Novel Coronavirus (COVID-19)

Kagawaran ng Pampublikong Kalusugan ng Los Angeles County
Pamamahala sa mga Hindi Sumusunod na Tagapagtangkilik at Bisita

Habang nagbubukas ang mga negosyo sa kabuuan ng Los Angeles county at higit na mga indibidwal ang nakikipagsapalaran pabalik sa mga pampublikong lugar, napakahalaga na ang lahat ay patuloy na sumunod sa mga kinakailangan ng pisikal na pagdistansya at mga kasanayan sa pagkontrol ng impeksyon tulad ng paggamit ng mga pantakip ng mukha. Sa kasamaang palad, maaaring malagay ang ilang mga negosyo o lugar ng pagdarausan sa mahirap na posisyon ng pamamahala sa mga kostumer o bisita na sadya o hindi sadyang hindi sumusunod sa mga tuntunin. Ang layunin ng gabay na dokumentong ito ay ang magbigay ng ilang mga kasangkapan para sa paghahanda bago, habang, pagkatapos ng insidente sa isang hindi sumusunod na indibidwal.

BAGO

- Lumikha ng mga koponan ng Superbisor/Empleyado para sa iyong negosyo:
    - Ang tungkulin ng koponan na ito ay ang pagkakaroon ng mga regular na pagpupulong sa pagitan ng mga kawani at superbisor para lumikha, i-review, at suriin ang mga hakbang pangkaligtasan para sa mga kawani.
        - Ang mga superbisor at kawani ay dapat na magtrabaho nang sama-sama para gumawa ng mga hakbang pangseguridad para sa pag-aasikaso ng mga sitwasyon kung saan ang isang kostumer ay hindi sumusunod sa mga protokol ng pampublikong kalusugan o kumpanya kabilang ang paggamit ng mga pantakip ng mukha.
        - Siguruhin na ang lahat ng mga kawani ay sinanay sa mga hakbang pangkaligtasan, kabilang ang pagkilala kapag ang isang kostumer ay hindi sumusunod pati na rin ang mga estratehiya ng kumpanya sa kung paano lulunasan ang sitwasyon. Dapat ring isama sa pagsasanay ang mga hakbang sa pagpapahinahon (de-escalation) na maaaring kailanganin kung ang kostumer ay patuloy na tumangging sumunod.
        - Dapat ring isama sa mga hakbang pangkaligtasan kung paano ang ibang mga kawani at superbisor ay maaaring makapagbigay ng suporta sa mga sitwasyon kapag ang isang kostumer ay ayaw sumunod.
        - Ang mga koponang ito ay maaaring gamitin para tiyakin ang pangkalahatang kaligtasan para sa negosyo.
- Lumikha ng isang plano sa komunikasyon:
    - Magbahagi ng mga mensahe sa social media, mga webpage ng kumpanya, at iba pang mga komunikasyon ng kostumer o bisita na bumabalangkas sa patakaran ng kumpanya sa paggamit ng mga pantakip ng mukha, at iba pang mga kasanayan sa pisikal na pagdistansya at pagkontrol ng impeksyon.
    - Magpaskil ng malalaki, malilinaw na nakikitang mga palatandaan sa kabuuan ng establisyemento na binabalangkas ang pangangailangan para sa mga pantakip ng mukha at iba pang mga hakbang sa pagkontrol ng impeksyon tulad ng inuutos ng Kagawaran ng Pampublikong Kalusugan. Ang iba pang mga palatandaan para sa mga kostumer ay magagamit sa website ng Kagawaran ng Pampublikong Kalusugan ng Los Angeles County.
    - Magbahagi ang mga printout kard sa maraming wika na binabalangkas ang mga hakbang pangseguridad na inaatas sa mga kostumer. Ang mga kard na ito ay maaaring gamitin bilang

isang reperensiya para sa mga kawani o magagamit ng mga kawani na limitado ang kagalingan sa Ingles para ibahagi sa mga hindi sumusunod na kostumer.

- Isaalang-alang ang pagkakaroon ng mga ekstrang pantakip ng mukha (face coverings) o panangga ng mukha (face shields) na magagamit sa lugar na iaalok sa sinumang mga indibidwal na dumarating sa negosyo na walang suot nito.
- Paramihin ang mga oportunidad para sa mga kostumer o bisita sa paggamit ng mga serbisyo nang malayuan tulad ng pagpick-up sa tabing-kurbada o pamimili sa online.
- Para sa mga negosyo na walang mga kawani, isaalang-alang ang pagkakabit ng mga kamera para irekord ang mga nangyayari sa iyong negosyo. Dapat na maglagay ng karagdagang karatula para ipaalam sa mga tao na sila ay nirerekord.
    - Maaari itong makatulong para hadlangan ang mga kostumer sa hindi pagsunod kung kanilang nalalaman na sila ay nirerekord.

HABANG

Kung ang isang kostumer ay dumarating sa iyong negosyo at walang suot na pantakip ng mukha (o tinanggal ang kanilang pantakip ng mukha habang tinatangkilik ang negosyo), isaalang-alang ang mga sumusunod na hakbang para pasunurin sila. Ang mga sumusunod na hakbang ay maaaring baguhin para tumugma sa planong pangkaligtasan ng kumpanya:

1. Kilalanin ang iisang kawaning tao na lalapit sa bisita o kostumer at kalmado at magalang na paalalahanan sila sa patakaran ng tindahan/store. Tutulong ito na limitahan ang pagkakalantad sa maraming mga miyembro ng kawani.
    - Ang kawani ay maaaring tumukoy sa parehong mga ipinaskil na palatandaan at/o naiimprentang card na binanggit sa itaas.
2. Mag-alok ng pantakip ng mukha kung ang establisyemento ay may ekstrang magagamit para sa publiko.
3. Kung ang kostumer ay magsasabi na sila ay pinayuhan ng kanilang medikal na tagapagbigay (medical provider) na huwag magsuot ng isang pantakip ng mukha, mag-alok na magkaloob sa kanila ng pick-up sa tabing-kurbada (curbside pick up) o mga online na serbisyo o anumang iba pang mga paraan kung saan ang mga serbisyo ay maaari pa ring maibigay, ngunit utusan sila na dapat pa rin nilang lisanin ang pasilidad. Siguruhin na liwanagin na ang kostumer ay hindi tinatanggihan ng serbisyo ngunit ang simpleng pagpasok lamang sa pasilidad dahil sila ay walang suot na pantakip ng mukha.
4. Kung mananatiling hindi sumusunod ang kostumer, ulitin na walang sinuman ang maaaring pumasok sa pasilidad ng negosyo nang hindi nagsusuot ng pantakip ng mukha dahil sa patuloy na krisis sa COVID-19 at dahil sa utos ng Pampublikong Kalusugan ng County. Payuhan ang kostumer na sila ay malugod na tatanggapin sa pagbalik kapag sila ay mayroon ng pantakip ng mukha.
5. Kapag ang mga kostumer na lumalabag sa direktiba ng pantakip ng mukha ay masyadong nakakagambala, mapagbanta o mapanggalit, dapat na tawagan ang 911 at dapat na sabihan na tumulong ang tagapagpatupad ng batas at, kung naaangkop, tanggalin ang mga kostumer mula sa nasasakupang lugar.

PAGKATAPOS

- Muling kausapin (debrief) ang sinumang kasangkot na kawani sa lalong madaling panahon pagkatapos na maganap ang mga insidente.
    - Ang mga insidenteng ito ay maaaring maging labis na nakakaistress para sa mga miyembro ng kawani at mahalagang bigyan sila ng isang oportunidad na ilabas ang mga alalahanin at itaas ang mga isyu na maaaring matugunan upang mapagbuti ang mga pagtugon sa hinaharap.
    - Ang mga insidenteng ito ay maaari ring banggitin sa susunod na pagpupulong ng koponan ng Superbisor/Empleyado upang matalakay sa lahat ng mga miyembro ng kawani ang mga oportunidad para sa pagpapabuti.
- Isaalang-alang ang pagpapaikot ng mga indibidwal na itinalaga para tugunan ang mga hindi sumusunod na bisita o kostumer nang sa gayon ay hindi palaging responsable ang iisang indibidwal para sa gawaing ito.
- Tugunan ang anumang karagdagang paglilinis na maaaring kailanganing ganapin sa mga lugar sa loob ng establisyemento na binisita ng walang maskara (unmasked) na indibidwal.