

## “SICUREZZA NELL’EMERGENZA”

Il comportamento in situazioni di emergenza incendio:  
formazione e interventi per garantire reazioni appropriate

Padova, 14 ottobre 2011

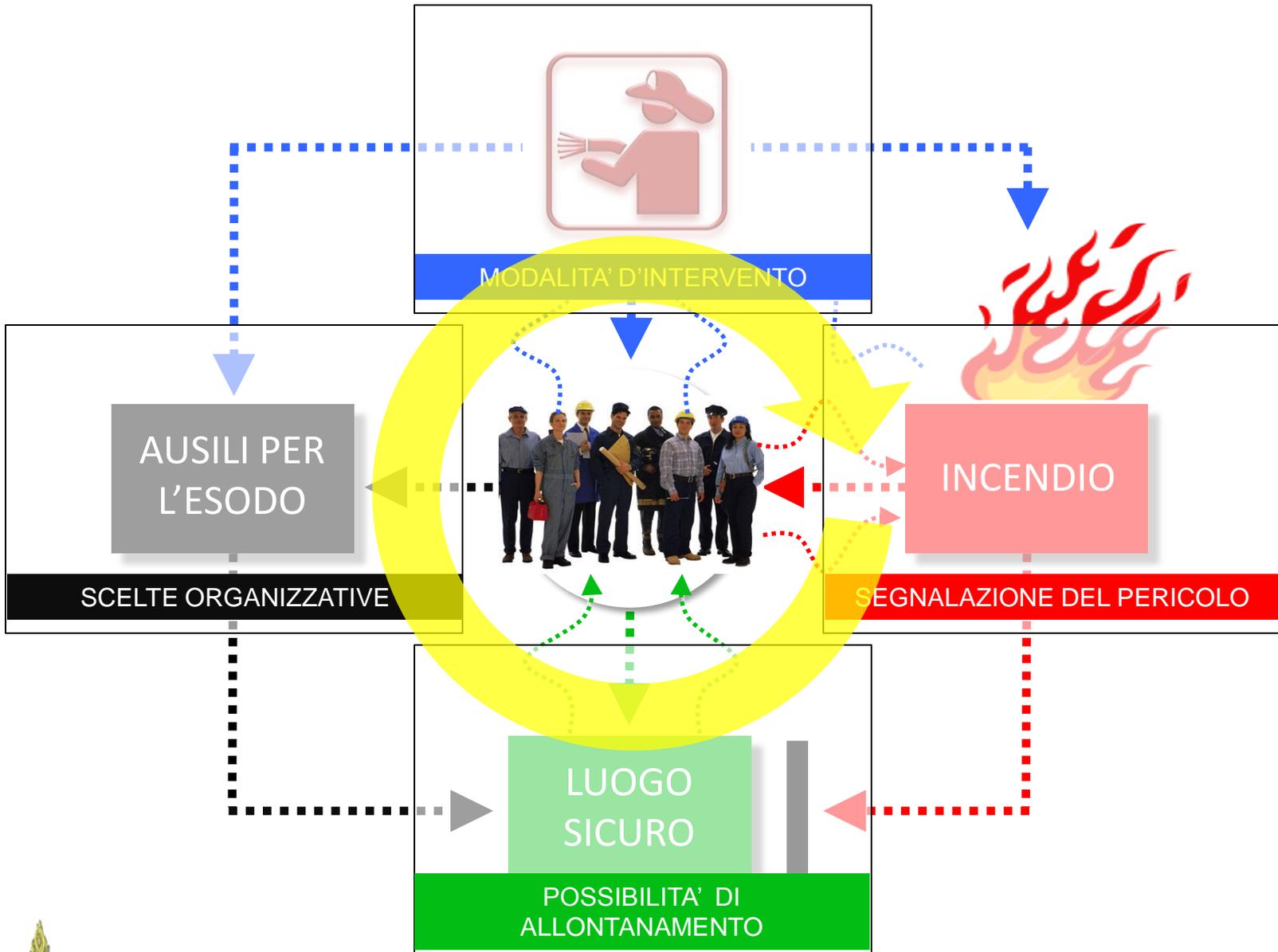


# Comportamenti in situazioni di emergenza: l’esperienza dei Vigili del Fuoco

Stefano Zanut

Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Pordenone

stefano.zanut@vigilfuoco.it



# A quali persone si riferisce il piano di emergenza?

## Le indicazioni del D.M.10/3/98

... Occorre altresì considerare le altre persone disabili che possono avere accesso nel luogo di lavoro. Al riguardo occorre anche tenere presente le persone anziane, le donne in stato di gravidanza, le persone con arti fratturati ed i bambini.  
Qualora siano presenti lavoratori disabili, il piano di emergenza deve essere predisposto tenendo conto delle loro invalidità ...

... Il numero delle persone presenti e la loro ubicazione  
I lavoratori esposti a rischi particolari ...

... specifiche misure per assistere le persone disabili ...

... Le procedure per l'evacuazione del luogo di lavoro che devono essere attuate dai lavoratori e dalle altre persone presenti ...



# AMBIENTE

Come "emittente dei segnali"

Visivi

Acustici

Olfattivi

Tattili

...

Segnali  
ambientali

# UOMO

Attività sensoriale

Attività cognitiva

Occhio

Orecchio

Naso

Mani

...



Efficienza  
sensoriale

Efficienza  
cognitiva



# AMBIENTE

Come "emittente dei segnali"

Visivi

Acustici

Olfattivi

Tattili

...

Segnali  
ambientali

# UOMO

Attività sensoriale

Attività cognitiva

Occhio

Orecchio

Naso

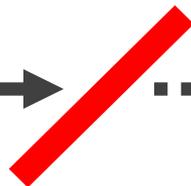
Mani

...



Efficienza  
sensoriale

Efficienza  
cognitiva



# AMBIENTE

Come "emittente dei segnali"

Visivi

Acustici

Olfattivi

Tattili

...

Segnali  
ambientali

# UOMO

Attività sensoriale

Attività cognitiva

Occhio

Orecchio

Naso

Mani

...



Efficienza  
sensoriale

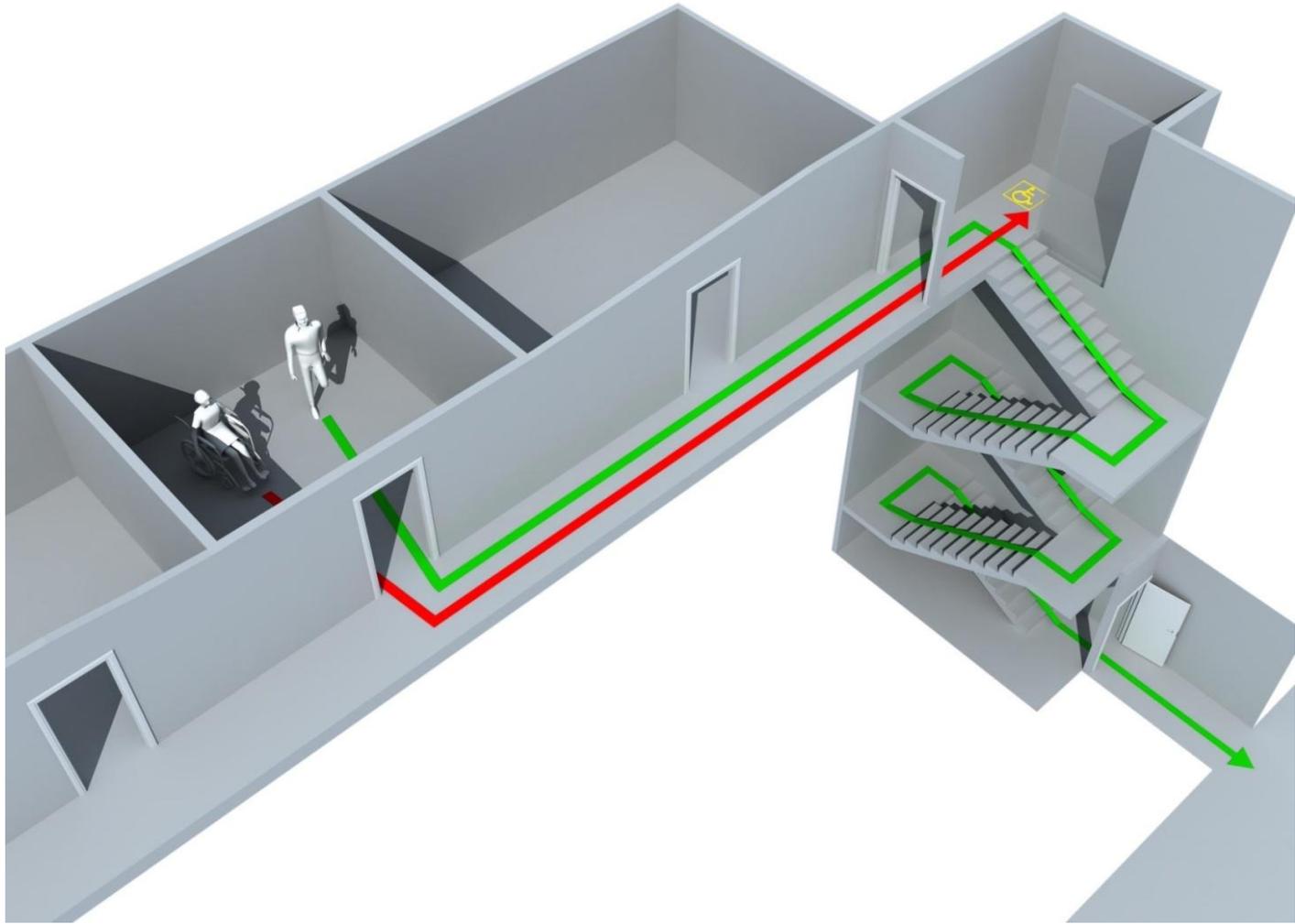
Efficienza  
cognitiva

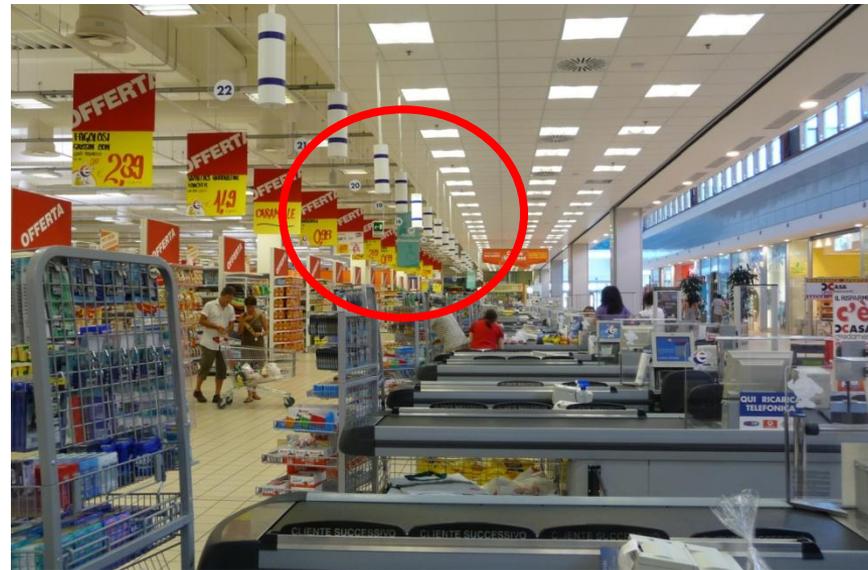
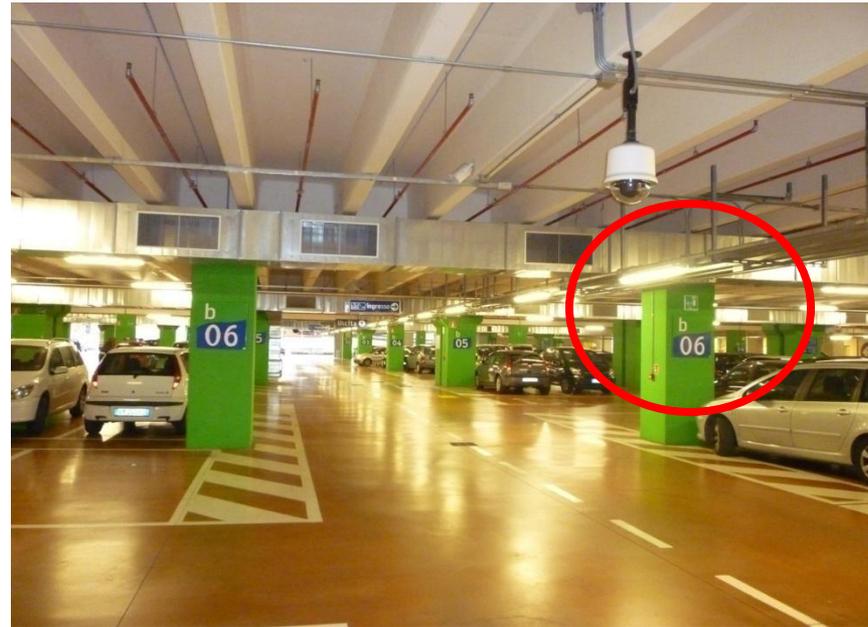


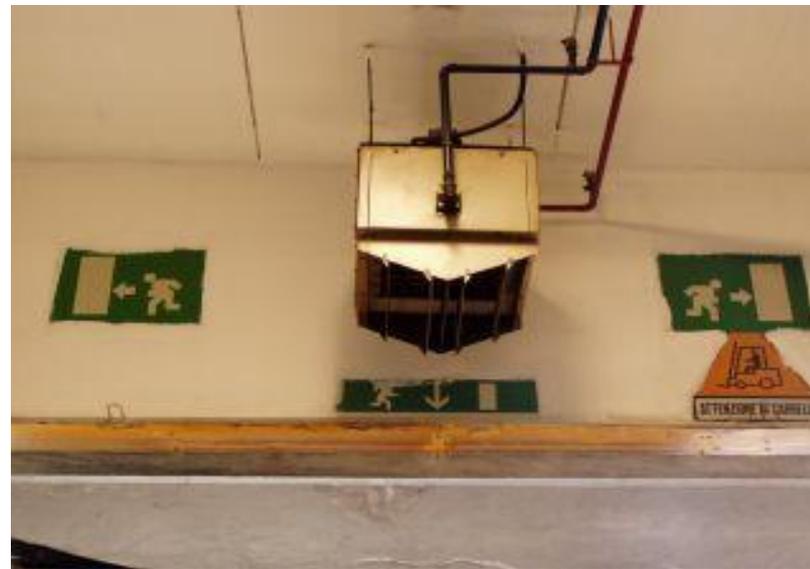
## FATTORI

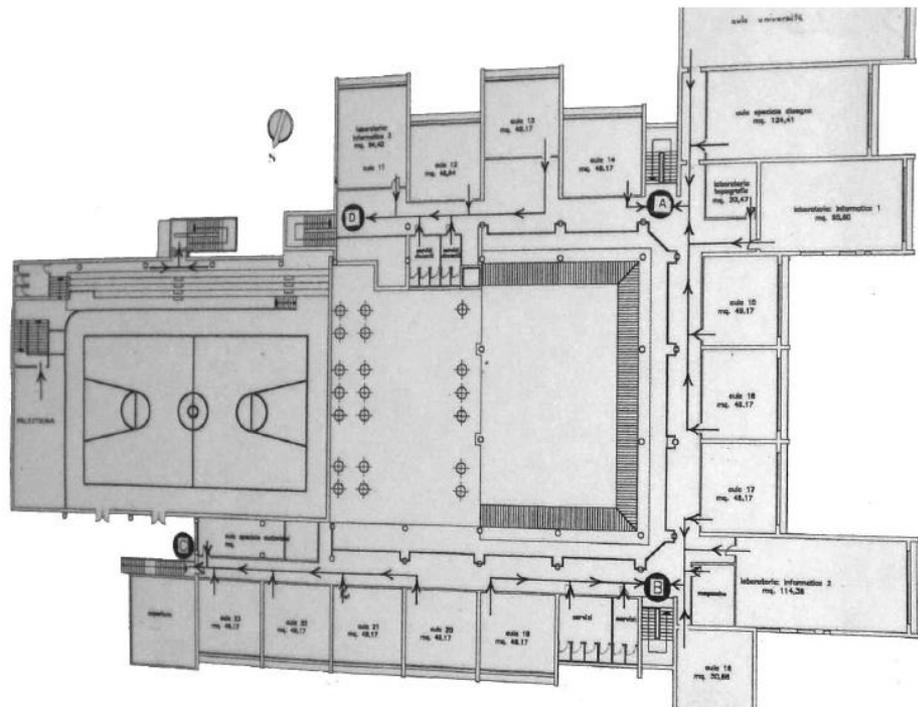
SISTEMA	FISICI	AMBIENTALI	INDIVIDUALI	SITUAZIONALI
<b>UDIBILE</b>	<p>Il segnale ha una copertura sufficiente?</p> <p>Il segnale/messaggio arriva diretto agli occupanti?</p> <p>I livelli di suono sono appropriati non risultando assordanti in determinate aree?</p>	<p>Nell'ambiente c'è un rumore di fondo che vanifica il ricevimento del segnale?</p>	<p>Ci sono individui con problemi di sordità?</p> <p>Ci sono individui che hanno problemi cognitivi e non riescono a ricevere le informazioni?</p>	<p>La comunicazione è percepita in modo che rappresenti una emergenza dovuta ad un incendio?</p> <p>Gli occupanti riescono a comprendere il contenuto della comunicazione?</p> <p>Il sistema può dar luogo a falsi allarmi, cosa che influenzerebbe negativamente la credibilità del segnale?</p>
<b>VISUALE</b>	<p>Le informazioni contenute nel sistema sono oscurate da ostacoli fisici? (la morfologia degli ambienti, l'arredamento o le attrezzature).</p>	<p>Le informazioni contenute nel sistema sono confuse dalle luci non di emergenza, da video, da messaggi pubblicitari, ecc.?</p> <p>La presenza di fumo può impedire la trasmissione delle informazioni del sistema visuale?</p>	<p>Ci sono individui con difficoltà visive?</p> <p>Ci sono individui che hanno problemi cognitivi e non riescono a ricevere le informazioni?</p>	<p>La comunicazione è percepita in modo che rappresenti una emergenza dovuta ad un incendio?</p> <p>Le persone sono preparate all'esistenza di un messaggio visuale?</p> <p>Il sistema può dar luogo a falsi allarmi, cosa che influenzerebbe negativamente la credibilità del segnale?</p> <p>Gli occupanti riescono a comprendere il contenuto della comunicazione?</p> <p>Le persone sono impegnate in altre attività come l'uso di un PC o di un Video TV e quindi sono meno predisposte a ricevere il segnale di allarme?</p>
<b>TATTILE</b>	<p>L'individuo è esposto al segnale? (il segnale è nell'ubicazione desiderata come per esempio in prossimità del letto?)</p>			<p>Le persone sono preparate all'esistenza di un messaggio tattile?</p>

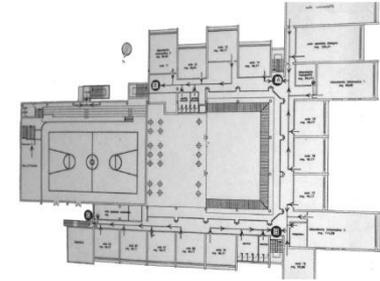








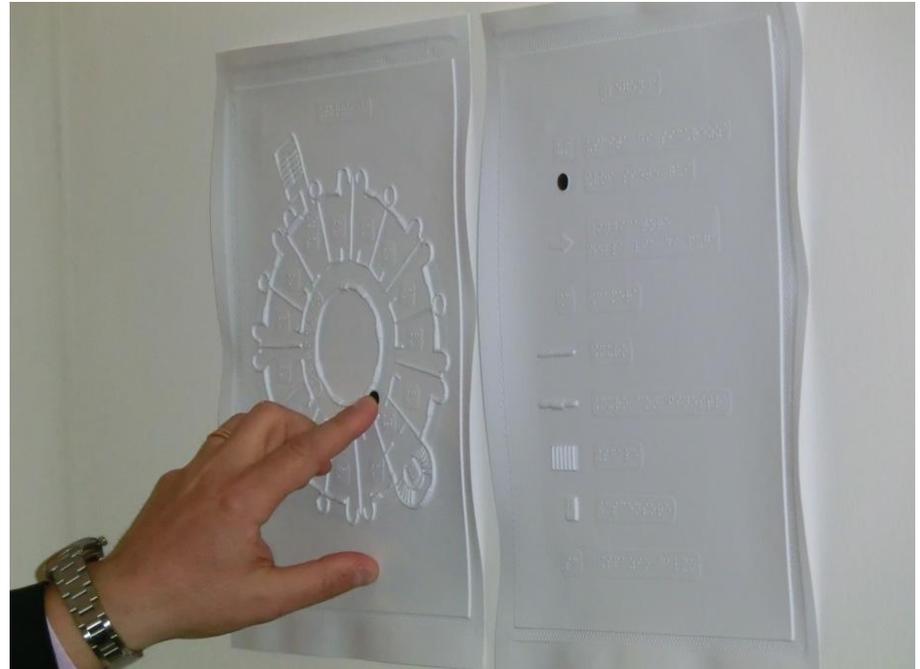
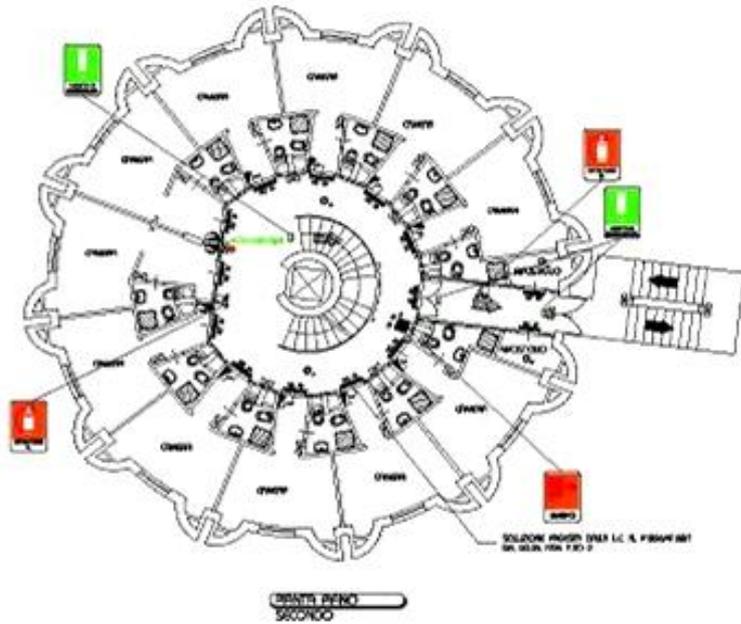




- ➔ COMPLETEZZA
- ➔ PERCETTIBILITÀ, CONFUSIONE VISIVA
- ➔ CHIAREZZA SEMANTICA (*Ambiguità, Concordanza, Segnaletica*)
- ➔ PRAGMATICA (*Utilità, Contatti e informazioni circa i dati*)
- ➔ POSIZIONAMENTO GENERALE
- ➔ CORRISPONDENZA (*Allineamento, Elementi architettonici, il simbolo "tu sei qui"*)
- ➔ ALLINEAMENTO DEL TESTO NELLA MAPPA
- ➔ RIDONDANZA









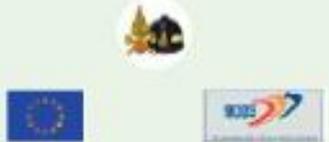
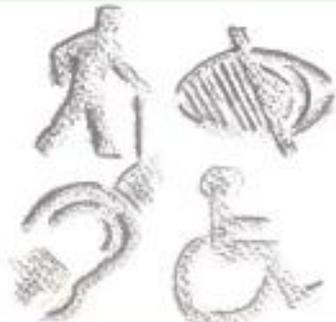






**MINISTERO DELL'INTERNO**  
**Dipartimento dei Vigili del Fuoco**  
**del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile**

**IL SOCCORSO**  
**ALLE PERSONE DISABILI:**  
**INDICAZIONI**  
**PER LA GESTIONE**  
**DELL'EMERGENZA**



**5. Trasporto con due persone**

È questa una tecnica che può ritenersi valida nel caso sia necessario movimentare una persona che non può utilizzare gli arti inferiori (Figura 6-8), ma che in ogni caso è collaborante.



• due operatori si pongono a fianco della persona da trasportare;

• se afferrano le braccia e le avvolgono attorno alle loro spalle;

• offrono l'ombreggiatura del partner;

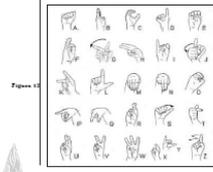
• uniscono le braccia sotto le ginocchia della persona da soccorrere ed uno afferra il polso del partner;

• entrambi i vicini al



Quando si hanno nomi di persona, local consenti, la lettura labiale è molto difficile non riesce, nonostante gli sforzi, a raggiungere, ad ogni tentativo, la giusta comunicazione. Anche se la persona sorda porta le pr non sempre riesce a percepire perfettamente occorre dunque trasportare seguendo manomane oppure coperte.

Per la persona sorda è difficile seguire i se di gruppo o una conferenza senza un quindi aiutarlo a capire almeno gli argomenti principali attraverso le letture labiali, tranne quando parole e frasi semplici e accompagnate con gesti naturali.



lino le azioni di allungamento preziose in modo assicurativo soccorritori;

• dopo aver allungato la persona è cura il movimento di trasportare una leggera pressione sulla corpo del trasportato in modo regolo il più verticale possibile modo, parte del peso delle braccia.



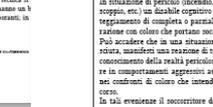
Il caso di trasporto che si può portare soccorritori possono rappresentare con praticità e comodità una persona, il cui peso è lo stesso anche superiore a quello del singolo trasportatore. La strategia si può in genere affidando un carico, la salute e discutibile anche, in tal caso larghezza della tra pari con due soccorritori perché la larghezza non delle soccorritori, sempre da disposizioni sempre tutti di natura difficili ad attuare. Un'altra contraddizione di questa tecnica si ridotta nel caso di persone che non hanno un atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso.

Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale



la gran parte del peso del trasportato. A questa condizione va aggiunto l'indubbio vantaggio di poter attraversare anche passaggi ancora stretti e bassi.

Assistenza di una persona in sedia a ruota molto scomoda le scale.



Nel caso di un solo soccorritore l'operazione viene effettuata dopo essersi posizionato alle spalle della persona da soccorrere. In questo caso la tecnica di presa presenta anche di contenere il movimento della braccia che, utilizzando altre tecniche, potrebbe apparire difficile al trasporto (Figura 7). Qualora i soccorritori siano due, gli stessi si posizionano fianco a fianco della persona a cui è fornito l'intervento stesso (Figura 8).

Le persone con disabilità di apprendimento possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire in caso di emergenza. Da parte di personale di soccorso non addestrate. Esse possono avere difficoltà nell'ascoltare istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni. In situazioni di pericolo (incendio, fumo, pericolo di rovescio, etc.) un disabile cognitivo può entrare in atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso. Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale

MISURE RIFERITE ALLA DISABILITÀ COGNITIVA

Le persone con disabilità di apprendimento possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire in caso di emergenza. Da parte di personale di soccorso non addestrate. Esse possono avere difficoltà nell'ascoltare istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni. In situazioni di pericolo (incendio, fumo, pericolo di rovescio, etc.) un disabile cognitivo può entrare in atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso. Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale

Le persone con disabilità di apprendimento possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire in caso di emergenza. Da parte di personale di soccorso non addestrate. Esse possono avere difficoltà nell'ascoltare istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni. In situazioni di pericolo (incendio, fumo, pericolo di rovescio, etc.) un disabile cognitivo può entrare in atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso. Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale

Le persone con disabilità di apprendimento possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire in caso di emergenza. Da parte di personale di soccorso non addestrate. Esse possono avere difficoltà nell'ascoltare istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni. In situazioni di pericolo (incendio, fumo, pericolo di rovescio, etc.) un disabile cognitivo può entrare in atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso. Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale

Le persone con disabilità di apprendimento possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire in caso di emergenza. Da parte di personale di soccorso non addestrate. Esse possono avere difficoltà nell'ascoltare istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni. In situazioni di pericolo (incendio, fumo, pericolo di rovescio, etc.) un disabile cognitivo può entrare in atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso. Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale

Le persone con disabilità di apprendimento possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire in caso di emergenza. Da parte di personale di soccorso non addestrate. Esse possono avere difficoltà nell'ascoltare istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni. In situazioni di pericolo (incendio, fumo, pericolo di rovescio, etc.) un disabile cognitivo può entrare in atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso. Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale

Le persone con disabilità di apprendimento possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire in caso di emergenza. Da parte di personale di soccorso non addestrate. Esse possono avere difficoltà nell'ascoltare istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni. In situazioni di pericolo (incendio, fumo, pericolo di rovescio, etc.) un disabile cognitivo può entrare in atteggiamento di completa o parziale e nulla collaborazione con coloro che portano soccorso. Può accadere che in una situazione nuova e sconosciuta, manifesti una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o verso i soccorritori. In questi casi è consigliabile tentare di calmare la persona, parlare con voce rassicurante con il disabile, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona, ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo di contenimento per salvaguardare l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione. In questo ambito diventa necessaria e fondamentale





Affinché un operatore del soccorso possa dare un aiuto concreto nel merito, è necessario che sia in grado di gestire le seguenti competenze:

- Saper comprendere le necessità della persona in difficoltà, anche in funzione del tipo di disabilità che presenta*
- Essere in grado di comunicare un primo e rassicurante messaggio che specifichi le azioni basilari da intraprendere per garantire un allontanamento più celere e sicuro possibile dalla fonte di pericolo*
- Saper attuare alcune semplici misure di supporto*

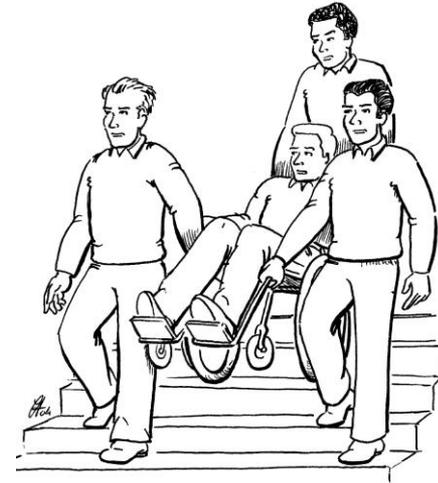




Esempio di competenze nel caso di disabilità motorie:

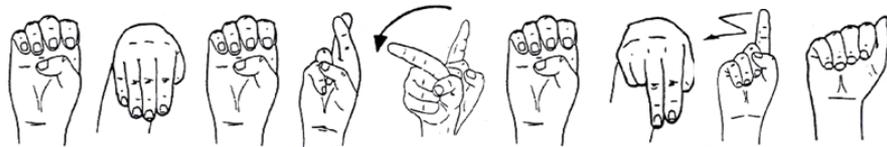
- ~ *Individuare in ogni persona tutte le possibilità di collaborazione*
- ~ *Posizionare le mani in punti di presa specifici, per consentire il trasferimento della persona in modo sicuro*
- ~ *Assumere posizioni di lavoro corrette che ne salvaguardino la schiena*
- ~ *Interpretare le necessità della persona da affiancare ed offrire la collaborazione necessaria*
- ~ *Applicare le corrette tecniche di trasporto ed assistenza in funzione delle circostanze riscontrate*







# EMERGENZA





“C'E' UN INCENDIO”

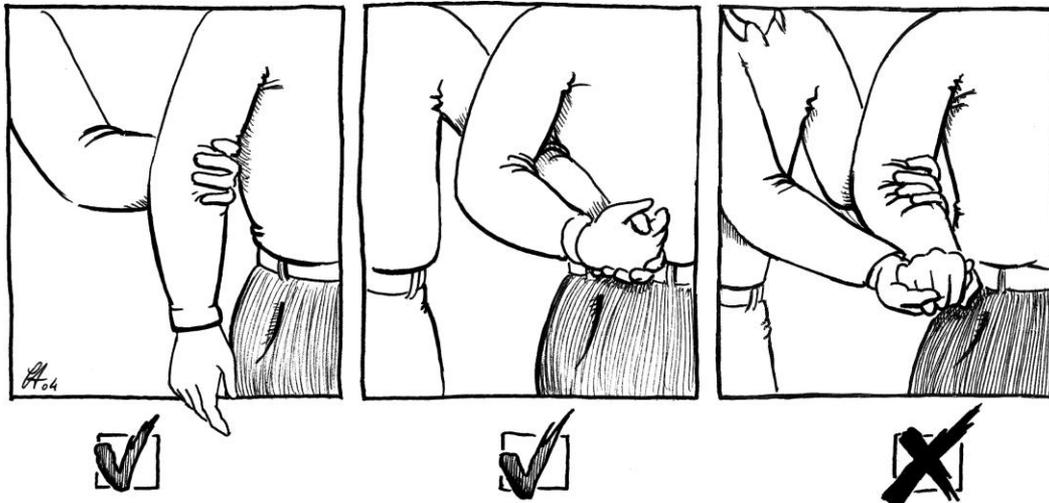
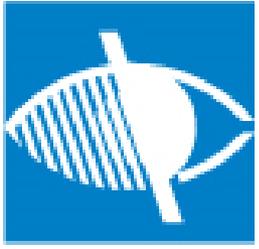


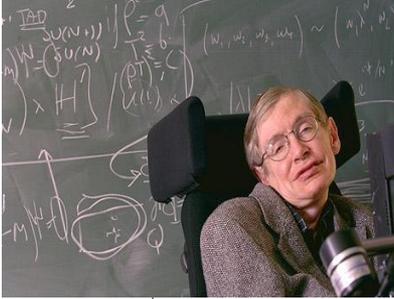
“STAI CALMO”



“HAI BISOGNO DI AIUTO?”  
oppure  
“SONO QUI PER AIUTARTI”







## Esempio di colloquio con persone con difficoltà nella comunicazione:

- ↗ Dire, "mostrami come tu dici di SI"*
- ↗ Dire, "Mostrami come si dice NO"*
- ↗ Dire "Mostrami come si punta a qualcosa o qualcuno che si desidera"*
- ↗ Ripetere sempre le azioni della persona e/o quello che ti dicono a confermare di avere capito.*
- ↗ Porre domande una alla volta e fare domande che possono facilmente essere risolte.*
- ↗ Dare la persona più tempo per rispondere il tempo per ascoltare con attenzione.*

*NOTA: Si può anche suggerire un modo e di insegnare alle persone ad indicare altre cose (per esempio, "non so", "per favore ripeti", "non capisco").*

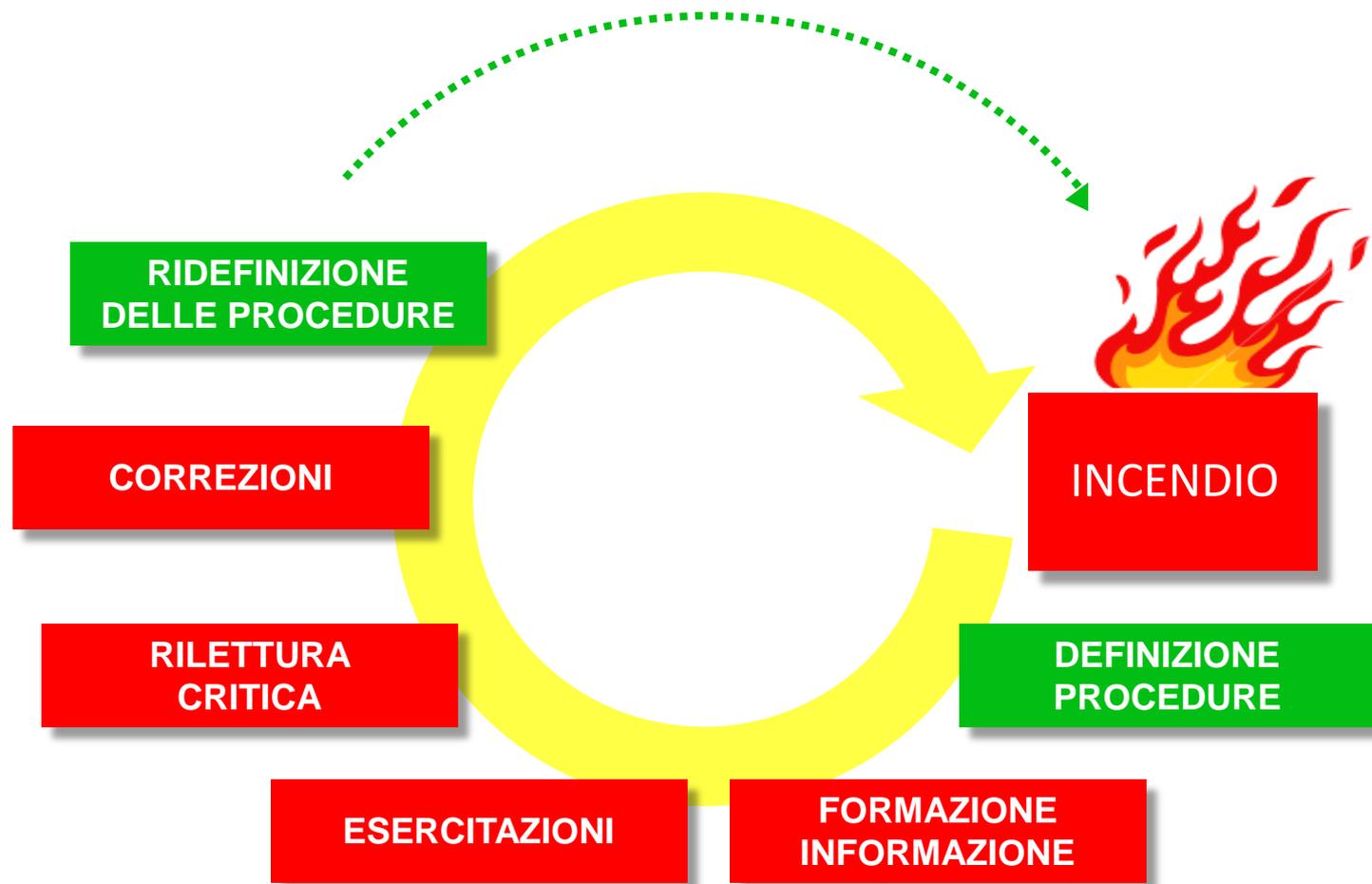




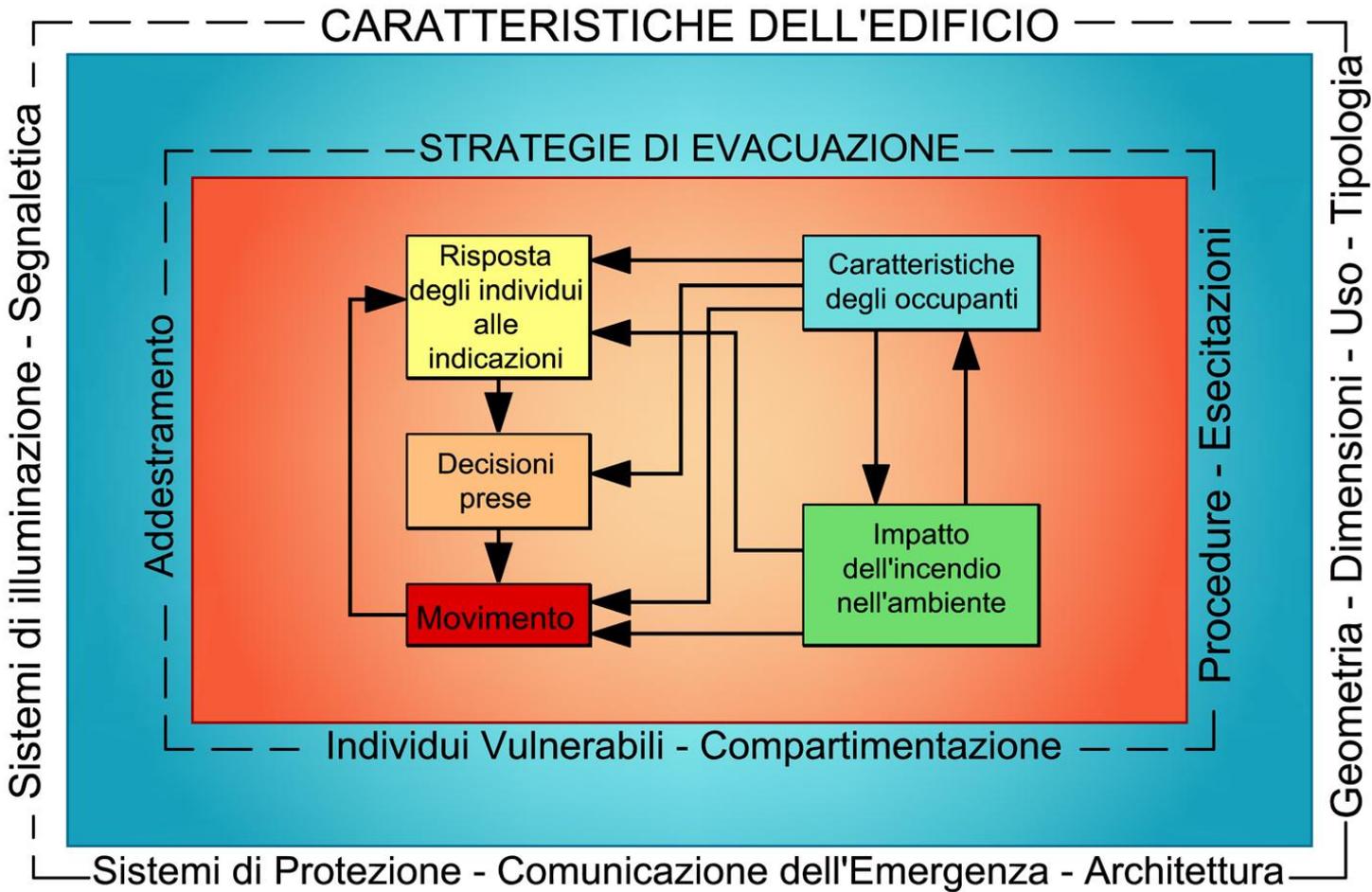
“[...] Al nostro arrivo, dopo aver dato le generalità del bambino, gli addetti hanno attaccato alla maglietta di Alessandro un adesivo di riconoscimento ma mentre lui si accingeva ad entrare, alla segnalazione che il bambino era sordo ci siamo visti negare l’accesso all’area. La loro spiegazione, con nostro disappunto, è stata che in caso di pericolo e conseguentemente evacuazione dell’area Alessandro, perché sordo, non avrebbe sentito le indicazioni delle animatrici. Quindi **per tutelare la sua sicurezza, a nostro figlio veniva negata l’area giochi.** [...]”.

Da “MOBILITA’ Costruire l’autonomia”, 6/04









## “SICUREZZA NELL’EMERGENZA”

Il comportamento in situazioni di emergenza incendio:  
formazione e interventi per garantire reazioni appropriate

Padova, 14 ottobre 2011



# GRAZIE PER L’ATTENZIONE!

Stefano Zanut

Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Pordenone

stefano.zanut@vigilfuoco.it