

OBECNÁ DOPORUČENÍ PRO DOBROU PRAXI

Výzkum čtyř případových studií dokazuje, jak jednotlivé faktory organizačních příprav a opatření přispívají k vytvoření bezpečného prostředí pro účastníky i návštěvníky jednotlivých akcí. Následující tabulka obsahuje návrhy pro zajištění bezpečnosti davu na outdoorových pouličních/speciálních akcích, jež vzešly z výsledků výzkumu a které jsou založeny na výsledcích pozorování dotčených odborníků.

Dané návrhy mohou být nápomocny pro obdobné akce, nicméně jelikož jsou odvozeny od specifických eventů, není zaručeno, že budou vhodné pro všechny typy akcí. Doporučuje se používat je ve spojení i s jinými odbornými příručkami jako jsou *Managing Crowds Safety (HSE, 2000)* a *The Event Safety Guide (HSE, 1999)*. Většina návrhů je však obecného charakteru.

Seznam návrhů je rozčleněn dle fází či dílčích etap akce. Termín „organizace“ zahrnuje statutární a dobrovolnické orgány a složky včetně organizátorů akce. Zatímco některé organizační složky mohou být přizvány v průběhu příprav akce, zdá se, že nejefektivnějším řešením je situace, kdy je dána jedna hlavní organizační složka, která koordinuje všechny ostatní, jež se na akci podílí, a která řídí veškeré zdroje.

Pro všechny zainteresované organizační složky by mohla být nápomocná otázka: „Zvážíli jsme všechny následující aspekty? Jsou relevantní? Kdo je za ně odpovědný? Kdy na ně přijde řada?“

1. Plánování

- Rozvíjet pochopení podstaty akce, její historie, kultury a hodnot. Pěstovat sdílené cíle v souladu s bezpečností davu.
- Rozpoznat, jak je akce zakořeněná ve své lokalitě, komunitě a jaké jsou místní dostupné zdroje.
- Identifikovat a rozdělit role a odpovědnost pokrývající všechny aspekty bezpečnosti davu na akci. Ujistit se o srozumitelnosti daného rozdělení a jeho pochopení jednotlivými zainteresovanými organizačními složkami.
- Vytvořit komplexní organizační strukturu umožňující všem s určitou rolí a odpovědností pracovat společně a sdílet snahy a cíle.
- Zajistit pravidelné schůze organizačních složek pro usnadnění koordinace strategického přístupu a pochopení procesu zapojování dalších organizačních složek.
- Zajistit pravidelné schůze organizačních složek pro rozvoj dobrých pracovních vztahů a seznámení klíčových hráčů.
- Snažit se o kontinuitu osob organizátorů v organizačním týmu pro zajištění růstu zkušeností s akcí, na kterých je možné v budoucnu stavět.
- Zasnout nové klíčové hráče a umožnit jim naplnění svých rolí ve vztahu k dané akci. Zahrnuje plné sdílení zkušeností a informací.

- Zvážit eventuální možnost stínování klíčových hráčů pro zajištění možnosti převzít odpovědnost, popř. dospět do role klíčového hráče.

Str. 2

- Ulehčete koordinaci mezi různými autoritami, např. je třeba určit, co je v kompetenci jakého úřadu, kdy je to okresní a kdy krajská záležitost a jak jsou do eventu zainteresovány.
- Naplánujte a brzy po skončení eventu uspořádejte schůzi, na které proběhne zpětná vazba, na základě které můžete naplánovat změny ve formátu a struktuře příštího ročníku.
- Využijte aktualizované manuály týkající se eventů.
- Zkontrolujte požadavky pro udělování různých licencí.
- Využijte externí odborníky pro jejich speciální znalosti. Např. pro poskytování rad a informací o počasí /jakožto důležitého faktoru eventu/, hlukových limitů a kontrol, bezpečnosti, pojištění apod.
- Získat public liability pojištění a zkontrolovat, jaké pokrytí je poskytnuto ostatními službami a dodavateli.
- Připravte se na přijetí opatření a identifikujte spouštěcí ukazatele, kdy hustota davu dosáhne kritického bodu. Určete, kdo to rozhodne.
- Připravte plány pro zrušení eventu těsně před jeho začátkem i v jeho průběhu. Jsou zavedeny dostatečné systémy pro komunikaci s davem? Budou diváci schopni se dostat pryč? Je definováno a určeno, kdo rozhodne o ukončení eventu?
- Jsou aktivity eventu naplánovány tak, aby dav nechtěl opustit prostor ve stejný okamžik? Rozptýlení davu musí být zkoordinované s místní hromadnou dopravou i s kapacitou cest.
- Zkoordinujte jednotlivé prvky a aktivity celého eventu. Mohou mít různé požadavky v oblasti bezpečnosti davu např. průvod, či statická akce na jednom místě. Jsou si odpovědné osoby vědomi toho, jak se plány jejich aktivit navazují na zbývajících aktivity eventu?

2. Chod, provoz, operace, zásah

- Vycházejte z plánů předchozích eventů. Procesní manuály vám poskytnou základ, na němž můžete zpracovat detailně jednotlivé postupy a procesy.
- Zařídte, aby se Event Liaison Team zapojil do řídicího centra, které bude umístěno na vhodném místě vzhledem k eventu a které bude dostupné pro zástupce jednotlivých organizací, tím se zlepší komunikace napříč spolupřátelícími subjekty.
- Umožněte koordinaci a spolupráci organizací, které se podílejí na řízení davu.

- Zvažte propojení jednotlivců z odlišných organizačních složek při práci na projektu. Vznikají tak pracovní vztahy, což napomáhá při koordinaci zodpovědnosti mezi zapojenými organizačními složkami.
- Pojmenování dobrých i silných postupů v rámci organizace bezprostředně po skončení akce přispívá k přizpůsobení systému a nabízí možnost okamžité reakce.
- Použijte společnou mapu, která je relevantní pro jednotlivé organizační složky. Ověřte si, zda máte nejaktuálnější verzi této mapy. Toho lze nejlépe dosáhnout jednou organizací, která plán produkuje, opravuje a distribuuje.
- Před začátkem akce zkontrolujte prostor a zařízení, které by mohly mít vliv na bezpečí diváků. Mezi takové mohou patřit například autobusové zastávky, které by mohly být zahrazeny, nebo běžné „instalace“ jako kabeláž vedená po zemi.
- Odstraňte nebo jinak ošetřete běžná nebezpečí (například: zábradlí, patníky, hrubé kamení a další).
- Připevňte patřičné označení signalizující případné nebezpečí (příkré svahy) nebo směry (jako například únikové cesty).
- Vypracujte strategii pro zacházení s odpady tak, aby, kde je to možné, šlo uklidit odpady z prostoru během akce a zamezíte tak náhodným uklouznutím, zakopnutím a pádům nebo vypuknutím požárů, a to vše číňte v souladu s ekologickými zákony a zodpovědností vůči životnímu prostředí (třídění odpadu, recyklace).
- Vypracujte zprávu o první pomoci a o všech zdravotních příhodách během konané akce a zanalyzujte a ošetřete konkrétní hrozící problémy v souvislosti se zvláštními nehodami pojícími se s aktuálními trendy. Na základě takové zprávy lze přijmout konkrétní opatření pro vyvarování se rizik jako je nestabilní povrch chodníků, který může zapříčinit pády.
- Používejte vhodné technologie pro komunikaci s divákem na dané akci v reálném čase jako jsou: kamerové systémy, rádio, mobilní telefony, zvukovou techniku, projekční plátna, informační cedule.
- Mějte monitorovací systém na konkrétních nebo potenciálních krizových místech. K tomu mohou sloužit členové týmu sledující situaci nebo textový systém. Jsou manažeři připraveni přijmout opatření, pokud hustota diváků dosáhne určité úrovně? Kdo takový krok iniciuje, řídí a provádí?
- Lze využít místní vyhlídkovou plošinu k pozorování situace z vrchu, aby manažeři dohlédli přes hlavy davu? I to může usnadnit komunikaci s davem.
- Zamezuje hromadný pohyb davu, na sobě visících osob, aby zůstali pospolu a neztratili se? Taková situace způsobuje přetížení a pomalý pohyb. Jsou dobře označená a viditelná místa, kde se mohou lidé setkat v případě, že se v davu rozdělí?

3. Služby

- Ujistěte se, že jsou účastníci informovaní o vybavení, které je a není k dispozici. Zvláště pokud není k dispozici vybavení, které je očekávané, jako toalety. Zahrňte vybavení pro lidi se speciálními potřebami a děti.
- Určete standardy pro všechny služby zahrnující toalety, prodejce a další nabízený servis. Zajistěte poskytovatele služeb v dostatečném předstihu.
- Ujistěte se, že je vybavení, jako toalety, kontrolováno a udržováno během akce.
- Jak ovlivňuje délka akce služby, které jsou potřeba jako toalety, pitnou vodu?
- Informujte účastníky o místě, kde se nachází informační body, služby a cesty k nim. Zahrňte značení únikových cest a vstupu. Pokud se akce koná v noci, nezapomeňte na osvětlení.
- Myslete na to, že diváci přišli na událost také proto, aby potkali známé s rodinou. Zajistěte způsob, jak můžou účastníci najít své známé, pokud se ztratí.
- Zvažte otázky spojené s konzumací alkoholu a to, jak může ovlivnit chování, připravte se, jak budete řešit případné problémy.
- Myslete na lidi se speciálními potřebami (nejen vozíčkáře). Spojte se s místními nebo národními organizacemi a konzultujte s nimi účast lidí se speciálními potřebami.
- Pro rodiny s malými dětmi zajistěte dětský koutek, myslete na to, jak se postarat o ztracené děti.
- Proškolte hostesky a další pracovníky managementu, abyste posílili jejich sebeřízení a práci s účastníky tak, abyste udrželi pozitivní náladu.
- Vyhodnoťte potřeby transportu účastníků a zajistěte adekvátní servis a informace.

4. Komunikace a informace

- Připravte plány a dokumenty obsahující vše týkající se bezpečnosti a rozšířte je mezi celý organizační tým. Můžou vycházet z vaší předchozí zkušenosti.

- Založte silnou obousměrnou komunikaci v reálném čase mezi personálem a kontrolním centrem. Nutnost výškolení a otestování zaměstnanců v důsledném používání komunikačních zařízení a protokolů.
- Zvažte, jaký je nejlepší způsob vzájemné komunikace mezi zaměstnanci v organizaci. Např. je za určitých okolností vhodné používat jednoduché metody jako červené/zelené vlaječky?
- Poskytněte veřejnosti informace jak s předstihem např. na webových stránkách, na vstupenkách, v místních (nebo národních) médiích, v tiskových zprávách nebo rozhovorech, tak i na místě např. programy, cedule, mapy/plánky, LED obrazovky.
- Zapojte média do propagace pozitivních bezpečnostních zpráv pro účastníky akce.
- Poskytněte účastníkům akce informace, které jim umožní pochopit, jaké jsou kořeny akce a jaký je její vztah vzhledem k místní komunitě.
- Upozorněte účastníky na jakákoli specifická nebo neobvyklá rizika spojená s danou akcí. Do výčtu zahrňte také nebezpečí, která mohou způsobit zvláštní problémy postiženým lidem, dětem v kočárcích atd. Poskytněte informace, co si s sebou přinést a co ne. Např. akce nemusí být vhodným prostředím pro psy, jelikož ti mohou způsobit něčí zakopnutí nebo je samotné může rozdráždit dav.

- Zajistěte způsob, jakým budou organizátoři komunikovat s diváky. Vyzkoušejte efektivitu PA systémů (místní rozhlas, souprava k ozvučení velkých prostranství), megafonů atd. za účelem komunikace s davem např. nejděte optimální pozici pro PA systémy a vyzkoušejte, jak hlášení zní po celém prostoru v podmínkách, které nejlépe odpovídají reálným podmínkám během akce.
- Využijte informací získaných od pozorovatelů v davu k zjištění efektivnosti PA systémů atd. a také k zjištění srozumitelnosti a efektivnosti zpráv.
- Poskytněte účastníkům akce aktualizované informace ohledně dané akce prostřednictvím PA systémů (použijte spíše živého oznámení „přátelskou“ a spolehlivou osobou než nahraných smyček zpráv), LCD dynamických displejů obrazovek nebo prostřednictvím mobilních sms systémů (možnost využití také k získání zpětné vazby od účastníků akce).
- Zvažte využití LED obrazovek jako efektivního způsobu pro poskytování aktualizovaných informací. LED obrazovky mohou být rozmístěny v rámci velkého prostoru a zároveň být ovládány z jednoho místa. Mohou být používány jak za denního světla, tak i v noci.

5. Dav

- Porozumět zdravotním a bezpečnostním potřebám účastníků. Zhodnotit rizika, které davu hrozí, a vytvořit plán zvládnutí nebezpečí a rizik pro danou událost, včetně stanovení odpovědných osob a jejich umístění. Zajistit, aby tyto informace byly sdíleny se všemi příslušnými organizacemi a aby byly aktuální.
- Porozumět tomu, proč se lidé účastní. Pokud je to za účelem zhlédnutí určité aktivity, jak jim zajistit dobrý výhled a zabránit přitom přelidnění určitých lokací?
- Poskytnout standardizované pokyny a protokoly pro účastníky. Na příklad použít neformálního stylu u navigačních cedulí a směrovek, označit budovy a zařízení symboly atd.
- Umožnit účastníkům, aby převzali patřičnou zodpovědnost za svoje vlastní zdraví a svoji vlastní bezpečnost a aby mohli pochopit povahu akce. Toto zahrnuje: poskytnutí odpovídajících rad v předstihu, aby mohli přijet na akci připravení, využití dobrých značek a směrovek, poskytnutí vhodných a přístupných zařízení, zajištění informovaného a poučeného pomocného personálu přímo na akci.
- Podporovat účastníky, aby pomáhali ostatním a podporovali je, takže všichni budou mít možnost užít si akci bez obav. Toto platí především pro ty, kteří se účastní již několikátým rokem a ví, co očekávat.
- Zapojit účinkující a umožnit jim vhodně vypomáhat s bezpečností davu. Vysvětlit jim, co je důležité, jakých signálů si všímat a koho kontaktovat v případě, že mají nějaké obavy / starosti.
- Pochopit, že někdy může dojít k prolnutí účinkujících a diváků. Diváci mohou mít zájem nejen o sledování účinkujících, ale také o zapojení do aktivit - tančit, zpívat, pískat na píšťalky.
- Zvážit, jestli se nějak mění role účastníků akce, jak se často může během akce stát. Lidé mohou být v jednu chvíli diváci a v druhé se stát účinkujícími a zapojit se do aktivit nebo vystoupení. Uvědomit lidem, že pokud se jejich role na akci změní, mohou se změnit i jejich povinnosti.
- Chápat zvláštní požadavky v širším smyslu, nejen jako invalidní vozíky, a podle toho také upravit prostor - rozumné a / nebo nutné úpravy jako např. jasné směrovky a odpovídající opatření pro lidi se zrakovým nebo sluchovým handicapem (pro UK: Disability Discrimination Act 1996).
- Stewardy (zástupce pořadatele) řádně vycvičit v jejich povinnostech a zajistit, že budou mít dostačující informace a znalosti o akci a jejích zařízeních, aby mohli být k ruce komukoli z davu. Jsou schopní rozpoznat hrozby a pohotově o nich zpravit tu správnou osobu?

6. Vážné nehody

- Kdo rozhoduje o tom, zda je evakuace (úplná, nebo částečná) nezbytná? Kdo evakuaci zahájí?
- Ujistěte se, že všechny participující organizace pochopily své role. Nejlepší cestou je sepsání přehledného plánu, který obsahuje seznam všech osob, nebo platform prostřednictvím kterých se komunikuje s davem.
- Jestliže se na místě konání vyskytují dočasné ploty, nebo zábrany ujistěte se, že mohou být jednoduše odstraněny, nebo otevřeny pro případ rychlé evakuace.
- Určili a označili jste bezpečné místo, kam se lidé mohou po evakuaci uchýlit? Má toto místo potřebné zázemí, včetně komunikačních kanálů směrem k evakuovanému davu?
- Přeprava musí být také zahrnuta v evakuačních plánech, aby byl umožněn rychlý přesun davu.

7. Další doporučení

- Berte v potaz, že počasí může značně ovlivnit bezpečnost davu během akce. Například suché počasí, může vysušit půdu, která ztvdne. Horko také může některé lidi vybízet k větší konzumaci alkoholu. Mokro zase může způsobit kluzké povrchy.
- Plán zahrnující změny počasí by měl počítat se zpožděním stavby, odřeknutím na poslední chvíli, nebo náhlé pokažení akce. Budete schopní lidem poradit, kam mají jít, například během nenadálé bouře s blesky, které mohou udeřit do davu? Zajistěte řádný monitoring počasí před a během akce.
- Mějte plán pro případ neočekávaných ničivých katastrof jako jsou záplavy těsně před akcí, průmyslové rozhodnutí ovlivňující kritické služby, zničení vybavení, vážné přerušení dopravy...
- Zvažte navázání neplánovaných vztahů s médii. Reagujte i na lokální události, které se k akci nevztahují. Můžete tak docílit zvýšení zájmu o akci, nebo ovlivnit návštěvnost.
- Přemýšlejte jak akce ovlivní lokalitu, kde se koná: výhody, které přináší, přerušení běžných aktivit místních, možný zájem médií a přítomnost návštěvníků navíc.
- Udržujte kontakt s těmi, kteří budou akcí omezeni – např. postavením plotů, zabráním parkovacích míst...
- Podívejte se na možnosti jak zapojit místní komunitu do konání akce. Mají neocenitelné vědomosti o místě a dostupných službách.