



# DESTINACIJA OBČINA SVETA ANA

## TURIZEM

### NAČRT KRIZNEGA MANAGEMENTA



Januar 2022

## KAZALO

1. IZHODIŠČA DOKUMENTA .....	3
2. NARAVNE NESREČE (tehnične nevarnosti).....	3
2.1 Identifikacija tveganj .....	3
2.2 Mehanizmi za blaženje kriz in obvladovanje tveganj .....	4
Ključne naloge destinacijskega managementa .....	5
3. EPIDEMIJA.....	5
3.1 Identifikacija tveganj .....	5
3.2 Mehanizmi za blaženje kriz in obvladovanje tveganj .....	6
Ključne naloge destinacijskega managementa .....	7
4. GOSPODARSKA KRIZA NA PODROČJU TURIZMA .....	7
4.1 Identifikacija tveganj .....	7
4.2 Mehanizmi za blaženje kriz in obvladovanje tveganj .....	7
Ključne naloge destinacijskega managementa .....	8

# 1. IZHODIŠČA DOKUMENTA

Osebna varnost ljudi, pa tudi okoljska, zdravstvena in prehranska varnost, so na prioritetni ravni destinacije.

Poleg krovne destinacijske organizacije in posameznih ponudnikov, morajo biti na krize pripravljeni tudi civilna zaščita, zdravstveni sistem, lokalna skupnost (občina) in država.

Identificirani glavni deležniki v destinaciji, ki se aktivirajo v primeru pojava kriznih razmer, so:

- Organi vodenja: poveljnik Civilne zaščite (CZ), namestnik poveljnika CZ, štab CZ, poverjeniki CZ, enote in službe CZ za podporo.
- Poklicne sile: Zdravstveni dom Lenart, Veterinarska postaja Lenart, Policijska postaja Lenart, CSD Lenart.
- Prostovoljne sile: Gasilska zveza Lenart, PGD Sveta Ana, Občinska organizacija RK Sveta Ana, Krajevna organizacija RK Lokavec.
- Tehnična in strokovna zunanja podpora: AGJ d.o.o., Skala, Drago Kerec s.p., Elektroinštalaterstvo Erjavec s.p., Gradbeništvo Bernjak s.p.

V primeru naravnih nesreč in epidemije ima občina na krovni ravni izdelane naslednje dokumente, ki predpisujejo področne standardne postopke in so podlaga za pripravo ukrepov na področju turizma:

- Ocena ogroženosti občine (dokument za obveščanje),
- Načrt za izvajanje zaščitnih ukrepov za (potres, požar, poplave, zemeljske plazove ter pozebo, sušo, točo),
- Mobilizacijski načrt,
- Načrti za usposabljanje in opremljanje,
- Hidrološko hidravlična študija karte poplavne nevarnosti in karte razredov poplavne nevarnosti ter predlog omilitvenih ukrepov v Občini Sveta Ana,
- Načrt zaščite in reševanja v primeru tehniških nesreč (zemeljski plazovi, nezgode z nevarno snovjo, velik sneg, prometne nezgode),
- Načrt zaščite in reševanja v primeru potresa,
- Načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh.

## 2. NARAVNE NESREČE (tehnične nevarnosti)

### 2.1 Identifikacija tveganj

Pred tehničnimi nevarnostmi, ki jih lahko povzročijo nezgode, kot so zemeljski plazovi, visok sneg, razlitje nevarnih snovi, prometne nezgode in drugo, je izpostavljeno celotno ozemlje občine Sv. Ana.

Pri ocenjevanju ogroženosti občine zaradi naravnih in drugih nesreč smo pri presoji upoštevali naslednje vplivne dejavnike, ki vplivajo na nastanek oziroma pojav posamezne nesreče:

- Geografske značilnosti področja,
- Geološko sestavo tal,
- Gostoto in načina zazidanosti,
- Konstrukcijo objektov,

- Meteorološke pogoje,
- Dosedanje nesreče in pogostost njihovih pojavov.

Glede na vse naštetе dejavnike, ki vplivajo na pojav oziroma nastanek nesreče ocenjujemo, da se v občini lahko pojavijo naslednje naravne nesreče:

- **POTRES:** Območje občine leži med radgonskim in ljutomerskim prelomom, ki je seizmično dokaj mirno, je po zadnjih seizmičnih raziskavah Republike Slovenije, je to območje razvrščeno v VII jakostno stopnjo po evropski jakostni lestvici (MCS).
- **POŽARI:** Glede na dejavnike, ki vplivajo na požarno obremenitev določenega okoliša, dosedanje pogostost in vrsto požarov ocenjujemo, da je okolje razvrščeno v srednjo požarno ogroženost. Ocenjujemo, da bodo pogostejši požari predvsem na gospodarskih objektih, manj na stanovanjskih. Možnost pojavov požarov v naravnem okolju obstaja, vendar bodo to predvsem manjši gozdni oziroma travniški požari, ki jih pogojuje predvsem človeška malomarnost in nepazljivost.
- **POPLAVE:** Ob daljšem deževju z obilnimi padavinami se lahko pojavijo poplave predvsem v dolini ob reki Ščavnici in njenih pritokih (Ledinek, Ročica in Velka). Vzrok nastanka poplav je slabša odvodnost viška meteornih vod zaradi neregulirane struge, ki je vijugasta in zaraščena. Poplave bodo ogrožale predvsem njivske in travniške površine ter objekte grajene tik ob strugi.

## 2.2 Mehanizmi za blaženje kriz in obvladovanje tveganj

Posledica naravne nesreče je lahko dogodek brez materialnih posledic, ki in ni ogrožal zdravje in življenja ljudi. V tem primeru se za preprečitev širjenja nevarnega dogodka uvede potreben nadzor stanja in stalna pripravljenost. Stanje se ažurno spremlja in po potrebi izvedejo preventivni zaščitnih ukrepi.

Tehniške nesreče običajno prizadenejo manjše število ljudi oziroma njihovo imetje. Večina primerov je vezanih na rušenje ali poškodbe objektov zaradi obremenitev sten in streh, premikanja tal, zemeljskih gmot, ter škodo zaradi eksplozij in požarov.

V kolikor so posledice dogodka vidne takoj, obstaja škoda na materialnih dobrinah in je ogroženo življenje in zdravje ljudi, potem je potrebno takojšnje ukrepanje.

V občini je imenovan štab Civilne zaščite za potrebe izvajanja zaščitnih ukrepov ter vodenja enot. V primeru nesreče tako občina preda pristojnosti civilni zaščiti in drugim silam za zaščito in reševanje.

Steče način in oblika obveščanja prebivalstva o stanju: s plakati, vožnja z gasilskim avtomobilom in obveščanje z megafonom, občinska spletna stran in družbena omrežja, radio Slovenske gorice, VAL 202, radio Maribor ipd.

Komunikacija za zaščito in reševanje na področju turizma teče na dveh ravneh:

- Destinacijski management (vodja DMO ali njegov namestnik) preveri stanje ogroženosti pri turističnih ponudnikih in pridobi podatke o številu obiskovalcev. O stanju obvesti poveljnika ali namestnika civilne zaščite, ki odredi potrebno ukrepanje ter aktivira še druge javne službe za zaščito, reševanje in pomoč (gasilska društva, veterinarska organizacija, zdravstveni domovi in

ambulante). Destinacijski management podpira in spremlja procese zaščite in reševanja. Po potrebi aktivira še službe društev in druge nevladne organizacije (npr. Rdeči Križ).

- Turistični ponudniki v primeru ogrožajočih stanj nemudoma tudi direktno obvestijo center za obveščanje ter civilno zaščito.

Za izvedbo reševanja in zaščite predpisujeta ukrepe in dva dokumenta:

- Načrt zaščite in reševanja v primeru tehniških nesreč (zemeljski plazovi, nezgode z nevarno snovjo, velik sneg, prometne nezgode) in
- Načrt zaščite in reševanja v primeru potresa.

V primeru naravnih nesreč s posledicami, tako steče standardiziran postopek v skladu s omenjenima predpisoma.

#### Ključne naloge destinacijskega managementa:

1. Pregled nad celotno situacijo sektorja turizma in identifikacija lokacij na katerih se nahajajo turisti.
2. Komuniciranje z deležniki civilne zaščite in drugimi javnimi in prostovoljskimi enotami ter spremljanje poteka zaščite in reševanja turistov.
3. Aktivacija sekundarne pomoči v obliki zagotovitve toplih oblačil, hrane, vode in začasne namestitve za turiste v destinaciji.

## 3. EPIDEMIJA

Pandemija koronavirusa je pokazala nujnost krepitve področja zdravja in varnosti. Krizni načrt ukrepov turističnim akterjem nudi podporo za lažje, učinkovitejše in predvsem načrtovano delovanje v primeru zdravstvene krize.

### 3.1 Identifikacija tveganj

Sveta Ana spada v tretji oziroma srednji razred ogroženosti za pojav epidemije. Nalezljive bolezni, ki se lahko pojavijo kot posamezni primeri ali v obliki izbruhov v destinaciji so:

- driska, in sicer različnih povzročiteljev (bakterije, virusi, paraziti), zlasti pri ranljivi populaciji turistov (otroci, ostareli, invalidi),
- okužbe s hrano in vodo,
- zoonoze,
- legioneloza (nastanitveni obrati),
- oslovski kašelj, norice, ošpice in mumps,
- streptokokne okužbe – angina (otroci),
- okužbe, ki jih povzročajo virusi influence, respiratorni sincicijski virus in drugi povzročitelji akutnih okužb dihal.

Destinacija s spodbujanjem nacionalnega standarda GREEN&SAFE zaveze odgovornemu, zelenemu in varnemu turizmu preventivno deluje na pojav epidemije. Tudi sicer destinacijski management posebno pozornost posveča:

- obveščanju turističnih ponudnikov o pomembnosti uvajanja higienskih standardov,
- zagotavljanju kvalitetne lokalne samooskrbe,
- vzpostavljanju mehanizmov učinkovitega obveščanja obiskovalcev in prebivalcev.

### 3.2 Mehanizmi za blaženje kriz in obvladovanje tveganj

Za učinkovito spopadanje z nalezljivo boleznijo je treba zagotoviti hitro prepoznavanje pojava nalezljive bolezni, takojšnje ukrepanje ob pojavu epidemije, učinkovito izvajanje ukrepov za omejitev širjenja okužbe, učinkovito delovanje zdravstvenega sistema in prilagoditev turističnega sektorja za delovanje v razmerah epidemije/pandemije.

Ob točkovnem pojavu simptomov je potrebno:

1. opraviti posvetovalni razgovor z lokalno zdravstveno ordinacijo,
2. obvestiti NIJZ,
3. obvestiti sektor turističnih ponudnikov o pojavu okužbe in po potrebi še
4. sprožiti širšo akcijo obveščanja prebivalstva.

Ob evidentiranju izrednih zdravstvenih pojavov med populacijo turistov v destinaciji je nato nujna interventna izvedba internih izobraževalnih akcij in eksterno usposabljanje za relevantne deležnike in nosilce turizma.

V kolikor stanje preide v širše epidemiološke razmere se prične za krizni management uporabljati določila v destinacijskem strateškem dokumentu Načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh.

Koncept odziva ob pojavu nalezljivih bolezni pri ljudeh je nato sledeč:

1. Pojav prvih primerov povzročitelja nalezljivih bolezni: Posamezne izbruhe ali nekaj izbruhov nalezljive bolezni spremljajo in obvladujejo službe v zdravstveni dejavnosti – Zasebna ambulanta družinske medicine, Ivan Mitrović, dr. med. spec. In po potrebi še Zdravstveni dom Lenart.
2. Pojav večjega števila okuženih in obolelih: aktivnosti na občinski ravni izvajajo izvajalci zdravstvene dejavnosti v okviru mreže javne zdravstvene službe; ostale sile v občini so v stanju pripravljenosti za pomoč pri zagotavljanju pogojev za delovanje zdravstva v razmerah epidemije/pandemije.
3. Razglasitev epidemije/pandemije: Poleg zdravstva so vključena resorna ministrstva, ki izvajajo ukrepe za zmanjševanje širjenja bolezni na svojem področju v skladu z usmeritvami zdravstva, NIJZ ter aktivirana Civilna zaščita in ostale relevantne prostovoljne in humanitarne organizacije. NIJZ ocenjuje razmere na terenu ter pripravlja strokovna priporočila in sporočila. MZ o tem obvešča pristojne organe in javnost, v skladu z načrtom komuniciranja. V kolikor je epidemija na območje ene ali več občin, se lahko aktivira regijski ali državni načrt.

Predvidena oprema in aktivnosti za obvladovanje kriznih zdravstvenih razmer so:

- termo-kamere za preverjanje telesne temperature gostov,
- komplet za osebno zaščito, ki vsebuje zaščitno masko in sredstvo za razkuževanje,
- dodatno pozornost namenjamo razkuževanju površin v sobah in lokacijah, kjer se turisti zadržujejo.

V primeru zastrupitve s hrano se aktivira NIJZ in Inšpekcija za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin. Izvede se identifikacija vira okužbe, sledljivost živil ter nato obveščanje potencialno ogroženih, istočasno pa še umik in odpoklic tveganih in kontaminiranih živil.

Destinacijski management spremlja stanje na terenu in aktivno komunicira z turističnimi ponudniki. Nudi tudi vso potrebno tehnično in moralno podporo.

#### Ključne naloge destinacijskega managementa:

1. Pregled nad celotno situacijo in identifikacija lokacij, na katerih se nahajajo turisti.
2. Komuniciranje z deležniki ter spremljanje poteka zaščite in zdravstvene obravnave turistov.
3. Priprava relevantnih navodil in kontaktnih števil za nujne in izredne primere za ponudnike in za turiste (navodila v slovenščini, angleščini in nemščini).
4. Aktivacija sekundarne pomoči (preskrba s hrano, vodo, zdravili ter drugimi dobrinami).

## 4. GOSPODARSKA KRIZA NA PODROČJU TURIZMA

Turizem je kot komplementarna dejavnost za krize izjemno dovzeten. Zadnja leta je sektor prizadela finančna kriza, epidemija in podnebna kriza. Na področju gospodarske krize intervencija in ukrepi niso usmerjeni v turista ampak v turistični sektor.

### 4.1 Identifikacija tveganj

Negativni učinki gospodarske krize se lahko kažejo v socialnih nemirih, nezadovoljstvu prebivalcev ter slabšemu ekonomskemu položaju prebivalcev.

Upad turistične dejavnosti ima vpliv tudi na kakovost bivanja in družbeno vključenost prebivalstva v obliki zmanjšanja ali prenehanja izvajanja kulturnih dogodkov in drugih dejavnosti kulture (povezani vplivi tako za poslabšanje ekonomskega položaja tistih prebivalcev, ki se poklicno ukvarjajo s kulturo ali sodelujejo pri izvajanju kulturnih dejavnosti, kot tudi z zadovoljevanjem socialnih, kulturnih in duhovnih potreb državljanov).

Pri posledicah je poseben dejavnik psihološka kriza, ki nastopi zaradi ustavitve ali močnega upada turistične dejavnosti. V primeru daljše, več tednov trajajoče krize, je potrebno zagotoviti turističnim ponudnikom možnost psihosocialne pomoči.

Vzrok za nastanek gospodarske krize na področju turizma so lahko naslednji:

- Epidemiološke razmere.
- Vojna in druga nemirna stanja.
- Klimatsko pogojene in druge naravne nesreče.

### 4.2 Mehanizmi za blaženje kriz in obvladovanje tveganj

Ob pojavu gospodarske krize na področju turizma je potrebno pristopiti k zagotovitvi varnosti destinacije ter povrnitev zaupanja potrošnika. V destinaciji se oblikuje sklop ukrepov, ki zagotavlja

visoke higienske standarde. Destinacija aktivno komunicira zdravje in varnost v vseh aspektih ter zelenost in manjša obljudene destinacije.

Močno se okrepi promocijska kampanja na domačem trgu. Promovirajo se lokalni proizvodi, okrepijo se tudi javne investicije v infrastrukturo, raziskave ter sklepajo ustrezna partnerstva.

#### Ključne naloge destinacijskega managementa:

1. Psihosocialna podpora prizadetim deležnikom.
2. Izdelava načrta za okrevanje in odpornost turizma na ravni destinacije.
3. Vzpostavitev krizne sheme za podporo turističnemu sektorju z namenom zagotovitve podpornega okolja za okrevanje in krepitev odpornosti.