

AiFOS

Associazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro

AiFOS *Protezione Civile*

Piazza Italia, 1
Palazzo di Città, Sala Consiliare

CONVEGNO DI STUDIO E APPROFONDIMENTO

La comunicazione del rischio nelle situazioni di emergenza



Relatore:

Massimiliano Longhi

Dott. In Coordinamento Attività di P.C.
Emergency Manager Italiano Certificato
Volontario Corpo Naz.le Vigili del Fuoco

PESCARA
venerdì 11 ottobre 2019
dalle 14.30 alle 17.30

VISION ZERO
Safety.Health.Wellbeing.


CONFIMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

CiIP
Consulta Interassociativa
Italiana per la Prevenzione

Media Partner

PuntoSicuro



Naufragio Costa Concordia 13/01/12



ALCUNI COMPORTAMENTI IN EMERGENZA

1) RICORRERE A SITUAZIONI ABITUDINARIE

Tentativo di uscire/evacuare dalla porta da cui si è entrati (aerei) anche se le uscite di emergenza sono ben segnalate

2) IGNORANZA PLURALISTICA

(In gruppo) Convinzione che l'altro abbia più informazioni e quindi tentativo di osservare cosa gli altri fanno senza considerare che anche gli altri faranno lo stesso. Verifica e conferma con le altre persone della gravità del messaggio.



EVACUAZIONE

le leggende da sfatare

- **Panico:** è più raro del previsto e, nella maggior parte dei casi, gli individui coinvolti partecipano attivamente ai primi soccorsi, con spirito di solidarietà. I presenti si affidano ai punti di riferimento.
- **Scelta dell'uscita:** il maggior numero di soggetti esce dalla porta da cui è entrato e non dall'uscita di emergenza più vicina, soprattutto se non si conosce bene il luogo in cui ci si trova (mappa mentale).

CASSA/ENTRATA	32 %
SEGUIREI LA MASSA	13 %
SEGNALETICA/USCITE	16 %

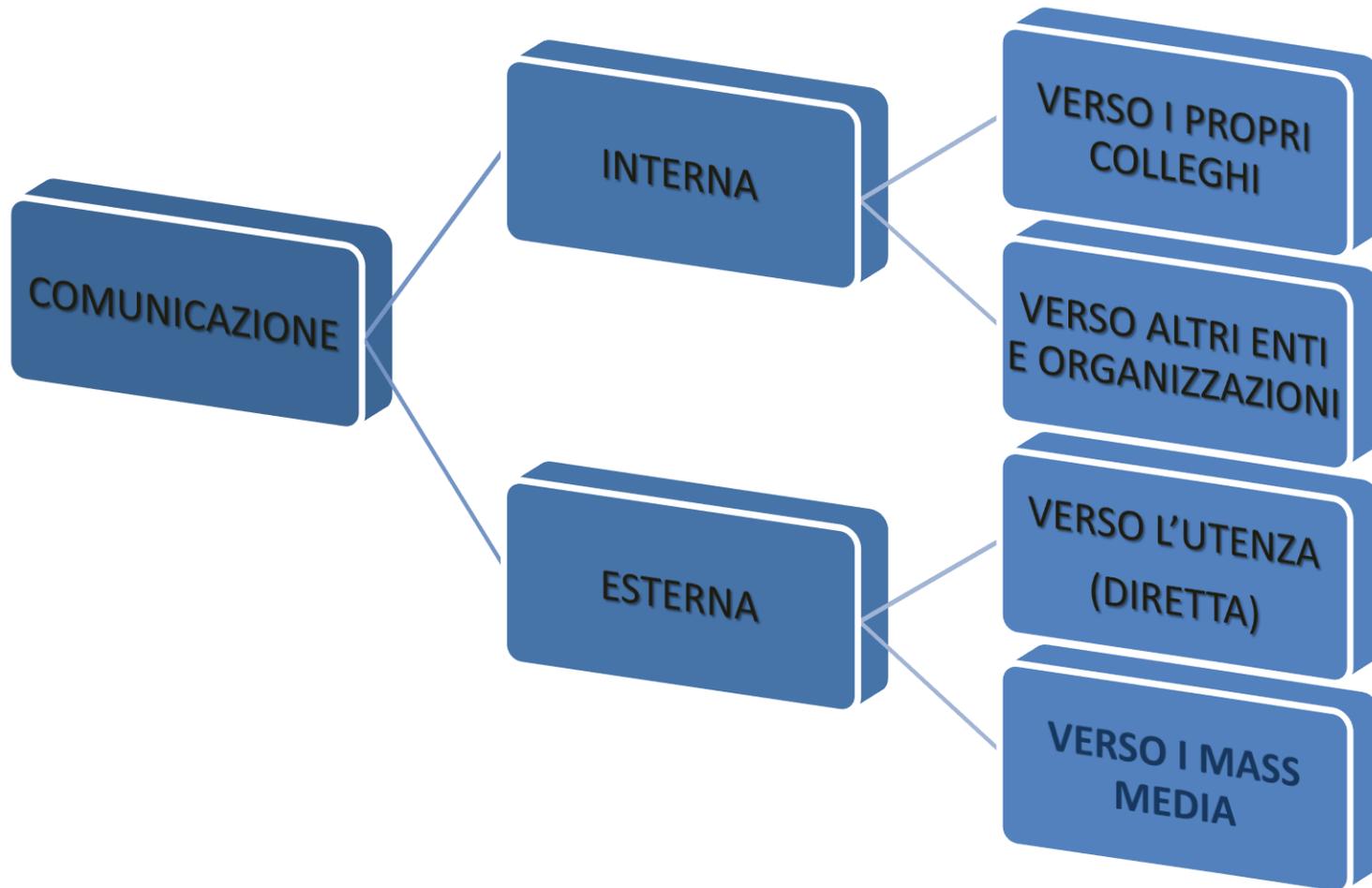
SOLO CAMPANA	8 MIN
INTERVENTO SQ.EMER.	2 MIN
MESSAGGIO INFO	1 ½ MIN

- **Allarme:** nel maggior numero dei casi, la sola attivazione della sirena non provoca alcuna reazione nei presenti in quanto non viene codificata come segnale di evacuazione. È consigliabile affiancare un messaggio verbale chiaro.





PIANIFICARE LA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA



COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

LE DOMANDE SEMPLICI

- ✓ *COSA E' SUCCESSO ?*
- ✓ *CHI STA INTERVENENDO ?*
- ✓ *COSA SI STA FACENDO ?*
- ✓ *COSA SUCCEDERA' ?*



COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

LE RISPOSTE

✓ REALTA' DEI FATTI

Far tacere le “voci” (c.d. rumors);
Rendere consapevole la popolazione;
Non omettere e non inventare.

✓ CHI SIAMO

✓ COSA STIAMO FACENDO NELL'IMMEDIATO

Far capire che, nonostante la gravità dell'accaduto, abbiamo la situazione sotto controllo e possediamo le competenze per gestirla

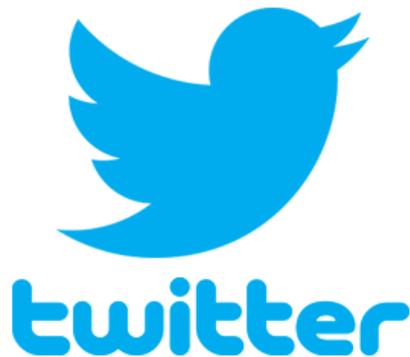
✓ DARE DIRETTIVE

Minimizzare iniziative individuali;
Incanalare comportamenti della folla;
Impiegare l'iperattività post evento traumatico.



COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

QUANDO COMUNICARE



IMMEDIATAMENTE



- ✓ Appena si conoscono i fatti, sebbene le informazioni siano scarse (per evitare Rumors On Line)
- ✓ Appena si predispongono un primo piano di intervento, sebbene incompleto
- ✓ Appena si hanno aggiornamenti relativi sia ai fatti che ai soccorsi



COMUNICAZIONE ESTERNA IN EMERGENZA

COME COMUNICARE

- ✓ PAROLE SEMPLICI E COMPRENSIBILI A TUTTI
- ✓ ENUNCIATI SINTETICI (che restano in mente)
- ✓ EVITARE GERGO TECNICO O SIGLE
- ✓ EVITARE ILLAZIONI O SITUAZIONI INCERTE
 - non criticare l'organizzazione dei soccorsi
 - non criticare le amministrazioni intervenute
- ✓ EVITARE CAUSE NON VERIFICATE
- ✓ TERMINI DA NON PROFERIRE (producono l'effetto opposto):
 - “ state calmi”
 - “ non è successo nulla “
 - “alla fine sei sopravvissuto”
- ✓ COMUNICAZIONE NON VERBALE
 - postura, gestualità, sorriso
- ✓ TALVOLTA COMUNICARE SIGNIFICA SOLO ASCOLTARE
- ✓ COLLOCARE AD INIZIO E FINE ENUNCIATO LE ISTRUZIONI IMPORTANTI
- ✓ FORNIRE UNA TEMPISTICA DI AGGIORNAMENTO





Regione Lombardia
www.regione.lombardia.it

112

Il nuovo numero UNICO
gratuito
per tutte le emergenze

dal 2012 in vigore
il nuovo numero UNICO

Numero Unico
dell'Emergenza

Emergenza
112

112

113

115

118

112

113

112

115

118



APPLICAZIONE SMART PHONE

SEI IN EMERGENZA? ←
 → HAI UNO SMARTPHONE?
 → where ARE U ←

L'APP WHERE ARE U È GRATUITA E PUÒ SALVARTI LA VITA!



QUANDO CHIAMI UN NUMERO DI EMERGENZA CON WHERE ARE U, LA CENTRALE OPERATIVA DEL 112 PUÒ RILEVARE LA TUA POSIZIONE CON GRANDE PRECISIONE.

QUESTO PERMETTE L'INVIO DI SOCCORSI IMMEDIATI ANCHE NEI CASI IN CUI NON CONOSCI LA TUA POSIZIONE O NON SEI IN GRADO DI FORNIRE DATI PRECISI.



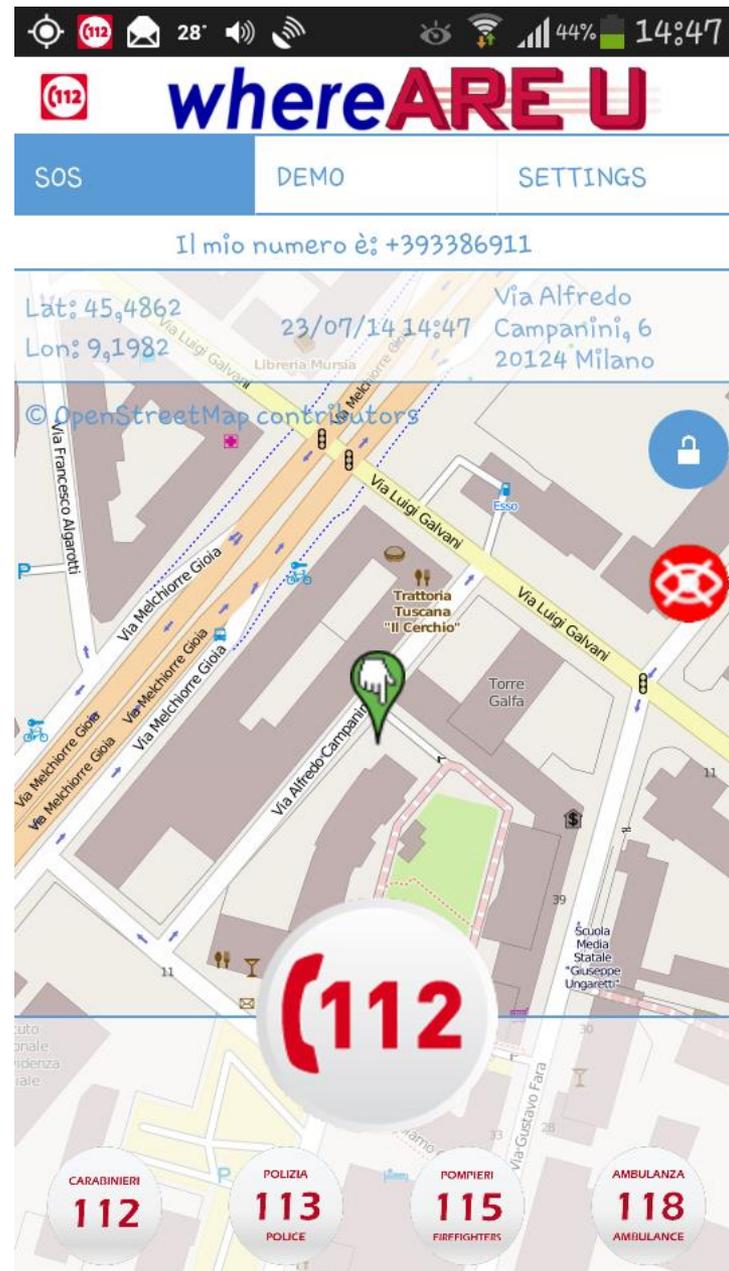
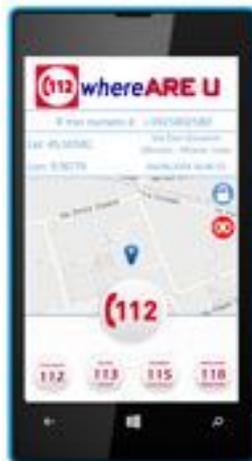
UDAMARA

Available on the App Store | ANDROID APP ON Google play | Download from Windows Phone Store

App di AREU LOMBARDIA | www.aru.lombardia.it



Regione Lombardia



Un esempio di comunicazione al pubblico Piano Emergenza Ospedaliero

Messaggio verbale 01 (fase di allertamento)

“Comunicazione urgente: addetti interni (cod.....) immediatamente al reparto”

Messaggio pre-registrato 01 (fase di allarme)

“Si è verificata un'emergenza limitata in reparto e il nostro personale se ne sta occupando.
Chiediamo ai presenti di restare in reparto e di seguire
le istruzioni degli addetti”

Messaggio pre-registrato 02 (fase di evacuazione)

“Attenzione: c'è un'emergenza interna e il nostro personale se ne sta occupando.
Per la vostra sicurezza procederemo con l'evacuazione del reparto.
Vi chiediamo di seguire le istruzioni del nostro personale che vi assisterà in ogni momento. Per la
vostra sicurezza non prendete iniziative personali”



Un esempio di raccolta informazioni - centralino ospedaliero -

malober srls	Raccolta informazioni emergenza	
--------------	--	--

MODULO DI RACCOLTA INFORMAZIONI DA COMPILARE A CURA DEGLI ADDETTI AL CENTRO DI CONTROLLO A SEGUITO DI SEGNALAZIONE DI EMERGENZA

Data ___/___/___ Ora ___:___

DATI DEL CHIAMANTE CHE SEGNA LA L'EMERGENZA

Nome _____ Tel. _____ Cell. _____

UBICAZIONE EMERGENZA

Edificio _____ Piano _____
 Reparto _____ Locale _____

COSA SI E' VERIFICATO

- Allarme ottico-acustico _____
- Presenza di fumo _____
- Persone coinvolte / ferite _____
- Principio di incendio _____
- Materiale coinvolto _____

ENTITA' DELL'INCIDENTE

N° e tipo di persone coinvolte _____
 N° e tipo di locali coinvolti _____

COMPILARE SOLO SE RICHIESTO INTERVENTO VIGILI DEL FUOCO - Tel 112

L'intervento dei VVF è stato richiesto da _____ Ora ___:___

Informazioni da comunicare all'operatore dei VVF:

- Sono: (nome e qualifica)
- Telefono da _____, chiamo dal numero: (specificare)
- Mi è stato segnalato che nella sede di: (vedi **UBICAZIONE EMERGENZA**)
- Si è verificato: (vedi **COSA SI E' VERIFICATO**)
- L'incidente ha coinvolto: (vedi **ENTITA' DELL'INCIDENTE**)
- Per raggiungere l'edificio in emergenza dovete accedere dall'ingresso: (specificare)
- Il personale della portineria vi attende all'ingresso e vi fornirà ulteriori indicazioni

Ora di risoluzione dell'emergenza ___:___ Il Compilatore _____



Non è vero che non possiamo esercitarci

- Esercitazione virtuale per posti di comando
- Esercitazione telefoniche interne ed esterne
- Raccolta informazioni da analisi di una scena
- Simulazione di chiamata al NUE 112
- Revisione critica post emergenziale



IMPORTANTE

- Condivisione procedure
- Confronto costante
- Estensione a tutti i lavoratori
- Consapevolezza dei ruoli



