





**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**Oggetto: D.P.C.M. 19/03/2010 - Approvazione procedure operative regionali conseguenti l'attivazione del "Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche".**

**LA GIUNTA REGIONALE**

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione, predisposto dal Dipartimento per le Politiche Integrate di Sicurezza e per la Protezione Civile, nel quale si rileva la necessità di deliberare in merito;

RITENUTO per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta del direttore del Dipartimento per le Politiche Integrate di Sicurezza e per la Protezione Civile che contiene il parere favorevole di cui all'articolo 16, comma 1, lettera d) della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica e l'attestazione dello stesso che dal presente atto non deriva né può derivare un impegno di spesa a carico della Regione;

VISTO l'art. 28 dello statuto regionale;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata a pag. 1.

**DELIBERA**

- Di approvare il documento relativo le "Procedure operative della Regione Marche conseguenti l'attivazione del Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche" – DPCM 19/03/2010, come riportato nell'allegato a), parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- Di disporre la massima diffusione e divulgazione del documento medesimo sia attraverso la trasmissione formale a tutti gli Enti e le Istituzioni del sistema regionale e nazionale di protezione civile interessati, sia con la pubblicazione sul sito web della protezione civile regionale [www.protezionecivile.regione.marche.it](http://www.protezionecivile.regione.marche.it).

**Il Segretario della Giunta Regionale**

(Elisa Moroni)

**Il Presidente della Giunta Regionale**

(Gian Mario Spacca)



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**DOCUMENTO ISTRUTTORIO**

**A) NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Legge 24 febbraio 1992 n. 225
- Decreto Legislativo 17 marzo 1995 n. 230
- Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n. 112
- Legge 3 agosto 1999 n. 265
- Legge 9 novembre 2001 n. 401
- Legge regionale 11 dicembre 2001 n. 32
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2008
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2008
- Delibera di Giunta 14 aprile 2008 n. 557
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 marzo 2010
- Delibera di Giunta 24 ottobre 2011 n. 1388
- Delibera di Giunta 4 giugno 2012 n. 800
- Delibera di Giunta 18 febbraio 2013 n. 131
- Legge 15 ottobre 2013 n. 119

**B) MOTIVAZIONE**

La Legge 24 febbraio 1992 n. 225 (Istituzione del Servizio Nazionale di Protezione Civile) che le Regioni partecipino all'organizzazione ed attuazione delle attività di protezione civile anche attraverso la predisposizione di programmi regionali di previsione e prevenzione dai rischi in armonia con le indicazioni dei programmi nazionali.

Con il conferimento di funzioni e compiti dallo Stato alle Regioni (D. lgs. 112/98) sono state attribuite alle Regioni, tra le altre, le funzioni relative alla predisposizione dei programmi di previsione e prevenzione dei rischi, sulla base degli indirizzi nazionali.

Inoltre, la legge 401/2001 stabilisce che il Presidente del Consiglio dei Ministri predispone gli indirizzi operativi dei programmi di previsione e prevenzione dei rischi, nonché i programmi nazionali di soccorso e i piani per l'attuazione delle conseguenti misure di emergenza.

Con Decreto 3 dicembre 2008 il Presidente del Consiglio dei Ministri ha emanato la direttiva concernente "Indirizzi operativi per la gestione delle emergenze" al fine di disciplinare la gestione del flusso di informazioni tra i diversi soggetti coinvolti, l'attivazione e il coordinamento delle componenti del sistema nazionale di protezione civile, la descrizione del modello organizzativo per la gestione delle emergenze con l'indicazione degli interventi prioritari da disporre a livello nazionale per supportare ed integrare adeguatamente la risposta locale di protezione civile.

y

y



## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Con delibera 1388 del 24 ottobre 2011 sono stati recepiti i predetti indirizzi operativi nazionali ed applicati al sistema marche sviluppando ed integrando quanto già operativo oramai da diversi anni nella preparazione, organizzazione e gestione di situazioni calamitose e/o emergenziali ai diversi livelli istituzionali competenti.

Con Decreto 19 marzo 2010 il Presidente del Consiglio dei Ministri ha inoltre e in particolare emanato il "Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche" (di seguito Piano nazionale), previsto ai sensi dell'art. 121 del D. Lgs. 17 marzo 1995, n. 230 e s.m.i..

*Il Piano Nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche (...) individua e disciplina le misure necessarie per fronteggiare le conseguenze degli incidenti che avvengono in impianti nucleari di potenza ubicati al di fuori del territorio nazionale, tali da richiedere azioni di intervento coordinate a livello nazionale e che non rientrino tra i presupposti per l'attivazione delle misure di difesa civile di competenza del Ministero dell'interno.*

*A tale scopo il Piano definisce le procedure operative per la gestione del flusso delle informazioni tra i diversi soggetti coinvolti, l'attivazione e il coordinamento delle principali componenti del Servizio nazionale della protezione civile, e descrive il modello organizzativo per la gestione dell'emergenza con l'indicazione degli interventi prioritari da disporre a livello nazionale ai fini della massima riduzione degli effetti indotti sulla popolazione italiana e sull'ambiente dall'emergenza radiologica.*

In particolare il documento di che trattasi indica le modalità di diffusione delle informazioni tra le Autorità e alla popolazione, che può essere coinvolta dall'incidente, e dà indicazioni su attività quali il monitoraggio dell'ambiente e degli alimenti e la tutela della salute pubblica.

A tal riguardo tra le attività ancora da sviluppare a integrazione del Piano nazionale, risultano ad oggi il "Piano di informazione alla popolazione" e le "Procedure per l'attivazione e l'attuazione degli interventi di iodoprofilassi", così come previsto in particolare dal D. Lgs. 230/95 e s.m.i.

Ciò premesso, sulla base delle richieste avanzate a livello regionale dalle Prefetture – UTG, in merito alla necessità di provvedere alla predisposizione dei Piani operativi provinciali discendenti dal Piano nazionale, questa struttura ha indetto apposito incontro svoltosi in data 9 luglio 2013, presso la S.O.U.P. della Regione Marche.

Durante tale riunione, in considerazione della peculiarità e delle criticità connesse all'attuazione delle misure protettive previste dal Piano di cui trattasi, al fine di approfondire adeguatamente i temi necessari e propedeutici alla suddetta pianificazione, alcuni esperti componenti del "Gruppo Operativo Regionale per le Emergenze Sanitarie" (G.O.R.E.S.), recentemente rettificato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 60/PRES del 27/03/2012 e attivabile anche in caso di allarmi o emergenze, hanno relazionato sulle seguenti problematiche:

- monitoraggio dell'ambiente e degli alimenti;
- sanità pubblica, sicurezza degli alimenti e veterinaria;
- scorta nazionale antidoti;
- comunicazione del rischio;
- caso studio "pianificazione regionale per nuova influenza AH1N1 del 2009/2010",



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

con riferimento anche alle articolazioni organizzative dell'ARPAM, dei Dipartimenti di Prevenzione ASUR e della Scorta Nazionale Antidoti a livello regionale.

Durante tale incontro si è rilevato, tra l'altro, che sulla base dell'evento considerato di riferimento per l'attivazione del Piano nazionale, cioè un *evento di natura radiologica relativo ad un incidente in una centrale di potenza all'interno dei 200 km dal confine nazionale*, evento in particolare riferito agli impianti di St. Alban (Francia) e Krsko (Slovenia), gli scenari elaborati prevedono, in particolare, l'esposizione della popolazione di alcune Regioni del territorio italiano (Tab.A4.2 del Piano nazionale) a dosi alla tiroide per le quali sarebbe indicata la iodoprofilassi nei soggetti tra 0 e 18 anni, nelle donne in gravidanza e in allattamento. Le Regioni interessate sotto questo aspetto, nell'ipotesi più sfavorevole formulata, sono:

- in caso di rilascio a seguito di incidente severo presso la centrale di St. Alban (Fig. A4.4): Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, parte della Lombardia, parte dell'Emilia-Romagna;
- In caso di rilascio a seguito di incidente severo presso la centrale di Krško (Fig. A4.5): Friuli Venezia Giulia, parte del Veneto e dell'Emilia Romagna per il possibile interessamento dell'area del delta padano (province di Rovigo e Ferrara).

Alla luce di quanto sopra risulta quindi che la Regione Marche non è direttamente coinvolta.

A seguito di quanto premesso, per un evento emergenziale radiologico o nucleare quale quello ipotizzato nel Piano nazionale, l'obiettivo prioritario nella gestione dell'emergenza a livello regionale risulta essere l'informazione tempestiva e omogenea, sulla base di quanto comunicato dal DPC, della popolazione interessata o che rischia di essere coinvolta, la diffusione di notizie sicure e suffragate da dati certi, in modo tale da evitare o contenere al massimo fenomeni di inquietudine e reazioni imprevedibili.

Alla luce delle precedenti considerazioni, sono state elaborate che tengono conto del modello organizzativo vigente ed operativo del sistema regionale di protezione civile, in cui un ruolo cardine è rappresentato dalla Sala Operativa Unificata Permanente (SOUP) e in particolare di quanto recepito con:

- DGR 1388/2011, che disciplina, tra l'altro, la gestione del flusso delle informazioni tra i diversi soggetti coinvolti attraverso l'attivazione ed il coordinamento delle componenti del sistema regionale di protezione civile, la descrizione del modello organizzativo per la gestione delle emergenze, la costante comunicazione con il Dipartimento della protezione civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- DGR 800/2012 con cui sono stati approvati indirizzi per i Comuni delle Marche finalizzati a migliorare e ottimizzare la capacità di allertamento, di attivazione e di intervento del sistema locale di protezione civile;
- DGR 131/2013 con cui sono stati confermati il ruolo e la strategicità delle Sale Operative Integrate (SOI), strutturate presso tutte le province, ed è stata ribadita la funzione di direzione e coordinamento unitari dei servizi di emergenza e soccorso da parte del Prefetto, così come rafforzato dalla L. 100/2012;

u



## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 60/PRES del 27/03/2012, che ha recentemente rettificato il "Gruppo Operativo Regionale per le Emergenze Sanitarie" (G.O.R.E.S.), attivabile anche in caso di allarmi o emergenze per le problematiche connesse all'organizzazione della risposta nelle maxiemergenze e che assicura la presenza di specialisti di qualificata esperienza.

In particolare nel documento allegato (All.A) vengono indicate le modalità operative del sistema regionale di protezione civile, da attivarsi nella gestione delle situazioni conseguenti l'attivazione del "Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche" – DPCM 19/03/2010, che definisce quale *Evento di riferimento*:

*"L'evento di natura radiologica preso a riferimento per l'attivazione del Piano è quello relativo ad un incidente in una centrale di potenza all'interno dei 200 km dal confine nazionale".*

E' importante sottolineare che tali modalità s'intendono operative nelle more della emanazione a livello nazionale del *Piano di informazione alla popolazione* e delle *Procedure per l'attivazione e l'attuazione degli interventi di iodoprofilassi*, così come previsto dalle normative vigenti e in particolare dal d. lgs. 230/95 e s.m.i..

In particolare le procedure di seguito riportate sono state elaborate, tenendo conto dei lineamenti della pianificazione indicati nel Piano nazionale:

- Assicurare la funzionalità del sistema di allertamento e lo scambio di informazioni in ambito nazionale e internazionale;
- Assicurare il coordinamento operativo per la gestione unitaria delle risorse e degli interventi;
- Assicurare il monitoraggio delle matrici ambientali e delle derrate alimentari nel corso dell'evento;
- Attuare le misure a tutela della salute pubblica;
- Assicurare l'informazione pubblica sull'evoluzione dell'evento e sui comportamenti da adottare.

### C) ESITO DELL'ISTRUTTORIA

Alla luce delle considerazioni fin qui espresse è opportuno procedere all'approvazione delle procedure operative della Regione Marche conseguenti l'attivazione, a livello nazionale, del "Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche" – DPCM 19/03/2010, nelle more della emanazione a livello nazionale del "Piano di informazione alla popolazione" e delle "Procedure per l'attivazione e l'attuazione degli interventi di iodoprofilassi", così come previsto dalle normative vigenti e in particolare dal D. Lgs. 230/95 e s.m.i., e come riportato nel documento presente nell'allegato A), parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

qy



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**D) PROPOSTA**

Si propone l'adozione di una deliberazione ad oggetto:

**D.P.C.M. 19/03/2010 - Approvazione procedure operative conseguenti l'attivazione del "Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche".**

**Il Responsabile del Procedimento**

(Ing. Susanna Balducci)

**PROPOSTA E PARERE DEL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE INTEGRATE DI SICUREZZA E PER LA PROTEZIONE CIVILE**

Il sottoscritto, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e ne propone l'adozione alla Giunta regionale. Attesta inoltre che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare impegno di spesa a carico della Regione.

**IL DIRETTORE**

(Roberto Oreficini Rosi)

La presente deliberazione si compone di n° 74 pagine, di cui n° 64 pagine di allegati che formano parte integrante della stessa.

pagine, di cui n° 64 pagine di allegati

**Il Segretario della Giunta Regionale**

(Elisa Moroni)

**ALLEGATO A)**



**REGIONE MARCHE**

*Dipartimento per le politiche integrate di sicurezza  
e per la protezione civile*



**ALLEGATO ALLA DELIBERA**

**N° 263 DEL 10 MAR 2014**

---

---

Procedure operative della Regione Marche  
conseguenti l'attivazione del "Piano nazionale  
delle misure protettive contro le emergenze  
radiologiche" – DPCM 19/03/2010

-----

(Nelle more della emanazione a livello nazionale del *Piano di informazione alla popolazione* e delle *Procedure per l'attivazione e l'attuazione degli interventi di iodoprofilassi*, così come previsto dalle normative vigenti e in particolare dal d. lgs. 230/95 e s.m.i.).

---

---

Con il D.P.C.M. del 19 marzo 2010 è stato emanato il vigente "Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche" (di seguito Piano nazionale), previsto ai sensi dell'art. 121 del D. Lgs. 17 marzo 1995, n. 230 e s.m.i..

Gli obiettivi generali di tale Piano vengono esplicitati al paragrafo 1.1:

*Il Piano Nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche ... individua e disciplina le misure necessarie per fronteggiare le conseguenze degli incidenti che avvengano in impianti nucleari di potenza ubicati al di fuori del territorio nazionale, tali da richiedere azioni di intervento coordinate a livello nazionale e che non rientrino tra i presupposti per l'attivazione delle misure di difesa civile di competenza del Ministero dell'interno.*

*A tale scopo il Piano definisce le procedure operative per la gestione del flusso delle informazioni tra i diversi soggetti coinvolti, l'attivazione e il coordinamento delle principali componenti del Servizio nazionale della protezione civile, e descrive il modello organizzativo per la gestione dell'emergenza con l'indicazione degli interventi prioritari da disporre a livello nazionale ai fini della massima riduzione degli effetti indotti sulla popolazione italiana e sull'ambiente dall'emergenza radiologica.*

In particolare il documento di che trattasi indica le modalità di diffusione delle informazioni tra le Autorità e alla popolazione, che può essere coinvolta dall'incidente, e dà indicazioni su attività quali il monitoraggio dell'ambiente e degli alimenti e la tutela della salute pubblica.

A tal riguardo tra le attività ancora da sviluppare a integrazione del Piano nazionale, risultano ad oggi il "Piano di informazione alla popolazione" e le "Procedure per l'attivazione e l'attuazione degli interventi di iodoprofilassi", così come previsto in particolare dal D. Lgs. 230/95 e s.m.i.

Ciò premesso, sulla base delle richieste avanzate a livello regionale dalle Prefetture – UTG, in merito alla necessità di provvedere alla predisposizione dei Piani operativi provinciali discendenti dal Piano nazionale, questa struttura ha indetto apposito incontro svoltosi in data 9 luglio 2013, presso la S.O.U.P. della Regione Marche.

Durante tale riunione, in considerazione della peculiarità e delle criticità connesse all'attuazione delle misure protettive previste dal Piano di cui trattasi, al fine di approfondire adeguatamente i temi necessari e propedeutici alla suddetta pianificazione, alcuni esperti componenti del "Gruppo Operativo Regionale per le Emergenze Sanitarie" (G.O.R.E.S.), recentemente rettificato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 60/PRES del 27/03/2012 e attivabile anche in caso di allarmi o emergenze, hanno relazionato sulle seguenti problematiche:

- monitoraggio dell'ambiente e degli alimenti;
- sanità pubblica, sicurezza degli alimenti e veterinaria;
- scorta nazionale antidoti;
- comunicazione del rischio;
- caso studio "pianificazione regionale per nuova influenza AH1N1 del 2009/2010",

con riferimento anche alle articolazioni organizzative dell'ARPAM, dei Dipartimenti di Prevenzione ASUR e della Scorta Nazionale Antidoti a livello regionale.

Durante tale incontro si è rilevato, tra l'altro, che sulla base dell'evento considerato di riferimento per l'attivazione del Piano nazionale, cioè un *evento di natura radiologica relativo ad un incidente in una centrale di potenza all'interno dei 200 km dal confine nazionale*, evento in particolare riferito agli impianti di St. Alban (Francia) e Krško (Slovenia), gli scenari elaborati prevedono, in particolare, l'esposizione della popolazione di alcune Regioni del territorio italiano (Tab.A4.2 del Piano nazionale) a dosi alla tiroide per le quali sarebbe indicata la iodoprofilassi nei soggetti tra 0 e 18 anni, nelle donne in gravidanza e in allattamento. Le Regioni interessate sotto questo aspetto, nell'ipotesi più sfavorevole formulata, sono:

- in caso di rilascio a seguito di incidente severo presso la centrale di St. Alban (Fig. A4.4): Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, parte della Lombardia, parte dell'Emilia-Romagna;
- In caso di rilascio a seguito di incidente severo presso la centrale di Krško (Fig. A4.5): Friuli Venezia Giulia, parte del Veneto e dell'Emilia Romagna per il possibile interessamento dell'area del delta padano (province di Rovigo e Ferrara),

Da quanto sopra riportato risulta quindi non essere ricompresa la Regione Marche.

A seguito di quanto premesso, per un evento emergenziale radiologico o nucleare quale quello ipotizzato nel Piano nazionale, l'obiettivo prioritario nella gestione dell'emergenza a livello regionale risulta essere l'informazione tempestiva e omogenea, sulla base di quanto comunicato dal DPC, della popolazione interessata o che rischia di essere coinvolta, la diffusione di notizie sicure e suffragate da dati certi, in modo tale da evitare o contenere al massimo fenomeni di inquietudine e reazioni imprevedibili.

Alla luce delle precedenti considerazioni, sono state elaborate le presenti procedure, che tengono conto del modello organizzativo vigente ed operativo del sistema regionale di protezione civile, in cui un ruolo cardine è rappresentato dalla Sala Operativa Unificata Permanente (SOUP) e in particolare di quanto recepito con:

- DGR 1388/2011, che disciplina, tra l'altro, la gestione del flusso delle informazioni tra i diversi soggetti coinvolti attraverso l'attivazione ed il coordinamento delle componenti del sistema regionale di protezione civile, la descrizione del modello organizzativo per la gestione delle emergenze, la costante comunicazione con il Dipartimento della protezione civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- DGR 800/2012 con cui sono stati approvati indirizzi per i Comuni delle Marche finalizzati a migliorare e ottimizzare la capacità di allertamento, di attivazione e di intervento del sistema locale di protezione civile;
- DGR 131/2013 con cui sono stati confermati il ruolo e la strategicità delle Sale Operative Integrate (SOI), strutturate presso tutte le province, ed è stata ribadita la funzione di direzione e coordinamento unitari dei servizi di emergenza e soccorso da parte del Prefetto, così come rafforzato dalla L. 100/2012;
- Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 60/PRES del 27/03/2012, che ha recentemente rettificato il "Gruppo Operativo Regionale per le Emergenze Sanitarie" (G.O.R.E.S.), attivabile anche in caso di allarmi o emergenze per le problematiche connesse all'organizzazione della risposta nelle maxiemergenze e che assicura la presenza di specialisti di qualificata esperienza.

**Procedure operative della Regione Marche**  
**conseguenti l'attivazione del**  
**"Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche" – DPCM 19/03/2010**

Nel presente documento vengono indicate le modalità operative del sistema regionale di protezione civile, da attivarsi nella gestione delle situazioni conseguenti l'attivazione del "Piano nazionale delle misure protettive contro le emergenze radiologiche" – DPCM 19/03/2010, che indica quale *Evento di riferimento*, al paragrafo 4.2.1.:

- *"L'evento di natura radiologica preso a riferimento per l'attivazione del Piano è quello relativo ad un incidente in una centrale di potenza all'interno dei 200 km dal confine nazionale".*

Tali modalità s'intendono operative nelle more della emanazione a livello nazionale del *Piano di informazione alla popolazione* e delle *Procedure per l'attivazione e l'attuazione degli interventi di iodoprofilassi*, così come previsto dalle normative vigenti e in particolare dal d. lgs. 230/95 e s.m.i..

In particolare le procedure di seguito riportate sono state elaborate, tenendo conto dei lineamenti della pianificazione indicati nel Piano nazionale:

- Assicurare la funzionalità del sistema di allertamento e lo scambio di informazioni in ambito nazionale e internazionale;
- Assicurare il coordinamento operativo per la gestione unitaria delle risorse e degli interventi;
- Assicurare il monitoraggio delle matrici ambientali e delle derrate alimentari nel corso dell'evento;
- Attuare le misure a tutela della salute pubblica;
- Assicurare l'informazione pubblica sull'evoluzione dell'evento e sui comportamenti da adottare.

**NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

LEGGE 225/92;  
D.LGS. 230/95 e s.m.i.;  
D. LGS. 112/98;  
L. EGGE 265/99;  
LEGGE 401/01;  
LEGGE REGIONALE 32/01;  
DPCM 3 DICEMBRE 2008;  
DGR 557/08;  
DPCM 19 MARZO 2010;  
DGR 1388/11;  
DGR 800/12;  
LEGGE 100/2012;  
DGR 131/13;  
LEGGE 119/13

## FASI OPERATIVE

Scenari di riferimento e corrispondenti fasi operative

SCENARIO	FASE OPERATIVA
Incidente in una centrale nucleare all'interno dei 200 km dal confine nazionale	FASE DI PREALLARME
Evoluzione dello scenario precedente con interessamento del territorio nazionale ed eventuale attivazione delle misure protettive previste nel Piano Nazionale	FASE DI ALLARME

*Le fasi operative previste nel Piano NAZIONALE sono attivate dal DPC in base alle valutazioni tecniche effettuate congiuntamente con ISPRA (e in base alle valutazioni tecniche del CEVaD, quando operativo), successive al ricevimento dell'informazione di un evento connesso al rilascio di sostanze radioattive.*

*Nella fase iniziale della gestione dell'emergenza la tempestiva e puntuale attuazione delle azioni seguenti, consente di allertare per tempo e predisporre tutte le attivazioni necessarie alla realizzazione delle misure protettive:*

- 1. ricezione da parte del DPC della notizia dell'evento;*
- 2. valutazione tecnica dell'evento in termini di possibile coinvolgimento del territorio nazionale;*
- 3. determinazione della fase operativa (PREALLARME – ALLARME);*
- 4. allertamento/attivazione Regioni e strutture operative coinvolte nella realizzazione di misure sanitarie e di informazione.*

## **PROCEDURE OPERATIVE**

### **1) Fase di preallarme**

*La fase di Preallarme può essere attivata anche a scopo precauzionale per seguire e definire meglio l'evento in corso.*

*Fase di PREALLARME – Attività delle Regioni, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano nazionale al paragrafo 4.3.2:*

Obiettivo	Azione
Funzionalità del sistema di allertamento e scambio delle informazioni nazionali e internazionali	Ricevono la comunicazione dell'evento da SISTEMA
	Allertano le Province e i Comuni secondo le proprie procedure interne
Monitoraggio dell'ambiente e degli alimenti	Allertano e valutano l'opportunità di attivare le reti regionali
Tutela della salute pubblica	Predispongono le strutture del servizio sanitario regionale ai fini dell'eventuale iodoprofilassi
Informazione alla popolazione	Attuano le iniziative di informazione alla popolazione a livello locale in linea con quanto indicato a livello nazionale

## ATTIVAZIONI DELLA REGIONE MARCHE

Ricevuta la segnalazione, la SOUP attua la propria procedura interna, informa il Presidente della Giunta Regionale, gli assessori, i dirigenti competenti e in particolare il direttore del Dipartimento regionale, inoltre allerta il Centro Regionale Radioattività Ambientale di Ancona dell'ARPAM, qualora non sia stato già allertato da ISPRA.

Sulla base delle informazioni ricevute dal DPC, in particolare inerenti il possibile coinvolgimento del territorio regionale, viene valutata la necessità di convocare:

a) il COR con particolare riferimento ai rappresentanti delle Prefetture, della stampa e comunicazioni istituzionali, dell'ARPAM, della sanità pubblica, della sicurezza degli alimenti e veterinaria, del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, delle Forze dell'Ordine, del Corpo Forestale dello Stato, di Ferrovie dello Stato, dell'ENAC;

b) il GORES (Gruppo Operativo Regionale Emergenza Sanitaria), in particolare i suoi componenti direttamente interessati dalla tipologia di evento, per le necessarie valutazioni in campo tossicologico e di ricaduta in termini di sanità pubblica e sicurezza degli alimenti, comunicazione del rischio e per l'eventuale attivazione delle strutture ospedaliere (farmacie e scorta regionale antidoti, dipartimenti di emergenza, medicina nucleare/radioterapia, fisica sanitaria,...).

Analogamente viene valutata l'attivazione di tutte le SOI, soprattutto al fine di prendere contatti con le emittenti radio anche a livello locale per la diffusione di notizie ed informazioni utili alle popolazioni coinvolte, d'intesa con i Sindaci, i Prefetti e le Province.

Viene mantenuto attivo ed operativo il Centro Funzionale per la meteorologia per assicurare la disponibilità di tutte le informazioni di carattere meteorologico utili per la gestione dell'emergenza.

Vengono mantenuti costanti contatti con la Sala Situazioni Italia del Dipartimento Nazionale della Protezione Civile

*Fase di PREALLARME – Attività delle Prefetture, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano nazionale al paragrafo 4.3.2:*

Obiettivo	Azione
Funzionalità del sistema di allertamento e scambio delle informazioni nazionali e internazionali	Ricevono la comunicazione dell'evento da SISTEMA
	Allertano le strutture dello Stato presenti sul territorio di propria competenza.

## **2) Fase di allarme**

*Il DPC, in seguito alla valutazione dell'evento effettuata con le strutture tecniche attivate (ISPRA, CEVaD), qualora ne ricorra la necessità, dichiara la fase di allarme, dandone immediata comunicazione a tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione delle misure previste nel Piano.*

*Le strutture pubbliche principalmente coinvolte, a vario titolo, in questa fase sono le seguenti: Dipartimento della Protezione Civile, ISPRA, Ministero dell'interno, Dipartimento dei vigili del fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile, Regioni, Prefetture - Uffici Territoriali di Governo.*

*Nel momento della determinazione dell'attivazione della fase di allarme, le strutture tecniche attivate (ISPRA, CEVaD) devono fornire al DPC, anche avvalendosi dei dati ottenuti dalle reti radiometriche regionali e dalle reti del Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile, una stima degli elementi di seguito riportati:*

- *i territori regionali che possono essere interessati dalla nube radioattiva;*
- *i livelli ipotizzati di contaminazione di aria, suolo e acqua;*
- *la stima del tempo necessario affinché la nube radioattiva raggiunga il territorio italiano;*
- *conseguenze sanitarie ipotizzabili.*

*Lo scenario risultante è trasmesso alle Regioni per concordare con esse l'attuazione di misure protettive quali:*

- *salvaguardia della popolazione (riparo al chiuso, restrizioni al consumo di alimenti);*
  - *distribuzione di iodio stabile (iodoprofilassi);*
  - *misure relative alla commercializzazione e al consumo di prodotti agroalimentari;*
  - *informazioni e comunicazioni al pubblico;*
- interventi sul bestiame.*

**Il rientro alla fase di preallarme a la comunicazione di fine emergenza sono dichiarati dal DPC sulla scorta delle valutazioni effettuate dal Comitato Operativo e dalle strutture tecniche centrali.**

Fase di ALLARME – Attività delle Regioni, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano nazionale al paragrafo 4.3.3:

Obiettivo	Azione
Funzionalità del sistema di allertamento e scambio delle informazioni nazionali e internazionali	Ricevono la comunicazione dell'evento da SISTEMA
Coordinamento operativo	Attivano, in base a proprie procedure, la struttura regionale di protezione civile e assicurano l'attivazione a livello provinciale delle SOI
	Attivano le Province e i Comuni secondo le proprie procedure interne
Monitoraggio dell'ambiente e degli alimenti	Attivano le reti regionali
	Raccolgono i dati dalla propria rete di rilevazione e li condividono con il CEN di ISPRA
Tutela della salute pubblica	Attivano le strutture del servizio sanitario regionale per gli eventuali interventi di iodoprofilassi e le attività di controllo sulle derrate alimentari
Informazione al pubblico	D'intesa con il DPC, attivano in base alla propria pianificazione l'informazione al pubblico

#### ATTIVAZIONI DELLA REGIONE MARCHE

##### SOUP

Ricevuta la segnalazione di ALLARME, la SOUP attua la propria procedura interna, informa il Presidente della Giunta Regionale, gli assessori, i dirigenti competenti e in particolare il direttore del Dipartimento regionale.

Vengono attivate nella SOUP le postazioni di VVF, CFS, 118, Polizia Stradale, ANPAS, CRI e, se necessario, degli operatori radio del volontariato.

##### COR

Viene convocato il COR, laddove non già convocato, con particolare riferimento ai rappresentanti delle Prefetture, della stampa e comunicazioni istituzionali, dell'ARPAM, della sanità pubblica, della sicurezza degli alimenti e veterinaria, del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, delle Forze dell'Ordine, del Corpo Forestale dello Stato, di Ferrovie dello Stato, dell'ENAC.

##### GORES

Viene convocato il GORES (Gruppo Operativo Regionale Emergenza Sanitaria), laddove non già convocato, in particolare i suoi componenti direttamente interessati dalla tipologia di evento, per le necessarie valutazioni in campo radiometrico e dosimetrico e di ricaduta in termini di sanità pubblica e sicurezza degli alimenti, comunicazione del rischio e per l'eventuale attivazione delle strutture ospedaliere (farmacie e scorta regionale antidoti, dipartimenti di emergenza, medicina nucleare/radioterapia, fisica sanitaria,...).

Considerato che al paragrafo 3.4 il Piano nazionale, prevede il MONITORAGGIO DELL'AMBIENTE E DEGLI ALIMENTI, come di seguito riportato:

Descrizione	
<b>Obiettivo</b>	Assicurare il monitoraggio della radioattività delle matrici ambientali e della filiera agro-alimentare e assicurare la validazione e la trasmissione dei dati relativi alle strutture decisionali
<b>Soggetti coinvolti</b>	ISPRA, Laboratori regionali (ARPA), DVVFSPDC
<b>Strategia operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- piano di campionamento sistematico delle matrici ambientali e degli alimenti per la misura dei livelli di radioattività</li> <li>- prelievo e misura della radioattività su campioni di matrici ambientali (suolo, acqua, aria) e su campioni di derrate alimentari e di prodotti destinati all'alimentazione animale</li> <li>- trasmissione tempestiva dei dati al CEVaD</li> </ul>

e tenuto conto che tutte le Regioni e le Province autonome sono chiamate a gestire autonomamente le proprie reti di monitoraggio della radioattività ambientale, si evidenzia che nelle Marche, ai sensi della L.R. 60/97, il controllo della radioattività ambientale è affidato all'ARPAM.

In tale situazione il Centro Regionale Radioattività Ambientale di Ancona dell'ARPAM provvederà al monitoraggio delle matrici ambientali e degli alimenti, sulla base delle indicazioni contenute nel "Manuale CEVAD emergenze nucleari radiologiche" e di eventuali ulteriori indicazioni impartite dal CEVAD, ai sensi dell'art. 123, comma 3 del D. Lgs. 230/95 e s.m.i.

Al paragrafo 3.5 il Piano nazionale prevede, inoltre, tra le attività da porre in atto le MISURE DI TUTELA DELLA SALUTE PUBBLICA:

Descrizione	
<b>Obiettivo</b>	Assicurare la riduzione dell'esposizione della popolazione a radiazioni ionizzanti
<b>Soggetti coinvolti</b>	Dipartimento della Protezione Civile, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, Regioni, Servizio Sanitario Nazionale, UTG
<b>Strategia operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assicurare l'applicazione della misura di riparo al chiuso, quando opportuna</li> <li>- assicurare la somministrazione di iodio stabile alle categorie di popolazione per la quale è indicata, quando opportuna</li> <li>- stabilire e applicare misure di restrizione alla produzione, alla commercializzazione e al consumo di derrate alimentari contaminate</li> <li>- assicurare la raccolta, lo stoccaggio e lo smaltimento di materiale contaminato</li> </ul>

Le misure di tutela della salute pubblica che possono essere assunte nell'ambito della presente pianificazione, allo scopo di ridurre l'esposizione a contaminanti radioattivi e, pertanto, gli effetti stocastici che da essa possono derivare, sono:

1. *interventi da attuare nelle prime ore successive al verificarsi dell'evento:*

- indicazione di riparo al chiuso. La misura "riparo al chiuso" consiste nell'indicazione alla popolazione di restare in casa, con porte e finestre chiuse, i sistemi di ventilazione spenti, per brevi periodi di tempo (di norma poche ore; il limite massimo può ragionevolmente essere posto a due giorni). L'obiettivo dell'indicazione di riparo al chiuso è di evitare l'inalazione e l'irraggiamento esterno derivanti primariamente dal passaggio della nube radioattiva e da materiale radioattivo depositato al suolo.
- interventi di iodoprofilassi (vedi anche Allegato 4 del Piano nazionale). L'eventuale distribuzione di ioduro di potassio a scopo di profilassi viene assicurata dal Servizio Sanitario Regionale, secondo una pianificazione concordata tra la Regione interessata, il Dipartimento della Protezione Civile e il Ministero della Salute.

2. *interventi da attuare in una seconda fase successiva all'evento:*

- controllo della filiera e restrizioni alla commercializzazione di prodotti agroalimentari. Successivamente alla prima fase seguente l'evento, sulla base dei rilievi radiometrici sugli alimenti, può essere necessaria l'adozione di alcune misure finalizzate ad evitare l'assunzione di acqua e alimenti contaminati da parte della popolazione e degli animali destinati alla produzione di alimenti quali ad esempio:

- inibizione del pascolo e/o confinamento degli animali in ambienti chiusi;
- alimentazione degli animali con cibo ed acqua non contaminati;
- il rinvio della macellazione degli animali contaminati;
- il congelamento del latte e di organi contaminati;
- restrizioni alla produzione, commercializzazione e consumo di alimenti di origine animale e/o vegetale.

A livello regionale i Dipartimenti di Prevenzione ASUR, competenti per territorio, concorrono alle attività di monitoraggio degli alimenti, concordando con l'ARPAM i piani di campionamento.

Il Comitato Operativo, sulla base delle indicazioni del CEVaD, definisce, d'intesa con la Regione interessata, le misure da adottare, che saranno inserite in un'Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri.

- gestione dei materiali contaminati Il Comitato Operativo, sulla base delle indicazioni del CEVaD, stabilisce le modalità di raccolta, stoccaggio e gestione del materiale contaminato, inclusi gli alimenti di origine animale e/o vegetale.

## **CENTRI DI COORDINAMENTO A LIVELLO PROVINCIALE E LOCALE**

Attraverso le SOI/CPCC e i COI/COC vengono garantite, d'intesa con i Sindaci e i Prefetti /Province:

- l'informazione pubblica sull'evoluzione dell'evento e sui comportamenti da adottare, anche attraverso l'eventuale attivazione di appositi call center,
- la realizzazione degli interventi necessari alla gestione dell'emergenza, in particolare nell'ambito del monitoraggio delle matrici ambientali e delle derrate alimentari nel corso dell'evento, delle misure a tutela della salute pubblica.

## CENTRO FUNZIONALE

Viene mantenuto attivo ed operativo il Centro Funzionale per la meteorologia per assicurare la disponibilità di tutte le informazioni di carattere meteorologico utili per la gestione dell'emergenza.

## CAPI E VOLONTARIATO

Viene assicurata la messa a disposizione di materiali assistenziali e di pronto intervento eventualmente necessari e viene attivato il volontariato di protezione civile secondo le unità e le specializzazioni richieste dalla situazione.

*Fase di ALLARME – Attività delle Prefetture, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano nazionale al paragrafo 4.3.3:*

Obiettivo	Azione
Funzionalità del sistema di allertamento e scambio delle informazioni nazionali e internazionali	Ricevono informazione dell'evento da SISTEMA
Coordinamento operativo	Assicurano le attività di coordinamento, presiedendo la SOI, secondo il modello regionale
	Assicurano il concorso delle risorse dello Stato sul territorio di competenza per la gestione dell'emergenza e per l'attuazione delle misure protettive previste

## INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE

Viene nel seguito riportato quanto indicato al paragrafo "3.6 INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE" del Piano nazionale.

<i>Descrizione</i>	
<b>Obiettivo</b>	<i>Assicurare alla popolazione una completa informazione sul tipo di evento e sull'evoluzione dell'evento, sulle misure intraprese e su eventuali compartimenti da adottare per ridurre l'esposizione a radiazioni ionizzanti</i>
<b>Soggetti coinvolti</b>	<i>DPC, Regioni, UTG, Sindaci</i>
<b>Strategia operativa</b>	<i>elaborare piani di informazione coordinare e condividere la diffusione di informazioni in corso di evento</i>

### **3.6.1 Responsabilità**

*La popolazione che rischia di essere interessata dall'emergenza radiologica viene informata e regolarmente aggiornata sulle misure di protezione sanitaria ad essa applicabili nei vari casi di emergenza prevedibili, nonché sul comportamento da adottare in caso di emergenza radiologica (informazione preventiva).*

*La popolazione effettivamente interessata dall'emergenza radiologica deve essere immediatamente informata sui fatti relativi all'emergenza, sul comportamento da adottare e sui provvedimenti di protezione sanitaria ad essa applicabili nella fattispecie.*

*La Sezione II del Capo X del D. Lgs. 230/95 e s.m.i. disciplina le procedure di informazione della popolazione sulle misure di protezione sanitaria e sul comportamento da adottare per i casi di emergenza radiologica previsti dal presente piano.*

*... la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile - predispongono, nell'ambito dei piani di intervento di rispettiva competenza, i piani di informazione alla popolazione, sulla base degli schemi predisposti dalla Commissione permanente di cui all'articolo 133 del citato Decreto.*

*Le Regioni, in base ai propri modelli organizzativi, concorrono alla pianificazione dell'informazione pubblica e ne assicurano la diffusione tempestiva e capillare alla popolazione da parte dei Sindaci.*

### **3.6.2 Contenuti e strumenti dell'informazione**

*... In ogni caso, lo stesso D.Lgs. 230 indica, all'art. 131, quali debbano essere i contenuti minimi dell'informazione alla popolazione in caso di emergenza, riprendendo e recependo a livello nazionale quanto disciplinato in sede comunitaria mediante la Direttiva del Consiglio 89/618/EURATOM del 27.11.1989, concernente l'informazione della popolazione sui provvedimenti di protezione sanitaria applicabili e sul comportamento da adottare in caso di emergenza radioattiva, nonché la Comunicazione della Commissione 91/C/103/03.*

*In particolare, quest'ultimo documento fornisce le linee guida delle azioni per:*

- l'organizzazione della diffusione dell'informazione in caso di emergenza radiologica;*
- la determinazione del contenuto dell'informazione.*

*Per quanto riguarda l'organizzazione della diffusione dell'informazione, l'obiettivo prioritario è quello di informare tempestivamente la popolazione che rischia di essere coinvolta o è interessata da un evento radiologico o nucleare, già a partire dalla fase di preallarme, in modo tale da evitare o contenere al massimo fenomeni di inquietudine e reazioni imprevedibili.*

*Al fine di evitare la diffusione di notizie non sicure e non suffragate da dati certi, deve essere designato un responsabile unico nazionale per la diffusione dell'informazione, con funzione di coordinamento.*

*Per le finalità del presente Piano e in particolare in caso di evento che preveda l'attivazione dell'intero Servizio nazionale della protezione civile, l'organismo responsabile dell'informazione è il Dipartimento della Protezione Civile.*

*Gli strumenti di diffusione delle informazioni devono essere quelli più diretti: televisioni e radio a diffusione nazionale, quotidiani a diffusione nazionale, stampa gratuita, teletext e SMS.*

*Per quanto riguarda il contenuto dell'informazione, è necessario adeguarne il livello alla situazione emergenziale e al livello di attivazione del sistema di risposta all'emergenza, distinguendo quindi tra le fasi operative di preallarme e allarme. In entrambi i casi può essere necessario integrare le informazioni con richiami riguardanti la radioattività e i suoi effetti. Per una rapida comunicazione della gravità di un evento incidentale ad una centrale nucleare, la IAEA ha elaborato la INES (International Nuclear Event Scale, vedi allegato 6), una scala numerica con valori da 1 a 7 legati in modo crescente alla gravità dell'evento ed ai suoi effetti.*

*In particolare, **in caso di preallarme**, alla popolazione devono essere fornite informazioni riguardanti:*

- *il tipo e l'origine dell'evento;*
- *le principali caratteristiche delle sostanze radioattive emesse;*
- *i tempi e le modalità con le quali sono diffusi gli aggiornamenti sull'evoluzione della situazione emergenziale.*

*In caso di **allarme**, la popolazione deve ricevere in modo rapido e ripetuto informazioni riguardanti:*

- *il tipo di situazione di emergenza radiologica in atto;*
- *la prevedibile evoluzione dell'evento e l'influenza dei fattori climatici e meteorologici;*
- *le principali caratteristiche delle sostanze radioattive emesse;*
- *la zona geografica del territorio nazionale eventualmente interessata;*
- *le Autorità a cui rivolgersi per ulteriori informazioni e consigli.*

*Nelle situazioni in cui si impongono provvedimenti e comportamenti di protezione per la salute della popolazione devono essere diffuse informazioni su:*

- *circolazione delle persone all'aperto ed occupazione razionale delle abitazioni (per esempio chiusura di porte e finestre, spegnimento degli impianti di aria condizionata e dei sistemi di presa d'aria esterna, spostamento in ambienti seminterrati o interrati);*
- *eventuali restrizioni e avvertimenti relativi al consumo degli alimenti e dell'acqua;*
- *norme di igiene personale;*
- *distribuzione delle compresse di iodio stabile (iodoprofilassi).*

*Inoltre informazioni specifiche sono rivolte a particolari gruppi di popolazione, in relazione alla loro attività, funzione ed eventuale responsabilità nei riguardi della collettività nonché al ruolo che effettivamente debbono assumere nella situazione di emergenza in atto.*

#### ATTIVAZIONI DELLA REGIONE MARCHE in materia di INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE

In questo ambito, nelle more della redazione di linee guida nazionali, si rimanda in particolare a quanto già indicato:

- nella DGR 557/2008 - Piano operativo regionale per gli interventi in emergenza – eventi senza precursori, al capitolo “La comunicazione in emergenza”;
- nella DGR 800/2012 - i Requisiti minimi della organizzazione locale di protezione civile nella Regione Marche, alla sezione “Strumenti di informazione e comunicazione”,

e comunque a quanto ulteriormente riportato dalla normativa regionale in materia di informazione e comunicazione, da intendersi sia quale *comunicazione interna*, e cioè la comunicazione operativa da attuarsi all’interno del sistema dei soccorsi, sia quale *comunicazione esterna*, cioè da trasferirsi alla popolazione in stato di emergenza (DGR 1388/11, DGR 131/13,..).

Viene inoltre allegato al presente documento, quale supporto ai momenti decisionali, il manuale “Comunicare i rischi delle radiazioni”, traduzione della pubblicazione Communicating Radiation Risks - Crisis Communication for Emergency Responders (United States Environmental Protection Agency - 2007).

Tale traduzione è stata curata, nell’ambito delle attività del Gruppo di Lavoro AIRP “La comunicazione in radioprotezione”, da rappresentanti dell’Università di Milano, dell’AIRP, dell’ENEA UTBIORAD, del JRC di Ispra, ed è stata pubblicata nel settembre 2012.



# Comunicare i rischi delle radiazioni



Agenzia nazionale per le nuove tecnologie,  
l'energia e lo sviluppo economico sostenibile

La comunicazione  
per i responsabili  
della gestione dell'emergenza

radiazioni gestione

calma & chiarezza

# Comunicare i rischi delle radiazioni

## La comunicazione per i responsabili della gestione dell'emergenza

Traduzione della pubblicazione

**Communicating Radiation Risks**

**Crisis Communication for Emergency Responders**

United States Environmental Protection Agency

EPA-402-F-07-008, 2007

La presente traduzione è stata curata, nell'ambito delle  
attività del Gruppo di Lavoro AIRP

"La comunicazione in radioprotezione", da:

Marie Claire Cantone (Università di Milano, AIRP)

Vittorio Ciani (AIRP)

Anna Giovanetti (ENEA UTBIORAD, AIRP)

Celso Osimani (JRC Ispra, AIRP)

Milano, 12 settembre 2012,

ISBN 978-88-88648-36-1 e-ISBN 978-88-88648-37-8

---

*La traduzione in lingua italiana del documento 'Communicating Radiation Risks-Crisis Communications for Emergence Responders' originariamente pubblicato in lingua inglese da U.S. EPA è stata autorizzata, ma si precisa che U.S. EPA non ha avuto parte nella preparazione della traduzione.*

*La riproduzione della presente pubblicazione è consentita purché ne venga citata la fonte:  
Traduzione Italiana della pubblicazione U.S. EPA 'Communicating Radiation Risks-Crisis Communications  
for Emergence Responders' a cura di AIRP, Milano 12 settembre 2012, ISBN 978-88-88648-36-1*

# Prefazione

La comunicazione del rischio si configura come un processo interattivo di scambio di informazioni e opinioni fra individui, gruppi e istituzioni; coinvolge messaggi multipli riguardo la natura del rischio, ma anche altri messaggi, non strettamente riferiti al rischio, che esprimono le preoccupazioni, le opinioni, le reazioni a messaggi di rischio o a soluzioni legali e istituzionali per la gestione del rischio.

In condizioni di emergenza, la comunicazione con il pubblico contribuisce a sviluppare e a mettere in atto le azioni protettive, a ridurre il rischio radiologico, a limitare paure inconsce ed è parte integrante della gestione delle emergenze stesse. È necessaria pertanto una pianificazione delle procedure di comunicazione.

Una serie di documenti, manuali e linee guida sulla comunicazione del rischio, in ambito radiologico, sono stati pubblicati dalla comunità internazionale di radioprotezione e sicurezza nucleare a partire dagli anni '90 e ancora di recente, dopo l'emergenza di Fukushima, il tema è stato ampiamente trattato.

Il documento qui presentato è stato predisposto nell'ambito delle attività del Gruppo di Lavoro AIRP "La Comunicazione in Radioprotezione" che ha lo scopo di favorire il dialogo e lo scambio di opinioni fra esperti, decisori, giornalisti e cittadini nell'ambito della protezione delle radiazioni e promuovere una cultura del coinvolgimento nei processi decisionali.

Si è scelto di preparare questo documento basato sulla traduzione della guida di U.S. Environmental Protection Agency del 2007 "*Communication Radiation Risks, Crisis Communication for Emergency Responders*" in quanto, nonostante sia stato pubblicato già 5 anni fa, la guida di EPA appare nei contenuti e nello stile concisa, schematica e al tempo stesso completa e di facile consultazione. Queste caratteristiche la rendono di grande utilità per coloro che possono essere coinvolti nella gestione delle emergenze con particolare interesse alla sicurezza del pubblico.



Marie Claire Cantone

Coordinatore Gruppo di Lavoro AIRP | 'La Comunicazione in Radioprotezione'



# Ai responsabili della gestione dell'emergenza

Abbiamo preparato questa guida come un aiuto per chi deve rispondere ad un'emergenza e per i funzionari pubblici a livello nazionale o locale, che comunicano con il pubblico e i media durante un'emergenza radiologica. Questa guida fornisce tecniche e consigli basati su collaudate strategie di comunicazione sui rischi e sulle emergenze, nonché scenari radiologici e messaggi da utilizzare in caso di emergenza radiologica.

Due eventi hanno accentuato il bisogno di un'efficace comunicazione tra funzionari pubblici, i media e i cittadini durante una crisi: l'attacco terroristico dell'11 settembre 2001 e i devastanti uragani Katrina e Rita nel Golfo del Messico nel 2005. Come funzionari pubblici, abbiamo il dovere di trasmettere messaggi chiari e accurati per aiutare le persone ad agire in modo da proteggere la propria salute e il proprio benessere nell'eventualità di un'emergenza radiologica.

Durante le emergenze radiologiche, soccorritori, esperti e funzionari pubblici sono chiamati, sia sul posto che in centri operativi della gestione dell'emergenza o in conferenze stampa, a parlare dei rischi radiologici e delle precauzioni di sicurezza per il pubblico. Un compito delicato e con stretti vincoli temporali.

I cittadini devono essere informati rapidamente su ciò che sta accadendo, su cosa loro stessi devono fare e su che cosa le autorità governative stanno facendo per proteggerli. Una comunicazione efficace in questi momenti può avere un impatto sull'esito della crisi. Comunicatori efficaci possono ispirare fiducia, creare credibilità, e soprattutto contribuire a salvare vite e a ridurre il danno durante l'emergenza.

La comunicazione durante una crisi è un compito delicato e complesso. Ricordatevi che ogni emergenza presenta le sue proprie difficoltà. Noi speriamo che questa guida possa contribuire al successo dei vostri sforzi.

*Office of Radiation and Indoor Air  
U.S. Environmental Protection Agency*

## **Acknowledgements**

*This communications guide was funded by the United States Environment Protection Agency Office of Radiation and Indoor Air. The Office of Radiation and Indoor Air would like to thank EPA headquarters and regional staff who helped in the development of this technical document. The content of this guide is based on the risk communication theory, research and principles developed by Dr. Vincent Covello and the Consortium for Risk and Crisis Communication. Risk communications expertise and technical support was provided under EPA Contract NO.4W-3391-NBLX.*

# Come usare questa guida

La guida è divisa in 5 sezioni; per facilitare la consultazione, ogni sezione ha un colore.

**Oro | La sezione I** fornisce assistenza sulla comunicazione d'emergenza ed esempi collaudati di messaggi utilizzabili nell'emergenza radiologica.

**Argento | La sezione II** fornisce informazioni approfondite su come deve essere un efficace comunicatore, come sviluppare il messaggio e come far arrivare questi messaggi al corretto destinatario.

**Arancio | La sezione III** è una guida di risposte rapide, che fornisce informazioni su cosa aspettarsi nell'eventualità di un'emergenza radiologica e possibili domande specifiche per ogni scenario.

**Viola | La sezione IV** mostra come monitorare i vostri progressi durante la crisi, riconoscere i punti di forza e le debolezze, e come migliorarsi sulla base di ciò che si apprende dall'evento.

**Verde | Le appendici** contengono ulteriori informazioni e referenze che possono aiutarvi a migliorare le vostre capacità come comunicatore del rischio.

# Indice

La comunicazione per i responsabili della gestione dell'emergenza.....	6
Comunicare durante un'emergenza radiologica.....	7
I primi passi .....	8
Comunicare con efficacia .....	10
Riconoscere le trappole e i pericoli .....	12
Spiegare le radiazioni in un'emergenza - domande e risposte .....	13
Messaggeri, messaggi e mezzi .....	19
Messaggeri: ruoli e responsabilità di un portavoce .....	19
Messaggi: l'importanza di cosa dire e come dirlo.....	22
Guida su come informare rapidamente il pubblico sulle emergenze radiologiche.....	29
SCENARIO 1.....	32
SCENARIO 2.....	34
SCENARIO 3.....	36
Imparare dall'esperienza.....	39
APPENDICE A .....	41
APPENDICE B .....	43
APPENDICE C .....	45
APPENDICE D.....	47
APPENDICE E.....	49
NOTA .....	51

# La comunicazione per i responsabili della gestione dell'emergenza

Questa guida serve da introduzione per i responsabili della gestione dell'emergenza che possono avere poca formazione nel parlare in pubblico o nel lavorare con i media, ma è anche un ripasso per gli specialisti della comunicazione col pubblico. Oltre a fornire informazioni di base sulle radiazioni, la guida contiene esempi di messaggi adatti per la comunicazione nelle emergenze radiologiche.

## Usate i messaggi con attenzione

Questa guida contiene una serie di messaggi che possono essere utilizzati durante una emergenza radiologica. Ricordate che ogni emergenza presenta le sue proprie caratteristiche e difficoltà. I messaggi devono essere adattati alla situazione reale che dovete affrontare.

## Contate sulla vostra valutazione della situazione

Le vostre conoscenze specialistiche dovrebbero guidarvi nella preparazione e nella trasmissione di messaggi adatti all'emergenza. In molte situazioni le vostre azioni saranno parte di una risposta più ampia, tenete conto di ciò che i vostri partner stanno dicendo e delle preoccupazioni della vostra audience.

## **Aggiornate e rivedete i messaggi con l'evolvere della crisi.**

Quando cambiano le informazioni sulla crisi e sulle risposte alla stessa, anche i messaggi che vengono dati devono riflettere tali cambiamenti.

## **Trattate le preoccupazioni del pubblico.**

Accertatevi che le vostre comunicazioni siano aggiornate sull'evoluzione dell'emergenza, sulle azioni in corso e che tengano conto delle preoccupazioni dell'audience.

# Comunicare durante un'emergenza radiologica

COME COMUNICARE EFFICACEMENTE DURANTE UNA CRISI PUO' ESSERE IMPARATO.

Ancora più importante, potete prepararvi già ora a parlare efficacemente durante una crisi, pensando alle azioni da intraprendere e ai messaggi che potranno servire in un'emergenza.

La vostra comunicazione durante la crisi sarà più efficace se anticipate cosa potrebbe succedere, quali domande potranno essere poste, chi dovrebbe rispondere alle diverse domande e come rendere efficaci i messaggi verso i media e il pubblico.

## Considerazioni sul portavoce

In alcuni casi la scelta del portavoce è ovvia, come ad esempio il funzionario responsabile per la gestione dell'emergenza che si trova sul posto. Funzionari esperti, quali addetti all'informazione dei media o responsabili per la comunicazione col pubblico, come pure funzionari locali, sono una scelta logica per essere designati come portavoce.

Spesso il portavoce principale lavora insieme con esperti tecnici per rispondere su specifici argomenti negli incontri con i media o nelle conferenze stampa.

Nel caso vi troviate in questa situazione, è importante ricordare che dare la parola ad un altro portavoce che si sente più a proprio agio nel ruolo è assolutamente accettabile e preferibile in un'emergenza, in particolare se credete di non di poter trasmettere un messaggio chiaro e accurato con sicurezza e credibilità.

## MITO E VERITÀ

**Mito della comunicazione del rischio:** la comunicazione durante la crisi e la comunicazione del rischio non sono parte del mio lavoro.

**Verità:** Sì lo sono. Come funzionari pubblici avete delle responsabilità verso il pubblico. Integrate la comunicazione col pubblico nel vostro lavoro e aiutate gli altri a fare lo stesso.

## CONSIGLI "IN BREVE"

(Hyer & Covello, 2007)

**Un portavoce deve essere:**

**Capace nella comunicazione interpersonale**

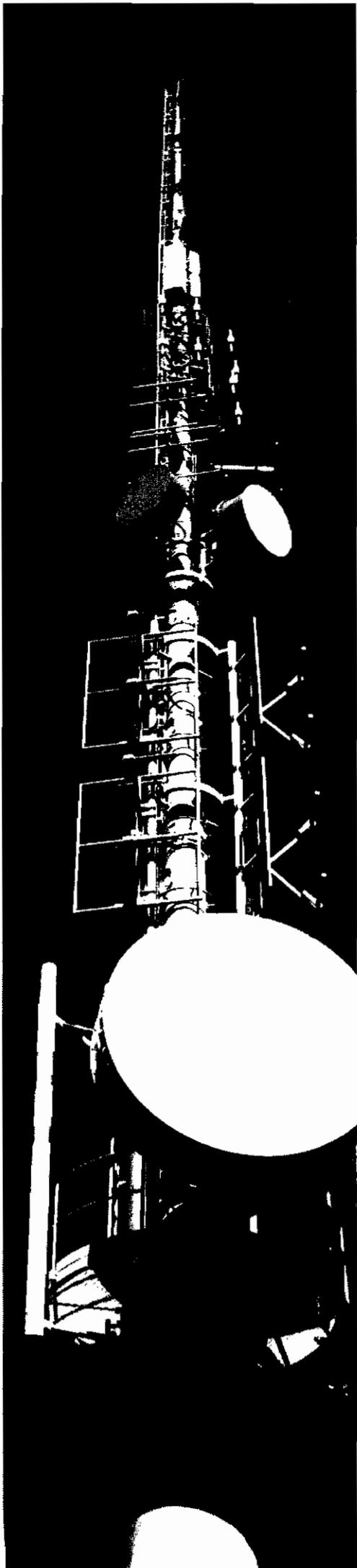
- Capace di trasmettere empatia
- Un ascoltatore efficace
- Rispettoso delle preoccupazioni delle persone

**Competente nell'argomento in questione**

- In grado di rispondere a domande di base sulla situazione
- Capace di valutare quando appellarsi ad un esperto della materia

**Credibile**

- Un nome conosciuto e rispettato
- Associabile a istituzioni e autorità che godono di rispetto.



# I primi passi

(Covello, 2003; Hyer & Covello, 2007)

## 1. Valutate la crisi

- Di quale informazione avete bisogno? Cosa sapete? Cosa non sapete? Quali sono l'estensione e la gravità del danno?
- Quali passi stanno facendo le agenzie governative a tutti i livelli?
- Quali passi stanno facendo le ONG, per esempio la Croce Rossa?
- Come otterrete e condividerete le informazioni con le ONG ed eventuali altri gruppi?
- Che cosa dovrebbero fare i cittadini?
- Quando potrete dare più informazioni al pubblico?

## 2. Identificate e valutate la vostra audience

- Da chi è composta la vostra audience?
- E' un'emergenza locale, nazionale o internazionale?
- Per ciascuna audience, quali sono le preoccupazioni più grandi?

## 3. Determinate i metodi comunicativi

- Considerate il miglior modo di arrivare alla vostra audience: quando, dove e come comunicherete con la vostra audience?
- Preparatevi per possibili danni, guasti e interruzioni ai sistemi di distribuzione di elettricità e di telecomunicazioni durante un'emergenza.
- Considerate di quali altri canali di comunicazione avrete bisogno.
- Mandate i vostri messaggi essenziali ai media al più presto e ad intervalli regolari. Questo è importante, perché i media riporteranno le informazioni sulla crisi rapidamente.

## 4. Sviluppate tre messaggi chiave:

- Pensate al modo per limitare le informazioni a tre messaggi chiave, gli studi mostrano che i cittadini, in una situazione di forte stress, non possono recepire più di tre messaggi chiave.
- La maggior parte delle domande che potrebbero veni-

re poste può essere anticipata (si vedano a pag. 17 alcuni esempi delle domande più frequenti sulle radiazioni e sulle emergenze radiologiche).

- Supportate il vostro messaggio con informazioni precise.
- Se disponibili, fate intervenire esperti in radioprotezione che abbiano esperienza nel trattare con i media.

**5. Concentratevi sull'onestà e completezza del messaggio**

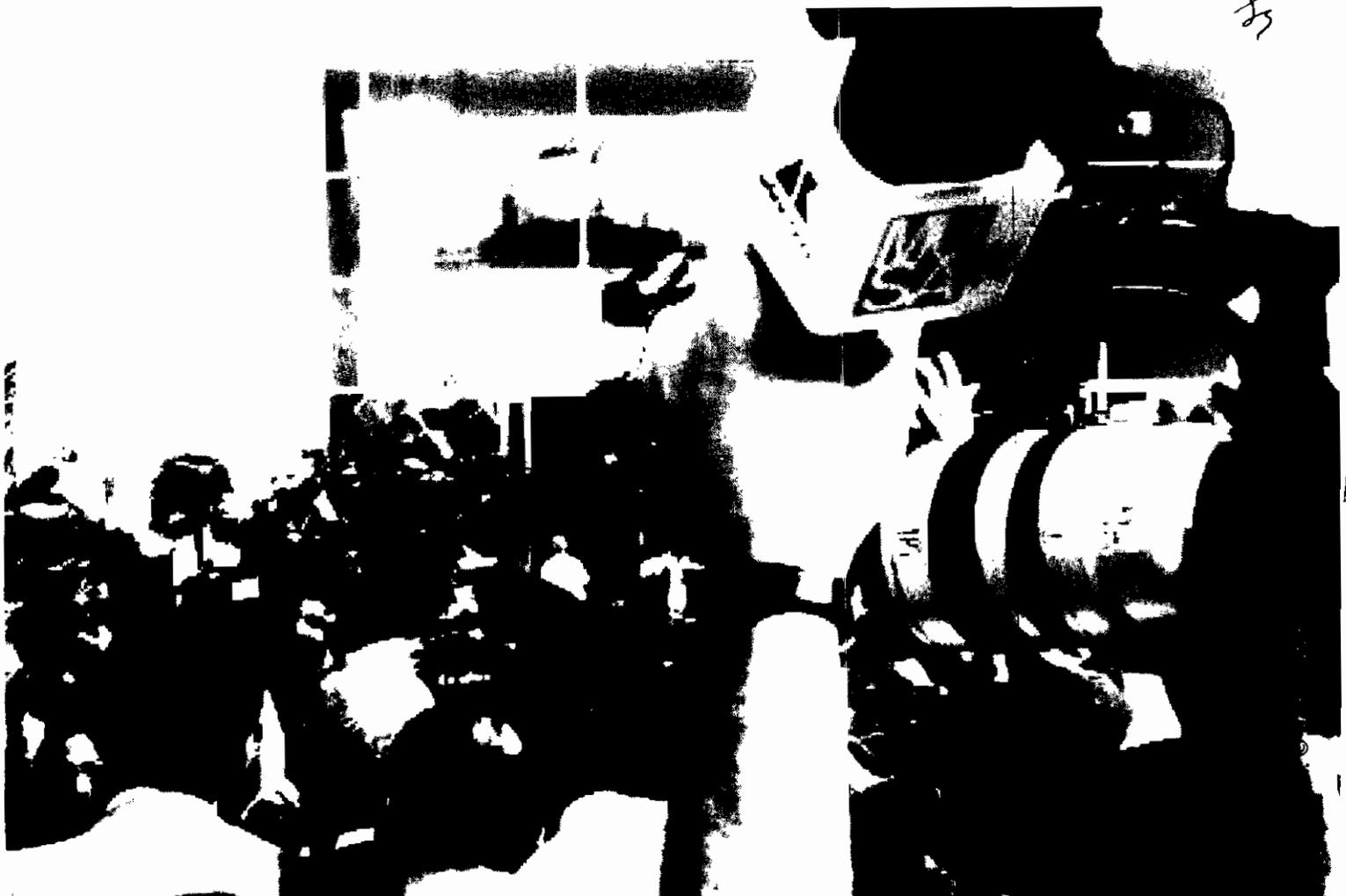
- Siate sinceri e aperti su ciò che sapete e su ciò che non sapete.
- Siate chiari su ciò che si sta facendo e su quando prevedete che si potranno dare altre informazioni.
- Siate espliciti su ciò che i cittadini possono e devono fare.
- Riportate solo le informazioni che voi sapete con sicurezza essere credibili.

**6. Siate tempestivi nel rispondere al pubblico e ai media.**

**NOTA BENE!**

In un'emergenza, ci si dovrà aspettare che le persone sentiranno il bisogno di:

- Restare con i propri cari, in particolare i propri bimbi.
- Cercare soccorso sanitario.
- Cercare maggiori informazioni.



# Comunicare con efficacia

(Covello, 2001)

## Vincere l'agitazione mentale

Durante situazioni emotivamente cariche e di stress elevato, le persone possono mettersi in uno stato di agitazione mentale, un blocco emotivo che può rendere difficile udire, comprendere o ricordare informazioni. Le ricerche mostrano che l'audience capirà più facilmente il vostro messaggio se voi vi atterrete ai tre punti seguenti.

**Siate semplici:** usate un linguaggio facile ed evitate termini scientificamente complessi e gergali.

**Siate brevi:** tenete il messaggio breve, conciso e chiaro.

**Rimanete sull'argomento:** seguite la regola "27/9/3"

- 27 parole in tutto è quanto normalmente la carta stampata accetta per una citazione
- 9 secondi è quanto la televisione e la radio normalmente accettano per uno spezzone in un servizio
- 3 messaggi chiave è tutto quello che il pubblico può assimilare in una situazione di stress elevato.

## Preparazione dei messaggi

Comunicare durante una crisi può essere scoraggiante. Se professionisti della comunicazione ed esperti della radioprotezione sono disponibili, lavorate insieme su cosa dire e come dirlo. Essi possono aiutarvi ad anticipare domande, preparare risposte e a esercitarsi a rispondere finché non sarete sicuri di ciò che dovete dire.

**Strategie aggiuntive per prepararsi a comunicare:**

Scegliere le parole attentamente.

- La parola giusta può creare l'effetto desiderato.
- La parola sbagliata può mettere in allarme il pubblico.

Comprendere le preoccupazioni di ognuno.

- Preparare il messaggio ad hoc sul target specifico.

Essere consapevoli della copertura mediatica della crisi.

- Informarsi su cosa il pubblico sta vedendo, sentendo e leggendo attraverso i media.

## La trasmissione del messaggio

Trasmettere il proprio messaggio è un altro punto critico: spesso il modo in cui il messaggio è recapitato è importante quanto il messaggio stesso.

**Per costruire credibilità e fiducia:**

Per prima cosa trasmettere empatia e interessamento.

- Riconoscete le preoccupazioni e le paure del pubblico.

Mostrare impegno e competenza. In particolare durante una crisi.

- Le persone dipendono dall'autorevolezza dei funzionari pubblici.
- Le persone hanno bisogno di aver fiducia in come voi controllate la situazione e nelle azioni di risposta.

Esprimere ottimismo.

- Il pubblico raramente vede oltre la crisi e ha bisogno di essere rassicurato credibilmente sul fatto che gli interventi hanno l'obiettivo di migliorare la situazione.

Fare attenzione al linguaggio del corpo.

- Un comportamento aperto e affidabile contribuirà a costruire fiducia e credibilità.

Evitare il "No comment".

- "No comment" suggerisce che ci sia qualcosa da nascondere o di cui siete colpevoli.
- Invece di dire "No comment", dite quello che potete dire: ciò che è noto, e ciò che è stato confermato a quel momento.

### SCHEMA PRATICO

1 negativo = 3 positivi

Quando si danno brutte notizie, i messaggi negativi dovrebbero essere controbilanciati con almeno tre – meglio se quattro – messaggi positivi, costruttivi e orientati alla soluzione.

*(Covello et al., 2001)*



# Riconoscere le trappole e i pericoli

(Covello, 2006; Hyer & Covello)

## **Evitare di dire "io"**

- Parlate per l'organizzazione usando il suo nome o il pronome "noi".
- Evitate di dare l'impressione che voi, da soli, siate l'autorità o i soli a prendere decisioni.
- Mai essere in disaccordo con la propria organizzazione dicendo "personalmente non concordo...", "parlando solo per me stesso...", "se dipendesse da me...".

## **Non fare speculazioni**

- Rimanete sui fatti: ciò che è stato fatto, si sta facendo e si farà.
- Evitate speculazioni sul "peggiore dei casi", cosa si potrebbe fare, cosa potrebbe accadere o possibili conseguenze.

## **Non fare promesse che non potete mantenere**

- Promettete solo quello che potete fare.
- Affermate la vostra disponibilità a prendere in considerazione diverse opzioni.

## **Evitare i termini tecnici e gli acronimi**

- Limitate il loro uso e spiegate sempre il significato di quelli che dovete usare.

## **Evitare termini e frasi negative**

- Usate termini positivi o neutri.
- Evitate termini quali no, mai e nessuno.
- Evitate analogie forzate come "Questa non è Chernobyl".

## **Non dare la colpa ad altri**

- Accettate la vostra parte di responsabilità.
- Non puntate il dito su altri.
- Concentrate la vostra comunicazione su come poter risolvere i problemi.

## **Evitare dettagli sui costi**

- Concentratevi invece su come gli interventi mirano a proteggere la salute e il benessere di coloro che sono coinvolti.

## **Evitare di fare dell'umorismo**

- Nessuna eccezione! Non è appropriato in un'emergenza. L'audience potrebbe restarne offesa e pensare che voi non prendete la cosa seriamente, oppure che non avete comprensione per chi è coinvolto.

## **Non ripetere argomenti negativi**

- Controbattete affermazioni critiche in modo succinto.
- Riprendete i vostri messaggi chiave e ribaditeli.

## **Non stare sulla difensiva**

- Rispondete sulla situazione reale, non sugli aspetti personali.
- Terminate i dibattiti piuttosto che alimentarli.
- Rimanete calmi e composti.

# Spiegare le radiazioni in un'emergenza - domande e risposte

Di seguito sono riportate possibili risposte a domande spesso poste durante le emergenze radiologiche.

Queste domande riguardano argomenti cruciali relativi a salute e sicurezza che sono le più grandi preoccupazioni del pubblico. La scelta dei messaggi più appropriati dipende dal tipo e dalla gravità dell'evento, e dall'evoluzione dell'intervento.

Questi messaggi sono scritti in maniera semplice, con l'intento di renderli comprensibili al largo pubblico durante una crisi. I messaggi sono scritti tenendo conto della regola del "27/9/3" (Hyer & Covello, 2007)

## Informazioni di base sulle radiazioni

### 1. Come posso percepire le radiazioni?

- I nostri sensi non possono percepire le radiazioni.
- Le radiazioni possono essere rivelate solo utilizzando strumenti specifici.
- Con lo strumento adeguato le radiazioni sono facilmente rivelate e misurate.
- Chi gestisce l'emergenza è esperto nell'utilizzo di questi strumenti.

### 2. Come avviene l'esposizione alle radiazioni?

- Le radiazioni da fonti naturali e da fonti create dall'uomo sono sempre intorno a noi.
- Non possiamo eliminare le radiazioni dal nostro ambiente.
- Possiamo ridurre i rischi per la salute controllando la nostra esposizione.

### 3. Quante radiazioni si possono considerare sicure?

- Non esiste una quantità sicura di radiazioni. La conoscenza scientifica ad oggi ci dice questo.
- Noi partiamo dal presupposto che meno radiazioni si prendono, meglio è.
- Le persone possono prendere loro stesse delle misure per minimizzare l'esposizione.
- I funzionari locali possono suggerire i passi da compiere.

### 4. Quali sono le comuni sorgenti di radiazioni?

- Radiazioni a bassa intensità provengono da varie sorgenti tra cui:
  - il fondo naturale;
  - le radiazioni usate in medicina come i raggi x.

### 5. Che cosa dovremmo fare per le radiazioni a bassa intensità?

- Ci potrebbero essere rischi con le radiazioni a bassa intensità.
- È ragionevole pensare che essere esposti a meno radiazioni sia meglio.

- Per essere in sicurezza, prendete tutte le precauzioni ragionevoli per ridurre l'esposizione.
- Potrebbe essere difficile ridurre le radiazioni a bassa intensità nella nostra vita quotidiana.

## 6. Quali sono le azioni più ragionevoli da fare in un'emergenza?

- Seguite le istruzioni dei pubblici ufficiali.
- Minimizzate il tempo speso in aree con un elevato livello di radiazioni.
- Evitate le aree con elevati livelli di radiazione.

## 7. Che cosa succede quando sono esposto alle radiazioni?

- Potreste non avere alcun effetto sulla salute.
- Una dose di radiazioni molto elevata potrebbe causare ustioni, nausea e vomito.
- Se avete questi sintomi, cercate immediatamente un presidio sanitario.

## 8. Che cosa è l'esposizione alle radiazioni?

- L'esposizione avviene quando l'energia delle radiazioni interagisce con il corpo.
- L'esposizione può essere causata da sorgenti esterne o interne al corpo.  
L'esposizione interna si verifica quando materiali radioattivi sono ingeriti, inalati o assorbiti dal corpo.

## 9. Che cosa è la contaminazione radioattiva?

- La contaminazione si ha quando materiale radioattivo si deposita su una superficie. Quella superficie può essere il corpo, gli abiti, una struttura o un oggetto.
- La contaminazione può essere anche interna se i materiali radioattivi sono ingeriti, inalati o assorbiti dal corpo.

## 10. Ci sono differenti tipi di radioattività?

- Ci sono tre principali tipi di radioattività:

**Le radiazioni alfa e beta** possono essere bloccate da uno strato di abiti, ma possono essere pericolose se le sostanze radioattive che le emettono vengono ingerite, inalate, iniettate o assorbite.

**I raggi gamma** sono molto più difficili da bloccare.

Alcune decine di centimetri di cemento o alcuni centimetri di piombo possono fermare i raggi gamma.

Essi possono essere pericolosi per il corpo.

- Gli effetti sulla salute variano secondo la quantità dell'esposizione.

Questa, a sua volta, dipende dalla durata dell'esposizione, dalla distanza dalla sorgente di radiazione e dalla schermatura della sorgente.

## 11. Che differenza c'è tra contaminazione ed esposizione?

- Potete essere esposti senza rimanere contaminati, come nel caso dei raggi x.
- Non potete essere contaminati senza essere esposti.

**12. Come faccio a sapere se sono stato esposto?**

- Se siete vicini al luogo di un incidente, potreste essere stati esposti o rimanere contaminati.
- Ustioni, nausea e vomito possono essere il risultato di una dose importante di radiazione. Recatevi immediatamente a un presidio sanitario se avete questi sintomi.
- Se credete di essere stati contaminati, fate una doccia e cambiate gli abiti.
  - Mettete gli abiti in una busta di plastica e chiudetela bene.
  - Ponete la busta fuori dalla portata di persone e di animali.
  - Gli abiti potranno in seguito essere analizzati per verificare l'eventuale contaminazione.

**13. Mi verrà il cancro?**

- Ci sono molte cause che possono portare al cancro, sia ambientali sia genetiche.
- Le radiazioni contribuiscono in maniera minore rispetto all'insieme delle cause.
- Il rischio che le radiazioni causino il cancro cresce con l'aumentare dell'esposizione.
- Restare all'interno di un edificio o l'evacuazione possono contribuire a minimizzarne il rischio.

## Emergenze radiologiche

**14. Che tipo di emergenza è questa?**

- I nostri dispositivi rivelano le radiazioni e stiamo lavorando per identificarne la sorgente.
- Pubblici ufficiali ed esperti sono sul posto.
- I pubblici ufficiali forniranno periodicamente informazioni aggiornate.

**15. È stato un attacco terroristico?**

- Le autorità sono al lavoro per determinare se questa situazione è stata causata da un atto terroristico.
- Le autorità preposte alla pubblica sicurezza forniranno periodicamente informazioni aggiornate.

**16. Cos'è una bomba sporca?**

- Una bomba sporca è un tipo di dispositivo che diffonde materiale radioattivo tramite esplosivo.
- Gli effetti di una bomba sporca dipendono da vari fattori:
  - la quantità di esplosivo,
  - le condizioni atmosferiche come la direzione del vento e la sua velocità sia al momento dell'esplosione che successivamente;
  - il tipo e quantità di materiale radioattivo usato.
- Questi dispositivi vengono usati per diffondere paura e scompiglio nelle nostre vite.

**17. Cosa dovrei fare se mi viene detto di trovare un rifugio?**

- Trovare un rifugio significa recarsi al chiuso al più presto possibile.
  - Gli edifici schermano le radiazioni.

- Chiudete tutte le aperture e le finestre.
- Se avete necessità di usare l'aria condizionata o il riscaldamento, fatelo possibilmente in modalità ricircolo interno.
- Se credete di essere stati contaminati, fate una doccia e cambiate gli abiti.
  - Mettete gli abiti in una busta di plastica e chiudetela bene.
  - Posate la busta fuori dalla portata di persone e di animali.
  - Gli abiti potranno in seguito essere analizzati per verificare l'eventuale contaminazione.
- Ascoltate radio e TV per ulteriori direttive.

### **18. Come posso diminuire l'esposizione?**

- Seguite le istruzioni delle autorità.
- Potrebbe esservi chiesto di trovare rifugio o evacuare l'area.
- Queste raccomandazioni sono basate su fatti ben noti e su provate procedure per la salute pubblica.

### **19. Cosa devo fare se credo di essere stato contaminato?**

Primo: rimanere informati.

- Ascoltate il servizio di emergenza locale e le dichiarazioni delle autorità alla radio e alla TV.
- Agite rapidamente conformemente alle istruzioni dei pubblici ufficiali e dei soccorritori.
- Visitate i seguenti siti web per un aggiornamento continuo (dare gli indirizzi).

Secondo: cambiare gli abiti.

- Mettete gli abiti in una busta di plastica e chiudetela bene.
- Posate la busta fuori dalla portata di persone e di animali.
- Gli abiti potranno in seguito essere analizzati per verificare l'eventuale contaminazione.

Terzo: lavarsi e lavare gli oggetti personali.

- Fate una lunga doccia usando sapone e acqua. Se non c'è una doccia, lavatevi usando acqua e sapone.
- Fate attenzione a non irritare o ferire la pelle lavandovi.
- Fate lo shampoo ai capelli.
- Soffiatevi delicatamente il naso, lavatevi occhi, orecchie, e bocca.
- Mettete dei vestiti puliti.
- Lavate i documenti e gli oggetti di valore che credete possano essere stati contaminati e lavate di nuovo le mani.

### **20. Cosa devo fare se credo di essere contaminato e mi viene chiesto di evacuare?**

- Seguire le istruzioni dei soccorritori.
- Evacuate come prima cosa, quindi seguite le istruzioni per la decontaminazione o raggiungete un centro di monitoraggio.

### **21. Il mio cane o gatto è fuori e potrebbe essere stato esposto o essere stato contaminato. Cosa devo fare?**

- Seguite le istruzioni dei soccorritori.
- Lavate voi stessi come prima cosa se credete di essere stati esposti o contaminati.
- Se possibile, lavate l'animale domestico all'aperto.  
In questo modo si evita che tracce di contaminazione entrino nel vostro rifugio.
- Lavatevi e cambiate gli abiti nuovamente dopo avere lavato l'animale domestico.

### **22. Devo portare l'animale domestico al chiuso al più presto possibile. Cosa devo fare se è stato contaminato?**

- Portate l'animale domestico al chiuso e confinatelo in un'area limitata.
  - Preferibilmente una gabbia o una piccola stanza.
  - Confinarlo limiterà la contaminazione all'interno del rifugio.
- Lavate voi stessi come prima cosa se siete stati esposti o contaminati.
- Quindi lavate l'animale con sapone o detergente per animali e acqua.
- Lavatevi nuovamente e cambiate gli abiti dopo aver lavato l'animale.
- Continuate a nutrire e dissetare l'animale.

### **23. E per gli allevamenti?**

- Seguite le istruzioni dei soccorritori.
- Mettete al riparo gli animali, se possibile.
- Lavate gli animali.
- Usate mangime e acqua rimasti al chiuso o al coperto.

### **24. Dovrei assumere ioduro di potassio durante l'emergenza radiologica?**

- Lo iodio, sotto forma di ioduro di potassio (KI) o di iodato di potassio ( $KIO_3$ ) è usato per diminuire le possibilità di tumore della tiroide causato da iodio radioattivo.
- Seguite le istruzioni delle autorità sanitarie locali per sapere come eventualmente assumere iodio.

### **25. Cosa si sta facendo per proteggere la salute pubblica e l'ambiente?**

- La nostra prima preoccupazione sono la salute e la sicurezza delle persone.
- Stiamo lavorando in stretto contatto con le autorità locali e nazionali per determinare il grado e l'estensione della contaminazione e su come procedere.  
Stiamo monitorando aria, acqua, suolo e prodotti agricoli.
- Attraverso queste collaborazioni, continueremo a fornire informazioni aggiornate.

### **26. Alimenti e acqua sono sicuri?**

- Evitate di mangiare cibo del vostro orto giardino se si sospetta che materiale radioattivo vi si sia depositato.  
Le autorità locali possono dire se il vostro vicinato è parte di area che desta preoccupazioni.

- È possibile continuare a bere acqua del rubinetto a meno che non siano date istruzioni in contrario.
- Alimenti sottovuoto o congelati possono essere consumati.
  - Sciacquate l'esterno dei contenitori prima di aprirli.
  - Sciacquate ogni piatto, bicchiere e posata prima dell'utilizzo.

### **27. Quando potrò ritornare a casa?**

- La nostra prima preoccupazione sono la vostra salute e sicurezza.
- Ascoltate le informazioni alla TV e alla radio.
- Le autorità vi informeranno su quando sarà possibile ritornare a casa.

### **28. La mia casa sarà sicura?**

- La nostra prima preoccupazione sono la vostra salute e sicurezza.
- Le autorità locali vi informeranno se il vostro vicinato è parte di area che desta preoccupazioni.
- Le autorità vi informeranno su quando sarà possibile ritornare a casa e, se necessario, su come pulire in maniera appropriata la vostra abitazione.

### **29. Qual è il ruolo della vostra organizzazione?**

- L'esempio seguente è il ruolo di EPA durante un'emergenza radiologica:
- Collaborare con le autorità federali, statali e locali per proteggere la salute pubblica e l'ambiente.
- Monitorare aria, acqua e suolo per verificare una possibile contaminazione radioattiva. Aiutare a caratterizzarne grado ed estensione della contaminazione.
- Fornire linee guida e consigli ai policy-maker.



# Messaggeri, messaggi e mezzi

MESSAGGERI, MESSAGGI E MEZZI sono gli elementi chiave quando si comunica con i media e con il pubblico durante un'emergenza radiologica. Ci sono tre tipi principali di domande da chiedersi che possono influenzare la percezione del pubblico e dei media.

- **PRIMO:** il portavoce è empatico, parla chiaramente e con calma?
- **SECONDO:** i messaggi sono chiari e concisi? Troppi messaggi possono rendere complicato al pubblico capire cosa è più importante.
- **TERZO:** i messaggi arrivano a chi ne ha bisogno?

## Messaggeri: ruoli e responsabilità di un portavoce

(Hyer & Covello, 2007)

Il portavoce responsabile di informare il pubblico su un'emergenza radiologica può salvare o rovinare la situazione. Non importa quanto i messaggi siano importanti e ben strutturati, se il portavoce non li veicolerà bene, e se non si presenterà come una fonte empatica e credibile, i messaggi andranno persi.

Il portavoce e gli esperti tecnici che possono essere presentati dal portavoce come specialisti di fronte ai media devono essere competenti e saper trattare con i media.

Essi devono:

- esprimere empatia e interesse
- dimostrare competenza e esperienza
- comunicare onestamente e apertamente
- mostrare impegno e dedizione
- essere sensibili e rispondere alle preoccupazioni del pubblico
- esprimere ottimismo
- rimanere calmi anche sotto pressione
- mostrare un linguaggio del corpo positivo

### Assicurarsi la fiducia del pubblico

Una delle vostre responsabilità principali quando agite come portavoce è mostrare empatia per i sentimenti di chi ascolta e assicurare che la vostra principale preoccupazione è la salute e il benessere delle persone. Quando le persone credono che loro vi stanno a cuore, saranno più orientati ad accettare la vostra guida.

Questo da solo non basta, la credibilità si costruisce anche supportando l'empatia con fatti e azioni. Rispettate tutte le paure e preoccupazioni delle persone; anche se infondate esse sono reali per chi ne fa esperienza.

### **L'obiettivo di un portavoce è che l'audience:**

- lo veda come credibile e competente;
- creda che il suo bene gli stia a cuore;
- senta che parla delle proprie preoccupazioni principali.

### **CONSIGLI "IN BREVE"**

Le persone hanno bisogno di sapere che siete interessati a loro prima che loro si interessino a ciò che voi sapete.

*(Will Rogers)*

### **Creare fiducia e credibilità come portavoce**

*(Petersetal, 1997)*

- **Stare sul messaggio.** Stare sul messaggio lo fa capire meglio, tiene voi stessi concentrati sull'argomento e riduce le possibilità di errore.
- **Riconoscere le preoccupazioni specifiche delle persone.** Le persone non sono soddisfatte quando le informazioni date non corrispondono ai propri bisogni. Inoltre il messaggero può perdere credibilità.
- **Essere aperti e onesti.** Le persone sono più pronte ad accettare le informazioni quando il portavoce mostra sincerità, onestà e volontà di rispondere anche alle questioni più spinose.
- **Coordinarsi con le altre fonti credibili.** Le persone non sono soddisfatte quando organizzazioni differenti trasmettono messaggi non coerenti.
- **Rispondere ai bisogni dei media.** Se i media stanno lavorando a una storia, la riporteranno anche senza il vostro aiuto. Dite ai media ciò che voi desiderate le persone sappiano *(Covello & Allen, 1988)*.

### **La comunicazione non verbale**

*(Hyer & Covello, 2007)*

Un altro elemento importante nella costruzione della credibilità è il linguaggio del corpo ed essere consapevoli di ciò che può suggerire al pubblico. In situazioni di forte stress, l'attenzione dell'audience può passare dalle parole alla comunicazione non verbale e quindi un portavoce può essere immediatamente giudicato dai gesti e dalla comunicazione non verbale prima ancora che le persone abbiano udito il messaggio.

### **Positivi**

- **Frequente contatto degli occhi:** onesto, aperto e interessato al pubblico.
- **Tono di voce ben modulato e sicuro:** onesto, esperto e affidabile.
- **Mani bene in vista (riducendo al minimo i movimenti):** onesto, aperto, interessato e sicuro.
- **Postura (se in piedi, stare alto e diritto, ma non rigido; se seduto, stare sulla punta della sedia leggermente inclinato verso il pubblico):** onesto, aperto, interessato e sicuro.

- Indossare abiti appropriati (forse anche più casual del normale stile business): avvicinabile, appropriato per il pubblico, onesto e credibile.
- Curato nel vestire (ma non elaborato): esperto, credibile.

### Negativi

- Scarso contatto visivo: disonesto, chiuso, disinteressato, nervoso, bugiardo.
- Costante schiarirsi la voce: nervoso, insicuro.
- Braccia incrociate sul petto: arrogante, disinteressato, non in ascolto, impaziente, difensivo, arrabbiato, ostinato, chiuso.
- Frequenti gesti con le mani / irrequietezza: disonesto, bugiardo, nervoso, senza fiducia in se stesso.
- Mani nascoste: disonesto, colpevole, non sincero.
- Parlare da dietro una "barriera" (podio, pulpito, tavolo) o da una postazione elevata: disonesto, falso, troppo formale, introverso, mantiene le distanze, non interessato, superiore.
- Toccare/grattarsi naso o occhi: dubbioso, in disaccordo, nervoso, disonesto.
- Far tintinnare monete/oggetti dentro le tasche: nervoso, insicuro, privo di autocontrollo, disonesto. Un buon consiglio è di svuotare le tasche prima di un'intervista e/o di una presentazione.
- Tamburellare sul tavolo, battere i piedi, dondolare: nervoso, ostile, ansioso, impaziente, annoiato.

### MITO E VERITÀ

**Mito della comunicazione del rischio:** quello che viene detto è più importante di come lo si dice.

**Verità:** durante una crisi, il pubblico e i media credono nei messaggi che ricevono se sono convinti che chi li comunica ha a cuore il loro bene. È cruciale dimostrare empatia, comprensione e interesse quando si danno informazioni.



# Messaggi: l'importanza di cosa dire e come dirlo

(Hyer & Covello, 2007)

Avere il messaggio giusto è un fattore efficace nella comunicazione del rischio. Un altro fattore critico è avere un messaggio chiaro e conciso. I messaggi, soprattutto quelli sul rischio, devono essere preparati con cura, tenendo a mente i principi della comunicazione del rischio.

Preparate il messaggio prima di un'emergenza radiologica e adattatelo per riflettere i fatti legati all'emergenza. I messaggi devono essere sviluppati e provati in anticipo, essi sono uno degli strumenti più importanti durante una crisi. Il messaggio ben preparato vi aiuterà a:

- Evitare termini negativi, scientificamente complessi, false assicurazioni o garanzie.
- Essere preparati per una varietà di domande.
- Essere chiari e coerenti.
- Rimanere sul messaggio.

## MITO E VERITÀ

**Mito:** Non si può anticipare quello che le persone domanderanno.

**Verità:** Il 95% delle domande e preoccupazioni degli attori coinvolti in una controversia sono anticipabili.

## Come il pubblico percepisce il rischio

(Slovic et al., 2001; Covello & Sandman, 2001)

Durante un'emergenza è importante capire cosa è importante per le persone, come pensano, quali dubbi e preoccupazioni hanno. Le persone non accettano di essere messe a rischio in nessuna situazione. Mentre possono volontariamente assumere comportamenti rischiosi, rifiutano invece di essere costrette a un rischio che non hanno scelto.

La ricerca mostra che "situazioni che coinvolgono materiali radioattivi hanno una notevole capacità di suscitare paure diffuse, un profondo senso di vulnerabilità e un continuo senso di allarme e ansia" tra la gente (Becker, 2004).

Questa paura ha radici profonde, la comunicazione sul rischio deve quindi andare oltre il semplice dare informazioni. Ricordate:

- I fatti da soli non possono vincere le emozioni forti
- Quando ci si confronta con la paura, chi dà informazioni e come egli è percepito prende più importanza di ciò che viene detto.

La percezione della gravità di un rischio è influenzata da fattori non relativi al rischio reale o a dati di fatto (Fischhoff et al., 1981). Capire cosa influisce sulla percezione del rischio aiuterà a comprendere come raggiungere l'audience in modo efficace.

## MITO E VERITÀ

**Mito:** comunicare il rischio preoccuperà piuttosto che calmare le persone.

**Verità:** No, se si fa correttamente. Non date messaggi d'allarme e basta, educate e date informazioni. Date alle persone la possibilità di dare voce alle proprie preoccupazioni, porre domande, e assimilare le risposte.

**NOTA BENE!**

- Il pubblico spesso personalizza il rischio con la stessa convinzione con la quale gli scienziati lo depersonalizzano! Per esempio
- la probabilità di uno-su-un-milione viene avvertita dalla comunità scientifica o sanitaria come una probabilità remota, mentre
- il pubblico tenderà a personalizzarla e a riconoscere se stesso o uno dei propri cari come il probabile "uno".

Per esempio, le statistiche mostrano che un atto consueto e volontario come guidare un'auto è un'attività ad alto rischio; volare in aereo è considerato più rischioso da molti, perché è un'attività controllata da altri e che può sfociare in catastrofe, ma è molto più sicuro rispetto alla guida di un veicolo se esaminato statisticamente.

<b>Rischi visti come...</b>	<b>sono molto più accettati di quelli vissuti come...</b>
Volontari	Imposti
Sotto il proprio controllo	Sotto il controllo di altri
Con chiari benefici	Con poco o nessun beneficio
Naturali	Generati dall'uomo
Statistici	Catastrofici
Causati da una fonte in cui si ha fiducia	Generati da una fonte in cui non la si ha
Ben conosciuti	Esotici
Incombenti sugli adulti	Incombenti sui bambini

(Covello et al., 2001; Covello, 2005)

## La preparazione dei messaggi

Quando ci si prepara a informare su un'emergenza radiologica, è importante tenere a mente quali domande potranno essere poste, preparare le risposte e esercitarsi per fare in modo che quello che verrà detto sia chiaro, conciso, breve e senza espressioni negative.

## I differenti tipi di messaggi

(Covello, 2006)

Ci sono tre principali tipi di messaggi da preparare in anticipo.

**1. Generali:** messaggi che comunicano aspetti fondamentali della situazione, per esempio quello che voi volete che la popolazione sappia indipendentemente dalle domande che vengono fatte:

- Cosa sta facendo il governo?
- Cosa deve fare la popolazione?
- Quali sono le cose più importanti che la popolazione deve sapere su ciò che è accaduto?

**2. Informativi:** messaggi sulla situazione che rispondono alle domande chi, cosa, quando, dove e come. Queste domande generalmente riguardano aspetti specifici del tipo di emergenza o evento:

- Cosa è successo, quando e dove?
- Chi è coinvolto?
- Dove si possono avere più informazioni?

**3. Di contrasto:** messaggi che rispondono o aggirano domande antagoniste, ingiustificatamente assertive, che mettono in discussione la credibilità o chiedono garanzie.

- Avete fallito prima, possiamo fidarci?
- Non siete voi responsabili di questa situazione?
- Potete garantire che la mia famiglia è al sicuro?

.....

• **NOTA BENE!** (Covello 2003; Hyer & Covello, 2007)

• La ricerca mostra che i messaggi sono efficaci se si rispettano queste regole:

• **ESSERE SEMPLICI:** il messaggio va sviluppato come se dovesse essere letto da un bambino di 12 anni, evitando tecnicismi e termini complessi.

• **ESSERE BREVI:** messaggi per il pubblico brevi, concisi e chiari.

• **ANDARE DRITTI AL DUNQUE:** seguire la regola 27/9/3:

• 27 è il totale delle parole normalmente usate dalla stampa per una frase/citazione

• 9 è il numero di secondi di un annuncio alla radio o alla televisione

• 3 è il numero di messaggi importanti che la popolazione può assimilare durante un'emergenza grave.

.....

## Preparare in anticipo i messaggi

(Covello, 2006; Hyer & Covello 2007)

Durante le situazioni di crisi, le persone non riescono ad assimilare molte informazioni. Per aiutare chi ascolta a capire quello che sta succedendo seguite queste regole:

**Lunghezza:** non più di 3 messaggi, non più di 27 parole scritte o 9 secondi di annuncio.

**Linguaggio:** usate un linguaggio semplice di facile comprensione.

**Sequenza:** Quando le persone sono molto stressate ricordano di norma quello che sentono all'inizio e alla fine. La cosa più importante dovrebbe essere detta all'inizio, la seconda cosa più importante alla fine e la meno importante al centro.

## Strutturare il messaggio

(Covello et al., 2007)

Organizzare l'ordine dei messaggi è molto importante durante le crisi. Ricordate che i messaggi più ricordati sono il primo e l'ultimo. Seguite questo schema generale per preparare messaggi chiari e concisi:

<b>Messaggio chiave 1</b> <i>il più importante</i>	<b>Messaggio chiave 2</b> <i>il meno importante</i>	<b>Messaggio chiave 3</b> <i>il secondo più importante</i>
Supporto 1.1	Supporto 2.1	Supporto 3.1
Supporto 1.2	Supporto 2.2	Supporto 3.2
Supporto 1.3	Supporto 2.3	Supporto 3.3

### ESEMPIO DI APPLICAZIONE DELLO SCHEMA PRATICO

**Scenario:** emergenza radiologica **Stakeholder:** pubblico generico.

**Domanda:** "Cosa devo fare in caso di possibile contaminazione?"

<b>Messaggio chiave 1</b>	<b>Messaggio chiave 2</b>	<b>Messaggio chiave 3</b>
Mantenersi informati.	Togliere gli abiti.	Lavare se stessi e i propri effetti personali.
<b>Supporto 1.1</b> Ascoltare il sistema di allarme locale e le informazioni dalle autorità alla TV e alla radio.	<b>Supporto 2.1</b> Mettere gli abiti in un sacchetto di plastica e chiuderlo bene.	<b>Supporto 3.1</b> Farsi una lunga doccia, lavarsi accuratamente con molto sapone, stando attenti a non graffiarsi o irritare la pelle.
<b>Supporto 1.2</b> Agire prontamente seguendo le istruzioni dei funzionari incaricati.	<b>Supporto 2.2</b> Posizionare il sacchetto il più lontano possibile da animali e persone	<b>Supporto 3.2</b> Soffiarsi delicatamente il naso e lavarsi occhi, orecchie e bocca.
<b>Supporto 1.3</b> Visitare il sito web [xxxxx] per gli aggiornamenti continui.	<b>Supporto 2.3</b> Il sacchetto potrà essere esaminato in un secondo tempo per stabilire il livello di contaminazione.	<b>Supporto 3.3</b> Lavare gli oggetti personali e i documenti che potrebbero essere stati contaminati. Lavarsi quindi nuovamente le mani.

### Lavorare con i media

(Hyer & Covello, 2007)

I media influenzano fortemente quello che le persone pensano e le opinioni che si fanno durante le emergenze. In tempo di crisi, il pubblico cerca nei media – TV, radio, giornali, web - le informazioni su quello che è successo, quello che dovrebbe fare e quello che succederà.

Durante le emergenze, è cruciale utilizzare nel modo più funzionale i canali e modi di comunicazione esistenti.

Stabilite quali sono i canali più appropriati per veicolare il messaggio.

Pianificate in anticipo in modo da ottenere il miglior mix di:

- Media: carta stampata, televisione, radio, web, e-mail.
- Forum faccia a faccia: incontri in sale comunali, conferenze, seminari pubblici.
- Società civile: luoghi di incontro di gruppi di interesse specifici.

## DA RICORDARE

L'informazione che rimane:

**Dopo tre ore:**

Radio 70%

Stampa 72%

TV 85%

**Dopo tre giorni:**

Radio 10%

Stampa 20%

TV 60%

## Capire le forze che governano i media

Quando si lavora con i media, è importante tenere in considerazione i loro bisogni e preoccupazioni:

### Informazioni a scadenze ravvicinate

- I giornalisti devono rispettare tempi stretti.
- I giornalisti devono aggiornare le informazioni con cadenza regolare.
- I giornalisti apprezzano che venga loro chiesto quali sono i loro tempi e che queste scadenze vengano rispettate.

### Limiti di spazio

I giornalisti non possono sempre includere le informazioni di base che voi fornite.

I giornalisti preferiscono risposte concise. Concentrate l'informazione in non più di tre punti.

I giornalisti preferiscono dichiarazioni brevi. Fornite il messaggio in 27 parole in totale.

### Concorrenza

I giornalisti sono in concorrenza tra di loro.

I giornalisti dovrebbero ottenere informazioni in maniera equa. Evitate le interviste esclusive che favoriscono solo alcuni media.

## Essere preparati a fornire ai media

### L'informazione in tempi rapidi

Non devono esserci vuoti nell'informazione per evitare che intervengano speculazione e gossip che possono avere un impatto negativo sulla situazione.

## SCHEMA PRATICO (Covello, 2006)

### NON LO SO...

Quando non lo sapete, non potete rispondere o non siete la miglior fonte per quella informazione:

- Ripetete la domanda (evitando di ripetere parole negative e affermazioni infondate)
- Usate le frasi: "Mi piacerebbe poter rispondere... Oppure "La mia abilità nel rispondere è limitata..." oppure "Stiamo ancora valutando la situazione..."
- Spiegate perché non potete rispondere. Non dite "no comment!"
- Fornite un punto di contatto appropriato e una scadenza per la risposta.
- Collegatevi a quello che può essere detto (il messaggio preparato precedentemente).

**Fatti, fonti e materiale rilevante**

Abbiate pronto da distribuire del materiale di facile lettura contenente le informazioni più rilevanti.

**Punti di contatto disponibili immediatamente dopo l'emergenza**

Identificate le persone che devono interfacciarsi direttamente con i media o organizzare interviste con esperti. Fornite una fonte di informazioni disponibile 24 ore al giorno.

**Interagire con i media**

Ci sono diversi metodi per far arrivare i messaggi al pubblico attraverso i media.

**Interviste dal vivo**

In televisione o radio su invito.

Prima di accettare l'invito dovete chiedervi:

- Sono la persona giusta?
- Ho le risposte alle domande che saranno poste?
- Questa intervista è necessaria? E' questo il luogo più adatto?

**Conferenze stampa**

- Verranno realizzate sul posto o in un altro posto individuato precedentemente;
- Dovranno essere invitati media di tutti i tipi;
- Il formato deve prevedere il tempo necessario per mandare il vostro messaggio e per un numero limitato di domande;
- Sarà utile preparare una breve agenda del briefing e del tempo per domande e risposte.

**Incontri pubblici**

- Verranno organizzati in un luogo pubblico, ad esempio una sala municipale;
- Prevedete la partecipazione dei giornali e delle televisioni;
- I media in genere registrano le domande del pubblico e le risposte da parte delle autorità;
- Generalmente i media fanno domande, soprattutto prima e dopo la sessione.

**Interviste sul posto, interviste improvvisate, o "imbo-scate":**

- Possono essere realizzate in qualsiasi luogo.
- Prima di rispondere a qualsiasi domanda dovete chiedervi:
- Sono la persona giusta?
- Ho le risposte alle domande che saranno poste?
- Questa intervista è necessaria? E' questo il luogo più adatto?

**NOTA BENE!**

*(Hyer&Covello, 2007)*

**Quando si risponde a chi riporta errori o gossip:**

- Censurare i gossip. Siate chiari e non equivoci. Non fate commenti che possono essere variamente interpretati;
- Mantenere la calma! Normalmente gli errori sono errori, solamente errori;
- Correggere le affermazioni sbagliate. Prendete contatto con il reporter privatamente per spiegare i fatti in modo lineare e con tranquillità. Assicuratevi che le correzioni siano divulgate;
- Correggere errori ininfluenti o isolati. Accentuate i fatti ogni qualvolta è possibile. Se un piccolo errore viene fatto davanti a un pubblico limitato correggere l'errore solo per quel gruppo;
- Non farne un caso. Rievocare gossip ed errori li enfatizza e basta. Controbattete solo con fatti!

- Decidete se andare o meno. Se decidete di andare:
- Siate certi di poter spiegare tranquillamente il perché nel caso scegliate di non rispondere.
- Evitate di dire "no comment".
- Se è previsto un briefing successivo, comunicatene l'orario.

## Dare il meglio durante l'intervista

Per dare il meglio durante l'intervista è importante anticipare le domande, preparare i messaggi e fare le prove.

### Prima dell'intervista:

- Fate i compiti a casa;
- Capite se l'emergenza sta causando allarme a livello locale, regionale o nazionale e adattate il messaggio di conseguenza;
- Preparate una lista di domande che i media potrebbero porre;
- Sviluppate dei messaggi chiave per rispondere a queste domande e esercitatevi;
- Fate pratica nel parlare evitando termini tecnici e acronimi;
- Studiate bene tutti gli eventi correlati.

### Dettagli dell'ultimo minuto:

- Controllate il vostro aspetto e i vostri abiti ;
- Ricordate che tutto quello che direte potrebbe essere riportato;
- Non esiste un "fuori onda" per risposte e commenti.

### Durante l'intervista:

- Dirigete l'intervista verso i vostri tre messaggi chiave;
- Restate sul messaggio;
- Siate sicuri di voi stessi, ma non arroganti;
- Ascoltate con attenzione e, se necessario per chiarirne il senso, ripetete le domande;
- Aggirate domande ipotetiche;
- Evitate di rivolgervi all'intervistatore con "signore" o "signora";
- Non mentite e non imbrogiate di proposito;
- Correggete ogni informazione errata tempestivamente, senza aspettare!
- Non commentate elementi al di fuori dalla vostra area di competenza;
- Non fare mai speculazioni su ciò che è successo o potrebbe accadere;
- Trattate seriamente ogni domanda;
- Guardate l'intervistatore invece della telecamera o del monitor;
- Rimanete calmi anche se l'intervistatore diventa aggressivo.

### NOTA BENE!

(Covello, 2006; Hyer & Covello, 2007)

Per rafforzare il proprio messaggio utilizzate:

#### Contributi visivi:

- foto
- mappe
- grafici

#### Fatti:

- informazioni specifiche sull'evento
- statistiche e percentuali

#### Esperienze precedenti:

"la nostra ricerca approfondita dimostra che..."

"nelle passate esperienze abbiamo visto..."

# Guida su come informare rapidamente il pubblico sulle emergenze radiologiche

La guida vi aiuterà ad essere preparati a rispondere a un'emergenza radiologica

## **Questa guida per una risposta rapida fornisce:**

- Suggerimenti rapidi per parlare con i media;
- Tre scenari radiologici:
  - Incidente nel trasporto di materiale radioattivo;
  - Ordigno a dispersione radioattiva (bomba sporca);
  - Ordigno nucleare rudimentale.

## **Ogni scenario include:**

- Messaggi appropriati per le emergenze radiologiche;
- Informazioni su quello che potete aspettarvi di trovare durante questi tipi di incidenti:
  - La scena dell'emergenza;
  - Il livello di pericolo;
  - I problemi della comunicazione.

## Usate i messaggi con attenzione

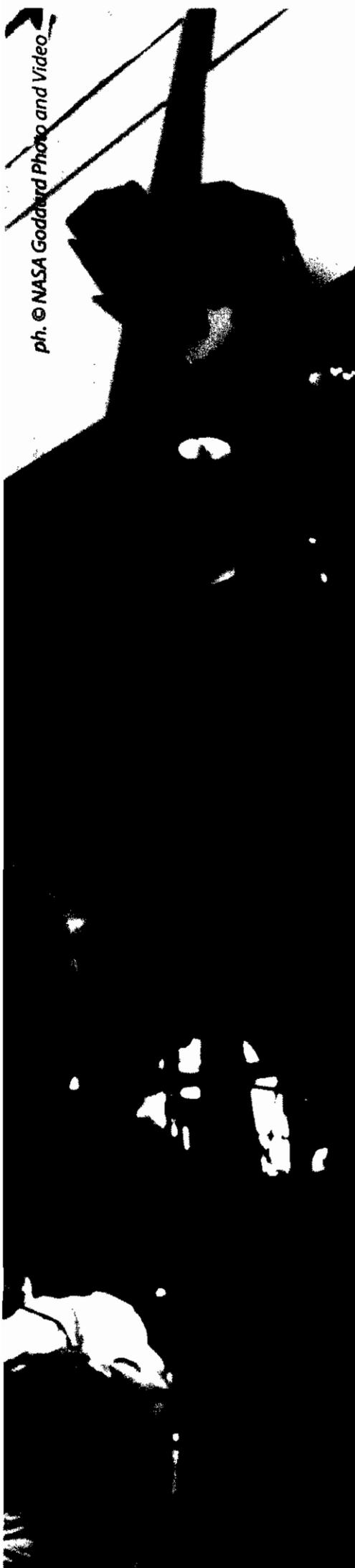
Il vostro messaggio deve essere chiaro, conciso e accurato. Il messaggio che è stato preparato potrebbe non essere adatto per rispondere a quello specifico incidente. Per ulteriori messaggi, vedere la sezione 1) "Spiegare le radiazioni in un'emergenza".

Gli scenari forniscono un modello che può essere usato per fare pratica in altre emergenze sviluppando scenari, messaggi e aspettative per quel tipo di scenario.

## Ricordatevi di:

- Considerare i bisogni di specifici gruppi di persone.
- Accertare di avere dei piani predisposti per comunicare con specifici gruppi di persone quali:
  - Scuole
  - Centri medici/ospedali
  - Stranieri
  - Infermi e disabili
  - Senza tetto.
- Essere consapevoli che i canali di comunicazione tradizionali potrebbero non funzionare.
- Fornire al pubblico e ai media le informazioni più aggiornate disponibili e ricordare loro che la situazione potrebbe mutare.

Per esempio:



- Continuiamo a monitorare la situazione;
- Le informazioni che vi stiamo fornendo adesso sono basate sulla situazione presente e sulle nostre attuali conoscenze;
- Vi terremo aggiornati sullo stato della situazione quando sapremo di più.
- Lavorare con le altre autorità locali, regionali e nazionali impegnate nell'emergenza.  
È importante che i messaggi provenienti da tutte le organizzazioni impegnate nell'emergenza siano coerenti. Risolvete i conflitti lontano dagli occhi del pubblico e mettete in risalto il coordinamento della risposta.

### Suggerimenti rapidi per parlare con i media (Hyer & Covello, 2007)

#### **PRIMA**

##### **Siate preparati**

- Sviluppate tre messaggi chiave.
- Anticipate le domande.
- Sviluppate risposte brevi e concise.
- Siate certi di essere vestiti in modo adeguato.

#### **DURANTE**

##### **Prendete il controllo**

- Trasmettete il vostro messaggio: non un dibattito, una conferenza o una chiacchierata.
- Usate ogni domanda come un'opportunità per veicolare i vostri messaggi chiave.
- Dimostrate fiducia e convinzione.
- Utilizzate un linguaggio chiaro e semplice: non usate il linguaggio degli addetti ai lavori.

##### **Da fare**

- Mostrate empatia per le preoccupazioni, se è opportuno.
- Usate le domande negative come opportunità per portare messaggi positivi.
- Rispondete alla domanda più semplice quando sono poste domande multiple.
- Finite la vostra risposta anche se interrotti.
- Se la domanda contiene informazioni sbagliate correggetele.
- Se non si è capita la domanda chiedete al giornalista di ripeterla o di chiarirla.

- Se non conoscete i fatti o le cifre oggetto della domanda ammettetelo.
- Ricordatevi che tutto viene registrato e che il microfono è sempre acceso.

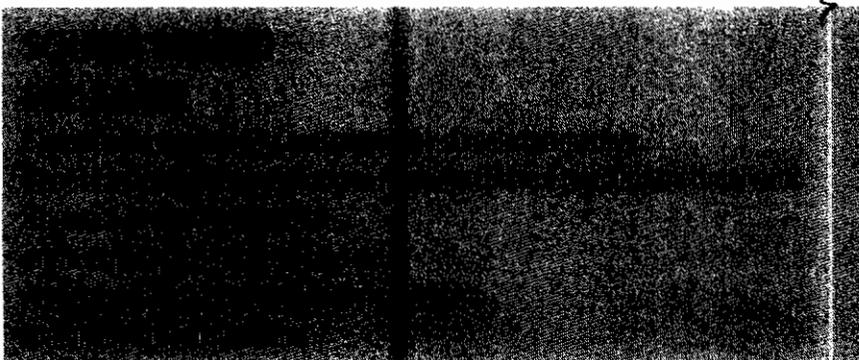
### MAI

- Utilizzare o ripetere espressioni negative.
- Fare speculazioni o rispondere alle domande "e se..?"
- Rispondere "no comment".
- Lasciare che i giornalisti intenzionalmente o fortuitamente vi mettano in bocca parole che non avete detto.
- Arrabbiarsi o agitarsi se il giornalista è fastidioso o addirittura ostile.

### Consigli "in breve"

#### Alternative al "no comment":

- "stiamo valutando la situazione, quando avremo nuove informazioni ve le comunicheremo".
- "in questo momento non possiamo rispondere in modo esauriente, stiamo ancora concentrandoci sulla nostra priorità, che è...".
- "Preferirei che parlaste con un responsabile/autorità su questa materia così che possa dare più informazioni. Vi farò richiamare da [nome e cognome]".
- "Stiamo finendo di completare il quadro delle informazioni disponibili, e ve lo comunicheremo in [quanto tempo]".





## SCENARIO 1

### Incidente nel trasporto di materiale radioattivo

**Cosa:** Un camion debitamente contrassegnato e autorizzato, che trasportava yellow-cake, il materiale grezzo per il combustibile delle centrali nucleari, è stato colpito da un treno mentre attraversava un passaggio a livello nella periferia di una grande città.

I fusti di yellow-cake sono stati sbalzati fuori dal camion e si sono aperti a causa della violenza dell'impatto. L'incidente ha costretto alla chiusura di una strada a elevato scorrimento durante l'ora di punta pomeridiana e i media sono intervenuti prontamente e numerosi. L'area è confinata e le squadre locali per i materiali pericolosi sono sul luogo dell'incidente.

Malgrado gli esperti di radiazioni abbiano determinato che il pericolo per il pubblico è basso, l'attenzione dei media è estremamente alta.

**Quando:** Questi messaggi sono pensati per essere utilizzati dopo che l'area è stata confinata e dopo l'arrivo dei media.

**Cosa aspettarsi dallo scenario di fuoriuscita di materiale radioattivo:**

- La comunicazione deve puntare ad assicurare il pubblico e i media che, oltre alle persone coinvolte nell'incidente, non ci sono rischi per la salute delle persone e per l'ambiente.
- Potrebbe esserci un forte interesse da parte dei media per una situazione che implica rischi limitati sulla salute.
- In uno scenario mediatico intenso, potete aspettarvi che:
  - I media arrivino attrezzati per servizi in diretta dal luogo dell'incidente;
  - I media vogliono realizzare interviste in loco sulla risposta all'incidente e su eventuali pericoli;
  - I media vogliono informazioni su cosa accadrà in futuro.

**Messaggi:**

- C'è stata una fuoriuscita di materiale pericoloso che è radioattivo;
- Il materiale radioattivo è un materiale pericoloso, le squadre locali sono preparate ad intervenire nel caso di versamento di diversi materiali pericolosi tra cui quelli radioattivi;
- Le squadre d'emergenza sono sul posto e lavorano seguendo procedure già stabilite per la protezione del pubblico;
- L'estensione del problema è limitata alle immediate vicinanze dell'incidente;
- Il materiale radioattivo è stato contenuto;
- Se necessario le autorità raccomanderanno azioni protettive;
- Stiamo deviando il traffico attorno all'incidente;
- Continueremo a monitorare la situazione e dare aggiornamenti;
- Prevediamo che le azioni di decontaminazione procedano rapidamente.



## SCENARIO 2

Ordigno a dispersione radioattiva (bomba sporca)

**Cosa:** Un'esplosione nel centro città ha ucciso due persone e ne ha ferite quattro. Le squadre di pronto intervento locali hanno accertato la presenza di materiale radioattivo. Una parte del centro della città è stata evacuata e ne sono stati bloccati gli accessi. Agenti e rappresentanti delle autorità locali e nazionali sono sul posto.

**Quando:** Questi messaggi sono pensati per essere utilizzati immediatamente dopo l'esplosione mentre la dispersione sta probabilmente ancora verificandosi. L'area dell'esplosione è stata già isolata. Il portavoce sta ricevendo le informazioni dal funzionario statale di grado più elevato.

**Cosa aspettarsi nel caso dello scoppio di una bomba sporca:**

- Una bomba sporca (Radiological Dispersal Device, RDD) diffonde materiale radioattivo mediante esplosivi.
  - Le squadre di primo intervento limiteranno l'area per ragioni di sicurezza e investigative.
  - In misura cautelare l'intera area potrebbe essere evacuata.
- Gli effetti di una bomba sporca dipendono da differenti fattori:
  - La quantità di esplosivo;
  - Le condizioni atmosferiche quali la velocità e la direzione del vento durante e dopo l'esplosione;
  - La quantità e il tipo delle sostanze radioattive;
- In qualche caso le sostanze radioattive potrebbero aderire alle polveri aerosospese e venire disperse dal vento per diversi chilometri.
- A causa della limitata quantità di materiale radioattivo che ci si aspetta sia contenuta in una bomba sporca non si prevedono effetti sulla salute direttamente rilevabili (notare che questo dipende dal tipo di incidente, recentemente è stata simulata nelle esercitazioni la presenza di una sorgente radioattiva rilevante).
- Gli effetti più significativi di una bomba sporca sono la paura e lo sconvolgimento della quotidianità.
- Decessi e feriti sono normalmente limitati all'area dell'esplosione.

**Messaggi:**

- Si è verificata un'esplosione con dispersione di materiale radioattivo.
  - Non si tratta di una bomba atomica.
  - A causa della limitata quantità di materiale radioattivo contenuto in una bomba sporca, non sono previsti effetti sulla salute misurabili.
- Potrebbero essere necessari equipaggiamenti specifici e una strategia di risposta.
  - Verranno utilizzate delle procedure già collaudate per minimizzare il rischio al pubblico.
- Evitate di recarvi nelle immediate vicinanze dell'esplosione.
- In caso di lesioni o ferite recatevi presso il centro medico più vicino.
- Se pensate di esservi contaminati fate una doccia e indossate vestiti puliti.
  - Mettete i vestiti tolti in una borsa di plastica chiusa bene.
  - Questi vestiti potranno essere esaminati successivamente per verificare se la contaminazione è avvenuta.
- Ascoltate le raccomandazioni degli operatori di sicurezza.
  - State all'interno degli edifici, questo potrebbe essere il luogo più sicuro.
- Stiamo costantemente monitorando la situazione e avvertiremo la popolazione qualora debba agire per proteggersi.



## SCENARIO 3

### Ordigno nucleare rudimentale

**Cosa:** Un ordigno nucleare rudimentale (Improvised Nuclear Device, IND) è esploso nel centro città di una vasta area metropolitana. Le squadre di pronto intervento locali sono all'opera insieme con le autorità per organizzare la risposta.

**Quando:** Questi messaggi sono strutturati per l'uso immediato dopo l'esplosione quando è probabile che la dispersione (fallout) sia ancora in corso. Il portavoce riceve le informazioni direttamente dagli esperti in radioprotezione che stanno fronteggiando l'emergenza e comunica col pubblico via radio e TV da fuori l'area interessata.

**Cosa aspettarsi:**

- Un ordigno nucleare rudimentale è fatto con materiale nucleare rubato o prodotto illegalmente in grado di provocare un'esplosione nucleare.
  - La detonazione, il calore e le radiazioni prodotte dall'esplosione possono causare numerosi morti e danni rilevanti alle infrastrutture.
  - È probabile che ci sia un numero significativo di morti e di sindromi acute da radiazioni.
- I sistemi di comunicazione, elettricità e i trasporti esistenti potranno essere parzialmente o totalmente disabilitati dall'esplosione o dall'incendio provocato dalla bomba.
  - Ponti e edifici potrebbero essere severamente danneggiati.
  - Le strade potrebbero essere bloccate da detriti e veicoli fermi.
  - Le operazioni di soccorso e il trattamento dei feriti potrebbero essere rallentati dalla contaminazione e dal fallout.
- La zona dell'esplosione è estesa e presenta aree con livelli radioattivi letali.
  - L'esplosione origina venti con velocità di centinaia di chilometri all'ora.
  - Entro il raggio di un chilometro dall'esplosione, ci sono pochi superstiti, case ed edifici sono distrutti (da notare che questo è lo scenario per un'arma da 10 kiloton, all'incirca la stessa potenza della bomba di Hiroshima).
  - Oltre un chilometro, le persone sono ferite da vetri e detriti e se non verranno protette saranno esposte a dosi letali di radiazioni.
  - Ci saranno molti morti e feriti.
  - Polvere e detriti limiteranno la visibilità per chilometri attorno all'esplosione e si svilupperanno incendi.
- A seconda della distanza dall'esplosione si potranno verificare casi di cecità temporanea causati dal bagliore dell'esplosione che determineranno numerosi incidenti stradali, e potrebbero anche causare incidenti aerei.
- Potrebbe essere necessario evacuare le persone che si trovano nel raggio di 20 km.
- La più alta concentrazione di fallout cadrà vicino al luogo della detonazione. La concentrazione del fallout diminuirà con il disperdersi della nube radioattiva (N.B. dipenderà dalle condizioni del tempo).
- Se l'elettricità e i mezzi di comunicazione tradizionali non funzionano bisognerà vedere come comunicare.
  - Usare ciò che si ha, megafoni, microfoni, volantini, pittura spray.
  - Avvisare porta a porta.
- Tenete a mente che i telefoni, inclusi i cellulari, potrebbero non funzionare.
- Considerando che l'incidente potrebbe richiedere l'evacuazione essere certi di avere dei piani già stabiliti per comunicare con gruppi speciali quali:
  - Scuole
  - Ospedali e centri medici
  - Stranieri
  - Infermi e disabili
  - Senza tetto

## Messaggi

- C'è stata un'esplosione nucleare con gravi danni e perdita di vite umane.
- La nube originata dall'esplosione è radioattiva.
- Il fallout è pericoloso.
- Le aree sottovento rispetto all'esplosione sono le più esposte al fallout.
- Vicino alla zona dell'esplosione il fallout è pericoloso anche se nell'area non vi sono danni visibili.
- Seguire le istruzioni delle autorità locali.
  - Esse agiscono secondo procedure ben collaudate per proteggere la popolazione.
- Se vi è stato chiesto di evacuare:
  - Copritevi per evitare il fallout sulla pelle;
  - Allontanatevi dalla nube; allontanatevi dalla sua traiettoria;
  - Se è possibile prendete con voi dell'acqua.
- Se non potete evacuare, cercate un rifugio.
- Se pensate di essere stati esposti o contaminati fate una doccia e indossate vestiti puliti.
  - Mettete i vestiti tolti in una borsa di plastica e chiudetela.
  - Questi vestiti potranno essere esaminati successivamente per verificare se la contaminazione è avvenuta.



# Imparare dall'esperienza

Le sezioni precedenti di questa guida hanno lo scopo di aiutare le autorità locali di pronto intervento in caso di emergenza a stabilire una comunicazione funzionale nelle 24-48 ore successive a una emergenza radiologica. Entro 72 ore le autorità nazionali, a ogni livello, dovrebbero avere stabilito un sistema di comunicazione chiaro e ben definito per rispondere alle domande del pubblico e dei media.

Sapendo che ci potrà sempre essere una "prossima volta", è essenziale, dopo un'emergenza, analizzare cosa ha funzionato e cosa no nel comunicare con i media e il pubblico.

La seguente lista di domande aiuta a ricavare insegnamenti dalle esperienze precedenti in modo da essere meglio preparati nel futuro.

## Dopo un'emergenza radiologica

**Raccogliete i commenti sull'efficacia della comunicazione dalle organizzazioni e dai principali operatori coinvolti, dalla popolazione e dai media.**

- I membri del team cosa pensano abbia funzionato? Cosa no?
- Quali difficoltà hanno affrontato?
- Erano preparati?



- Come hanno risposto?
- Che critiche hanno ricevuto?
- Cosa propongono per migliorare?

#### **Rivedete i messaggi e il modo di recapitarli**

- Quali sono stati i messaggi efficaci per i media e per il pubblico?
- Quali messaggi hanno causato confusione e ansia?
- Il portavoce presentava bene i messaggi? Era empatico e credibile?
- I processi per diffondere le informazioni sono stati efficaci?
- Come ha risposto la popolazione ai messaggi?
- La popolazione ha seguito le indicazioni?

#### **Raccogliete e analizzate i dati disponibili**

- Quanto sono state seguite le direttive di protezione?
- Quanto sono state coordinate le vostre azioni con quelle delle altre organizzazioni?
- Quanto efficaci sono state le vostre interazioni con i media?
  - Quanti media hanno riportato l'incidente?
  - I vostri messaggi sono stati riportati accuratamente e chiaramente?
  - I vostri messaggi sono stati tempestivi?

#### **Mettete insieme i risultati - comunicazione e risultati pratici.**

- Quali messaggi e metodi hanno funzionato?
- Quali no?
- Ci sono modalità operative a cui ispirarsi?

#### **Rivedete o sviluppate un piano di comunicazione di crisi**

- Applicate le nuove conoscenze per aumentare l'efficacia dei piani di comunicazione.
- Annotate debolezze, difficoltà e punti di forza.
- Stabilite i passi necessari per il miglioramento e quindi applicate i cambiamenti.

# APPENDICE A

Comunicare nell'emergenza:

i 10 punti principali per la pianificazione

(Hyer & Covello, 2007)

Il successo della comunicazione durante un'emergenza dipende dalla capacità di prevedere ed essere preparati ad affrontare i possibili scenari. Quali informazioni devono essere sviluppate? Da destinare a chi? Da parte di chi? Attraverso quali canali? È importante cominciare a pensare a queste domande prima dell'inizio della crisi. Ecco dieci passi per prepararsi per una possibile crisi:

## 1. Formate una squadra di comunicazione di crisi

- Tenetela quanto più piccola sia ragionevole tenerla.
- Includete esperti di tutte le aree rilevanti in un'emergenza radiologica:
  - radioprotezione;
  - comunicazione;
  - salute pubblica e sicurezza;
  - aspetti giuridici.
- Incaricate la squadra di sviluppare una sequenza di azioni da intraprendere in caso di emergenza.

## 2. Sviluppate degli obiettivi di comunicazione.

- Informate il pubblico del problema e dei pericoli specifici.
- Preparete una guida per fornire risposte appropriate.
- Venite incontro alle preoccupazioni della popolazione con risposte adeguate o indirizzandoli a una fonte di informazione più qualificata.

## 3. Preparete in anticipo una lista di domande e messaggi.

- Sviluppate i messaggi per tutti i tipi di scenario di emergenza radiologica.
- Anticipate le domande per ciascuno scenario.
- Preparete i messaggi in tutte le lingue necessarie.

## 4. Preparete opuscoli e materiale di supporto.

- **CHIARO** - Semplificate il linguaggio tecnico per favorire la comprensione.
- **CONCISO** - Limitate ogni elemento a tre messaggi chiave con le informazioni di supporto.
- **BREVE** - Tenete presente che durante un'emergenza i tempi di attenzione sono limitati.

## 5. Sviluppate logistica, ruoli e funzioni precise.

- Stabilite il ruolo per ogni membro della squadra.
- Create un piano di comunicazione di riserva in caso le tecnologie siano fuori uso e le persone designate non siano disponibili.

- Create una lista di punti di contatto raggiungibili 24 ore su 24 per i membri della vostra squadra e stabilite chi deve rivolgersi ai vari punti e in che ordine.

#### **6. Coordinate le procedure di comunicazione con le altre agenzie e organizzazioni competenti.**

- Stabilite chi parla ai media e al pubblico e su quali specifici soggetti.
- Stabilite chi sono i contatti primari e secondari e gli esperti per le principali funzioni e argomenti chiave.

#### **7. Identificate e formate alla comunicazione i portavoce principali e quelli secondari.**

- Includete le principali agenzie/autorità e squadre di intervento
- Scegliete i portavoce tra chi:
  - Rimane calmo e controllato quando parla al pubblico
  - E' in grado di comunicare messaggi in linguaggio comune e non tecnico
  - E' in grado di assimilare e far pervenire messaggi chiave
  - E' in grado di ispirare con sincerità empatia e comprensione.
  - E' competente.
- Se necessario organizzate un buon addestramento per i portavoce.

#### **8. Stabilite come trasmettere il messaggio nel modo più efficace.**

- Identificate i canali che normalmente sono i più efficaci.
- Sviluppate alternative qualora i mezzi di comunicazione tradizionali non funzionino.

#### **9. Sviluppate e tenete aggiornata una lista dei canali di informazione (media).**

- Includete nomi, numeri di telefono ed email dei vostri contatti nei media.
- Tenete la lista aggiornata e pronta anche fuori dall'ufficio.
- Tenete sia una versione elettronica che una cartacea.

#### **10. Esercitatevi**

- Provate praticamente la vostra pianificazione con prove ed esercitazioni basate su differenti scenari.
- Valutate i risultati degli esercizi per identificare i punti forti e le aree da migliorare.

# APPENDICE B

## Rispondere alle domande difficili

(Covello, 2006; Hyer & Covello, 2007)

Certi tipi di domande, se vi si risponde in maniera inappropriata, potrebbero creare impressioni sbagliate e alimentare preoccupazioni. Di seguito vengono riportate alcune tipiche domande con qualche suggerimento per gestirle.

### Domande polemiche

#### **Esempio di domanda:**

“È stata la vostra negligenza nel contenere le radiazioni che ha causato questo guaio; come lo risolverete?”

- Riformulate la domanda senza ripetere le accuse polemiche o le parole negative.
- Spiegate quanto sia importante risolvere in maniera efficace l'emergenza e che questo è la vostra priorità.
- Elencate tre esempi di cosa è stato fatto e/o cosa state programmando di fare per rispondere alla situazione.

#### **Esempio di risposta:**

“Credo che lei stia chiedendo quali sono i nostri prossimi passi per contenere le radiazioni. Ecco quello che è stato fatto....”

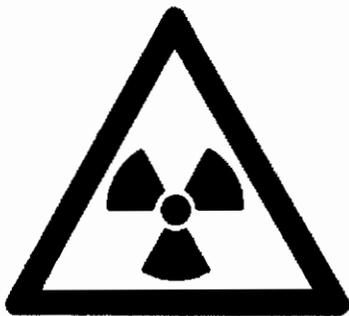
### Domande di rassicurazione/garanzia

#### **Esempio di domanda:**

“Potete garantire che le radiazioni non colpiranno la mia famiglia?”

- Evitate le risposte “sì” o “no”.
- Dimostrate come la domanda riguarda il futuro.
- Confermate quello che ha funzionato nel passato e nel presente.
- Tornate sui fatti e sulle azioni: “Quello che stiamo facendo è...”
- Concentratevi sulle azioni piuttosto che sui risultati.





**Kontrollbereich  
Kontamination**

**Esempio di risposta:**

"Stiamo facendo X e Y per proteggere le famiglie residenti nelle vicinanze".

Le domande del "peggiore dei casi"

**Esempio di domanda:**

"Quali sono i peggiori effetti che questa fuoriuscita di radiazioni potrebbe avere?"

- Fate notare che questa è una domanda ipotetica ("cosa succede se"),
- Dite che è più utile parlare di ciò che "è".
- Tornate ai fatti conosciuti.

**Esempio di risposta:**

"Non voglio fare speculazioni su ciò che potrebbe accadere. Quello che voglio spiegare è quello che stiamo facendo per proteggere il pubblico."

.....  
• **NOTA BENE !**  
• Evitate di dire "non esistono garanzie nella vita" oppure garantire qualcosa su cui non avete il controllo o che non sapete.  
.....

# APPENDICE C

## Definizioni importanti

**Particelle alfa:** Tipo di radiazioni ionizzanti che possono essere schermate da sottili spessori e materiali leggeri come lenzuoli o carta. Queste particelle non rappresentano un rischio diretto o esterno. Sono comunque potenzialmente dannose se vengono ingerite, inalate, iniettate o assorbite sostanze che emettono particelle alfa.

**Radiazioni di fondo:** Radiazioni ionizzanti di origine naturale come quelle emesse dagli elementi radioattivi del suolo o come le radiazioni cosmiche originate nello spazio.

**Particelle beta:** Tipo di radiazioni ionizzanti che possono essere schermate, per esempio, da un foglio di alluminio. Queste particelle possono rappresentare un serio rischio, anche letale a seconda dell'esposizione, nella radiazione diretta o esterna. Possono anche rappresentare un serio rischio se vengono ingerite, inalate, iniettate o assorbite sostanze che emettono particelle beta.

**Contaminazione:** Il deposito di materiale radioattivo sulla superficie di strutture, aree, oggetti o persone. La contaminazione può essere anche aerea, esterna o interna (dentro a componenti o persone).

**Decontaminazione:** La riduzione o la rimozione del materiale radioattivo da strutture, oggetti o persone.

**Dose, o dose di radiazione:** La radiazione assorbita dal corpo di una persona. Ci sono differenti termini che la descrivono.

- **Dose assorbita:** La quantità di energia depositata per unità di massa.
- **Dose equivalente:** La dose assorbita da un singolo organo modificata tenendo conto degli effetti biologici del tipo di radiazione.
- **Dose efficace:** La dose equivalente riferita all'intero organismo, tenendo conto della diversa sensibilità dei singoli organi
- **Dose impegnata:** La dose che tiene conto dell'esposizione continua, dovuta alla contaminazione interna, per lunghi periodi (ad esempio 30 anni o più).

**Esposizione o esposizione alle radiazioni:** Termine relativo alla quantità di radiazioni ionizzanti che colpisce gli esseri viventi o il materiale inanimato. (Si tratta di una definizione generale. Nel campo della fisica sanitaria, l'esposizione è specificatamente definita come una misura di ionizzazione nell'aria causata dai raggi x o gamma).

**Fallout o fallout nucleare:** La lenta ricaduta di particelle minute di detriti radioattivi

dispersi nell'atmosfera in seguito a un'esplosione nucleare.

**Raggi gamma:** Radiazioni elettromagnetiche ad alta energia emesse da alcuni elementi radioattivi. I raggi gamma penetrano nei tessuti più profondamente delle particelle alfa e beta. Materiali densi come il piombo sono comunemente usati per schermare questo tipo di radiazione. I raggi gamma sono molto simili ai raggi x.

**Tempo di dimezzamento:** Il tempo che qualsiasi sostanza radioattiva impiega per decadere a metà della sua attività iniziale.

**Radiazioni ionizzanti:** Ogni radiazione capace di alterare gli atomi. Elevate dosi di radiazioni ionizzanti producono danni alla pelle e ai tessuti.

**Radiazioni non ionizzanti:** Radiazione con sufficiente energia per muovere gli atomi ma non abbastanza da alterarli.

**Vie di esposizione:** Il modo con il quale le persone sono esposte alle radiazioni o a altri contaminanti. Le tre principali vie di esposizione sono inalazione (attraverso i polmoni), ingestione (contaminanti ingeriti), esposizione diretta o esterna (i contaminanti causano danni da fuori dal corpo). L'esposizione può anche verificarsi attraverso l'assorbimento o l'iniezione.

**Radionuclide:** La forma radioattiva e quindi instabile di un elemento.

**Gy (gray):** Unità di misura della dose assorbita

**Sv (sievert):** Unità di misura della dose equivalente e della dose efficace

**Bq (becquerel):** unità di misura della radioattività

# APPENDICE D

## Letture consigliate

- Chess, C, Hance, B.J., & Sandman, P.M. (1988). Improving dialogue with communities: A short guide to government risk communication. Trenton, NJ: New Jersey Department of Environmental Protection.
- Chess, C, Hance, B.J., & Sandman, P.M. (1989). Planning dialogue with communities. A risk communication workbook. New Brunswick, NJ: Rutgers University, Cook College, Environmental Communication Research Program.
- Fischhoff, B. (1989). Helping the public make health risk decisions. In Covello, V., McCallum, D.B., & Pavlova, M.T. (Eds.). Effective risk communication: The role and responsibility of government and nongovernment organizations (pp. 111 -116). New York, NY: Plenum Press.
- Fischhoff, B., Slovic, P., Lichtenstein, L, Read, S., & Combs, B. (1978). How safe is safe enough? A psychometric study of attitudes towards technological risks and benefits. *Policy Sciences*, 9,127-152.
- Hance, B.J., Chess, C, & Sandman, P.M. (1990). Industry risk communication manual. Boca Raton, FL: CRC Press/Lewis Publishers.
- Johnson, B.B., & Covello, V. (1987). The social and cultural construction of risk: Essays on risk selection and perception. Dordrecht, Holland: D. Reidel Publishing.
- Kahnemann, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Krinsky, S., & Plough, A. (1988). Environmental hazards: Communicating risks as a social process. Dover, MA: Auburn House.
- Lofstedt, R.E., & Renn, O. (1997). The Brent Spar controversy: An example of risk communication gone wrong. *Risk Analysis*, 17(2), 131-135.
- McGuire, W.J. (1985). Attitudes and attitude change. In Lindzey, G., & Aronson E. (Eds.). *The handbook of social psychology*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Morgan, G., & Fischhoff, B. (2001). Risk communication: A mental models. Cambridge: Cambridge University Press.
- Morgan, G., Fischhoff, B., Boström, A., Lave, L, & Atman, C.J. (1992). Communicating risk to the public. *Environmental Science and Technology*, 26(11), 2048-2056.
- Covello, V., & McCallum, D.B. (1997). The determinants of trust and credibility in environmental risk communication: An empirical study. *Risk Analysis*, 17(1):43-54.
- Dowell, D., & Leiss, W. (1997). Mad cows and mother's milk: The perils of poor risk communication. Montreal, Canada: McGill-Queen's University Press.
- Sandman, P.M. (1989). Hazard versus outrage in the public perception of risk. In Covello, V., McCallum, D.B., & Pavlova, M.T., (Eds.). Effective risk communication: The role

and responsibility of government and nongovernment organizations (pp. 45-49). New York, NY: Plenum Press.

- Siegrist, M., Cvetkovich, G., & Roth, C. (2000). Salient value similarity, social trust, and risk/benefit perception. *Risk Analysis*, 20(3), 353-361.
- Slovic, P., Krauss, N., & Covello, V. (1990). What should we know about making risk comparisons. *Risk Analysis*, 10,389-392.
- Weinstein, N.D. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39,106-120.
- Weinstein, N.D. (1982). Unrealistic optimism about susceptibility to health problems. *Journal of Behavioral Medicine*, 5,441 -460.
- Wildavsky, A., & Dake, K. (1990). Theories of risk perception: Who fears what and why. *Daedalus*, 112,41 -60.
- Wildavsky, A., & Douglas, M. (1983). 'Risk and culture: An essay on the selection of technological and environmental dangers. Berkeley, CA: University of California Press.

# APPENDICE E

## Bibliografia

- Becker; S. (2004). Emergency communication and information issues; w in terrorist events involving radioactive materials. *Biosecurity and Bioterrorism: Biodefense Strategy, Practice, and Science*, 2(3), 195-207.
- Covello,V.(1992). Risk communication, trust, and credibility; *Health and Environmental Digest*, 6(1), 1-4.
- Covello, V. (1993). Risk communication, trust, and credibility, *Occupational Medicine*, 35,18-19.
- Covello, V. (2003). Best Practice in Public Health Risk and Crisis;A;-/CÆVSi; Communication. *Journal of Health Communication*, Vol. 8, Supplementi, v. lune:5-8.
- Covello, V. (2005). Risk Communication. In Frumkin, H. (ed.) - *Environmental Health: From Global to Local*. San frantiscàil, lossey-Bass/Wiley. 988-1008.
- Covella V. (2006). Risk Communication and Message Mapping : A News Fool for Communicating Effectively in Public Health Emergencies and Disasters. *Journal of Emergency Management*, Vol. 4 No.3,25-40.
- Covello, V., & Allen, R (1988). Seven cardinal rules of risk communication. " Washington, DC: U.S. Environmental Protection Agency, Office of Policy Analysis.
- Covello, V., Peters, R., Wojtecki, J., & Hyde, R. (2001). Risk Communications\* the West Nile Virus Epidemic, and Bio-terrorism: Responding to the ĩ Communication Challenges Posed by the Intentional or Unintentional Release of a Pathogen in an Urban Setting. *Journal of Urban Health*, Vol. 78(2), June: 382-391.
- Covello, V., Minameyer, S., & Clayton, K. (2007). Effecive Risk and Crisis Communication During Water Security Emergencies: Summary Report of EPA Sponsored Message Mapping Workshops. Report No. EPA/600/R-07/027. Cincinnati, Ohio: US EPA National Homeland Security Research Center. i
- Covello, V., & Sandman, P.M., (2001). Risk communication: Evolution and revolution. In A; Wolbarst (Ed.; in press), *Solutions to an environment in peril*, pp.11-78. Baltimore, MD: John Hopkins University Press.
- Donovan, E., & Covello, V. (1989). Risk communication student manual. Washington, DC: Chemical Manufacturers'Association.
- Fischhoff, B., Lichtenstein, S., Slovic, P., & Keeney, D. (1981). *Acceptable risk*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Hyer, R. & Covello, V. (2007). *Effective Media Communication During Public Health Emergencies: A World Health Organization Handbook*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.
- Peters, R., McCallum, D., & Covello, V. (1997).The Determinants of Trust and Credibility in Environmental Risk Communication: An Empirical Study. *Risk Analysis*, Vol. 17(1 ):43-54.

- Slovic, P., Flschhoff, B., & Lichtenstein, S. (2001). Facts and fears: Understanding perceived risk. In Slovic, P., (Ed.) The perception of risk (pp. 137-153). London: Earth scan Publications Ltd.

## NOTA SULLA PREPARAZIONE DEI MESSAGGI

I messaggi riportati nella guida di US EPA sono emersi da un processo che ha coinvolto numerosi esperti di radiazioni, policy maker e specialisti della comunicazione per due anni di lavoro. Le domande sono state identificate mediante l'utilizzo di serie di focus group.

Il Dr. Vincent Covello, Ph.D., un eminente esperto della comunicazione del rischio ha guidato una serie di sessioni con la partecipazione di squadre di pronto intervento, comunicatori, esperti radio protezionisti, e policy maker per sviluppare le risposte.

La guida US EPA originale in inglese è disponibile al sito [www.epa.gov/radiation/pubs.html](http://www.epa.gov/radiation/pubs.html).

# NOTA

## I migliori 10 modi per evitare errori di comunicazione

1. Le parole hanno conseguenze, quindi usate quelle giuste.
2. Non siate incerti. Pensate bene a cosa volete dire e ditelo. Ripetetelo se opportuno.
3. Se non sapete di cosa state parlando, smettete di parlare.
4. Concentratevi su come informare le persone, non su come impressionarle. Usate un linguaggio quotidiano.
5. Non dite mai qualcosa che non vorreste vedere in prima pagina sul giornale del giorno dopo.
6. **NON MENTITE MAI!**
7. Non fate promesse, ne' date false assicurazioni o garanzie.
8. Non dite "no comment", sembrerebbe che vogliate nascondere qualcosa.
9. Non arrabbiatevi. Quando si polemizza con i media si perde sempre, e pubblicamente.
10. Non fate speculazioni, non tirate ad indovinare. Se non sapete qualcosa dite che non lo sapete.

*(Covello, 2003; Covello 2005; Hyer & Covello, 2007)*

2

# radiazioni gestione

alma&chiarezza