

# Interreg



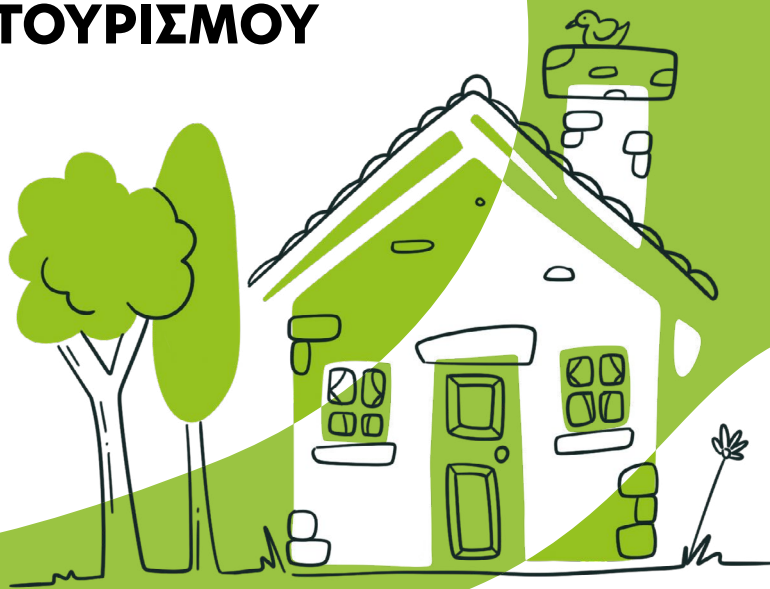
Με τη συγχρηματοδότηση  
της ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

## Ελλάδα – Κύπρος

ACT4ALL



# ΟΔΗΓΟΣ ΑΝΤΙΔΡΑΣΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΩΝ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



Αναπτυξιακή  
Ηρακλείου  
HERAKLION  
DEVELOPMENT AGENCY



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ  
REGION OF CRETE



ανετέλ  
ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΑΡΧΕΙΑΣ  
ΛΑΡΙΣΣΑΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΙΚΟΥ





Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ (Ε.Τ.Π.Α.). ΤΟ ΣΧΕΤΙΚΟ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΣΥΝΤΑΚΤΩΝ ΤΟΥ (ΤΟΥ/ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ/ΧΩΝ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ) ΚΑΙ ΔΕ ΜΠΟΡΕΙ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΑ ΕΚΦΡΑΖΕΙ ΤΙΣ ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ, ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΩΝ ΧΩΡΩΝ» ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ INTERREG 2021-2027 (ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ).

# ACT4ALL

Το έργο ACT4ALL υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Συνεργασίας Interreg VI-A «Ελλάδα-Κύπρος 2021-2027» και στοχεύει στην ενίσχυση της ετοιμότητας και της ανθεκτικότητας των κοινοτήτων σε Κρήτη και Κύπρο απέναντι σε φυσικές καταστροφές.

Στο έργο συμμετέχουν φορείς από τις δύο περιοχές, οι οποίοι, μέσα από την προμήθεια οχημάτων και εξοπλισμού πολιτικής προστασίας, την υλοποίηση εργαστηρίων επιμόρφωσης και την ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας, επιδιώκουν την καλύτερη πρόληψη, την αποτελεσματικότερη προετοιμασία και τη βέλτιστη συνεργασία σε περιπτώσεις κρίσεων.

Μέσα από τις δράσεις του, το ACT4ALL προωθεί την αλληλεγγύη, τη συνεργασία και την ενεργό συμμετοχή των πολιτών. Η γνώση βασικών οδηγιών και η τήρηση των συστάσεων συμβάλλουν σε ασφαλέστερες μετακινήσεις και ταξίδια. Η προστασία και η ετοιμότητα είναι ευθύνη όλων.

## ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

Ο οδηγός απευθύνεται σε επαγγελματίες του τουρισμού και παρέχει σύντομες, πρακτικές και άμεσα εφαρμόσιμες κατευθύνσεις για φυσικά φαινόμενα και καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

Περιλαμβάνει βασικές οδηγίες πρόληψης, αναγνώρισης κινδύνων, ενημέρωσης των επισκεπτών και αντίδρασης σύμφωνα με τις κατευθύνσεις των αρμόδιων αρχών. Έτσι, συμβάλει στην προστασία επισκεπτών, εργαζομένων και εγκαταστάσεων και στην ομαλή λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων σε κρίσιμες συνθήκες.

# ΕΥΘΥΝΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ

Οι επαγγελματίες του τουριστικού κλάδου έχουν νομική και ηθική ευθύνη να μεριμνούν, για την ασφάλεια των επισκεπτών, των εργαζομένων και των εγκαταστάσεών τους σε περιπτώσεις φυσικών καταστροφών. Η ευθύνη αυτή περιλαμβάνει την έγκαιρη αναγνώριση κινδύνων, την εκπαίδευση του προσωπικού, την ύπαρξη σαφών σχεδίων έκτακτης ανάγκης, την αξιόπιστη ενημέρωση των επισκεπτών και τον συντονισμό με τις αρμόδιες αρχές. Ιδιαίτερη μέριμνα απαιτείται για την ασφαλή εκκένωση, την υποστήριξη εύαλτων ατόμων, καθώς και τη φροντίδα ζώων που βρίσκονται υπό την ευθύνη της επιχείρησης ή των επισκεπτών.

## ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης, η τουριστική επιχείρηση οφείλει να λειτουργεί ως αξιόπιστο και άμεσο σημείο ενημέρωσης για τους επισκέπτες, οι οποίοι συχνά δεν γνωρίζουν την περιοχή, τη γλώσσα ή τις διαθέσιμες επιλογές προστασίας. Οι πληροφορίες που παρέχει πρέπει να είναι σαφείς, έγκαιρες και τεκμηριωμένες, ιδίως όταν αφορούν μέτρα προστασίας, περιορισμούς μετακινήσεων ή πιθανή εκκένωση. Η επιχείρηση οφείλει επίσης να αποφεύγει την υποβάθμιση κινδύνων ή την παροχή καθησυχαστικών διαβεβαιώσεων χωρίς επίσημη βάση.

## ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ

Σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης, η αντίδραση της τουριστικής επιχείρησης πρέπει να είναι ενιαία, ψύχραιμη και πλήρως εναρμονισμένη με τις οδηγίες των αρμόδιων αρχών. Η επικοινωνία με το προσωπικό και τους επισκέπτες πρέπει να είναι σαφής, συνεπής και ακριβής, ώστε να αποφεύγονται παρερμηνείες, αντιφατικές οδηγίες και μη ασφαλείς ενέργειες.

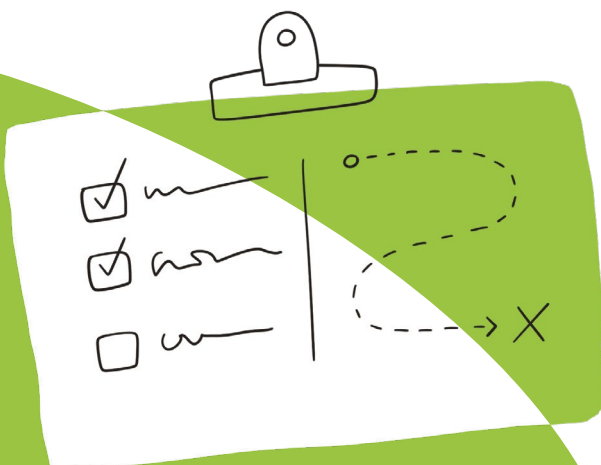
Ο συντονισμός με τις Αρχές είναι κρίσιμος για την ορθή αξιολόγηση της κατάστασης και τη λήψη κατάλληλων αποφάσεων. Η επιχείρηση λειτουργεί ως μέρος ενός ευρύτερου μηχανισμού προστασίας, προστατεύοντας επισκέπτες, προσωπικό και υποδομές.

# ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

Προϋπόθεση για την ασφαλή αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων είναι η συνεχής και έγκαιρη ενημέρωση από αξιόπιστες πηγές. Οι τουριστικές μονάδες οφείλουν να παρακολουθούν συστηματικά τα επίσημα κανάλια ειδοποίησης, τις ανακοινώσεις της Πολιτικής Προστασίας, τις μετεωρολογικές προειδοποιήσεις και τις οδηγίες των τοπικών αρχών.

Κάθε επιχείρηση χρειάζεται να διαθέτει απλό και σαφές εσωτερικό σύστημα ειδοποίησης. Πρέπει να είναι εκ των προτέρων γνωστό ποιος παρακολουθεί τις επίσημες ειδοποιήσεις, ποιος ενημερώνει τη διοίκηση, ποιος συντονίζει το προσωπικό και ποιος επικοινωνεί με τους επισκέπτες. Οι ρόλοι αυτοί πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, κατανοητοί και εφαρμόσιμοι ανά βάρδια, ενώ απαιτείται και διαδικασία άμεσης ενεργοποίησης του προσωπικού.

Η οργανωτική προετοιμασία περιλαμβάνει την ύπαρξη σχεδίου ασφαλείας, προσαρμοσμένου στις υποδομές και τη λειτουργία της επιχείρησης. Το σχέδιο πρέπει να αποτυπώνει ασφαλείς διαδρομές διαφυγής, σημεία συγκέντρωσης, εξόδους κινδύνου, κλιμακοστάσια και κρίσιμα σημεία πρόσβασης. Η τακτική άσκηση του προσωπικού και η σαφής κατανομή αρμοδιοτήτων ενισχύουν την ετοιμότητα. Όσο πιο ξεκάθαρες είναι οι διαδικασίες πριν από ένα περιστατικό, τόσο πιο γρήγορη, συντονισμένη και ασφαλής θα είναι η αντίδραση της επιχείρησης.





# ΚΑΥΣΩΝΑΣ & ΞΗΡΑΣΙΑ

Οι υψηλές θερμοκρασίες και η ξηρασία αυξάνουν τον κίνδυνο αφυδάτωσης, θερμικής εξάντλησης, θερμοπληξίας, πυρκαγιάς και έλλειψης νερού. Οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να προετοιμάζονται έγκαιρα, προστατεύοντας επισκέπτες, προσωπικό και υποδομές και παράλληλα να είναι πάντα έτοιμες να αντιδράσουν.

## ΠΡΟΛΗΨΗ

- Εκπονών σχέδιο ασφαλείας, εκπαιδεύω το προσωπικό σε αυτό και πραγματοποιώ σχετικές ασκήσεις ετοιμότητας.
- Αναρτώ σχεδιαγράμματα εκκένωσης σε εμφανή σημεία και ενημερώνω τους επισκέπτες.
- Διασφαλίζω την απρόσκοπτη διέλευση σε κλιμακοστάσια, εξόδους και οδούς διαφυγής.
- Ενημερώνομαι για την ύπαρξη ΑμεΑ και ζώων στην επιχείρησή μου.
- Παρακολουθώ τακτικά τις ανακοινώσεις των αρμόδιων Αρχών.
- Συντηρώ τα συστήματα ψύξης και εξαερισμού πριν και κατά τη θερινή περίοδο.
- Εξασφαλίζω πρόσβαση σε κλιματιζόμενους χώρους για επισκέπτες και προσωπικό.
- Προετοιμάζω σακίδια έκτακτης ανάγκης με σημαντικά είδη.
- Αποφεύγω τη σπατάλη νερού.
- Φροντίζω τα ζώα να έχουν επάρκεια νερού.
- Ενημερώνω επισκέπτες και προσωπικό για αποφυγή έκθεσης στον ήλιο τις θερμές ώρες, από 11:00 έως 17:00.

## ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΣΕ ΚΑΥΣΩΝΑ/ΞΗΡΑΣΙΑ

- Παρακολουθώ τις επίσημες προειδοποιήσεις και προσαρμόζω άμεσα τη λειτουργία της επιχείρησης, ενημερώνοντας προσωπικό και πελάτες.
- Μεταφέρω άτομα με συμπτώματα θερμικής καταπόνησης σε δροσερό χώρο.
- Καλώ ιατρική βοήθεια σε σοβαρά συμπτώματα, όπως σύγχυση, λιποθυμία ή πολύ υψηλή θερμοκρασία σώματος.
- Δίνω προτεραιότητα σε ευάλωτα άτομα και ζώα και τους παρέχω υποστήριξη.
- Μετά το φαινόμενο, ενημερώνω τους επισκέπτες να ακολουθούν τις οδηγίες των τοπικών αρχών, μέχρι να δοθούν ειδικότερες οδηγίες από τις αρχές της χώρας τους.



## ΔΑΣΙΚΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΕΣ

Οι δασικές πυρκαγιές αποτελούν σημαντικό κίνδυνο για την Κρήτη και την Κύπρο, καθώς οι υψηλές θερμοκρασίες, η ξηρασία και οι ισχυροί άνεμοι αυξάνουν τον κίνδυνο. Στις τουριστικές επιχειρήσεις, μια πυρκαγιά επηρεάζει την ασφάλεια επισκεπτών και εργαζομένων, την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις, τις κρατήσεις και τη συνολική λειτουργία της επιχείρησης.

### ΠΡΟΛΗΨΗ

- Εκπονώ σχέδιο ασφαλείας, εκπαιδεύω το προσωπικό σε αυτό και πραγματοποιώ σχετικές ασκήσεις ετοιμότητας.
- Αναρτώ σχεδιαγράμματα εκκένωσης σε εμφανή σημεία και ενημερώνω τους επισκέπτες.
- Διασφαλίζω την απρόσκοπτη διέλευση σε κλιμακοστάσια, εξόδους και οδούς διαφυγής.
- Ενημερώνομαι για την ύπαρξη ΑμεΑ και ζώων στην επιχείρηση μου.
- Παρακολουθώ τακτικά τις ανακοινώσεις των αρμόδιων Αρχών.
- Καθαρίζω τους χώρους της επιχείρησης από ξερά χόρτα, φύλλα και εύφλεκτα υλικά.
- Ελέγχω ότι τα μέσα πυροπροστασίας είναι προσβάσιμα και λειτουργικά.
- Προετοιμάζω σακίδια έκτακτης ανάγκης με σημαντικά είδη.
- Αποφεύγω κάθε εργασία ή δραστηριότητα που μπορεί να προκαλέσει σπινθήρες ή φωτιά, ιδίως σε ημέρες υψηλού κινδύνου.
- Διασφαλίζω επάρκεια νερού για πυρόσβεση.

### ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΣΕ ΔΑΣΙΚΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΕΣ

- Παρακολουθώ τις επίσημες προειδοποιήσεις και προσαρμόζω άμεσα τη λειτουργία της επιχείρησης, ενημερώνοντας προσωπικό και πελάτες.
- Διατηρώ την ψυχραιμία μου και ακολουθώ τις οδηγίες των Αρχών και του ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης 112 και του σχεδίου ασφαλείας της επιχείρησης.
- Κατευθύνω συντεταγμένα επισκέπτες και προσωπικό προς τους χώρους συγκέντρωσης.
- Αν απαιτηθεί εκκένωση, εφαρμόζω το σχέδιο ασφαλείας και συνεργάζομαι με τις αρχές.
- Ελέγχω για τραυματισμούς, εγκλωβισμένους ή αγνοούμενους.
- Ελέγχω για επικίνδυνες ζημιές και ενημερώνω τις Αρχές.
- Δίνω προτεραιότητα σε εύαλτα άτομα και ζώα και τους παρέχω υποστήριξη.
- Μετά το φαινόμενο, ενημερώνω τους επισκέπτες να ακολουθούν τις οδηγίες των τοπικών αρχών, μέχρι να δοθούν ειδικότερες οδηγίες από τις αρχές της χώρας τους.



# ΠΛΗΜΜΥΡΕΣ/ΙΣΧΥΡΕΣ ΒΡΟΧΟΠΤΩΣΕΙΣ

Οι έντονες βροχοπτώσεις μπορούν να προκαλέσουν πλημμύρες, δυσκολίες στις μετακινήσεις και κινδύνους σε δρόμους, παράκτιες ή χαμηλές περιοχές. Για τις τουριστικές επιχειρήσεις, μπορεί να επηρεάσουν την πρόσβαση, τις μετακινήσεις, τις υποδομές και την ασφάλεια των χώρων φιλοξενίας.

## ΠΡΟΛΗΨΗ

- Εκπονών σχέδιο ασφαλείας, εκπαιδεύω το προσωπικό σε αυτό και πραγματοποιώ σχετικές ασκήσεις ετοιμότητας.
- Αναρτώ σχεδιαγράμματα εκκένωσης σε εμφανή σημεία και ενημερώνω τους επισκέπτες.
- Διασφαλίζω την απρόσκοπτη διέλευση σε κλιμακοστάσια, εξόδους και οδούς διαφυγής.
- Ενημερώνομαι για την ύπαρξη ΑμεΑ και ζώων στην επιχείρησή μου.
- Παρακολουθώ τακτικά τις ανακοινώσεις των αρμόδιων Αρχών και του 112
- Προετοιμάζω σακίδια έκτακτης ανάγκης με σημαντικά είδη.
- Ελέγχω και καθαρίζω υδρορροές, φρεάτια και αποστραγγιστικά σημεία από φύλλα, απορρίμματα ή εμπόδια. Προμηθεύομαι σάκους άμμου και αντλία νερού.

## ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΜΜΥΡΕΣ/ΙΣΧΥΡΕΣ ΒΡΟΧΟΠΤΩΣΕΙΣ

- Παρακολουθώ τις επίσημες προειδοποιήσεις και προσαρμόζω άμεσα τη λειτουργία της επιχείρησης, ενημερώνοντας προσωπικό και πελάτες.
- Διατηρώ την ψυχραιμία μου και ακολουθώ τις οδηγίες των Αρχών και του σχεδίου ασφαλείας της επιχείρησης.
- Τοποθετώ σάκους άμμου στις εισόδους της εγκατάστασής μου.
- Κάνω χρήση της αντλίας νερού, εάν παρουσιαστεί εισροή υδάτων.
- Κατευθύνω συντεταγμένα επισκέπτες και προσωπικό σε υψηλότερο ασφαλές σημείο, μακριά από επικίνδυνες περιοχές.
- Προστατεύω εξοπλισμό και ηλεκτρικές εγκαταστάσεις από πιθανή εισροή νερού.
- Ενημερώνω για την μη διέλευση πεζών ή οχημάτων από πλημμυρισμένους δρόμους, ρέματα ή υπόγειες και ιρλανδικές διαβάσεις.
- Ελέγχω για τραυματισμούς, εγκλωβισμένους ή αγνοούμενους.
- Ελέγχω για επικίνδυνες ζημιές και ενημερώνω τις Αρχές.
- Δίνω προτεραιότητα σε ευάλωτα άτομα και ζώα και τους παρέχω υποστήριξη.
- Μετά το φαινόμενο, ενημερώνω τους επισκέπτες να ακολουθούν τις οδηγίες των τοπικών αρχών, μέχρι να δοθούν ειδικότερες οδηγίες από τις αρχές της χώρας τους.



# ΣΕΙΣΜΟΙ

Η Κρήτη και η Κύπρος είναι σεισμογενείς περιοχές, καθιστώντας απαραίτητη την προετοιμασία των τουριστικών επιχειρήσεων. Η ψύχραιμη αντίδραση, η σωστή οργάνωση του χώρου και η ενημέρωση του προσωπικού μπορούν να μειώσουν τον κίνδυνο και να προστατεύσουν επισκέπτες και εργαζομένους.

## ΠΡΟΛΗΨΗ

- Εκπονών σχέδιο ασφαλείας, εκπαιδεύω το προσωπικό σε αυτό και πραγματοποιώ σχετικές ασκήσεις ετοιμότητας.
- Αναρτώ σχεδιαγράμματα εκκένωσης σε εμφανή σημεία και ενημερώνω τους επισκέπτες.
- Διασφαλίζω την απρόσκοπτη διέλευση σε κλιμακοστάσια, εξόδους και οδούς διαφυγής.
- Ενημερώνομαι για την ύπαρξη ΑμεΑ και ζώων στην επιχείρησή μου.
- Παρακολουθώ τακτικά τις ανακοινώσεις των αρμόδιων Αρχών.
- Ορίζω σημεία συγκέντρωσης σε ανοιχτό και ασφαλή χώρο, μακριά από κτίρια, καλώδια και αντικείμενα που μπορεί να πέσουν.
- Προετοιμάζω σακίδια έκτακτης ανάγκης με σημαντικά είδη.
- Εξηγώ στους επισκέπτες τον βασικό κανόνα αυτοπροστασίας «Σκύβω - Καλύπτομαι - Κρατιέμαι» που θα πρέπει να ακολουθήσουν ώσπου να σταματήσει η δόνηση.
- Ελέγχω τακτικά τη σταθερότητα κατασκευών, πινακίδων, εξωτερικών εγκαταστάσεων και λοιπού εξοπλισμού.
- Αποφεύγω την τοποθέτηση βαριών αντικειμένων σε ψηλά σημεία.

## ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΣΕ ΣΕΙΣΜΟ

- Παρακολουθώ τις επίσημες προειδοποιήσεις και προσαρμόζω άμεσα τη λειτουργία της επιχείρησης, ενημερώνοντας προσωπικό και πελάτες.
- Διατηρώ την ψυχραιμία μου και ακολουθώ τις οδηγίες των Αρχών, του ευρωπαϊκού αριθμού 112 και του σχεδίου ασφαλείας της επιχείρησης.
- Δεν εκκενώνω το κτίριο όσο διαρκεί ο σεισμός.
- Κατευθύνω συντεταγμένα, χωρίς την χρήση ανελκυστήρα, προσωπικό και πελάτες, προς τους ανοιχτούς χώρους συγκέντρωσης, μόλις τελειώσει ο σεισμός.
- Ελέγχω για τραυματισμούς, εγκλωβισμένους ή αγνοούμενους.
- Ελέγχω για επικίνδυνες ζημιές και ενημερώνω τις Αρχές.
- Δίνω προτεραιότητα σε ευάλωτα άτομα και ζώα και τους παρέχω υποστήριξη.
- Μετά το φαινόμενο, ενημερώνω τους επισκέπτες να ακολουθούν τις οδηγίες των τοπικών αρχών, μέχρι να δοθούν ειδικότερες οδηγίες από τις αρχές της χώρας τους.

Επικοινωνία:

Αναπτυξιακή Ηρακλείου, [info@anher.gr](mailto:info@anher.gr)

F: [@act4allproject](#) / [www.act4all.gr](http://www.act4all.gr)