

MOST URGENT / TOP PRIORITY



Primary & Secondary
Healthcare Department

No. SO (EP&C) 1-8/2020
Government of the Punjab
Dated Lahore the 19th May 2020

1. Secretary, Planning and Development Board Punjab
2. All Commissioners in Punjab
3. Director General, Provincial Disaster Management Authority, Punjab
4. All Deputy Commissioners in Punjab
5. All Chief Executive Officers, District Health Authorities in Punjab

SUBJECT: SOPs FOR E-KHIDMAT MARAKAZ TO PREVENT COVID-19 SPREAD

Amid Government of Punjab decision on relaxation of lockdown in the province and resumption of selected public services including **E-KHIDMAT MARAKAZ**, the Primary & Secondary Healthcare Department (P&SHD), on the recommendations of Technical Working Group (TWG), is pleased to issue the 'Standard Operating Procedures' (SOPs) for **E- KHIDMAT MARAKAZ** to prevent COVID-19 spread as detailed below:

BASIC PRINCIPLE

COVID-19 is a highly transmissible disease which spreads through respiratory droplets produced during coughing, sneezing and talking of the infected person including a vast majority asymptomatic people. The droplets may contaminate the surfaces and hands. Individual's hands can get contaminated after coming in contact with shared surfaces. Touching eyes, mouth and nose with contaminated hands transmits the virus to the body that affects the respiratory system. Management of **E-KHIDMAT MARAKAZ** is required to observe following precautionary measures to avoid disease spread:

a. **Hand Hygiene**

- Facility for handwashing with soap or sanitizer must be provided at the entry, service counter and exit of **E-KHIDMAT MARKAZ**.
- Frequent handwashing/sanitization shall be practiced by the staff and customers/ applicants especially after coming in contact with commonly touched shared surfaces like door handles, service countertop, furniture, etc.

- E-KHIDMAT MARAKAZ service counter staff should use polythene gloves while handling applications and documents or otherwise practice hand hygiene (with sanitizer) after serving every applicant.
 - Customers/applicants should be encouraged to bring their own pen and not use shared pen unless it is wiped with alcohol/sanitizer.
 - Don't share cellphone to make or receive calls unless it is wiped with alcohol/sanitizer.
 - Customers/applicants should be advised not to touch surfaces like door, table tops, service counters, walls, etc.
- b. **Respiratory Hygiene (Etiquettes)**
- E-KHIDMAT MARKAZ staff and customers/ applicants shall wear face mask or cover their face with face covering.
- c. **Social (Physical) Distancing & Crowd Management**
- E-KHIDMAT MARKAZ should limit customer/applicant entry up to 50% of total carrying capacity or limit the number where inter-person spatial distance of six feet can be ensured.
 - Chalking out spatial distancing circles for the waiting queue outside the MARKAZ, waiting lobbies and at service counters should be applied to manage the crowd.
 - E-KHIDMAT MARKAZ should practice efficient customer services to minimize overall stay at the MARKAZ, option to serve customers through entry token appointment should be encouraged.
 - No handshake or hugging should be allowed in the business premises.
 - Apply essential customer/applicant entry policy i.e. senior citizens above the age of 60, accompanying children and companion should not be allowed until their presence is essentially required to complete application process.
 - Express counter for senior citizens should be established to minimize their presence in the MARKAZ.
- d. **Cleanliness and Disinfection**
- E-MARKAZ should be well lit and ventilated.

- E-MARKAZ high touch surfaces including chairs, benches, racks, reception desk, service counter tops, tables, door handles, floor, wash basin, toilet, etc. shall be washed/wiped with detergent and disinfected with chlorine solution frequently (after serving every customer/ applicant). For this purpose, MARKAZ management shall prepare fresh chlorine solution on daily basis (Add 10 ml of bleach solution, *may be measured by use of 10 ml needle removed syringe*, to 990 ml water to prepare 0.05% chlorine).
 - Office equipment (computer, printer, telephone, thump impression scanner, etc.) should be wiped with alcohol/sanitizer before use.
 - E- MRAKAZ shall make sufficient arrangements to collect waste (used tissue papers, gloves and masks etc.)
- e. **Health Status of E-MARAKAZ Staff and Customers/Applicants**
- Fever with cough, sore throat are symptoms of COVID-19. If anybody suffers from such symptoms, please call 1033 for information and guidance.
 - Thermal scanning facility should be provided to screen the visitors including staff.
 - Visitor suffering from cough should be immediately separated, given mask and reported at 1033 for help and guidance.

Note: Approved awareness material regarding COVID-19 should be displayed at prominent places in E-MARAAKAZ; Urdu version is appended herewith for wide circulation.



CAPTAIN (R) MUHAMMAD USMAN
Secretary
Primary & Secondary Healthcare
Department

A copy is forwarded for information and further necessary action to:

1. Minister for SHC&ME and P&SHC Departments Punjab.
2. Chief Secretary, Government of Punjab.

3. Principal Secretary to the Chief Minister Punjab.
4. Secretary, SHC&ME Department, Government of Punjab.
5. Special Secretaries, SHC&ME and P&SHC Departments
6. Additional Secretaries (Tech), SHC&ME and P&SHC Departments.
7. Director General Health Services, Punjab, Lahore.
8. All Divisional Directors Health Services in Punjab.
9. Master File.



ای-خدمت مراکز پر کورونا سے بچاؤ کے لئے ضروری ہدایات نامہ

حکومت پنجاب کے لاک ڈاؤن کھولنے کے فیصلے کے تناظر میں، محکمہ پرائمری و سیکنڈری ہیلتھ کیئر نے ای-خدمت مراکز پر کورونا سے بچاؤ کے لئے ٹیکنیکل ورکنگ گروپ کی سفارش پر درج ذیل ہدایات جاری کی ہیں۔

کورونا سے بچاؤ کے بنیادی اصول

کورونا وائرس مریض کے کھانسنے چھینکنے یا سانس کے ساتھ نکلنے والے ذرات کے ذریعے دوسروں تک منتقل ہوتا ہے۔ یہ وائرس مریض کے ارد گرد موجود اشیاء اور سطح کو آلودہ کر سکتا ہے جن کو چھونے کے بعد یہ آنکھ، ناک یا منہ کے راستے جسم میں داخل ہو کر نظام تنفس کو متاثر کرتا ہے۔ کورونا وائرس سے بچاؤ کے لئے ای-خدمت مراکز کے لئے درج ذیل ہدایات پر عمل کرنا لازم ہے:-



ہاتھوں کی صفائی

ای-خدمت مراکز کے داخلی و خارجی راستوں اور سروس کاؤنٹر پر ہاتھ صابن سے دھونے یا سینٹائزر کی سہولت فراہم کرنا لازم ہے

ای-خدمت مراکز کا عملہ اور کسٹمر / درخواست گزار بار بار ہاتھ صاف کرنے کے اصول پر عمل کریں۔ مخصوص ایسی سطحوں کو چھونے کے بعد جن پر زیادہ لوگوں کے ہاتھ لگتے ہوں مثلاً "دروازے کے پینڈل، سیل کاؤنٹر، فرنیچر وغیرہ

ای-خدمت مراکز خدمت کا عملہ کسٹمر / ڈرخواست گزار کی درخواست نمٹاتے وقت پولی تھین کے دستانے پہننے یا ہر درخواست گزار کو نمٹانے کے بعد ہاتھ سینٹائزر سے صاف کرے

کسٹمرز کو تلقین کی جائے کہ وہ لکھنے کے لئے اپنا قلم / پینسل ساتھ لائے، دوسرے کا استعمال کردہ قلم الکو حل (سپرٹ کے پونچھے) سے صاف کرنے کے بعد استعمال کرے

فون کال کرنے یا سننے کے لئے دوسرے کاموں بائیل فون استعمال نہ کریں، اگر مجبوری ہو تو فون الکو حل / سینٹائزر سے صاف کر کے استعمال کریں

کسٹمر / درخواست گزار کو تلقین کی جائے کہ وہ ارد گرد اشیاء مثلاً "دروازے، میز، کاؤنٹر اور دیواروں پر ہاتھ نہ لگائے

ہاتھ صابن سے دھونے کی عادت اپنائیں



کھانسی / چھینک کے آداب اور احتیاطی تدابیر

- ای-خدمت مرکز کا عملہ اور کسٹمر / درخواست گزار دونوں ماسک کا استعمال کریں یا

منہ کپڑے وغیرہ سے ڈھانپیں

سماجی فاصلہ برقرار رکھنا اور ہجوم کو کنٹرول کرنا

- ای-خدمت مرکز میں کل گنجائش کے پچاس فیصد تک یا اتنی تعداد میں داخلے کی اجازت دی جائے کہ افراد کے

درمیان چھ فٹ کا فاصلہ یقینی بنایا جاسکے

- ای-خدمت مرکز کے باہر، اندر انتظار گاہ،، سروس کاؤنٹر ور دیگر رش والی جگہوں پر سماجی فاصلے کے دائرے لگا کر بھیڑ پر قابو پائیں

- جلد از جلد کسٹمر نمٹانے کی کاوش کریں۔ ٹوکن پر داخلے کی پالیسی پر عمل کی حوصلہ افزائی کی جائے

- ہاتھ ملانے یا گلے ملنے کی اجازت نہیں

- بلا ضرورت ای-خدمت مرکز میں داخلے سے گریز کیا جائے۔ درخواست گزار ساتھی، بچوں اور ساٹھ سال یا زائد عمر کے بزرگوں کو ساتھ نہ لے کر

آئیں تا وقتیکہ درخواست کی کارروائی کے لئے ان کا آنا ضروری ہو

- بزرگ شہریوں کے لئے علیحدہ لائن بنا کر ان کو کم سے کم وقت میں نمٹائیں



ای-خدمت مرکز کی صفائی

- ای-خدمت مرکز کی عمارت، ہوادار اور روشن ہونی چاہیے

- کرسیاں، میز، دروازے کے پینڈل، فرش، سروس کاؤنٹر، واش بیسن، ہاتھ روم اور ایسی سطحیں جن کو اکثر ہاتھ لگتے ہیں ان کو صابن ملے پانی سے دھو

کر 0.05 فیصد کلورین کے محلول سے بار بار صاف کریں۔ کلورین کا محلول روزانہ کی بنیاد پر تازہ تیار کریں (0.05 فیصد کلورین کا محلول تیار کرنے کے

لئے پلچنگ محلول 10 ملی لیٹر سرنج بھر کر 990 ملی لیٹر پانی میں ڈالیں اور حل کریں)۔

- دفتری آلات (کمپیوٹر، پرنٹر، ٹیلیفون، انگوٹھا سکین کرنے کی مشین) الکو حل (سپرٹ کے پونچھے) سے صاف کر کے استعمال کریں

- ای-خدمت مرکز پر استعمال شدہ نشو، ماسک و دیگر ضائع شدہ اشیاء کو اکٹھا کرنے کے لئے ٹوکری موجود ہونی چاہیے

ہاتھ صابن سے دھونے کی عادت اپنائیں



ای-خدمت مرکز کے عملے اور کسٹمر کی صحت

- بخار کے ساتھ کھانسی یا گلا خراب ہونا، کورونا کی علامات ہو سکتی ہیں۔ علامات ظاہر ہونے کی صورت میں 1033 پر رابطہ کریں
- ای-خدمت مرکز کے داخلی دروازے پر تھرمل سکیٹنگ کی سہولت فراہم کی جائے اور تمام کسٹمرز اور عملے کا ٹمپریچر معلوم کیا جائے
- اگر ای-خدمت مرکز پر کسی بھی آنے والے فرد کو کھانسی کی شکایت ہو تو فوری طور پر اسے علیحدہ کر کے ماسک پہنائیں اور 1033 پر کال کر کے رہنمائی لی جائے

نوٹ: ای-خدمت مرکز پر حکومت کی مہیا کردہ احتیاطی تدابیر نمایاں جگہ پر آویزاں کریں