

Instrukser

for håndtering av alvorlige hendelser

- Brann
- Personskade
- Ran
- Trussel
 - Truende og utagerende kunde
 - Bombetrussel, mistenkelig pakke
- Voldshandling

Instruksene er laget i samråd med HMS-forum i Coop Norge.
Oppdatert februar 2023

ORIENTERING

Dette heftet gir korte instruksjoner om tiltak for ulike sikkerhetsrelaterte hendelser som kan oppstå i butikk.

Prioritet på varsling ved alvorlige hendelser

1. Nødetater

Vær forberedt på å svare på:

- Hvem du er
- Hvor du befinner deg
- Hva som har skjedd
- Hvor mange som er berørt av hendelsen

2. Varsle butikksjef så snart som mulig

3. Varsle driftssjef dersom du ikke får tak i butikksjef

Videre oppfølging

Ved alvorlige hendelser vil personer fra ledelsen komme til butikken. De har ansvar for å sørge for at ansatte og kunder får videre oppfølging basert på situasjon og behov.

PRESSE/MEDIA

Uttalelser til presse/media

Hvis det oppstår en alvorlig hendelse som medfører at presse/media ønsker en uttalelse på vegne av Coop Nord, skal det henvises til administrerende direktør.

Butikksjef og butikkmedarbeidere har kun anledning til å gi uttalelser til media relatert til hendelsen etter forhåndsgodkjenning av ledelsen i Coop Nord.

LOKAL TILTAK- OG VARSLINGSPLAN

Butikk: _____

Den som oppdager hendelsen, skal sørge for følgende:

Prioritet		
1	Ring: 	
2	Foreta livredning og/eller evakuering	
3	Ring: Butikksjef: _____ Telefon: _____	Driftssjef: _____ Telefon: _____
4	Begrens skadene	

BRANN

VARSELE

- Rop høyt «BRANN»!
- Bruk manuell brannmelder
 - Knus glasset og trykk inn knappen
- Ring brannvesenet på **110**

REDDE

Ta alltid varsel om brann på alvor - få deg selv og andre ut av fare

- Sikre at alle kommer seg ut, ansatte leder kunder foran seg
- Hjelp de som trenger det (barn og bevegelseshemmede)
- Samle alle på avtalt sted/møteplass
- Få oversikt over eventuelt savnede

SLUKKE - men ta ingen sjanser!

- Bruk tilgjengelige slukkemidler
- Hvis mulig, lukk vinduer og dører for å hindre at brannen får tilgang til oksygen

PERSONSKADE

- Sikre skadested, skjerm skadde
 - Start nødvendig førstehjelp
 - Ring 113
 - Nyttige opplysninger for alarmsentralen:
 - Puster vedkommende?
 - Bevisstløs?
 - Blødninger?
 - Personens alder?
 - Ta imot lege/ambulanse
 - Varsle butikksjef (evt. driftssjef)
-

Livreddende tiltak

BLÅS:

- **B**evissthet – sjekk om personen er ved bevissthet
- **L**uftveier – sjekk om det er frie luftveier
- **Å**ndedrett – sjekk om personen puster
- **S**irkulasjon – sjekk om personen har større pågående blødninger

HJERTE-LUNGEREDNING TIL VOKSNE:

30 kompresjoner - 2 innblåsing

RAN

- Gjør som raneren sier
 - Ikke utsett deg selv eller andre for fare, følg ranerens instruksjoner
- Forsøk å opptre rolig for å ikke provosere raneren
- Observer kjennetegn hos raneren
- **Utløs ransalarm kun hvis det er mulig uten at raneren ser det!**

Når raneren(e) har forlatt

- Utløs ransalarm eller ring Politi: 112
- Ta hånd om skadde
 - Følg instruks for personskade i dette heftet
- Varsle butikksjef (evt. driftssjef)
- Steng butikken
 - Ingen kunder eller ansatte skal gå inn eller ut av butikken før politiet er på plass
- Sikre spor
 - Ikke ta på eller flytt ting som raneren kan ha vært i kontakt med
 - Ingen skal ferdes i området hvor det kan finnes spor
- Få ansatte og kunder til et skjermet sted, adskilt fra ransområdet
- Ta imot politiet
- Fordel arbeidsoppgavene dersom det er flere på jobb.
 - Situasjonen er som oftest kaotisk. Vær også oppmerksom på kunder eller kollegaer som kan trenge ekstra oppmerksomhet.

TRUSSEL

Truende og utagerende kunde

Hold avstand

- Trekk deg unna og hold god avstand
- Gi kunden rom og fluktmuligheter
 - Ikke sperr kunden inne i et hjørne
 - Aldri still deg mellom personen og døra

Pass på kroppsspråket - Forsøk å roe situasjonen

- Prat med rolig, tydelig stemme
- Beveg deg med rolige bevegelser
- Forklar tydelig hva som er mulig og hva som ikke lar seg gjøre
- Om kunden fortsatt oppleves truende og farlig, be kunden forlate butikken på en rolig måte

Sikkerheten først!

Sett alltid sikkerheten til deg selv og andre som første prioritet!

- Dersom kunden oppleves truende eller farlig og nekter å forlate butikken - fjern deg fra situasjonen
- Ikke gå i konfrontasjon med en truende kunde, selv om kunden har stjålet varer
- Løp aldri etter personen
- Tilkall vakter – Ring politi: 112
- Varsle butikksjef (evt. driftssjef)

TRUSSEL

Bombetrussel

- Opptre høflig
- Hold samtalen i gang
 - Hvem ringer?
 - Hvor er bomben?
 - Når skal bomben evt. gå av?
- Ring politi: 112
- Varsle butikksjef (evt. driftssjef)
- Evakuer i samråd med politiet
 - Unngå å skape panikk blant ansatte og kunder
 - Samle alle på avtalt sted
- Ta imot politiet

Mottak av mistenkelig pakke eller brev

- La pakken/brevet forbli uåpnet, unngå ytterligere undersøkelse
- Sperr av området
- Ring politi: 112
- Evakuering vurderes i samråd med politiet
- Varsle butikksjef (evt. driftssjef)

VOLDSHANDLING

- Sikre skadede og kunder om nødvendig
 - Start nødvendig førstehjelp
 - Varsle politi: 112 eller ambulanse: 113
 - Nyttige opplysninger for alarmsentralen/113
 - Puster vedkommende?
 - Bevisstløs?
 - Blødninger?
 - Personens alder?
 - Ta imot politi/ambulanse
 - Henvis kunder og andre bort fra skadested
 - Varsle butikksjef (evt. driftssjef)
-

Livreddende tiltak

BLÅS:

- **B**evissthet – sjekk om personen er ved bevissthet
- **L**uftveier – sjekk om det er frie luftveier
- **Å**ndedrett – sjekk om personen puster
- **S**irkulasjon – sjekk om personen har større pågående blødninger

HJERTE-LUNGEREDNING TIL VOKSNE:

30 kompresjoner - 2 innblåsinger