



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi



L'operatore sanitario fra la propria sicurezza
e la sicurezza dei propri assistiti e dei cittadini

IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Contagio sismico, esposizioni nucleari, catastrofi
naturali, fenomeni estremi, terrorismo globale



Il Testo Unico 81/2008 e la comunicazione del rischio

Carlo Zamponi

Chieti 18 Febbraio 2017



LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA



ASSIOMA DI PARTENZA

- PER AFFRONTARE L'**EMERGENZA** TUTTO VA **PREDISPOSTO** E **PIANIFICATO**
- LA **COMUNICAZIONE** VA **PENSATA, ORGANIZZATA** E **AFFINATA** PER POTER POI **INTERVENIRE VELOCEMENTE** E **IN MODO COORDINATO**
- L' **ABILITÀ COMUNICATIVA** VA **GESTITA CON CURA, APPRESA, NUTRITA** E **MANTENUTA NEL TEMPO**, PER EVITARE CHE DIVENTI ESSA STESSA UN **RISCHIO**

L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

 **SIIU** SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise



LA PIANIFICAZIONE DELLA EMERGENZA



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

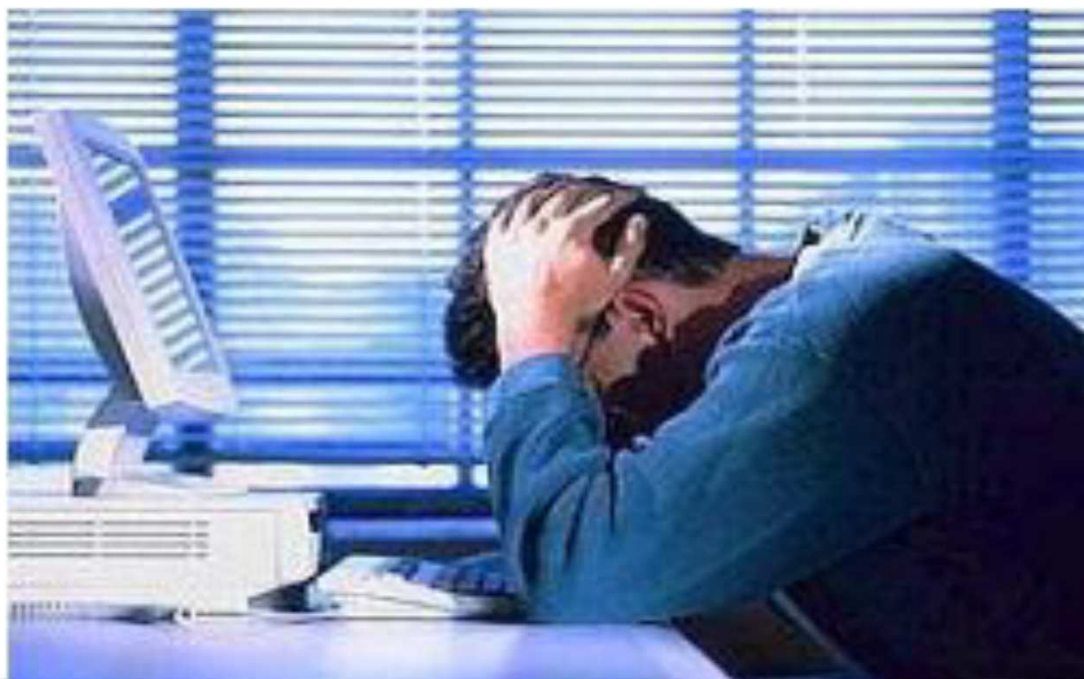
Carlo Zamponi



LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

PERCORSO METODOLOGICO - *WORK IN PROGRESS*

DALLE FASI DI PIANIFICAZIONE ALLE FASI DEL RIESAME





IL T. U. 81 / 2008: L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE

- 1[^] FASE** : INDIVIDUAZIONE POTENZIALI EMERGENZE
- 2[^] FASE** : VALUTAZIONE E REDAZIONE DEL D. V. R.
- 3[^] FASE** : REDAZIONE PIANO EMERGENZA
- 4[^] FASE** : INDIVIDUAZIONE DEGLI ADDETTI
- 5[^] FASE** : FORMAZIONE / ADDESTRAMENTO
- 6[^] FASE** : VERIFICHE EFFICACIA DEL PIANO DI EMERGENZA
- 7[^] FASE** : RIESAME DEL PIANO DI EMERGENZA



**IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
1^A FASE : INDIVIDUAZIONE POTENZIALI EMERGENZE**

MISURE GENERALI DI TUTELA

**LE MISURE GENERALI DI TUTELA DELLA SALUTE
E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI
DI LAVORO SONO:**

COMMA 1, LETT. U: LE MISURE DI EMERGENZA DA ATTUARE IN CASO DI PRIMO SOCCORSO, DI LOTTA ANTINCENDIO, DI EVACUAZIONE DEI LAVORATORI E DI PERICOLO GRAVE E IMMEDIATO



LE FASI DI INDIVIDUAZIONE DEI PERICOLI

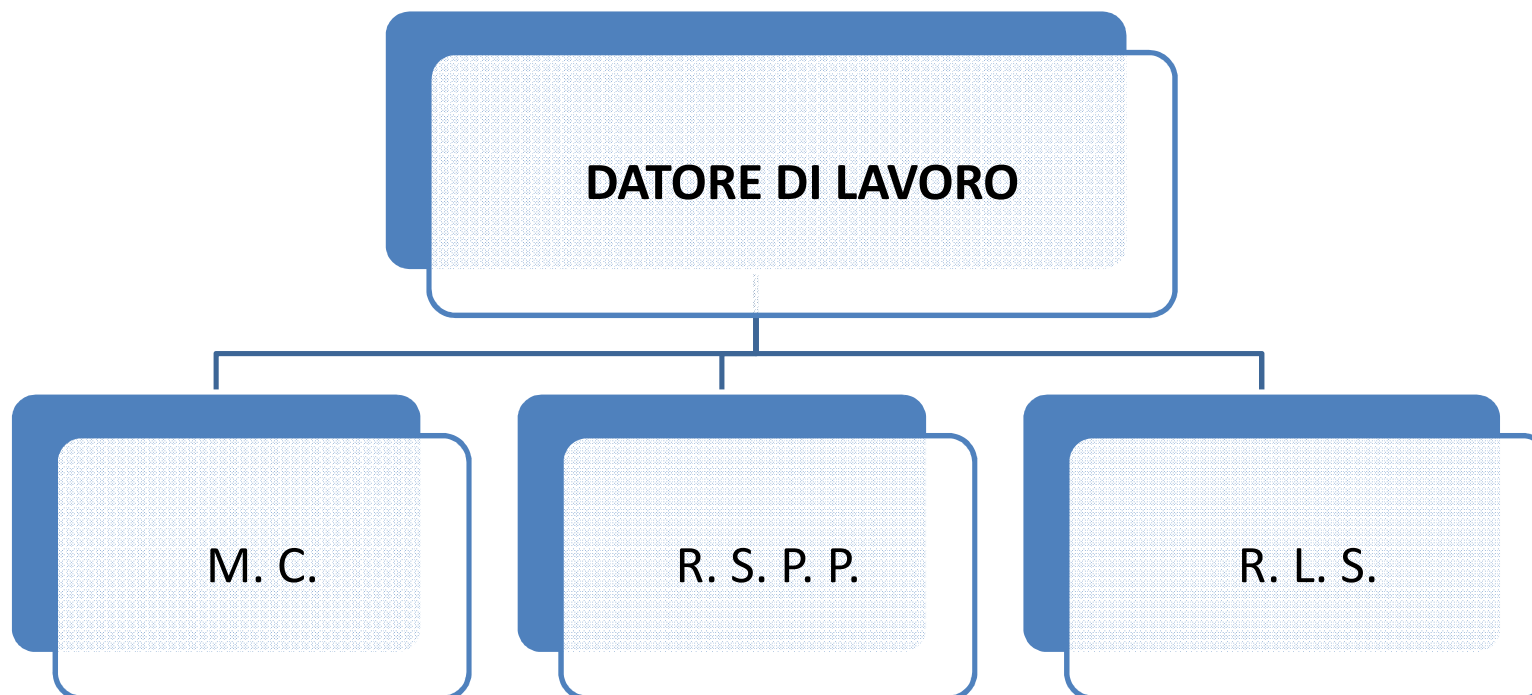


IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

 **SIIU** SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise

**IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
2^A FASE : VALUTAZIONE E REDAZIONE DEL D. V. R.**





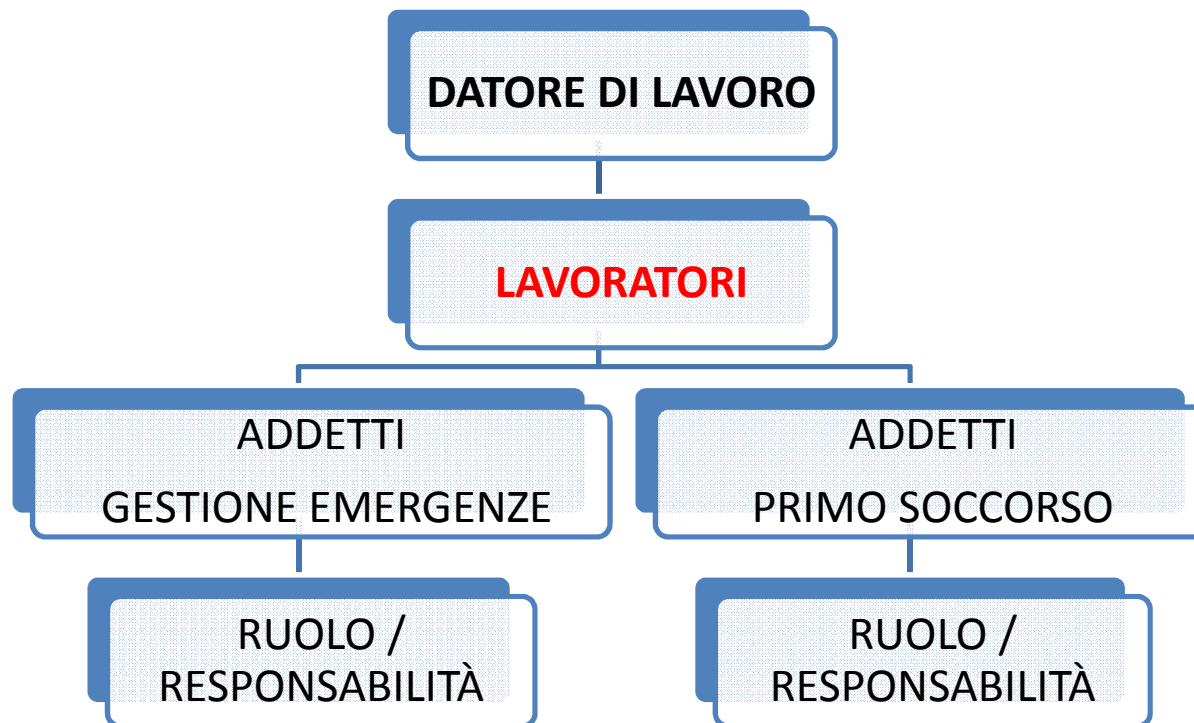
IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
3^A FASE : REDAZIONE PIANO EMERGENZA





IL T. U. 81 / 2008: L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.

4^A FASE : INDIVIDUAZIONE DEGLI ADDETTI





IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
4^A FASE : INDIVIDUAZIONE DEGLI ADDETTI

OBBLIGHI DEL DATORE DI LAVORO E DEL DIRIGENTE

- ❑ **COMMA 1, LETT. B:** DESIGNARE PREVENTIVAMENTE I LAVORATORI INCARICATI DELL'ATTUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE INCENDI E LOTTA ANTINCENDIO, DI EVACUAZIONE DEI LUOGHI DI LAVORO IN CASO DI PERICOLO GRAVE E IMMEDIATO, DI SALVATAGGIO, DI PRIMO SOCCORSO E, COMUNQUE, DI GESTIONE DELL'EMERGENZA
- ❑ **COMMA 1, LETT. C:** NELL' AFFIDARE I COMPITI AI LAVORATORI, TENERE CONTO DELLE **CAPACITÀ E DELLE CONDIZIONI DEGLI STESSI IN RAPPORTO ALLA LORO SALUTE E ALLA SICUREZZA**





IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
4^A FASE : INDIVIDUAZIONE DEGLI ADDETTI

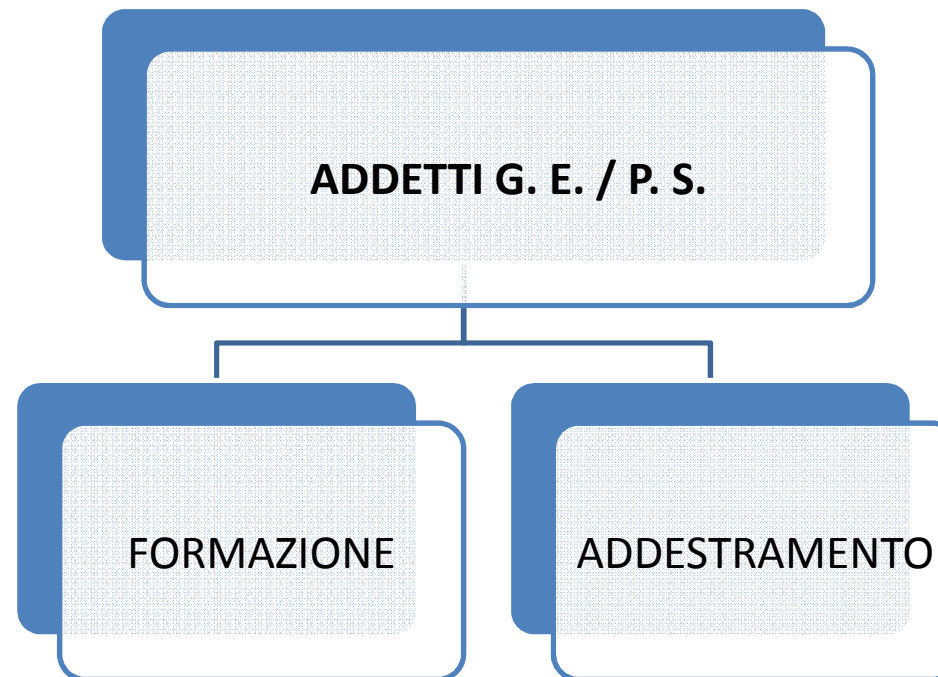
OBBLIGO DEI LAVORATORI

I LAVORATORI **NON POSSONO**, SE NON PER GIUSTIFICATO MOTIVO, RIFIUTARE LA DESIGNAZIONE. ESSI DEVONO ESSERE **FORMATI**, ESSERE IN **NUMERO SUFFICIENTE** E **DISPORRE** DI ATTREZZATURE ADEGUATE, **TENENDO** CONTO DELLE DIMENSIONI OVVERO DEI RISCHI SPECIFICI DELL'AZIENDA OVVERO DELL'UNITÀ PRODUTTIVA.





IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
5^A FASE : FORMAZIONE / ADDESTRAMENTO





IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
RESPONSABILITÀ DEGLI ADDETTI ALLA G. E. / P. S.



L'ADDETTO

1. NON RISPONDE DI REATI PROPRI IN QUANTO LA LEGGE NON NE PREVEDE;
2. POTREBBE RISPONDERE PER COLPA.



IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
RESPONSABILITÀ DEGLI ADDETTI ALLA G. E. / P. S.



RESPONSABILITÀ PER COLPA

COLPA SPECIFICA

NON IPOTIZZABILE, IN QUANTO NON ESISTONO NORME O
REGOLAMENTI IN MATERIA

COLPA GENERICA

IMPRUDENZA, IMPERIZIA, NEGLIGENZA



IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
RESPONSABILITÀ DEGLI ADDETTI ALLA G. E. / P. S.



PROFILI DI COLPA GENERICA

- **IMPRUDENZA:** È POSSIBILE SE L'ADDETTO VUOLE STRAFARE
- **NEGLIGENZA:** COINCIDE FONDAMENTALMENTE CON LA
OMISSIONE DI SOCCORSO CHE INCOMBE SU OGNI CITTADINO



IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
RESPONSABILITÀ DEGLI ADDETTI ALLA G. E. / P. S.



L' OMISSIONE DI SOCCORSO

Art. 593 c.p.: *“Chiunque ... trovando un corpo umano che sia o sembri inanimato, ovvero una persona ferita o **altrimenti in pericolo**, omette di prestare l'assistenza occorrente o di darne immediato avviso all' Autorità ... è punito ...*



IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
RESPONSABILITÀ DEGLI ADDETTI ALLA G. E. / P. S.



PROFILI DI COLPA GENERICA

● **IMPERIZIA:** LA COLPA SUSSISTE QUANDO SI PROVA CHE L'ERRORE DERIVA DALL'ESSERSI DISCOSTATO DA QUEL COMPORTAMENTO TECNICO OVVERO DALL'EVER DEROGATO DA QUELLE REGOLE DI CONDOTTA (PROCEDURA) CHE LA MAGGIORANZA AVREBBE OSSERVATO DI FRONTE ALLO STESSO CASO.

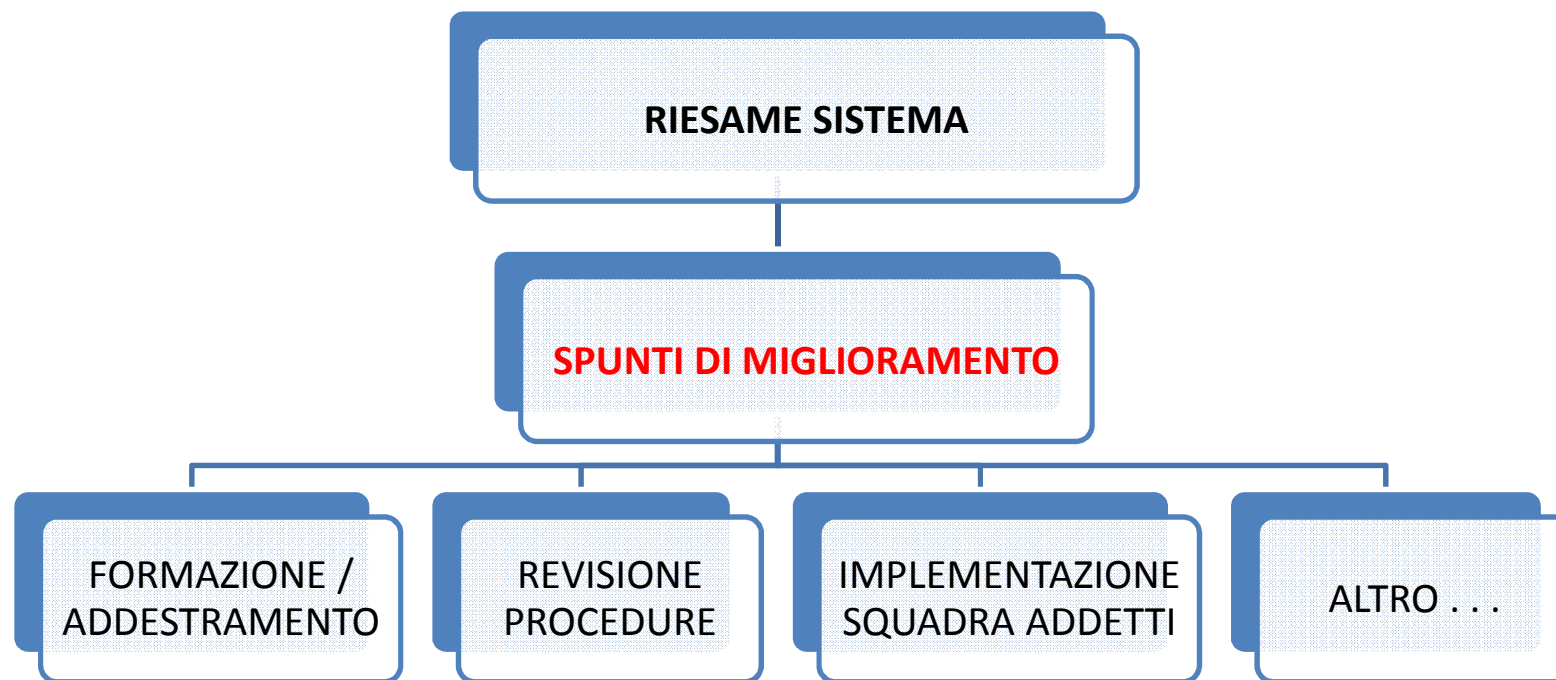


IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
6^A FASE : VERIFICHE EFFICACIA DEL PIANO DI EMERGENZA





IL T. U. 81 / 2008:
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.
7[^] FASE : RIESAME DEL PIANO DI EMERGENZA





COMUNICARE L'EMERGENZA

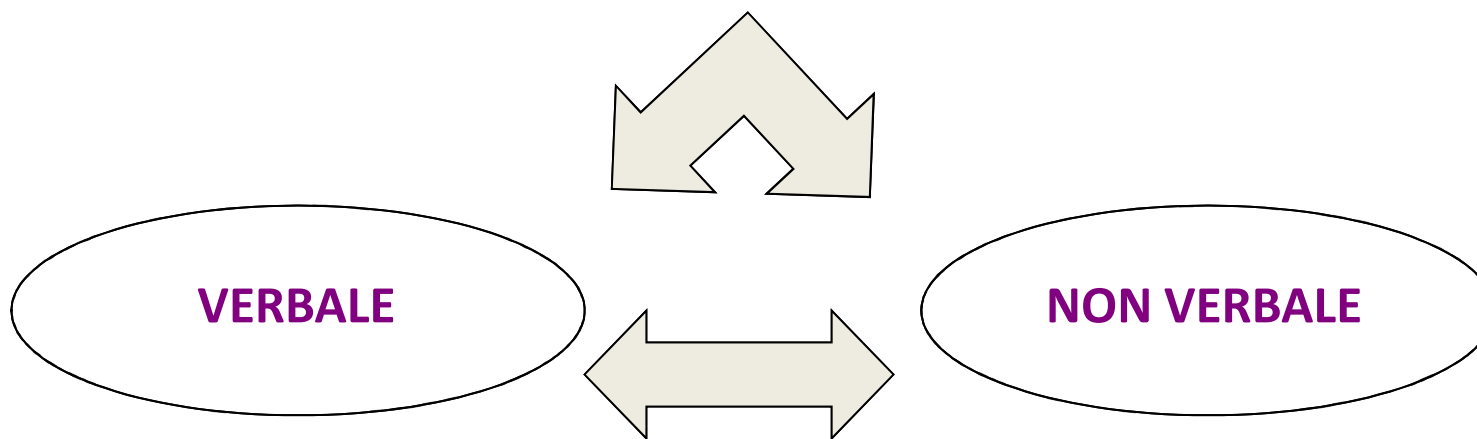
LA COMUNICAZIONE È LO **STRUMENTO PRINCIPALE DI RELAZIONE**
CHE L'UOMO HA A DISPOSIZIONE PER **CREARE E MANTENERE**
L'INTERAZIONE CON I SUOI SIMILI





LA COMUNICAZIONE UMANA SI AVVALE DELL'USO

SIMULTANEO DI DIFFERENTI CANALI





AFFINCHÉ SI ABBIAMO COMUNICAZIONE SONO NECESSARI **5 ELEMENTI**

→ **EMITTENTE**

→ **RICEVENTE**

→ **CODICE**

→ **CANALE**

→ **MESSAGGIO**

**IL COMPITO PUÒ SEMBRARE SEMPLICE MA CAPITA
SPESSE CHE LE COMUNICAZIONI FALLISCANO**

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

SII SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise



LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

SIIU SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise

CANALE

modalità di trasmissione
del messaggio
(vocale o non vocale)



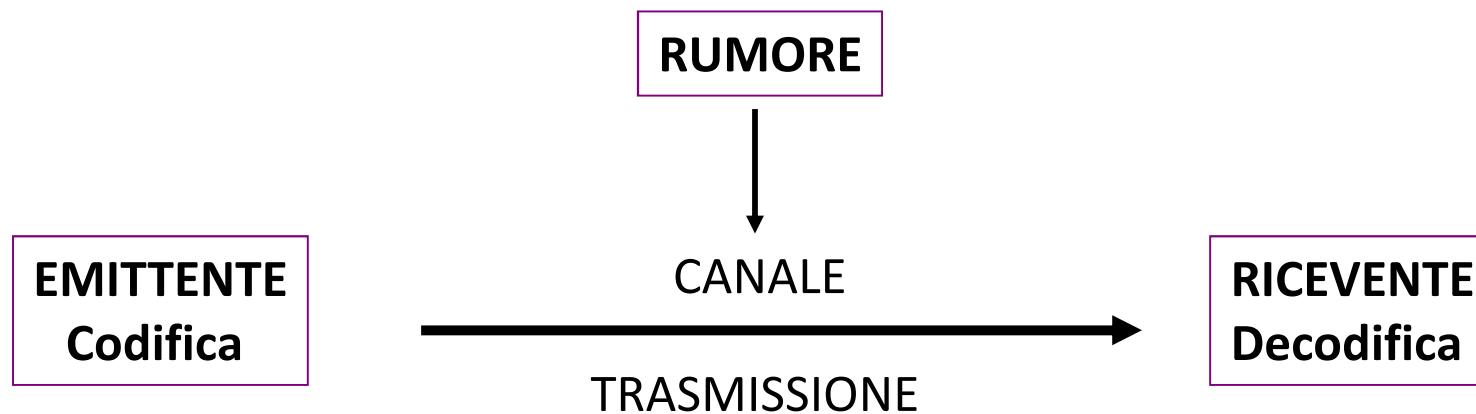
MESSAGGIO

ciò che l'emittente mette in
comune con il ricevente,
con o senza intenzionalità



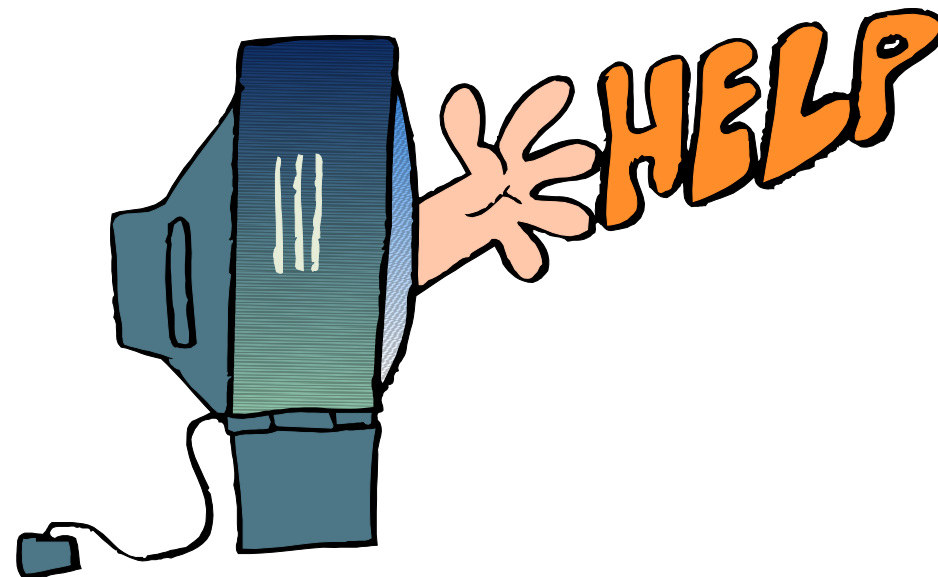


IL PROCESSO COMUNICATIVO





COMUNICARE E FARSI COMPRESSE
SONO VERAMENTE COSÌ FACILI DA REALIZZARSI ?





DIFFERENZE TRA SMETTERE INFORMAZIONI E COMUNICARE

🌐 NELL' **INFORMAZIONE**

L'EMITTENTE SI LIMITA A
TRASMETTERE UN MESSAGGIO
(VOLANTINO, CARTELLO,
AUDIOVISIVO, RADIO, ECC).

☀️ NELLA **COMUNICAZIONE**

C'È IL MESSAGGIO MA ANCHE LA
VERIFICA DEL SUO EFFETTO.
QUELLO CHE COMUNICO NON È CIÒ
CHE DICO MA CIÒ CHE AVETE **CAPITO**.





DI UNA CONFERENZA SI RICORDA



- **IL 20% DELL'INTERO DISCORSO;**
- **30 - 35% SE CI SONO AUDIOVISIVI;**
- **40% SE:**
 - ▣ **CONFERENZIERE È BRAVO/A;**
 - ▣ **IL DISCORSO È BREVE;**
 - ▣ **C'È INTERESSE.**

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO

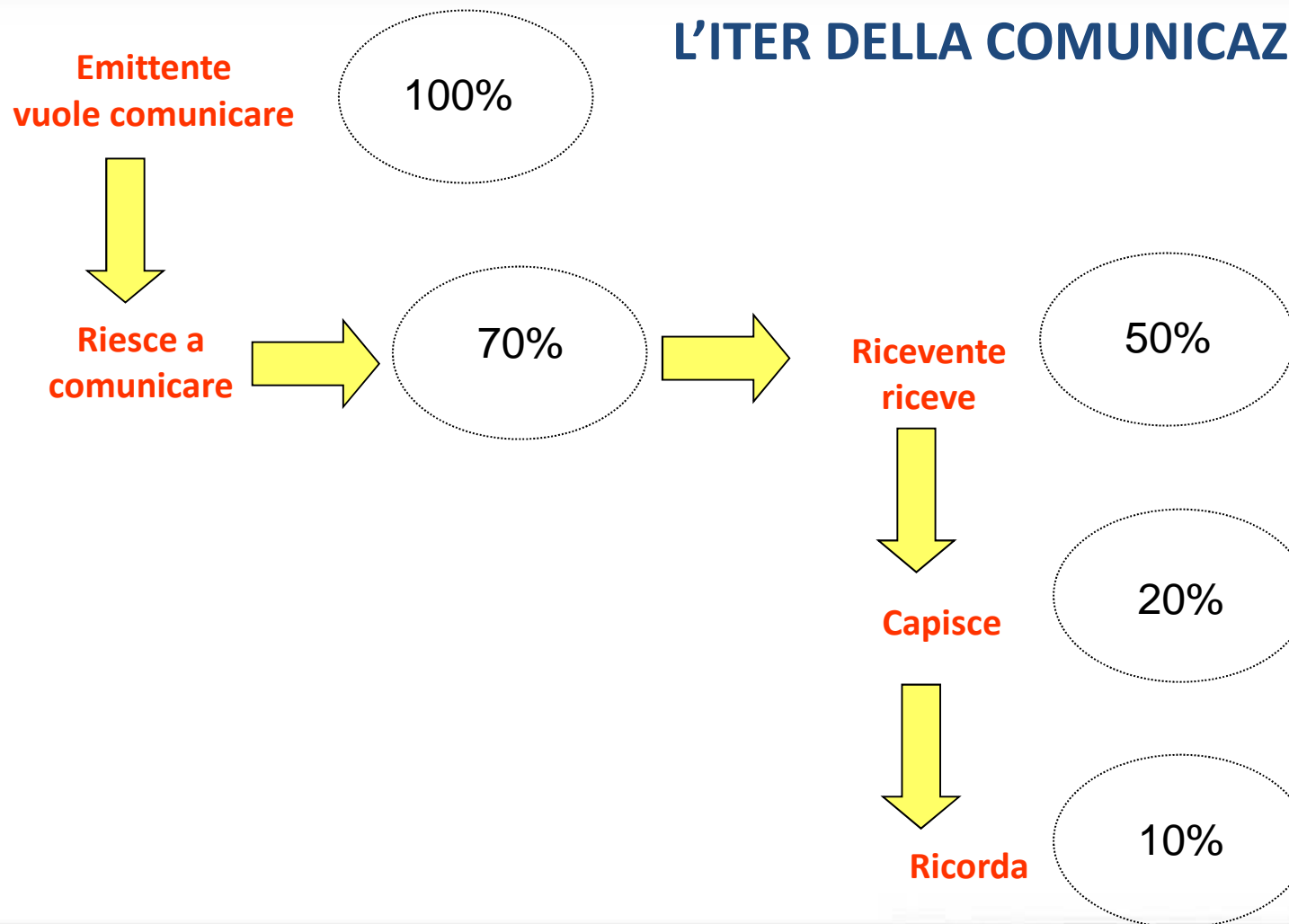


IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

SIIU SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise

L'ITER DELLA COMUNICAZIONE





LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

La **risk communication** è un **processo interattivo** di scambio di informazioni e opinioni tra individui, gruppi e istituzioni, tra soggetti coinvolti in merito alla valutazione e alla gestione di un rischio per la salute. Persone con interessi spesso diversi e ruoli diversi e competenze diverse (Stakeholder) e percezioni diverse.....

P. C. R. Gray, R. M. Stern, M. Biocca (a cura di) "La comunicazione dei rischi ambientali e per la salute in Europa" Organizzazione Mondiale della Sanità Ufficio Regionale Europeo, 5-47, 1998, Ed. Franco Angeli





LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

Nel caso di emergenze, la **formazione** degli addetti è particolarmente importante per una **gestione partecipata** dell'emergenza.

L'attività formativa rappresenta infatti un'occasione per condividere interventi attuabili in **diversi scenari** e per perfezionare sia le **competenze tecnico - scientifiche** che le **competenze comunicativo - relazionali**.



LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

Quando scoppia l'emergenza non si può perdere tempo, le cose accadono velocemente, si deve intervenire rapidamente e **sotto forti pressioni**. Soprattutto nella **fase iniziale**, il livello di incertezza sul rischio è elevato, le informazioni e le impressioni sono tante e a volte contraddittorie, la **componente emotiva** è prevalente, c'è tensione, paura, ostilità, scetticismo, l'attenzione da parte dei diversi stakeholder è elevata.



LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

Il **rapporto di fiducia** costruito nella fase precedente e la credibilità alimentata attraverso l'informazione trasparente, corretta e omogenea, giocano un **ruolo determinante** per affrontare i problemi che l'emergenza potrebbe comportare.

L'obiettivo generale della comunicazione in una situazione di emergenza è aiutare il pubblico a **poter gestire** consapevolmente la preoccupazione evitando che si trasformi in paura incontrollata (**panico**) o in un atteggiamento di completa noncuranza (**meccanismo di difesa della negazione**). È essenziale che la **preoccupazione venga orientata** verso una appropriata vigilanza, un apprendimento attento, e una preparazione costruttiva



La **paura** durante una crisi è inevitabile
e va riconosciuto il **diritto di avere paura**.

La **paura** genera **incertezza** e **mancanza di controllo** della situazione, **aumenta** la percezione del rischio. Per questo motivo le paure non **vanno sottovalutate o ridicolizzate**, trattate come se fossero irrazionali, ma **vanno accolte e ascoltate**. Inoltre, quando le persone sono turbate, hanno difficoltà nella fase di ascolto e di elaborazione dell'informazione. Il **“rumore mentale”** può ridurre l'abilità a processare la comunicazione fino all'80%.

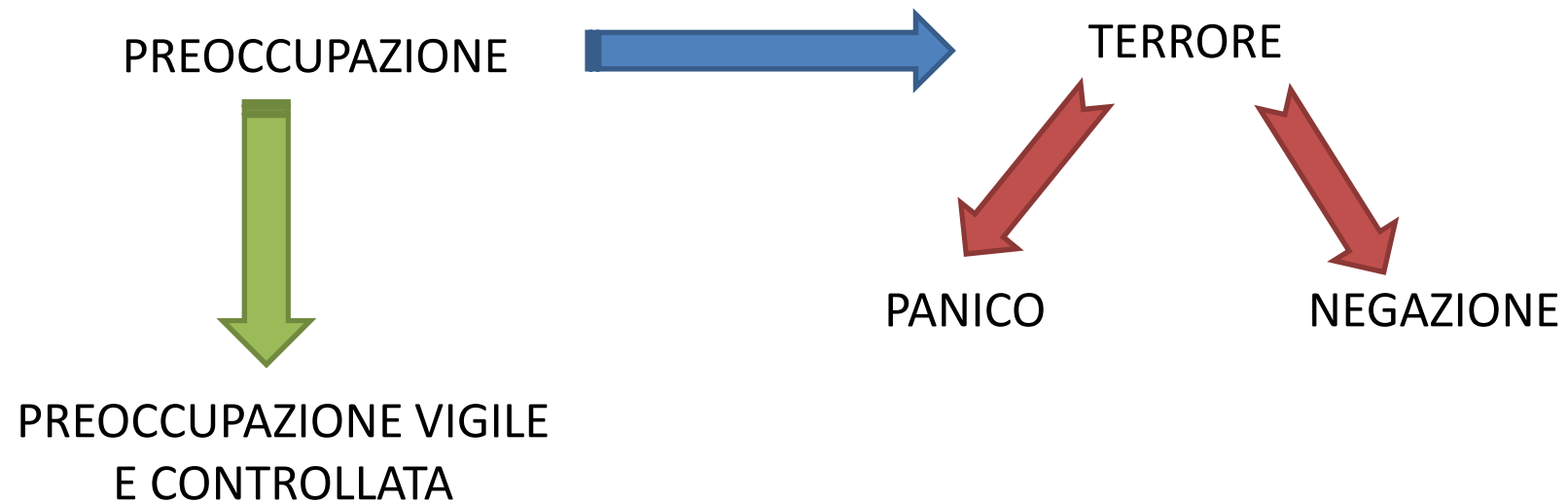


LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

L' **ASCOLTO** E L' **EMPATIA** SONO LE **ABILITÀ RELAZIONALI** ESSENZIALI PER POTER **CONTENERE** ALTI LIVELLI DI EMOTIVITÀ (PAURA, RABBIA, RISENTIMENTO) E PER **AIUTARE** LA PERSONA AD ATTIVARE LE SUE RISORSE PER AFFRONTARE IN MODO COSTRUTTIVO LA SITUAZIONE DI EMERGENZA (PREOCCUPAZIONE INFORMATATA E VIGILE).



LIVELLI DI RISPOSTA PUBBLICA A UNA CRISI (N. BINKIN)





LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

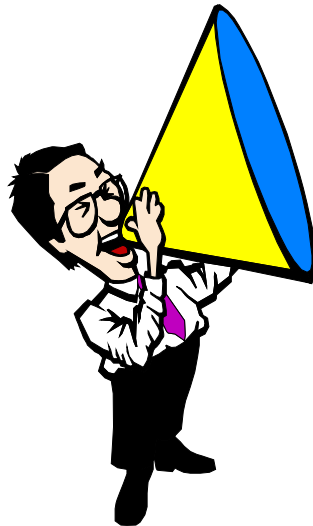


**REGOLE FONDAMENTALI
PER COMUNICARE
SITUAZIONI DI PERICOLI
SENZA GENERARE RISCHI**



LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

SPECIFICITÀ



- SPECIFICO SULL' AREA INTERESSATA
- SUL TIPO DI RISCHIO
- SULLE AZIONI DA ATTUARE
- SULLA FONTE DEL MESSAGGIO
- SULLE COSE DA DICHIARARE
- SULLE COSE DA FARE E NON FARE



LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

COERENZA

✚ COERENTE CON ALTRI MESSAGGI

✚ FARE RIFERIMENTO A

PRECEDENTI MESSAGGI ED A COME

LA SITUAZIONE STA EVOLVENDO E MUTANDO

✚ MOTIVI DEL CAMBIAMENTO - EVOLUZIONE - MUTAZIONE

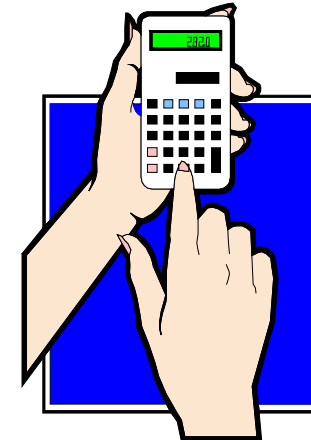




LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

CERTEZZA

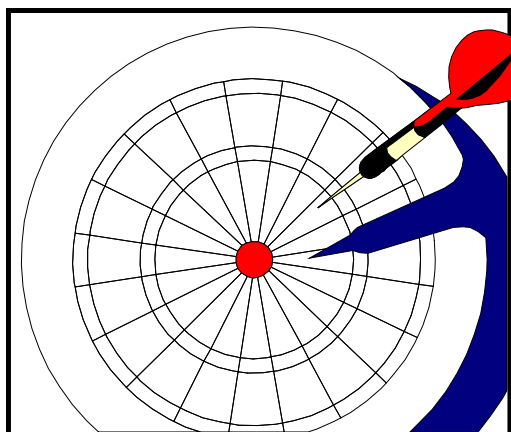
- ✿ MESSAGGIO CERTO, CHIARO ED UNIVOCO
- ✿ PAROLE SEMPLICI E COMPRESIBILI DA PARTE DI TUTTI





LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

ACCURATEZZA



- È FONDAMENTALE AFFINCHÈ NELLE PERSONE NON SI INGENERI IL SOSPETTO CHE QUALCOSA È STATO TACIUTO IL PERICOLO È CHE SI POSSA RITENERE NON CREDIBILE LA FONTE DELLE INFORMAZIONI
- ASSENZA DI ERRORI BANALI NELLA COMUNICAZIONE LA CUI PRESENZA PUÒ INDURRE A RITENERE POSSIBILI ERRORI SU QUESTIONI IMPORTANTI



LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

COME CREARE I MESSAGGI

- LUNGHEZZA LIMITATA DI OGNI MESSAGGIO (ES., 10 - 15 PAROLE)
- I MESSAGGI CHIAVE DEVONO ESSERE CHIARI ED INEQUIVOCABILI, COMPRESIVI DI TUTTE LE PROVE E DI TUTTI I FATTI E DEVONO ESSERE RIPETUTI PIÙ VOLTE
- I MESSAGGI DEVONO RISPONDERE ALLE PREOCCUPAZIONI DEL TARGET E NON ALLE PROPRIE

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

SITU SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise

LA STRATEGIA DELLA COMUNICAZIONE: SCHEMATIZZAZIONE

CHI	COSA	COME	DOVE	QUANDO	PERCHÉ
che cosa voglio dire? (il messaggio)	a chi lo sto comunicando? (il pubblico bersaglio)	qual è il modo migliore per raggiungere l'uditorio ? (il mezzo)	quale il luogo o lo spazio più adeguato (il dove)	qual è il momento migliore per dirlo? (il tempo)	quali risultati voglio che il mio messaggio produca? (l'impatto)

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

 SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA



PAURA



EQUILIBRIO



EMPATIA

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO



IL RUOLO DELL'OPERATORE SANITARIO NELLE VARIE SITUAZIONI DI EMERGENZA

Carlo Zamponi

SIIU SOCIETÀ ITALIANA DI IGIENE
Medicina Preventiva e Sanità Pubblica
Sezione Regionale Abruzzo e Molise

LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

