

# **IL FATTORE UMANO NELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE**

*Criteri, metodi e soluzioni operative per la selezione degli addetti alle squadre di emergenza, antincendio e di primo soccorso. Continua la pubblicazione degli atti del convegno.*

Publicità

PuntoSicuro, continua la pubblicazione (vedere PuntoSicuro n. [1415](#), [1422](#), [1434](#) e [1440](#)) in più articoli degli atti del convegno tenutosi a Bologna il 13 settembre 2005: "Il ruolo critico del fattore umano nella gestione delle emergenze, criteri e metodologie per la selezione degli addetti alle squadre di emergenza sanitaria, antincendio e primo soccorso".

Di seguito il quinto intervento (i successivi saranno pubblicati nei prossimi numeri di PuntoSicuro, mentre per gli abbonati alla banca dati ci sarà a breve la possibilità di scaricarli tutti).

---

**Variabili imprevedute e/o imprevedibili nell'elaborazione e gestione dei piani di emergenza: l'importanza del fattore umano.**

Ing. Geremia Fusco

### *1. Premessa.*

Il mio intervento non è senza motivo il primo di questo dossier, in quanto il tema dell'aspetto psicologico applicato alla gestione di situazioni di emergenza non può che partire dagli aspetti tecnici dell'argomento come delineati dalla legislazione vigente ed in particolare da quanto disposto dal D.Lgs. 626/94. Cercherò di delineare alcune problematiche connesse alla elaborazione di Piani di Emergenza di strutture più o meno complesse ed evidenziare quegli aspetti che comunque presentano degli elementi di incertezza e di imprevedibilità. Fra questi aspetti, un elemento centrale e determinante viene riconosciuto nel comportamento delle persone sia come "attori" della gestione dell'emergenza (gli addetti) sia come soggetti "passivi" dell'emergenza stessa.

L'emergenza è purtroppo, anche nella vita di tutti i giorni, una situazione possibile, che ognuno di noi può essere chiamato a fronteggiare (viviamo in un mondo che sembra in stato di emergenza permanente. Basta ascoltare i Telegiornali, per vivere momenti di angoscia!).

La gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro e di vita, assume, perciò, un'importanza fondamentale nella vita sia lavorativa che personale di ciascuno di noi.

Naturalmente, in questo contesto, farò riferimento esclusivo alla gestione delle emergenze nei luoghi di lavoro e alle problematiche connesse, ma per molti aspetti, come sarà delineato meglio negli interventi successivi, le considerazioni seguenti sono estensibili, senza ombra di dubbio, a tutte le situazioni di vita quotidiana.

### *2. Cenni legislativi.*

Qualche cenno e riferimento normativo/legislativo per delimitare l'ambito di applicazione:

*D.Lgs 626/94 Art. 3 comma 2 lettera p)*

p) misure di emergenza da attuare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave ed immediato;

#### **Art. 4 comma 5**

a) (Il DDL) designa preventivamente i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza;

h) adotta le misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza e dà istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato ed inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;

q) adotta le misure necessarie ai fini della prevenzione incendi e dell'evacuazione dei lavoratori, nonché per il caso di pericolo grave ed immediato. Tali misure devono essere adeguate alla natura dell'attività, alle dimensioni dell'azienda, ovvero dell'unità produttiva, e al numero delle persone presenti.

#### **Art.12 comma 3**

3. I lavoratori non possono, se non per giustificato motivo, rifiutare la designazione. Essi devono essere formati, essere in numero sufficiente e disporre di attrezzature adeguate, tenendo conto delle dimensioni ovvero dei rischi specifici dell'azienda ovvero dell'unità produttiva.

*Il DM 10/03/98 ha poi specificato meglio sia i contenuti dei piani di emergenza sia quelli della formazione degli addetti.*

Si privilegiano quindi, nel rispondere all'obbligo di legge, gli aspetti formali, tecnici, gestionali, (designazione, formazione, adozioni di misure d'emergenza ecc.) e alle persone incaricate si impone, peraltro, l'obbligo dell'accettazione della designazione, che, come è noto, si può rifiutare solo per "giustificato motivo".

Non voglio naturalmente entrare in aspetti giuridici che non mi competono ma qualche osservazione è d'obbligo.

Questi meccanismi direi così "automatici" di designazione/accettazione sembrano prescindere da due cose fondamentali:

- quella che possiamo chiamare "idoneità del designato" (chi è più idoneo di un altro e perché?)

- gli aspetti psicologici dell'individuo messo di fronte al pericolo o all'obbligo di intervenire in situazioni di pericolo improvviso e imprevisto (nella maggior parte dei casi, l'emergenza non preavverte prima.).

Sicuramente una notevole mitigazione di questi elementi di incertezza o, peggio ancora, di "insicurezza" è data dalla corretta impostazione generale della gestione dell'emergenza da effettuarsi secondo le linee guida del DM del 10 marzo 98.

Gli elementi fondamentali possono quindi ritrovarsi nei seguenti argomenti:

- Una designazione sufficiente (numero di addetti comparato alla situazione e attività dell'azienda: es.: numero di edifici, piani, turni);
- Una elaborazione *adeguata* del Piano d'Emergenza;
- Una definizione dei compiti e delle mansioni di ciascun addetto (Che devo fare? è la domanda ricorrente nei corsi di formazione!);
- Una attività formativa sufficiente e ripetuta;
- L'attuazione di esercitazioni/simulazioni dell'emergenza.

### 3. L'elaborazione e la gestione dei Piani di Emergenza.

Una possibile definizione di emergenza è la seguente:

Un evento improvviso, una situazione, talvolta difficilmente prevedibile, tale da mettere in condizione di pericolo o di potenziale pericolo le persone e i beni.

Esempi "canonici" di emergenza (nei luoghi di lavoro e non solo):

- Incendio
- Esplosione ? Scoppio - Crolli
- Terremoto
- Allagamenti
- Emergenza Sanitaria
- Folgorazioni
- Mancanza di Energia Elettrica
- Atti Terroristici

Non si tratta sempre, quindi, di situazioni di emergenza "generalizzata" ma, la necessita di una risposta adeguata e rapida comunque impone l'obbligo dell'attuazione di quanto contenuto nel Piano d'Emergenza, ovvero il documento che, come è noto, descrive:

- a) le azioni che i lavoratori devono mettere in atto in caso di emergenza;
- b) le procedure per l'evacuazione del luogo di lavoro che devono essere applicate dai lavoratori e dalle altre persone presenti;
- c) le disposizioni per chiedere l'intervento del soccorso esterno (VVF, Forze dell'Ordine, Soccorso Medico, 118 ecc.);
- d) le specifiche misure per assistere le persone disabili o a limitata mobilità (es. pazienti in strutture sanitarie).

I *fattori* da tenere presenti nell'elaborazione di un Piano d'Emergenza sono:

- le caratteristiche dei luoghi con particolare riferimento alle vie di esodo;
- il sistema di rivelazione e di allarme incendio;
- i lavoratori o comunque persone esposti a rischi particolari;
- il numero di addetti all'attuazione ed al controllo del piano nonché all'assistenza per l'evacuazione ;
- il livello di informazione e formazione fornito ai lavoratori;
- il numero delle persone presenti (affollamento e ubicazione).

Un Piano d'Emergenza è un documento che, per propria natura, dovrebbe prevedere *tutte* le emergenze possibili e compatibili con l'attività.

Di per sé quindi è volto a dare delle *certezze* di comportamento e di azione (nessun imprevisto possibile, tutto è programmato nei dettagli).

L'*efficacia* di un Piano di Emergenza deriva dal fatto che:

- sia incluso nel piano stesso ogni evento possibile compatibile con l'attività oggetto di procedure di emergenza;
- siano chiaramente individuate mansioni e responsabilità di ciascuno;
- sia previsto un impiego di risorse tecniche e umane *adeguato* al tipo di struttura e organizzazione e all'entità dell'emergenza stessa;
- le risorse umane coinvolte (coordinatore dell'emergenza, squadra d'emergenza) ricevano una formazione adeguata e periodicamente ripetuta;
- tutto il personale riceva le opportune informazioni su cosa fare.
- il piano stesso sia attuabile facilmente e venga testato con continuità.

In ogni caso è comunque necessario sottoporre a verifica la validità delle procedure, sia mediante apposite esercitazioni periodiche delle sole squadre d'emergenza sia nel corso di prove di emergenza simulate, apportando al piano tutte le modifiche che la realtà operativa dimostrasse necessarie.

#### 4. Variabili prevedibili e variabili imprevedibili.

Nonostante l'accuratezza della definizione e messa a punto di un Piano d'Emergenza esistono momenti in cui possono emergere *variabili prevedibili* o anche *variabili imprevedibili* che possono mettere in crisi un Piano d'Emergenza, anche ben strutturato e testato.

Le aree a cui deve prestarsi attenzione possono essere:

- la conoscenza dei processi reali sia fisici o chimico-fisici che operativi;
- le attività di prevenzione;

- la conoscenza e la fruibilità dei luoghi (le vie d'esodo possono non essere veramente sempre libere);
- l'affidabilità dei sistemi di protezione attivi e passivi (scelta idonea degli impianti e attrezzature);
- la disponibilità reale e il corretto funzionamento, al momento dell'emergenza, dei sistemi di protezione attivi e passivi ;
- l'effettuazione proceduralizzata e non solo formale (o nella peggiore delle ipotesi fittizia) delle attività di sorveglianza, controllo e manutenzione dei sistemi e mezzi di protezione;
- la formazione e l'addestramento degli addetti e, più in generale, di tutti i componenti della squadra d'emergenza ;
- l'informazione generale sul Piano di Emergenza per gli altri dipendenti e, nei luoghi e attività complesse, anche per i terzi. Ricordiamo l'obbligo dell'informazione e/o formazione per i terzi che accedono a qualsiasi titolo nelle aziende a rischio di incidente rilevante (D.Lgs. 334/99).

### 5. *Attenzione verso gli aspetti psicologici e comportamentali*

Ma l'elaborazione e la gestione dei piani di emergenza non sono solo atti meramente tecnici ma coinvolgono i *comportamenti* delle persone comunque presenti sul luogo dell'evento e di ciò deve tenersi conto sia nei confronti degli addetti, sia dei dipendenti sia dei terzi presenti in particolare nei luoghi che sono contemporaneamente luoghi di lavoro e luoghi di vita (scuole, ospedali, supermercati, discoteche, eventi pubblici diversi e comunque punti di riunione di un elevato numero di persone quali dipendenti, appaltatori, visitatori, pazienti, clienti, spettatori ecc.).

Viene in evidenza quindi l'*elemento umano* come *fattore critico* sia nell'elaborazione e messa a punto di un Piano d'Emergenza comunque complesso, sia, naturalmente, nella possibile risposta *efficace* a una situazione di emergenza reale.

E, nell'ambito della gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro, la nostra attenzione si focalizza sugli "attori aziendali" o più compiutamente su quella che viene denominata la squadra d'emergenza, costituita in generale dal Coordinatore dell'emergenza, dagli addetti alla manutenzione, addetti al centralino ed, in primo luogo, sulle persone incaricate dal datore di lavoro quali addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza.

E' noto che la nomina delle persone incaricate dal datore di lavoro, pur in ottemperanza agli obblighi di legge, risponde, generalmente, a ragioni di opportunità aziendale di vario genere (disponibilità delle persone, precedenti esperienze, presenza continua sui luoghi di lavoro, turnazioni, ecc.).

Ci si limita in genere, e non sempre, a richiedere il parere del Medico Competente e, forse ancor meno, del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Nel "Monitoraggio e controllo dell'applicazione del D.Lgs. 626/94" promosso dal Coordinamento delle Regioni e Province autonome (2003), è risultato che non tutte le aziende del campione avevano ottemperato, alla nomina e alla formazione degli addetti all'emergenza e ancor meno all'emergenza sanitaria.

Segno, almeno all'epoca dell'indagine, di una scarsa considerazione per i rischi oggettivi derivanti dall'emergenza.

E, a maggior ragione, quasi mai ci si pone l'interrogativo sull'*idoneità* dell'incaricato alla mansione e soprattutto poca o nessuna attenzione è posta agli aspetti comportamentali delle singole persone incaricate nell'emergenza reale.

Di qui l'importanza del coinvolgimento degli addetti in un programma di formazione e addestramento periodici che "*automatizzi*" il più possibile la risposta all'emergenza, riducendo al minimo eventi o comportamenti imprevisti.

La formazione obbligatoria degli addetti, come prevista dalle norme di legge, da sola non è sufficiente ad assicurare che all'atto di un'emergenza i comportamenti delle persone siano effettivamente quelli previsti o attesi. (E' esperienza comune di chi fa formazione delle squadre antincendio di trovarsi, a volte, di fronte a un rifiuto dell'esecuzione delle prove di spegnimento!).

Tale formazione, per essere completa, deve essere *integrata* anche con interventi basati sull'analisi degli *aspetti psicologici e comportamentali* nell'emergenza reale.

E, soprattutto, in una *azione preventiva* capace di dare al datore di lavoro uno strumento di scelta e verifica dell'idoneità degli addetti che, tra l'altro, lo salvaguardi nelle sue scelte.

Allora l'attenzione di noi Tecnici della Sicurezza deve focalizzarsi, oltre che sugli aspetti meramente tecnici, organizzativi e procedurali, anche su aspetti che riguardano l'individuo e le sue reazioni di fronte a situazioni reali d'emergenza, chiedendo la collaborazione di professionalità che si occupino dell'individuo in quanto persona quali i Medici Competenti e soprattutto gli Psicologi.

E siamo certi, ed è anche la nostra scommessa, che da tale collaborazione multidisciplinare non può che nascere una migliore realizzazione degli obiettivi di tutela della vita umana nei luoghi di lavoro e anche di vita.

Ing. Geremia Fusco

Direttore Tecnico [Alfa Ambiente Consulting](#)

---

[www.puntosicuro.it](http://www.puntosicuro.it)