

Alarmering på hoteller

Brand og trusler

Vær sikker - hver dag



Branchevejledning for hoteller mv.



Indholdsfortegnelse

Vær sikker – hver dag	1
Tryghed hos personalet giver tryghed hos gæsten..	2
Lovgivning	3
Instruktion og uddannelse.....	4
Ordensregler og sund fornuft.....	6
Rutiner.....	8
Brand og alarmering.....	10
Brand og evakuering	14
Trusler	18
Vold og risiko for røveri.....	20
Førstehjælp	22
Adresser	24
Definitioner	25

Branchevejledningen er udarbejdet af Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser i samarbejde med DBI - Dansk Brand- og sikringsteknisk Institut, HORESTA og 3F. Den har været til høring hos Arbejdstilsynet, HORESTA og Foreningen af Kommunale Beredskabschefer.

Arbejdstilsynet har haft vejledningen til gennemsyn og finder, at indholdet i den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet vejledningen, som den foreligger og har ikke taget stilling til, om den dækker samtlige relevante emner indenfor det pågældende område.

Vær sikker – hver dag

Denne branchevejledning om alarmering ved brand og lignende henvender sig til arbejdsgivere, ansatte og sikkerhedsorganisationen på hoteller. Vejledningen kan med fordel danne baggrund for det enkelte hotels forholdsregler for at undgå livstruende situationer for personalet og gæsterne.

Vejledningen giver ligeledes råd og vejledning til personalet i receptionen (receptionister, kasserere, portierere, telefonister, vagtmestre og dørmænd), således at de får mulighed for at handle korrekt, hvis der, trods sikkerhedsforanstaltningerne, alligevel opstår livstruende situationer for hotellets personale og gæster.

Vejledningen er ment som et operativt værktøj for arbejdsgiver og personale, således at information og instruktion i større omfang indarbejdes i de daglige rutiner og arbejdsmiljøet tilgodeses. Formålet med vejledningen er dels at give et bedre kendskab til lovkrav, brandens opståen samt forholdsregler til den enkelte, således at livstruende situationer undgås, men også at agere korrekt, såfremt en brand eller lignende måtte opstå.

Til denne vejledning hører en række actioncards, som personalet kan benytte som små huskekort. Ydermere er der udarbejdet en elektronisk guide (e-guide), hvor man via Internettet kan opnå tilsvarende information som beskrevet i denne vejledning.



www.bar-service.dk

Tryghed hos personalet giver tryghed hos gæsten

Det er vigtigt for personalet, at de har indgående kendskab til hotellets indretning, hotellets alarmeringssystem samt procedurer i nød- eller krisesituationer.

Det bedste sikkerhedssystem er receptionspersonalets kendskab til hotellet og dets gæster samt den årvågenhed, det øvrige personale udviser. Samtidig vil personalet være mindre psykisk belastede, hvis de føler sig tilstrækkeligt instruerede til at kunne handle i en nødsituation.

Det er af afgørende betydning, at personalet i receptionen fuldt ud kender hotellet og alarmeringssystemet. Personalet giver ved sin optræden, når dette er præget af at kende også denne del af jobbet, gæsten et værdifuldt indtryk af tryghed. Denne tryghed kan være altafgørende for, at der ikke udbryster panik, hvis der skulle opstå brand eller lignende. Ved tidligere hotelbrande har panik været en medvirkende årsag til, at gæster omkom.

Ved ankomsten til et hotel overvejer mange hotelgæster, hvilke flugtmuligheder der er i tilfælde af brand. Det sker ligeledes ofte, at gæsten spørger personalet i receptionen til råds om alarmeringssystemer osv.



Hvis gæsten ikke finder, at personalet i receptionen giver et tilfredsstillende svar, kan der opstå tvivl hos gæsten om hotellets sikkerhed. Dette kan være tilfældet, selv om sikkerhed og alarmeringssystemer er i orden.



Lovgivning

Sikkerhedsorganisationen

Sikkerhedsarbejdet skal tilrettelægges efter bestemmelserne i Beskæftigelsesministeriets bekendtgørelse om virksomhedernes sikkerheds- og sundhedsarbejde.

Ved 10 eller flere ansatte skal der oprettes sikkerhedsgruppe(r). Ved 20 eller flere ansatte skal der dannes et sikkerhedsudvalg. Alle ansatte, der ikke er arbejdsledere, skal regnes med. Hvor der ikke skal oprettes sikkerhedsorganisation efter bekendtgørelsen, skal arbejdsgiveren sørge for, at samarbejdet om sikkerhed og sundhed kan finde sted. Samarbejdet udføres ved personlig kontakt mellem arbejdsgiveren, eventuelle arbejdsledere og øvrige ansatte på virksomheden.

Driftsmæssige forskrifter for hoteller mv.

Beredskabsstyrelsen har fastsat driftsmæssige forskrifter for hoteller mv. Disse forskrifter indeholder regler om driftsmæssige forhold, der er af betydning for brandsikkerheden.

Hoteller mv., der har flere end 10 sovepladser, er omfattet af kommunens brandsyn. Ved brandsynet kontrolleres det bl.a., at reglerne i de driftsmæssige forskrifter er overholdt.

Instruktion og uddannelse

Hotellets ledelse skal løbende instruere og uddanne personalet, således at enhver faresituation håndteres på den bedst tænkelige måde. Dette vil medføre større sikkerhed i dagligdagen – både for personalet, hotellet og gæsten.

Stor arbejdsbelastning kan medføre unødvendig psykisk belastning for alle personalegrupper på et hotel. Den psykiske belastning for personalet i receptionen kan være stor set i forhold til det arbejdspress og ansvar, der påhviler det.

Jævnlige personalemøder, instruktion og en grundig uddannelse er derfor afgørende for hele personalet.

Instruktioner

Personalet skal instrueres om, hvorledes brandslukningsmateriellet bruges og fungerer, samt hvor det er placeret.

Personalet i receptionen skal gives særlig instruktion om, hvilke varslingsanlæg der findes, og hvorledes disse betjenes. Der skal ligeledes gives særlig instruktion i, hvilke opgaver der påhviler den enkelte ved evakuering af gæster.

Personalet skal ved nyansættelse og derefter mindst én gang årligt instrueres om brand- og evakueringsinstruksens indhold, herunder om de opgaver, der påhviler personalet. Det er vigtigt, at nyansatte får instruktion straks efter ansættelsen.

Uddannelse

Ikke alle ansatte har gennemgået et særligt brandkursus som led i deres uddannelse. Dette personale har derfor i særlig grad behov for at få en grundlæggende viden om brandforhold og -forebyggelse.





Sikkerhedsgruppen

Sikkerhedsgruppen skal kontrollere, at der gives effektiv instruktion og at maskiner, redskaber og andre tekniske hjælpemidler mv., er indrettet/anvendes på en sikkerheds- og sundhedsmæssig fuldt forsvarlig måde. Endvidere at stoffer og materialer kun anvendes ved arbejdsprocesser og metoder, der effektivt sikrer de ansatte.

Sikkerhedsgruppen skal inddrages i planlægningen af alle forhold, som har sikkerheds- og sundhedsmæssig betydning, f.eks.:

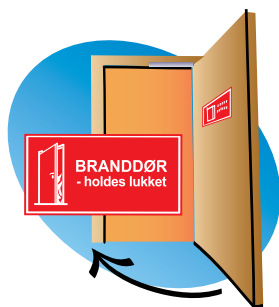
- Arbejdsgange, arbejdsmetoder eller ændringer heri
- Arbejdsstedets indretning
- Anskaffelse og ændringer af tekniske hjælpemidler
- Indkøb af stoffer og materialer
- Vurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene, der regelmæssigt skal finde sted i forbindelse med arbejdspladsvurderinger (APV), herunder inddrage sygefravær.

Arbejdspladsvurdering – APV

Arbejdet skal i alle led planlægges og tilrettelægges, således at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Grundlaget herfor er bl.a., at der foretages en vurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen – en arbejdspladsvurdering (APV).

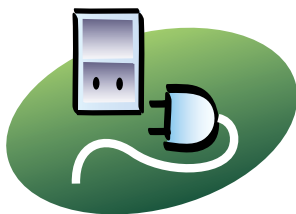
Alle arbejdsgivere med ansatte har pligt til at udarbejde en skriftlig APV i samarbejde med de ansatte. Pligten til at udarbejde en APV gælder også, når der kun er tale om tidsbegrænsede ansættelsesforhold eller løsarbejde.

Ordensregler og sund fornuft

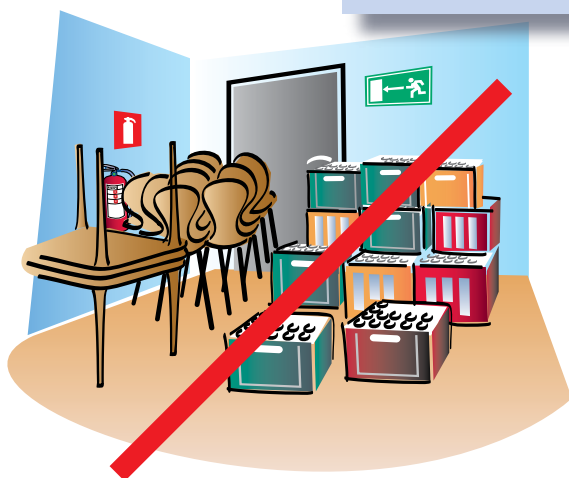
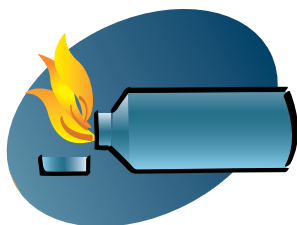


Forebyggelse af brand:

- Selvlukkende branddøre må kun stå åbne, hvis de ved brand lukker automatisk
- Flugtvejsdøre må ikke spærres
- Der må ikke anbringes møbler, oplag og lignende i flugtveje og på trapper
- Linnedvogne, rengøringsvogne og lignende må ikke henstilles i flugtveje
- Brandslukningsmateriellet skal holdes frit tilgængeligt og afmærket
- Vær forsigtig med anvendelse af åben ild
- Levende lys og dekorationer skal anbringes på ubrændbart og stabilt underlag og i god afstand fra gardiner og andet brændbart materiale. Tændte lys skal holdes under opsyn
- Pas på med rygning – må kun finde sted indenfor de dertil anviste områder
- Tobaksaffald skal opsamles i ubrændbare beholdere med låg, som kun benyttes til dette formål
- Affaldssække og lignende skal dagligt fjernes og anbringes i særligt affaldsrum eller i en container. Husk at lukke låget efterfølgende
- Duge og servietter, sengetøj og lignende skal ved aftagning nøje efterses for gløder fra tobaksrygning mv. og skal anbringes, så en eventuel brand i materialet ikke kan sprede sig



- El-radiatorer, el-ovne og lignende skal være anbragt i god afstand fra alt brændbart materiale. Elektriske apparater må aldrig tildækkes eller bruges til at tørre tøj på. Afbryd elektriske apparater ved stikkontakten efter brug og tag stikproppen ud
- Kaffemaskiner, strygejern og lignende elektriske apparater skal altid afbrydes ved stikkontakten efter brugen og stikket bør tages ud
- Afvask jævnligt fedtrester fra emhætten samt foretag nødvendig rengøring af kanalsystem. Der henvises i øvrigt til branchevejledning om ventilation
- Skab god mulighed for cirkulation og ventilation omkring tv-apparater og køleskabe, så de ikke bliver overophedet
- Olie- og fernisklude kan selvantænde og skal efter brugen anbringes i en ubrændbar beholder med låg
- Brandfarlige væsker (f.eks. benzin, petroleum, acetone, sprit mv.) skal anvendes med forsigtighed og opbevares i tillukkende beholdere
- Opbevar brandfarlige væsker forsvarligt - herunder uden for børns rækkevidde.



Rutiner

Selv om hotellet opfylder de lovgivningsmæssige krav, er det vigtigt, at der alligevel tages forholdsregler, så brand og andre katastrofesituationer undgås eller, hvis de opstår, at der handles hurtigt og korrekt. Derfor bør ethvert hotel have faste rutiner for intern kontrol.

Kend hotellet

Personalet skal have et indgående kendskab til bygningens indretning. Det er samtidig vigtigt, at hele personalet er bekendt med:

- evakuerings- og brandslukningsforholdene, således at arbejdet i en nødsituation bærer præg af rutine og bliver udført så optimalt som muligt.

For personalet i receptionen gælder, at de især skal kende til:

- varslingsystemet
- flugtvejs- og panikbelysning
- flugtveje
- branddøre
- tilgængeligt slukningsmateriel
- kontaktpersoner og procedure i tilfælde af en nødsituation.

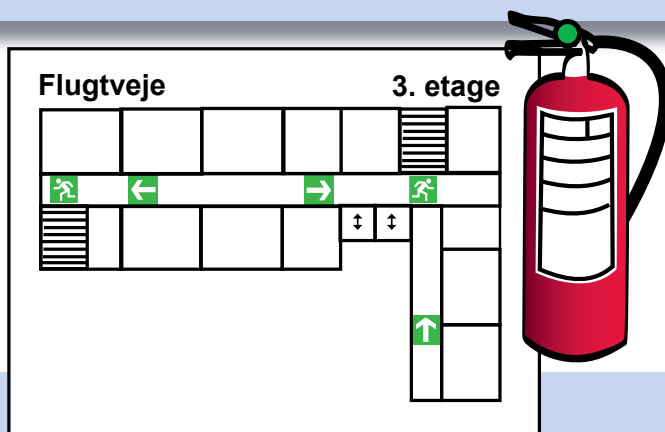
Det anbefales, at personalet indøver de almindelige ordens- og forholdsregler og benytter de actioncards, som kan udleveres i forbindelse med denne vejledning.



Orienteringsplaner og kontrol af brandværnsforanstaltninger

Vær opmærksom på:

- Skematiske oversigtsplaner skal være opsat på hver etage i gangene ved døre til trapper eller til terræn i det fri
- I ethvert soverum for gæster skal der være opsat en skematisk etageplan, som klart angiver soverummets placering i forhold til gange, trapper og/eller døre til terræn i det fri
- Brandslukningsmateriellet skal jævnligt, f.eks. mindst 1 gang om måneden, kontrolleres, ligesom håndsprøjtebatterier hele tiden skal være fyldte og være på deres rette plads
- Sikkerhedsbelysning skal kontrolleres jævnligt, f.eks. mindst 1 gang om ugen. Det anbefales, at én bestemt person har dette ansvarsområde.



Årlige øvelser

Vær opmærksom på:

- **Hotellet skal mindst hvert halve år gennemføre øvelser for personalet.**

Øvelserne bør indeholde:

- **Undervisning og træning i brugen af brandslukningsmateriel**
- **Anvendelse af varslings- og alarmsystemet**
- **Gennemgang af brand- og evakueringsinstruks**
- **Øvelse i evakuering af bygningen.**

Det er også vigtigt, at natportierer, stuepiger, opvaskere og øvrigt personale, som ikke ansættelsesmæssigt er en del af hotellet, deltager i disse øvelser.

Brand og alarmering

Som medarbejder er sikkerheden også dit ansvar. En brand, der opstår som en mindre brand, kan udvikle sig til en katastrofe, hvis situationen gribes forkert an.

Gør det til en vane at kigge dig omkring og holde opsyn med brandsikkerheden. Ser du noget, som kan have indflydelse på brandforholdene, så gør noget aktivt – kontakt eventuelt ledelsen.



Virksomhedens ansvar er at tjekke:

- Flugtveje (gange, trapper, gårdarealer mv.) skal være ryddelige i hele deres bredde og belyst, således at man i sikkerhed kan færdes der. Trapper skal være friholdt for inventar, tøj og andet
- Flugtvejsdøre skal kunne passeres i flugtreningen uden brug af nøgle eller særligt værktøj. Det er vigtigt, at aflåste hoveddøre umiddelbart kan åbnes indefra
- Flugtvejsdøre, der ikke benyttes til dagligt, kan efter krav fra redningsberedskabet være forsynet med flugtvejsskilte
- Flugtvejsdøre i f.eks. fælleslokaler må ikke maskeres eller dækkes med gardiner og lignende, og flugtvejsskilte skal være synlige
- Der må ikke ophænges antændelige materialer på væggene i flugtveje
- Branddøre skal være selvlukkende og kunne lukke helt i
- Tjek brandslukningsudstyret og kontroller, at slukningsudstyret kan betjenes.

For at opnå den største sikkerhed mod brand skal hele hotellets personale være opmærksom på ovenstående, således at kontrol af brandforholdene indarbejdes i de daglige rutiner for samtlige medarbejdere.

I TILFÆLDE AF BRAND

ALARM 1-1-2

Ved brand skal personalet i receptionen straks alarmere brandvæsenet.

Alarmér politi, ambulance eller brandvæsen ved at ringe 1-1-2

Du får kontakt med alarmcentralen, som du skal fortælle:

- Hvad der er sket (tilskadekomst, brand, politi)
- Navn og adresse på hotellet

- Tilskadekomne, hvad der brænder, hvor det brænder osv.
- Telefonnummeret, du ringer fra

- Hvor mange gæster er der på hotellet
- Specielle tilkørselsforhold

OBS! Telefonen du ringer fra skal muligvis aktiveres på en speciel måde, når du ringer ud. Måske skal du trykke 0, inden du ringer 1-1-2.

Husk at modtage brand- eller ambulancefolkene, når de ankommer, så de hurtigst muligt kommer frem til ulykkestedet. Svar på spørgsmål fra brand- eller ambulancefolkene.



Forholdsregler ved brand

Det er vigtigt, at ilden får så lidt næring (ilt) som muligt. Derfor skal branden begrænses ved, at der ikke åbnes for døre og vinduer.

Når døren til f.eks. et brændende værelse holdes lukket, forhindrer man, at røggasser breder sig. Disse gasser kan, hvis de breder sig, gøre flugtvejene ubrugelige og i værste fald betyde en eksplosion, således at en mindre brand pludselig udvikler sig til en total brand i hele hotellet.

En almindelig dør er i stand til at holde en brand inde i eller ude fra et værelse, til hjælpen er nået frem.

Under brand er elevatoren en brandfælde. En elevator kan sætte sig fast på grund af strømsvigt. Hvis der er gæster, der sidder fast i en elevator, vil de være meget udsatte for røg og varme.

Ved brand HUSK derfor:

- Luk døren til det brændende lokale – ikke låse døren
- Køør elevatoren ned
- Aflås elevatoren ved at blokere dørene.





Hvad skal jeg tjekke som arbejdsgiver?

- Undersøg, om brand- og redningsvejene er ordentligt skiltet med tydelig skrift
- Sørg for, at brand- og redningsveje altid holdes fri for parkering
- Uden for flugtvejsdøre må der ikke holde parkerede biler, knallerter, cykler eller være oplag, beplantning og lignende, som kan forhindre evakuering
- Udvendige flugtveje skal være ryddet for sne og is
- Eventuelle vinduer i trapper skal kunne åbnes, så der kan ske udluftning i tilfælde af brand
- Eventuel røgventilationsåbning i loftet over trappen skal kunne åbnes.

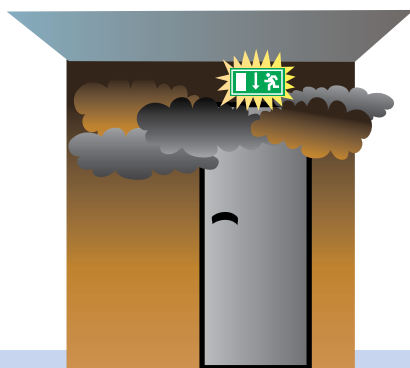
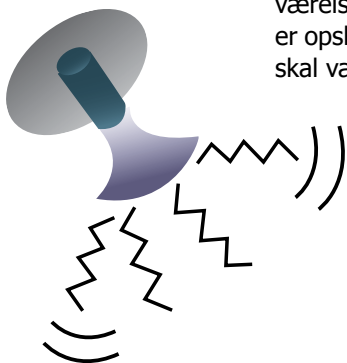
Hvad skal jeg være opmærksom på som arbejdsgiver?

- Er personalet grundigt instrueret om ordensregler samt om reglerne for flugtveje, brandslukningsmateriel og branddøre?
- Er personalet instrueret i en brand- og evakueringssituation, herunder er der afholdt de nødvendige øvelser?
- Er der på hotellet ophængt tidssvarende brand- og evakueringsinstruks?
- Er der på hver etage, såvel på gange som på værelser, ophængt tidssvarende orienteringsplaner, og er der i ethvert soverum for gæster ophængt korrekt opslag?
- Er der udført korrekt kontrol og service af aktive brandsikringstiltag, herunder varslingsanlæg, automatisk brandalarmanlæg (ABA-anlæg), automatisk branddørlukningsanlæg (ABDL-anlæg) mv.?
- Såfremt det ønskes, at der anbringes inventar eller andre genstande i flugtveje, må dette kun ske efter tilladelse fra kommunalbestyrelsen.

Brand og evakuering

For at sikre effektiv og sikker evakuering af hotellets gæster skal der være procedurer herfor. Der skal i den forbindelse udpeges en ansvarlig person, der kan tage stilling til en eventuel evakuering, som hvis muligt altid er til stede.

Varsling af gæster kan ske ved alarmklokke, telefon/radio på værelserne eller højttaler. På hotellet skal det sikres, at der er opslag, som tydeligt markerer flugtvejsforholdene. Opslag skal være synlige og let tilgængelige for gæsterne.



Hotellets evakueringsplan

Ethvert hotel bør altid have en plan for, hvor gæster og personale skal begive sig hen og opholde sig under en evakuering. Her er der flere forhold, der skal tages i betragtning i forskellige situationer:

- Alle gæster og personale skal ud af truede afsnit, og man kan ikke forvente umiddelbart at vende tilbage

ELLER

- Gæster og personale skal ud, mens redningsberedskab eller politi gennemsøger hotellet

ELLER

- Enkelte afsnit af hotellet lukkes. Hotellets ledelse må drøfte evakueringsplanerne med personalet i receptionen.

Evakueringsplanen bør gennemgås med personalet mindst hvert halve år.

I TILFÆLDE AF EVAKUERING

Såfremt det måtte blive nødvendigt at evakuere hotellet, skal du HUSKE:

1. Alarmér den etage eller det afsnit, hvor det brænder
2. Alarmér etagerne oven over, hvor det brænder
3. Alarmér underliggende etager eller andre afsnit af hotellet (afhængig af brandens voldsomhed)
4. Iværksæt rednings- og slukningsarbejde uden fare for dig selv – om muligt
5. Registrer på hotellisten (in-house listen), hvilke gæster der er kommet ned fra deres værelser, og hvilke der endnu befinder sig på deres værelser
6. Meddel brandvæsenet, straks ved ankomsten, hvilke værelser der endnu er gæster på.



Hvad skal jeg gøre ved brand?

Det er vigtigt, at personalet i receptionen ved alarmering giver præcise instruktioner over telefon eller f.eks. højttaleranlæg. Personalet i receptionen skal kunne instruere gæsterne om, hvor trappe og flugtvejene er fra hver etage. Ligeledes må gæsten have besked om, hvilken evakueringsplan hotellet har, f.eks. hvor gæsten kan opholde sig, mens brandslukningen foregår.



I reception skal der forefindes opslag for personale i form af en brand- og evakueringsinstruks. Af denne skal det fremgå, hvorledes personalet skal foretage alarmering, varsling af personer og personale samt foretage evakuering og eventuel brandslukning. Personalet skal i den forbindelse være bekendte med, om aktivering af brand- og/eller varslingstryk medfører en **intern** alarm i hotellet eller om der sker en **ekstern** alarm til redningsberedskabet.

Det, at der udbryder brand, kan afstedkomme panik. Gæsterne bør derfor ved deres ankomst orienteres om hotellets forholdsregler ved brand. Der skal på hvert værelse være følgende opslag:

"Vejledning om alarmering og evakuering"

Orienter Dem ved ankomsten om flugtvejenes beliggenhed. Tag altid nøgle/kort med, når De forlader værelset.

Ved brand:

1. Alarmer pr. telefon eller ved brandalarm-/varslingstryk
2. Hold døren til værelset lukket. Hvis De forlader værelset, skal De lukke døren – ikke låse
3. Hvis brandalarm- eller varslingssignalet lyder, skal De forlade værelset, hvis det er muligt. Kan De ikke passere gange og trapper på grund af røg, skal De blive på værelset og holde døren lukket
4. Elevator må ikke benyttes
5. I hvert soverum for gæster skal tillige opsættes en skematisk etageplan, der viser soverummets placering i forhold til gange, trapper og/eller døre til terræn i det fri.

Opslag for gæster skal være affattet på dansk, engelsk og eventuelt tysk.

Andet

Hotellet kan endvidere lade fremstille pjecemateriale om hotellet. Her kan man, foruden oplysninger om hotellets tilbud, også trykke en grundplan over hotellet. Gæsten kan således gennem pjecen se, hvor døre, trapper osv. befinder sig. Gæsten har ligeledes mulighed for at overskue, hvor langt der er til trapper og lignende fra netop det værelse, de benytter.

Personalet i receptionen må ved gæstens ankomst sikre sig, at denne ikke har parkeret på områder, således at et eventuelt rednings- eller slukningsarbejde sinkes eller forhindres.

Hotellet må sørge for, at brandredningsarealer og pladser foran flugtvejsdøre er tydeligt afmærket, så gæsten ikke uforvarende parkerer, så et eventuelt redningskøretøj ikke kan komme frem.

Elevatorstop

En elevator kan sætte sig fast. Der er alarmklokke og samtaleanlæg i enhver elevator, således at gæsterne altid kan gøre opmærksom på sin indespærring. I en situation, hvor en elevator sætter sig fast, er det vigtigt, at der holdes kontakt med de indespærrede, således at panik kan undgås.

Personalet i receptionen skal tilkalde hotellets maskinmester eller montør fra elevatorfirmaet. Det tilrådes, at der er flere personer, der er bekendte med afhjælpning af elevatorstop.

Hold hele tiden kontakt med de indespærrede.



Trusler

Hotellet skal have en politik eller retningslinje for, hvordan man håndterer trusler. Der opfordres til, at virksomheden tager stilling til problematikken og sikrer, at personalet er informeret og instrueret i nødvendigt omfang.

Organisation

Der bør på alle hoteller være udpeget en ansvarlig, som modtageren af truslen straks kan henvende sig til med sine notater og øvrige oplysninger. Den ansvarlige leder skal ud fra dette materiale vurdere situationen og handle ud fra dette.

Truslen kan være af en sådan art, at den uden videre kan ignoreres, eller truslen kan bedømmes som værende af ikke alvorlig art, men alligevel således, at der bør foretages en intern undersøgelse.

I forbindelse med trusler, der tages alvorligt med det samme, eller måske senere ved fund af mistænkelige genstande, bør der foreligge en plan om evakuering af hotellets gæster og personale.



Hvad skal jeg gøre?

Som oftest vil en trussel om, at der er anbragt en bombe eller lignende, ske telefonisk, men det kan også ske ved et brev, eller ved at der er lagt en skriftlig besked.

Få så mange oplysninger som muligt, prøv at få oplyst:

Hvornår skal bomben sprænge?

Hvor er den placeret?

Hvordan ser den ud? (anbragt i taske, bærepose og lignende)

Hvorfor gør du det? (hvem står bag).



Sikkerhedsforanstaltninger

- Daglig kontrol med alle dele af hotellet, således at forandringer eller fremmede genstande konstateres
- Personalerum (f.eks. linnedrum og lignende) bør være aflåste
- Yderdøre og mellemdøre (af vigtig art) bør være forsynet med låse af god kvalitet – flugtvejsdøre skal dog altid kunne passeres i flugtretnin-gen uden brug af nøgle.

Psykisk arbejdsmiljø

En sund arbejdsplads er et sted, hvor man trives og udvikler sig. Et godt psykisk arbejdsmiljø er medvirkende til dette. Skulle der komme problemer, er det vigtigt at huske på, at det psykiske arbejdsmiljø på arbejdet ikke er den enkeltes problem. Det er et fælles ansvar på arbejdspladsen at tage fat på problemer, der skyldes forhold ved selve arbejdet.

Der er på arbejdspladserne en voksende erkendelse af, at psykiske arbejdsproblemer kan berøre de ansattes sundhed. For eksempel kan der opstå psykiske problemer efter en brand og ved overfald/trusler om vold. Det er derfor vigtigt, at virksomheden har en politik for forebyggelse og en plan for, hvordan virksomheden forholder sig, når der er sket brand, overfald eller trusler om vold.

I værktøjskassen om voldsomme oplevelser, chokerende be-givenheder findes der gode råd om forebyggelse og håndte-ring af voldsomme oplevelser.

Vold og risiko for røveri

For at øge trygheden og skabe et godt arbejdsmiljø og for at undgå skader bør virksomheden drøfte med personalet, hvilke forholdsregler og/eller politikker, der arbejdes efter, også efter skaden er sket.

For mere information og links henvises til tilhørende e-guide, som er tilgængelig via Internettet.

www.bar-service.dk



Følgende forebyggende foranstaltninger kan være hensigtsmæssige:

- lokalemæssige (etablering af flugtveje, indretning af lokalet, så der er muligheder for kontakt med kolleger og lignende),
- tekniske (personbårne alarmsystemer, alarm- og kaldesystem, afskærmning, tv-overvågning, overvågning af indgangspartier og lignende),
- grundig instruktion og information om forhold, der har betydning for voldsrisikoen i forbindelse med arbejdet i receptionen,
- klare retningslinier for, hvordan personalet i receptionen bør reagere i forbindelse med vold eller ved trusler om vold,
- mulighed for, at de ansatte indbyrdes og sammen med ledelsen kan diskutere en stedfunden voldsepisode med henblik på forebyggelse af lignende episoder.

Det er vigtigt, at der findes foranstaltninger, der kan iværksættes, såfremt de(n) ansatte under arbejdet har været udsat for vold eller trusler om vold. Forholdsreglerne bør være udformet, således at der omgående kan ydes såvel fysisk som psykisk førstehjælp.



Instruks ved røveri

Ved et røveri skal du:

- tænke på DIN EGEN og andres sikkerhed
- ikke spille helt
- gøre, som røveren siger
- være rolig i din adfærd
- være tydelig i ord og kropssprog
- ikke forsøge at vinde tid
- observere og forsøge at huske
- være ærlig og troværdig.

Efter røveriet skal du:

- hjælpe, hvis der er tilskadekomne
- alarmere (1-1-2)
- sikre gerningssted (spor)
- sikre vidner – signalementsrapport.

...herefter skal du informere dem, der skal informeres.

Instruks ved personlige trusler ved "skranken"

Afdæmpning

- Tal i et roligt og afdæmpet toneleje (stor psykologisk effekt...)
- Bevar selvkontrollen
- Lyt aktivt og deltagende til borgeren og sagens kerne
- Selv om du ikke er helt enig med personen og sagens karakter og udfald, så forsøg at udvise en grad af forståelse for problemerne.

Hvis der forsat ikke er forståelse

- Få personen til at gentage sagen flere gange (det kan tage gassen af ballonen)
- Tilkald faglig og fysisk opbakning
- Fortæl borgeren, at du rekvirer en ekspert, der kan hjælpe yderligere.

Ved optræk til fysisk vold

- Beskyt dig selv. Træk dig fysisk tilbage. Træd ud af farezonen
- Beskyt de vitale kropsdele ved at vende højre side til den truende person og eventuelle stik- eller skydevåben
- Tilkald politi på alarmtelefonen, 1-1-2.

Førstehjælp

En gæst kan blive syg under sit ophold. Også denne situation må personalet i receptionen tage sig af. Sygdom kan ofte opstå som et akut anfald. Det kan f.eks. være et hjertetilfælde, hvor det kan være et spørgsmål om liv eller død for gæsten, at personalet i receptionen handler korrekt og hurtigt.

Faglærte receptionister har lært førstehjælp under deres uddannelse. Også andet personale kan imidlertid få brug for at yde akut hjælp. Det anbefales at tilbyde personalet mulighed for deltagelse i førstehjælpskurser.

Hvad skal jeg gøre?

Benyt førstehjælpens 4 hovedpunkter:

1. Stands ulykken og sørg for egen, den tilskadekomnes og omkringståendes fysiske sikkerhed
2. Livreddende førstehjælp
3. Alarmering
4. Almindelig førstehjælp.

Almindeligvis bør personalet i receptionen straks tilkalde en læge – f.eks. gennem lægevagten eller ambulance. Forbered eventuelt ambulancens ankomst ved at åbne relevante døre og hav en medarbejder klar, som kan vise vej.



ALMINDELIG FØRSTEHJÆLP

Behandl eller forebyg mod chok:

- Læg den tilskadekomne ned
- Beskyt mod klimaet
- Tal beroligende med den tilskadekomne
- Fortsæt den livreddende førstehjælp, som allerede er i gang.

Tildæk de sår og læsioner, som den tilskadekomne har:

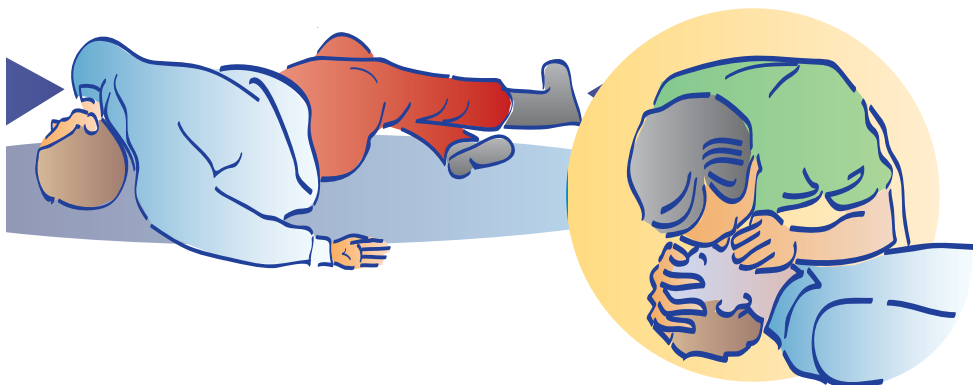
- Både for skadens skyld, men også for personens skyld.

Yd psykisk førstehjælp:

- Tal roligt med personen, beskyt mod nysgerrige blikke.

Sørg for, at der er plads til, at ambulancemandskabet kan komme frem:

- Vær klar til at svare på spørgsmål.



Adresser

Arbejdsgiversekretariatet HTS Handel Transport og Service

Sundkrogskaj 20
2100 København Ø
Tlf. 77 33 47 11
Fax. 77 33 46 11

Arbejdstagersekretariatet Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser

H.C. Andersens Boulevard 38. 2
1553 København V
Tlf. 33 23 80 11
Fax. 33 23 84 79

Arbejdsledersekretariatet Ledernes Hovedorganisation

Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf. 32 83 32 83
Fax. 32 83 32 84

Fællessekretariatet Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser

Sundkrogskaj 20
2100 København Ø
Tlf. 77 33 47 11
Fax. 77 33 46 11

Branchevejledningen kan hentes på Branchearbejdsmiljørådets hjemmeside: www.bar-service.dk eller bestilles på hjemmesiden: www.arbejdsmiljobutikken.dk

Definitioner

Hoteller mv.: Hoteller, moteller, pensionater, kollegier, kostskoler, feriehjem og lignende virksomheder med soverumsafsnit.

Soverumsafsnit: Et eller flere soverum med tilhørende gange, herunder flugtveje, depotrum og andre lokaler med direkte tilknytning til de pågældende soverum.

Automatisk brandalarmanlæg (ABA-anlæg): Anlæg baseret på røg- og eller varmedetektorer som har til formål at detektere en begyndende brand. Anlægget alarmerer automatisk redningsberedskabet og kan have sekundære funktioner, som f.eks. at lukke branddøre og aktivere varslingsanlæg.

Varslingsanlæg: Anlæg til varsling af personer. Kan ske akustisk, visuelt eller på anden måde.

Brandslukningsmateriel: Håndbetjent materiel til bekæmpelse af brand. Kan f.eks. være håndsprøjtebatteri, trykvandslukker, pulverslukkere eller kulsyresneslukkere.

Automatisk branddørlukningsanlæg (ABDL-anlæg): Anlæg som holder selvluukkende døre i åben stilling og ved en given røgkoncentration lukker døren.

Flugtvejsbelysning: Belyste, gennemlyste eller fluorescerende (selvlysende) flugtvejsskilte, der placeres over eller umiddelbart ved udgangsdøre og flugtvejsdøre.

Flugtvejsskilt: Skilt med rektangulær eller kvadratisk form. Hvidt ptktogram på grøn bund.



Panikbelysning: Belysning, der tænder ved svigt af den normale strømforsyning, og som giver personer mulighed for at nå frem til et sted, hvor der findes en flugtvej.

