن بسته های قابل تحویل
 - پوشیدن دستکش های یکبار مصرف برای کنترل بلیت یا متوقف کردن کنترل بلیطها جهت خودداری از لمس کردن
- آموزش کارکنان در خصوص COVID-19، بعنوان مثال:
 - چگونه از خود محافظت کنند،
 - چگونه با موقعیت های مختلفی که در حین کار با آنها روبرو خواهند شد برخورد کنند؛
 - چگونه از بروز تبعیض ممانعت نمایند و اقدامات مناسب را برای مراقبت از یک فرد بیمار (به عنوان مثال اینکه ماسک بزنند یا نه) و غیره

تعریف شوند.

- برخی از نمونه های اقدامات تمیز کردن پیشگیرانه می تواند شامل موارد ذیل باشد:
 - نظافت ویژه ای جاهایی که مسافران، عموم مردم و کارکنان اغلب در آنجا حضور دارند (ایستگاه ها،
 - بخش های غذا خوری و...)
 - تهیه لیستی از سطوح با خطرات ویژه (مانند: توالت ها، دستگاه های بلیت فروشی، بخش های انتظار ،
 - پنجره ها، قفل ها ، قفسه های مجله، میز های تاشو، دستگیره ها/ دکمه های درب، ظرف های مایع دستشویی،
 - دسته های صندلی و...) و تمیز کردن آنها به طور مرتب
 - اطمینان از حضور پرسنل نظافتچی در قطار در حین سفر (نه فقط ما بین سفرها)
 - امکان دسترسی به اسپری ضد عفونی کننده جهت استفاده کارکنان بدون محدودیت در آن مکانها
 - چگونه و کجا زباله های پسماند عفونی (به عنوان مثال ماسک ها و دستکش های استفاده شده) دور انداخته شوند.
 - تمیز کردن فیلترهای تهویه هوا در وسایل نقلیه مسافری و در کابینهای رانندگی

توجه: قطارهای شب رو می توانند بیشتر در معرض خطر باشند. لذا باید توجه ویژه ای به ضد عفونی کردن کوبه ها شود، چون مردم زمان بیشتری در آنها هستند.

یک برنامه تداوم فعالیت [شرکت] که شرایط خاص COVID-19 را در نظر بگیرد (چنانچه قبلا این برنامه تهیه نشده باشد) می تواند برای پاسخگویی به نیازهای زندگی اجتماعی و اقتصادی در عین حال که الزامات ایمنی را برآورده می کند تهیه گردد.

برنامه های تداوم فعالیت/کسب و کار [شرکت] که شرکتها قبلا آن را تهیه کرده اند بایستی قابل اجرا برای بحران Covid-19 باشد. در همین راستا، برخی مثالها از مواردی که می توانند بطور ویژه مرتبط باشند عبارتند از:

- کاهش نیروی کار
- بررسی پرداخت اضافه کاری
- کاهش ضریب اشغال قطار
- ترویج دورکاری (اطمینان از اینکه کارکنان دارای نرم افزارهای مناسب، شبکه های خصوصی مجازی (VPN ها)، نرم افزارهای تله کنفرانسی که بتوانند از عهد حجم کار افزایش یافته بریبایند و غیره)
- تضمین دسترسی به مراقبتهای پزشکی حتی در صورت پایین بودن تعداد مسافری (حمل و نقل عمومی)

- تهیهی لوازم

اینکه چه تجهیزات مراقبت شخصی (PPE) و کجا بایستی در دسترس قرار بگیرند باید تعریف گردند بستگی به مکان دارد و بایستی در قطارها و ایستگاهها در صورت شک به وجود یک بیماری عفونی جهت استفاده در دسترس قرار گیرند. این امر بایستی براساس توصیه های مقامات ملی باشد.

برخی از نمونه های اقدامات مربوط به تهیه لوازم می تواند شامل موارد ذیل باشد:

- نظارت مداوم بر لوازم خاص، شامل برنامه ای که توزیع و پر کردن مجدد آنها را در برگیرد.
- تعیین اینکه کیت های حفاظتی باید شامل چه چیزهایی باشند، بعنوان مثال:
 - ماسک ها، دستکش های یکبار مصرف لاستیکی یا نیتریل، ژل مبتنی بر الکل و/ یا صابون، کیسه های پسماند عفونی، اسپری ضد عفونی کننده و دماسنج غیر لمسی (مادون قرمز غیر لمسی)
 - فراهم کردن کیت های مراقبتی در داخل قطار



2.2. پاسخ

اجرای برنامه تداوم فعالیت (تنظیم شده) بمحض شروع بحران، برنامه تداوم فعالیت (تنظیم شده) را اجرا کنید.

مدیریت مسافران مشکوک به ابتلاء در ایستگاه‌ها و قطارهای مسافری در ایستگاه‌ها و در داخل قطارها

پروتکل های مشخصی بایستی وجود داشته باشد و توسط کارکنان برای موارد ذیل اجرا شوند:

- نحوه مراقبت از کارکنان
 - به عنوان مثال، گماردن کارگران متعهد و آموزش دیده در محل های تعیین شده جهت پشتیبانی کارکنان در صورتیکه موردهای مشکوکی که با آنها مواجه می شوند به مراقبتهای پزشکی خاص نیاز داشته باشند.
- نحوه شناسایی مسافران بیمار؛
 - به عنوان مثال، از طریق گرفتن اندازه دمای بدن
- نحوه رسیدگی به یک مورد مشکوک، بعنوان مثال:
 - دستورالعمل های سازمان جهانی بهداشت (WHO) اجرای ایزوله سازی پیشگیرانه و نگهداری افراد بیمار در فاصله 1.5 متری (5 فوتی) و ضد عفونی کردن بلافاصله آن مکان را پیشنهاد می کند.
 - می توان با مسافران بیمار مصاحبه نمود تا تجزیه تحلیل اولیه از وضعیت را برای مسئولان فراهم نمود.
 - نحوه انتقال به مراکز مراقبت های بهداشتی
- چگونه کارکنان باید با مسئولین بهداشت در تماس باشند. اکثر این پروتکل ها می توانند در طی مرحله آمادگی تصمیم گیری شوند.

تمیز کردن و ضد عفونی دارایی های راه آهن

اجرای دستورالعمل های مربوط به تمیز کردن و ضد عفونی کردن سطوح پرتماس، بعنوان مثال:

- ضد عفونی کردن مداوم (دستشویی ها، دستگیره ها، دکمه های آسانسور و غیره)
- تمیز کردن عمیق
- افزایش تعداد دفعات تمیز کردن و ضد عفونی کردن واگنها
- ضد عفونی کردن کلیه مکانهای عمومی

جهت اطمینان از ارائه پاسخی هماهنگ و قوی، با ارائه دهندگان خدمات نظافتی همکاری کنید

بعنوان مثال اطمینان حاصل کنید که کارکنان مسئول نظافت به خوبی آموزش دیده اند تا در برابر آلودگی ها از خود محافظت کنند و از محصولات تمیز کننده و فرایندهای سازگار با سطح خطر استفاده کنند.



2.3. ارتباطات و اطلاع رسانی

در کنار همکاری بین ذینفعان مرتبط، ارتباطات داخلی و خارجی بهترین ابزار برای مقابله با این نوع وضعیت بحرانی است. لازم به ذکر است که موفقیت زیاد یک مدیریت خوب بحران از طریق ارتباطاتی که بخوبی مدیریت شوند حاصل خواهد شد.

گسترش اطلاعات نادرست از خود و ویروس خطرناکتر است و می تواند منجر به وحشت شود. ترس یکی از قدرتمندترین احساسات است و به دلیل کمبود اطلاعات و اطلاعات نادرست به سرعت تغذیه می شود. برای قرار نگرفتن در هراس جمعی، مردم به اطلاعات معتبری از منابع معتبر نیاز دارند. عدم برقراری ارتباط از طرف ذینفعان مربوطه می تواند منجر به ظهور اخبار جعلی و حتی نظریه های توطئه شود. بهترین راه برای خنثی کردن شایعات به اشتراک گذاری اطلاعات رسمی از منابع رسمی است و شرکتهای بهره بردار ریلی یک چنین منبعی در نظر گرفته می شوند (که با اطلاعات معتبری از منابع معتبر مانند سازمان جهانی بهداشت (WHO) پشتیبانی می شوند). بنابراین، یک چالش مهم برای یک شرکت بهره بردار ریلی، بدست آوردن اطلاعات سریع و قابل اعتماد از مقامات ملی مربوطه و انتقال آن به کارکنان و کاربران نهایی است.

ارتباطات درونی

چرا بایستی ارتباط برقرار کرد؟

ارتباطات درونی برای کارکنان راه آهن در نظر گرفته شده است. هرچه کارمندان آگاهتر باشند، پیروی از اقدامات توصیه شده به مراتب بهتر بوده و غیبت از کار محدود خواهد شد. کارمندان باید قادر باشند که خطمشی شرکت را با مردم و مسافران نیز به اشتراک بگذارند و بنابراین لازم است از قبل در خصوص خط مشی شرکت و اقدامات صورت گرفته مطلع شوند.

چه مواردی را اطلاع رسانی کنیم؟

- اطلاعاتی که می تواند برای کارکنان راه آهن مرتبط باشند می تواند شامل موارد زیر باشد:
- به اشتراک گذاری اطلاعات مربوط به وضعیت فعلی کشور (به عنوان مثال مقامات بهداشت عمومی تأیید می کنند که تعداد X مورد در کشور ما وجود دارد؛ توصیه های سفر؛ احتمال شیوع جدید در X کشور)
- اطلاع رسانی در مورد اقدامات خاص برای خدمات عبور مرزی
- تشریح اقداماتی توسط شرکت برای کاهش خطرات انتشار عفونت در حال انجام است
- پرسش ها و پاسخ های از پیش برنامه ریزی شده برای سوالات روتینی که ممکن است توسط مسافران و عموم مردم پرسیده شود.
- اقدامات بهداشتی لازم
- نحوه گزارش موارد مشکوک [به ابتلا] از همکاران و/یا مسافران
- به روزرسانی های مداوم

در چه کانالهای اطلاع رسانی کنیم؟

اطلاعات مربوط به COVID-19 باید به راحتی در کلیه کانال های ارتباطی که شرکت بطور منظم از آنها استفاده می کند در دسترس باشد (به عنوان مثال رسانه های اجتماعی، اینترنت، صفحه های الکترونیکی، ایمیل، پیامک، جلسات گروهی).

چگونه اطلاع رسانی کنیم؟

از زبان واضح و مختصر استفاده کنید

چه موقع اطلاع رسانی کنیم؟

در تمامی مراحل بحران.



ارتباطات و اطلاع رسانی بیرونی

چرا باید اطلاع رسانی کنیم؟

ارتباطات بیرونی برای مسافران راه‌آهن و عموم مردم در نظر گرفته شده است. شرکتهای بهره بردار ریلی و شرکتهای زیربنای ریلی به عنوان منابع معتبر و قابل اعتماد توسط عموم دیده می‌شوند و به این ترتیب انتظار می‌رود تا آنها اطلاعات را به اشتراک گذارند. برآورده کردن این انتظارات به مبارزه با گسترش اطلاعات نادرست و شایعات، و همچنین به حفظ اعتبار شرکت هم در مرحله قبل و بعد از وقوع یک بحران کمک می‌کند. بنابراین، یکی از چالش‌های مهم برای شرکتهای بهره بردار ریلی بدست آوردن سریع اطلاعات قابل اعتماد از مقامات ملی مربوطه و انتقال آن به کارکنان و کاربران نهایی است.

چه چیزی را اطلاع رسانی کنیم؟

انواع اطلاعاتی که انتظار می‌رود شرکتهای بهره بردار ریلی و شرکتهای زیربنای ریلی در اختیار عموم مردم و مسافران قرار بدهند عبارتند از :

- ارائه ابزارهای ساده برای عموم برای اینکه بخشی از راه حل باشند:
 - اگر مریض هستید در خانه بمانید
 - استفاده از روش آرنج خمیده به هنگام سرفه یا عطسه
 - شستن دست‌ها با آب و صابون یا ژل الکلی (حصول اطمینان از در دسترس بودن آن)
 - اقدامات مربوط به رعایت فاصله اجتماعی
 - توضیح علائم Covid-19
- بکار گرفتن اقدامات و توصیه‌های ارائه شده توسط مقامات بهداشتی
- ترغیب مشتریان به استفاده از خرید بلیت آنلاین (برای جلوگیری از تجمع در دفاتر بلیط ایستگاه راه آهن)
- داشتن خط مشی شفاف کنسل کردن بلیطها (باز پرداخت یا تعویض)
- اعلام اینکه مشتریان در صورت بروز علائم در هنگام سفر چکار کنند
- به اشتراک گذاری اطلاعات در مورد وضعیت فعلی در کشور
- ارائه اطلاعات تماسی توصیه‌های پزشکی
- اطلاع رسانی در مورد اقدامات ویژه برای خدمات عبور مرزی
- اطمینان بخشی به کاربران سیستم ریلی از انجام رژیمهای نظافت مضاعف/قوی (بعنوان مثال زمانی که نظافتچی رد شد)

در چه کانالهایی باید اطلاع رسانی کنیم؟

در یک بحران، مردم تمایل دارند از همان وسایل ارتباطی روزمره خود استفاده کنند و بنابراین اطلاعات مربوط به COVID-19 باید در کلیه کانال‌های ارتباطی (وب سایت، رسانه‌های اجتماعی، برنامه‌های موبایل، اطلاعیه‌های ایستگاه و اخبار و غیره) که بطور منظم توسط شرکت مورد استفاده قرار می‌گیرد، به آسانی در دسترس باشد.

چگونه اطلاع رسانی کنیم؟

در سطح کلی، ارتباطات تصویری (اینفوگرافیک یا نمایش دیداری داده‌ها، فیلم و تصویرنگاشت) توصیه می‌شود. ارتباطات دیداری به جلوگیری از موانع زبانی و سایر نیازهای کارکردی کمک می‌کند. این ارتباطات تصویری را می‌توان از طریق مقامات ملی یا سازمان‌های جهانی (WHO)

(یا مرکز اروپایی کنترل و جلوگیری از بیماریها (ECDC) بدست آورد.. به عنوان مثال، کارتونهایی که نحوه پوشاندن دهان فرد هنگام عطسه یا سرفه را با استفاده از تکنیک آرنج به ویژه در شیوع COVID-19 نشان می‌دهند.

همچنین توصیه می‌شود که از زبان ساده ای برای تفهیم (استفاده از زبان عامه و نه اصطلاحات فنی) استفاده شود، مختصر و موجز بوده و نحوه ارتباطات با افرادی با نیازهای ویژه (ناشنوایان ، نابینا و غیره) در نظر گرفته شود. همکاری با انجمن‌های ملی معلولین و نیازهای ویژه مندان به شدت توصیه می‌شود.

هنگام استفاده از رسانه‌های اجتماعی، هشتگ‌های مربوطه را به خاطر داشته باشید. از جمله نمونه هایی که در حال حاضر (2020/03/03) در توییتر ترند می‌شوند می‌توان به هشتگ‌های زیر اشاره کرد:

#COVID_19 ، #COVID-19 ، #coronavirus ، #coronavirusupdates.

covid19fr در بعضی مواقع، یک محل به هشتگ اگر مرتبط باشد اضافه می‌شود ، برای مثال

چه موقع اطلاع رسانی کنیم؟

در تمام مراحل بحران

UIC نمونه هایی از اطلاعات مربوط به اطلاع رسانی و ارتباطات از اعضای 2.4.

در زیر چند نمونه از اطلاعات و موارد اطلاع رسانی که اعضای UIC از آنها برای افزایش آگاهی کارکنان و عموم مردم استفاده کرده اند می‌آید.

اتریش



کانادا



دانمارك



فرانسه



ژاپن



ایالات متحده



کره جنوبی



3. مطالعات موردی و اقدامات

همه اقدامات جمع آوری شده توسط UIC در صفحه اختصاصی COVID-19 به آدرس <https://extranet.uic.org> در دسترس است.

همچنین در قسمت مرکز رسانه های UIC به آدرس <http://mediacenter.uic.org> نیز در دسترس است.

تاکنون، اطلاعات و مطالبی از شرکتهای ریلی از سراسر دنیا، شامل اتریش، بلغارستان، کانادا، چین، دانمارک، فرانسه، آلمان، مجارستان، ایران، ایتالیا، ژاپن، نروژ، لهستان، اسلواکی، کره جنوبی، اسپانیا، هلند و ایالات متحده آمریکا ارسال شده است.

4. ملاحظات اخلاقی و حقوقی

تمامی اقدامات بایستی در چارچوب قوانین و مقررات ملی و با احتساب ملاحظات اخلاقی شرکتی و ملی صورت بگیرند.
در اروپا، به طور نرمال هم حقوق ریلی مسافری و هم مقررات کلی حفاظت از داده ها (GDPR) خیلی زیاد مرتبط هستند، با وجد این، اعمال کامل این مقررات می تواند تحت تاثیر بحران Covid-19 قرار بگیرد.

آدرس تماسی: COVID19@UIC.ORG

5. منابع

- مراکز کنترل و پیشگیری از بیماریها (CDC(2020) (<https://www.cdc.gov/>)
- مرکز اروپایی کنترل و پیشگیری از بیماریها
ECDE (2020). <https://www.ecdc.europa.eu/en>
- اقدامات مشترک دروازه های سلامتی اتحادیه اروپا (2020). توصیه های اولیه برای آمادگی و پاسخ به موارد کووید 19 در نقاط ورودی اتحادیه اروپا (EU)/کشورهای عضو (MS)EEA. <http://www.healthygateways.eu/nouvel-coronavirus>
- ارتباطات بحران و رسانه اجتماعی: راهنمای بهترین اقدامات برای اطلاع رسانی در شرایط بحرانی. (IATA-2014)
- پیشگیری از شیوع بیماری ویروس کرونا 2019 (Covid-19). دستورالعمل خطوط هوایی- نسخه دوم (IATA (2020)
استانداردهای هشتمی برای شرایط اضطراری (OCHA-2014)
<https://www.unocha.org/publication/policy-briefs-studies/hashtag-standards-emergencies>
- انتظارات اروپا از اطلاعات بلایا که بهره برداران زیربنای مهم آنها را فراهم کرده اند: درسهای اخذ شده از پرتغال، فرانسه، نروژ و سوئد. ژورنال سیستمهای بین المللی برای مدیریت و پاسخ به بحران
(Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., & Serafinelli, E. (2017))
- انتظارات عمومی از بهره برداران زیربنای مهم در شرایط بحران. زیربنای مقاوم و پایدار.
(Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., Serafinelli, E. (2018))
- مدیریت COVID-19: دستورالعمل هایی برای بهره برداران حمل و نقل عمومی (UITP-2020)
- توصیه های مدیریت بحران (برنامه اضافی سال 2016-2017)(UIC-2017)
http://uic.org/IMG/pdf/crisis_management_report.pdf
- سازمان بهداشت جهانی (WHO (2020) : <http://www.who.int/fr>

6. ضmann

اتحادیه بین المللی راه آهنها (UIC) و گروه ویژه کولپوفر² (COLPOFER) اتحادیه بین المللی راه آهنها (UIC) پرسشنامه ای را در خصوص اقداماتی در مکانهای مختلف بکار گرفته شده اند طراحی کرده اند.

1. کدام یک از مقامات (نهادهای) دولتی در کشور شما در مدیریت شیوع COVID-19 دخیل هستند؟
2. مقامات ملی دولتی چه تعهدات و تکالیفی را بر عهده حمل و نقل ریلی گذاشته اند؟
3. شما چه اقداماتی را جهت جلوگیری از گسترش COVID-19 در زمینه های زیر بکار بسته اید؟
 - در داخل قطارها؟ (بعنوان مثال گذاشتن مایعهای دستشویی، کیسه های زباله ضد آب، کنترل دمای بدن)
 - در ایستگاهها؟ (بعنوان مثال گذاشتن مایعهای دستشویی، کیسه های زباله ضد آب، اندازه گیری دمای بدن)
 - در مکانهای حساس و مهم (بعنوان مثال اتاقهای کنترل گردش ترافیک ریلی)؟ (بعنوان مثال پروتکل های بهداشتی، تفکیک فضای کاری)
 - در دفتر مرکزی راه آهن؟ (بعنوان مثال تشکیل گروه ویژه و پروتکل های Covid-19، مقررات ویژه در دسترس بودن کارکنان، دور کاری، مقررات سازماندهی جلسات)
 - برای کارکنان در خط مقدم (بعنوان مثال دستورالعملهای عملیاتی، تهیه تجهیزات حفاظت شخصی ویژه)
 - برای کلیه کارکنان خود (بعنوان مثال دورکاری، محدودیت مسافرت)
4. چه رویه هایی را برای مقابله با موارد مشکوک COVID-19 اتخاذ کرده اید؟
 - در داخل قطارها؟ (بعنوان مثال اطلاع به مراجع بهداشتی و سلامت و مراجع قانونی؟)
 - در ایستگاهها؟ بعنوان مثال اطلاع به مراجع بهداشتی و سلامت و مراجع قانونی، ایزوله کردن موقت، پروتکل های بهداشتی؟)
 - در ساختمانهای راه آهن (بعنوان مثال پروتکل های ضد عفونی کردن، همکاری که با موارد مشکوک در تماس بوده اند؟)
 - در بین کارکنان اتاقهای کنترل گردش ترافیک ریلی؟ (لطفا توضیح مختصری در خصوص برنامه تداوم فعالیت های شرکت ارائه دهید)
5. آگاهی بخشی به مسافرین
 - چه پیشنهادها یا توصیه هایی را به مسافرین ریلی داده اید؟ (بعنوان مثال توصیه های کلی نهادهای بهداشت و سلامت، استفاده از کانالهای فروش بلیط آنلاین)؟

² COLPOFER، عبارت از گروه ویژه UIC متشکل از برخی شرکتهای ریلی و نیروهای پلیس راه آهنها در اروپا جهت بالابردن امنیت حمل و نقل ریلی

- لطفا نمونه هایی از ابزارهای موارد اطلاع رسانی که برای بالابردن آگاهی مسافریین ریلی مورد استفاده قرار گرفته اند برای ما بفرستید (بعنوان مثال پوسترها، برگه ها/برشورهای حاوی دستورالعمل ها، ویدئوهای کوتاه)
- شما چه کانالهای اطلاع رسانی را استفاده می کنید؟ (بعنوان مثال صفحات نمایش ایستگاهها و صفحات نمایش قطارها (شامل شامل زبان اشاره بین المللی برای اتصالات عبور مرزی)، اطلاع رسانی صوتی در ایستگاهها و داخل قطارها ، شبکه های اجتماعی)؟

6. آگاهی بخشی به کارکنان

- لطفا نمونه هایی از موارد اطلاع رسانی را که برای افزایش آگاهی کارکنان مورد استفاده قرار گرفته اند برای ما بفرستید (بعنوان مثال پوستر، برگه ها/بروشورهای دستورالعمل ها، ویدئوها، برنامه های آموزشی) ؟
- شما کارکنان خود را چگونه بموقع در خصوص این موضوع به روز آوری می کنید(بعنوان مثال کارکنان قطار) به روز می کنید؟

7. سایر پیشنهادها

لطفا هر گونه اطلاعات /بهترین اقدامات در خصوص حمل و نقل ریلی را که در این وسالات مطرح نشده است ذکر نمایید.

ترجمه و تنظیم:

دفتر امور بین الملل راه آهن ج.ا.ا.ایران

Contact: COVID19@UIC.ORG
#RAILsilence



L'UIC est une association professionnelle certifiée pour engagement de qualité de services par AFNOR.

UIC is a professional association certified by AFNOR for its commitment to service quality.

INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS
16, rue Jean Rey - 75015 Paris - France
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20
Fax +33 (0)1 44 49 20 29
E-mail: info@uic.org

www.uic.org



#UICrail

