



**Manuale illustrativo del
PIANO DI EMERGENZA
INTERNO**

Supermercato di “Mogliano Veneto”

**Allegato al Piano di Emergenza Interno
Revisione Febbraio 2012**

Introduzione

Ai sensi del D.M. 10/3/98, è stato elaborato un Piano di Emergenza Interno (PEI), al fine di adottare e rendere note le misure organizzative e gestionali da attuare nel caso di incendio o di altre emergenze che si presentassero all'interno del Supermercato.

A tal proposito, è stata istituita una **Squadra di Emergenza** composta da un certo numero di addetti, i quali hanno frequentato un corso di istruzione specifico. E' tuttavia di fondamentale importanza che tutti i lavoratori siano messi al corrente riguardo alle procedure da attuare in caso di emergenza.

La Squadra di Emergenza

E' costituita dal Capo Negozio (Responsabile della Squadra) dai Capi Reparto del punto vendita (Vice-Responsabili della Squadra) e dagli addetti inseriti nell'elenco di personale incaricato dell'emergenza.

Il compito della Squadra di Emergenza è quello di prevenire il verificarsi di un incidente applicando le disposizioni per evitarlo e, se l'incidente si manifesta, di intervenire con i mezzi appropriati messi loro a disposizione

I Centri di Raccolta

Sono spazi aperti e sicuri in cui ci si ritrova dopo l'esodo dall'edificio, per la conta. In questo supermercato è presente un unico centro di raccolta, situato in prossimità dell'ingresso dipendenti.

Gestione dell'emergenza

Situazione A – Supermercato aperto al pubblico

➤ **Avvistamento di una situazione di emergenza**

In questo caso, l'addetto:

- ⇒ avvisa immediatamente il Capo negozio (o un suo vice);
- ⇒ fornisce dettagliate indicazioni sull'incidente;
- ⇒ si mette a disposizione del suo diretto superiore;
- ⇒ ascolta gli eventuali messaggi di allarme e ne segue le indicazioni.

➤ **Comportamento in caso di incendio**

Ricevuta la segnalazione d'allarme incendio gli addetti della squadra delle emergenze antincendio dovranno:

- ⇒ **interrompere** qualsiasi operazione in corso per recarsi immediatamente sul posto dell'evento
- ⇒ **intervenire** secondo quanto appreso nei corsi di formazione e informazione specifici utilizzando, in caso di incendio di piccole dimensioni, gli estintori in dotazione
- ⇒ **in caso di incendio** di più vaste proporzioni o nell'ipotesi in cui l'utilizzo dei mezzi di estinzione (estintori) non risulti efficace, allertare tempestivamente i Vigili del Fuoco (115) fornendo tutte le informazioni utili
- ⇒ il responsabile della squadra dispone l'evacuazione dei locali

➤ **Comportamento in situazione che necessita intervento di primo soccorso**

Ricevuta la segnalazione d'allarme gli addetti della squadra delle emergenze primo soccorso dovranno:

- ⇒ **interrompere immediatamente** qualsiasi operazione in corso per recarsi immediatamente sul posto dell'evento
- ⇒ **intervenire** secondo quanto appreso nei corsi di formazione e informazione specifici
- ⇒ se si ritiene necessario, allertare il **Pronto Soccorso Pubblico (118)**, direttamente o tramite il Responsabile delle emergenze o suo sostituto.

- ⇒ **mantenere il contatto** con il 118 fornendo indicazioni ed operando quanto appreso nei corsi di informazione e formazione specifici.
- ⇒ **mandare una persona** ad attendere l'arrivo dell'ambulanza e guidare i soccorritori nel luogo in cui si trova il colto da male o l'infortunato.
- ⇒ **all'occorrenza chiedere un aiuto** supplementare al personale della squadra antincendio.
- ⇒ **reintegrare** nella cassetta il materiale eventualmente utilizzato nell'intervento.

Dall'analisi degli infortuni emerge in modo chiaro che gli eventi più frequenti riguardano piccoli tagli e contusioni/stiramenti.

➤ **Comportamento in caso di evacuazione generale**

Quando l'altoparlante dà il segnale di evacuazione **CODICE 44**, tutto il personale presente gestisce l'evacuazione della clientela dall'area vendita, adottando le seguenti procedure:

- ⇒ **mette in sicurezza** il proprio posto di lavoro, se la situazione lo permette, arrestando macchine ed attrezzature;
- ⇒ **apre le porte** delle uscite di emergenza dall'area e, se necessario, libera la via di esodo
- ⇒ **si dispone lungo tutta la via di esodo** dall'area vendita fino all'esterno segnalando i percorsi di esodo alle persone che evacuano il settore
- ⇒ **invita la clientela ad uscire** dalle porte segnalate abbandonando i carrelli spesa, mantenendo la calma e seguendo la via di esodo segnalata
- ⇒ **aiuta le persone** con difficoltà motorie (disabili e feriti) e quelle in evidente stato di maggiore agitazione
- ⇒ **ispeziona l'area vendita**, i laboratori e i magazzini prima di abbandonare la postazione al fine di verificare che nessuno sia rimasto all'interno
- ⇒ **chiude le porte di compartimentazione** eventualmente rimaste aperte
- ⇒ **si reca al centro di raccolta**, situato in corrispondenza dell'ingresso dei dipendenti (vedere la planimetria).

➤ **Comportamento in caso di allagamento**

- ⇒ **Assicurarsi** che le macchine, gli impianti e le attrezzature siano state messe in sicurezza. **(STACCARE LA CORRENTE ELETTRICA)**
- ⇒ **Avvertire** e fornire dettagliate informazioni alle squadre esterne di soccorso i VV.F. e Pronto soccorso
- ⇒ **Facilitare** e coordinare l'esodo e lo sfollamento di tutte le persone presenti sia interne che esterne.
- ⇒ **Verificare** che l'area sia completamente evacuata prima di abbandonare i locali

➤ **Comportamento in caso di terremoto**

Nessuno deve lasciare il proprio posto di lavoro sino alla fine della scossa.

Nell'attesa:

- ⇒ mantenere la calma
- ⇒ non precipitarsi fuori
- ⇒ ripararsi sotto tavoli, architravi o vicino a muri portanti
- ⇒ allontanarsi da finestre, porte con vetri e scaffalature

Terminata la scossa:

- ⇒ abbandonare l'edificio seguendo le istruzioni ricevute
- ⇒ non lasciare situazioni di pericolo potenziale
- ⇒ seguire le vie di esodo segnalate
- ⇒ raggiungere il centro di raccolta (ingresso dipendenti)
- ⇒ mantenere la calma

➤ **Comportamento in caso di nube tossica**

- ⇒ Di origine esterna:
- ⇒ nessuno deve uscire fino ad ordine contrario
- ⇒ mantenere chiuse porte e finestre
- ⇒ spegnere impianto di condizionamento

➤ **Comportamento in caso di rapina**

Nella malaugurata ipotesi venga tentata una rapina è importante ricordarsi che i malviventi vivono una fortissima tensione e che bisogna ad ogni costo evitare che essi abbiano reazioni violente pertanto è fondamentale che TUTTO il personale si comporti nel seguente modo:

- ⇒ Mantenere la massima calma
- ⇒ Eeguire ciò che viene richiesto dai rapinatori, senza fretta ma neppure con troppa lentezza, evitando movimenti bruschi e senza fare nulla in più di quanto richiesto
- ⇒ Se è necessario spostarsi per fare ciò che è richiesto preavvisare il malvivente
- ⇒ Non guardare insistentemente in faccia i malviventi anche se mascherati
- ⇒ Non compiere gesti o azioni che potrebbero provocare reazioni da parte dei malviventi (non reagire, non urlare, non correre,.....)
- ⇒ Non inseguire i rapinatori in fuga

Dopo

- ⇒ Il Responsabile della squadra di emergenza deve allertare immediatamente le Forze dell'Ordine (ai numeri 112 o 113) fornendo indicazioni utili alla possibile intercettazione dei malviventi.
- ⇒ Informare immediatamente l'azienda.
- ⇒ Isolare zone o cose toccate dai rapinatori (nulla deve essere toccato o rimosso)
- ⇒ Impedire l'ingresso di persone diverse dalle Forze dell'Ordine (clienti, fotografi, giornalisti, ecc...) evitando qualsiasi dichiarazione.

➤ **Comportamento in caso di tumulti**

Coop Consumatori Nordest svolge una attività che, in determinate condizioni, potrebbe essere oggetto di reazioni incontrollate da parte di manifestanti. In queste condizioni potrebbero scatenarsi tumulti nei locali del supermercato o all'esterno, con possibili atti di vandalismo verso l'azienda e possibili aggressioni nei confronti dei dipendenti.

In tal caso:

- ⇒ Restate calmi
- ⇒ Informate immediatamente il responsabile della squadra di emergenza
- ⇒ se si ha la sensazione che il comportamento della folla stia per degenerare, il responsabile dell'emergenza dovrà chiamare immediatamente le Forze dell'Ordine, precisando la natura della chiamata e la opportunità di giungere in forze, se le dimensioni dell'evento lo consigliano.

- chiudete porte e portoni lasciando soltanto uscire la clientela che desiderasse farlo; effettuare queste operazioni con molta discrezione, per evitare di far infuriare ancor di più la folla.
- se entrate in contatto visivo e vocale con la folla, cercate di calmarla con parole accomodanti, senza mettervi a discutere con le singole persone e soprattutto senza contestare le loro dichiarazioni.
- assicuratevi i presenti sul fatto che tutto si può accomodare ed informateli che avete già avvertito la Direzione, che sta inviando qualcuno per esaminare le loro ragioni.

➤ **Comportamento in caso di telefonata terroristica**

Chiunque può aver occasione di ricevere una telefonata terroristica, nella quale si segnala la presenza di un ordigno, o in cui si minaccia di depositarlo nel supermercato.

Quando si riceve una minaccia di bomba:

- ⇒ ascoltare, stare calmi e cortesi, non interrompete il chiamante; cercare di estrarre il massimo di informazioni, tenendo il chiamante in linea per il maggior tempo possibile;
- ⇒ richiamare l'attenzione di un collega o di un superiore mentre il chiamante è ancora in linea;
- ⇒ al termine della telefonata, informare immediatamente il responsabile della squadra di emergenza;
- ⇒ non informare nessun altro, per evitare di diffondere un panico incontrollato;
- ⇒ il responsabile della squadra di emergenza dovrà chiamare le forze dell'ordine e successivamente avvisare la sede
- ⇒ chi ha ricevuto la telefonata dovrà compilare immediatamente la check list in allegato al PEI e la consegnerà alle forze dell'ordine al loro arrivo

➤ Comportamento in caso di aggressione a dipendenti

In alcuni ambienti in contatto con il pubblico, è possibile che malintenzionati, folli o persone che hanno particolari motivi di rancore verso l'azienda, aggrediscano, spesso senza alcun preavviso, dipendenti dell'azienda.

In questo caso:

- ⇒ restate calmi.
- ⇒ informare immediatamente il responsabile della squadra di emergenza il quale chiamerà le forze dell'ordine.
- ⇒ tenersi alla larga dall'aggressore, specie se brandisce armi proprie (pistole, coltelli) od improprie (tagliacarte e simili oggetti acuminati).
- ⇒ Cercare di calmare l'aggressore con parole accomodanti, senza mettersi a discutere con lui e soprattutto senza contestare le sue dichiarazioni.
- ⇒ rassicurarlo sul fatto che tutto si può accomodare ed informarlo che si è già avvertita la sede, che sta inviando qualcuno per esaminare le sue ragioni.
- ⇒ non cercare di intervenire direttamente, per evitare possibili pericolose reazioni, di cui potrebbe restare vittima l'agredito.
- ⇒ cercare di far parlare in continuazione l'aggressore, fino all'arrivo delle Forze dell'Ordine. Un aggressore che parla, di solito, non commette atti irrimediabili.

➤ Comportamento in presenza di pacco sospetto o presunto ordigno

In caso di presenza di pacchi sospetti (borse, zaini, buste, scatole, ecc..) comportarsi come segue:

- ⇒ non manipolare, non scuotere o svuotare il contenuto del pacco
- ⇒ accertarsi se il pacco sia di proprietà delle persone immediatamente vicine.
- ⇒ qualora il pacco non appartenga a nessuno delle persone presenti, fare allontanare tutti dal luogo in cui si trova il potenziale ordigno, senza procurare falsi allarmismi.
- ⇒ **evitare di diffondere un panico incontrollato!**
- ⇒ Allontanarsi dal pacco senza però perderlo di vista.
- ⇒ Avvertire il responsabile della squadra di emergenza che avviserà immediatamente le forze dell'ordine fornendo le indicazioni necessarie alla localizzazione del pacco
- ⇒ Qualora si riveli necessario – **ove possibile** - cercare di delimitare l'area interessata per evitare che la gente si avvicini, ma non mettete in alcun modo a rischio la propria incolumità
- ⇒ Attendere l'arrivo delle forze dell'ordine e seguire alla lettera le loro istruzioni
Se viene dichiarata l'evacuazione, recarsi in uno dei punti di raccolta

NB: il personale addetto alle casse, prima di attuare le disposizioni sopra illustrate, procede alla chiusura delle casse

Tabella 1	REPARTI CHE GESTISCONO LE USCITE DI SICUREZZA
Porta n. 1	Addetti Casse (invitare i clienti a non sostare in galleria)
Porta n. 2	Addetti Casse (invitare i clienti a non sostare in galleria)
Porta n. 3	Addetti Ufficio Prestito Soci - Ortofrutta
Porta n. 4	Addetti Pescheria - Gastronomia
Porta n. 5	Addetti Macelleria - Generi Vari
Porta n. 6	Addetti Generi Vari

Situazione B – Supermercato chiuso al pubblico

➤ Disposizioni e Comportamento

Come da supermercato aperto al pubblico

Segnalazioni e comunicazioni

Per evitare il panico sono istituiti codici numerici per comunicare con gli addetti della squadra di emergenza

➤ **Attivazione squadra di emergenza**

Alla notizia di una emergenza, tramite messaggio diffuso con microfono, viene diramato il seguente messaggio:

Comunicazione interna.....

“CODICE 22, recarsi presso..... (indicare l’area di intervento)”

[Ripetuto 4 volte a distanza di 30 secondi]

Gli addetti della squadra di emergenza si recheranno il loco

➤ **Attivazione evacuazione**

Tramite messaggio diffuso con microfono, viene diramato:
Comunicazione interna

“Per tutti i dipendenti, CODICE 44”

[Ripetuto 4 volte a distanza di 30 secondi]

Dopo 30 secondi dall’attivazione del codice di evacuazione viene diramato il seguente messaggio preregistrato attivabile con pulsante rosso ubicato al punto d’ascolto:

“Attenzione prego, attenzione prego, per cause di forza maggiore tutta la clientela è invitata ad abbandonare i locali. Il nostro personale fornirà indicazioni in merito al percorso da seguire. Vi preghiamo di abbandonare i carrelli e di seguire ordinatamente le indicazioni fornite dal personale”.

[Ripetuto a più riprese, invitando la gente a mantenere la calma]

➤ **Attivazione cessato allarme**

Tramite messaggio diffuso con microfono, viene diramato:
Comunicazione interna....

“Per tutti i dipendenti, **CODICE 11**”

[Ripetuto 4 volte a distanza di 30 secondi]

Compiti specifici: cassiere

Quando sentono il **CODICE 44**, le cassiere chiudono le casse

Compiti specifici: addetti al sezionamento energie

L'addetto al momento della emergenza, procederà, su indicazione del Responsabile dell'Emergenza, al sezionamento delle energie, premendo l'apposito tasto (sezionamento ENEL) vedi Planimetrie esposte Solo dopo che sono terminate le segnalazioni acustiche, verranno premuti i tasti di disattivazione del gruppo elettrogeno e del gruppo di continuità. L'addetto all'Emergenza incaricato procederà al sezionamento della alimentazione del gas

Codici di allarme

Ricapitolando, ecco il significato dei vari codici:

Codice	Significato
11	Fine dello stato di emergenza
22	Messaggio di allerta (riservato alla Squadra di Emergenza)
44	Segnale di evacuazione

LAMPADA PORTATILE, che consente una certa visibilità anche nel caso di mancanza di corrente e in situazioni particolari in cui l'illuminazione artificiale e naturale siano scarse.

GUANTI IGNIFUGHI, che permettono all'operatore di toccare materiali e oggetti divenuti roventi in presenza dell'incendio.

CORDA IGNIFUGA, che consente di estrarre persone o cose da zone incendiate, evitando la possibilità che il fuoco danneggi la corda stessa.

MAZZA, PALANCHINO, PICCOZZA, che hanno la funzione di rompere porte o barriere che si sono bloccate in conseguenza dell'incendio (ad esempio, porte automatiche incastrate in posizione chiusa).

ELMETTO CON VISIERA, che offre la possibilità di riparare il capo ed il viso da fiamme e fumo, garantendo anche buona visibilità durante le operazioni di estinzione dell'incendio.

COPERTA ANTIFIAMMA, che serve per spegnere immediatamente le fiamme su persone i cui capelli o indumenti hanno preso fuoco.

CASSETTE DI PRIMO SOCCORSO

Le cassette di Primo Soccorso sono del tipo "valigetta portatile" dotate di maniglia per trasporto e attaccate con apposito supporto a parete. Sono collocate in posizione ben visibile e adeguatamente segnalate. Il contenuto delle cassette è coerente con l'Allegato 1 del D.Lgs. 388/03 (Gruppo B).

Essendo l'organizzazione del Primo Soccorso aziendale il frutto della collaborazione tra Datore di Lavoro e Medici Competenti, anche il contenuto delle cassette è stato attentamente valutato dai nostri Medici Competenti che lo hanno ritenuto rispondente alle esigenze aziendali.

Il Capo Negozio è responsabile della verifica periodica di tutte le cassette di Primo Soccorso al fine di integrare i prodotti mancanti e/o prossimi alla scadenza. La periodicità delle verifiche è fissata ogni 90 giorni ed è formalizzata su apposito modulo reperibile nel sito intranet "Sistema di Gestione Sicurezza" e conservato a punto vendita.