

GRANDI EVENTI

L'esperienza maturata fin dal 1997 nella gestione di grandi disastri naturali e non convenzionali (vedi Area Emergenze) ha permesso a StudioZuliani di elaborare un suo now-out specifico nella predisposizione organizzativa e gestionale di strutture atte a gestire nel modo più sicuro possibile grandi eventi.

Abbiamo estratto tre esempi esplicativi.

Evacuazione di una città

Nel 2001 è stato necessario evacuare 77.000 cittadini da Vicenza a causa dei lavori di disarmo di un ordigno bellico di 1.5000 chilogrammi.

Nell'occasione siamo stati chiamati a:

- curare la comunicazione con i cittadini preoccupandosi della diffusione e della comprensione delle informazioni in tutta la città e a tutte le tipologie di cittadini. In questo è stato di fondamentale importanza la cura avuta nel costruire una efficace collaborazione con gli organi di stampa.
- curare ogni azione che favorisse il contatto tra gestore dell'Emergenza e cittadini al fine di incrementare la fiducia di quest'ultimi sulle scelte compite dagli esperti.
- Formare e supervisionare il personale del call center che rispondeva alle domande dei cittadini



(Vedi volume: Zuliani A. e Nicolò G (2001) *Procedure e cronistoria del disinnescamento dell'ordigno bellico rinvenuto nel Cimitero Maggiore di Vicenza*. Vicenza, 2001).

Grande evento sportivo

Siamo stati chiamati a realizzare un Centro Informazioni e un Centro di Accoglienza presso l'aeroporto Caselle di Torino in vista delle Olimpiadi Invernali di Torino 2006

Tali servizi non hanno avuto carattere provvisorio (periodo olimpico), ma si inquadrano all'interno delle procedure e dei servizi da attivarsi stabilmente in caso di crisi nell'ambito aeroportuale, tanto che le attività di implementazione delle

procedure e di formazione del personale sono continuate anche negli anni successivi.

Il Centro Informazione e il Centro Accoglienza andavano ad inserirsi all'interno del Centro di Crisi aeroportuale, coordinato da un apposito Comitato di Crisi attivato dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) che ne assicura la supervisione nelle situazioni anomale

Il collegamento stretto con questa struttura gerarchica e decisionale permette il buon funzionamento sia del Centro Informazioni, sia del Centro Accoglienza che altrimenti rischierebbero di risultare avulsi dalla realtà dell'intervento complessivo con evidenti risvolti negativi sugli utenti interessati alla crisi in atto.

Il Centro Informazioni, nel quadro di queste procedure, diviene il primo canale di comunicazione attraverso il quale parenti e congiunti dei passeggeri possono ottenere un contatto con l'Ente, ed assicurarsi informazioni "ufficiali" ed aggiornate sugli eventi in corso. Contemporaneamente diviene il principale centro di raccolta e sintesi delle informazioni fornite dai congiunti dei passeggeri, fornendo così un contributo importante alla definizione dello scenario operativo.

Il Centro Accoglienza è stato pensato come un luogo nel quale le persone coinvolte possano ritrovare una base logistica e un momento di conforto in attesa degli sviluppi della situazione.

L'aspetto fondamentale, che caratterizza il lavoro dell'operatore del Centro Accoglienza, si può riassumere nella sua capacità di essere presente a fianco del sopravvissuto o del parente di una vittima. Nei casi migliori potrà favorire il ricongiungimento tra le persone, nei casi peggiori, e purtroppo più plausibili nel caso di incidente aereo, fungerà da supporto fin tanto che i familiari abbiano notizie certe sul destino dei loro cari, non abbiano potuto raggiungerli nei luoghi di ricovero o, nella peggiore delle ipotesi non venga compiuto il riconoscimento del cadavere.

Il personale impiegato presso i due Centri è stato:

- selezionato attraverso strumenti adeguati a commisurare 'idoneità allo specifico servizio;
- formato con un corso teorico pratico;
- supervisionato

Pandemie ed eventi non convenzionali

L'attenzione per questo tema nasce dalla partecipazione, con il ruolo di esperto, alla ricerca sanitaria finalizzata della Regione del Veneto dal titolo "Emergenze non convenzionali: ruolo dei Dipartimenti di Prevenzione e protocolli operativi" del

Da lì ha avuto inizio un'attività di ricerca e formazione del personale sanitario sia sui temi della SARS che dell'aviazione.

Un secondo ramo di interesse è consistito in un piano di formazione triennale sul tema “Psicologia dell'emergenza e terrorismo” organizzato dall' ASL di Aosta per gli Psicologi che sarebbero intervenuti in caso di emergenze nei tunnel del Monte Bianco e del Gran San Bernardo.

All'interno di questo progetto formativo si è sviluppata una specifica consulenza sulle caratteristiche dei rifugi predisposti nei due tunnel e nell'organizzazione di esercitazioni al fine di valutare l'efficacia della risposta in caso di emergenza.