

VADEMECUM PER LA SICUREZZA degli operatori della cooperazione

Questo documento è rivolto agli operatori delle ONG/OSC impegnati in attività di cooperazione allo sviluppo e di aiuto umanitario, in particolare, per cooperanti e volontari, e loro famigliari, che sono chiamati a svolgere il proprio lavoro in aree, territori e Paesi caratterizzati da differenti livelli di rischio di sicurezza o da eventi imprevisi con effetti immediati sull'incolumità personale.

Le indicazioni e i suggerimenti contenuti nel testo sono frutto di un lavoro congiunto tra l'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, la Direzione Generale della Cooperazione allo Sviluppo, la Direzione Generale per gli Italiani all'Estero, l'Agenzia italiana per la Cooperazione allo Sviluppo e le OSC impegnate nella cooperazione internazionale, con particolare riguardo a chi opera in aree di emergenza. Non si tratta di un codice da adottare in maniera tassativa, ma di un insieme di suggerimenti a cui ispirarsi, per aggiornare, adeguare o integrare le proprie procedure e strumenti di protezione e sicurezza già adottate nell'ambito delle proprie organizzazioni. Spetta infatti ad ogni organizzazione o gruppo di organizzazioni definire, a seconda della propria specificità e dei paesi di intervento, il proprio piano di gestione del rischio e le proprie procedure di allerta.

Si tiene in particolare a sottolineare che la sicurezza personale dipende tanto dalla solidità e preparazione dell'organizzazione, quanto dalla responsabilità dei singoli individui che ne fanno parte e che potranno ispirare i loro comportamenti ai principi di seguito delineati.

*** <u>PRIMA DI PARTIRE</u> ***
--

In vista della partenza si consiglia in primo luogo di verificare la **validità dei documenti** di identità e visti d'ingresso e/o altre restrizioni adattate dal paese di destinazione.

Un altro elemento fondamentale prima della partenza è la **copertura assicurativa** comprensiva di polizza vita, malattia, infortuni e morte a causa infortuni, responsabilità civile, emergenza sanitaria e rimpatrio per salute. E' utile al riguardo consultare il sito web del Ministero della Salute (<https://www.salute.gov.it/portale/>), ove è presente una guida interattiva che fornisce informazioni circa l'assistenza sanitaria durante un soggiorno o la residenza in un qualsiasi Paese del mondo. Seguendo le indicazioni della guida si potranno inserire tutti i dati relativi alla tipologia di viaggio e alla permanenza all'estero, ricevendone informazioni dettagliate sulla copertura delle spese sanitarie durante il soggiorno all'estero.

Partendo dalle esperienze delle ONG e delle OSC, la SISCOS (l'organizzazione che fornisce assistenza assicurativa agli operatori e ai volontari) ha messo a punto una guida sanitaria, che racchiude molti consigli e riferimenti specifici per gli operatori della cooperazione (<https://guidasanitaria.siscos.org>).

Altrettanto importante la verifica degli **obblighi vaccinali** o di profilassi per malattie endemiche, rese obbligatorie o consigliate dalle autorità nazionali nel paese di destinazione.

È infine fortemente raccomandata la consultazione prima della partenza e successivamente nel corso della missione dei portali web gestiti dall'**Unità di Crisi** e sotto illustrati.

L'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

L'Unità di Crisi del MAECI opera da trent'anni a tutela dei cittadini italiani all'estero in situazioni di emergenza, terrorismo internazionale, tensioni sociopolitiche, calamità naturali, pirateria navale, rapimenti, incidenti aerei, pandemie ed emergenze sanitarie.

L'Unità di Crisi - che opera alle dirette dipendenze del Segretario Generale della Farnesina - è una struttura agile e flessibile, attiva h 24, 7 giorni su 7, formata da un nucleo di circa 30 persone che lavorano secondo modalità operative d'avanguardia, avvalendosi di strumenti tecnologici in continua evoluzione; essa gestisce l'emergenza attraverso i propri strumenti e le proprie procedure, in coordinamento, se la situazione dovesse richiederlo, con le altre istituzioni dello Stato.

I PORTALI WEB GESTITI DALL'UNITÀ DI CRISI

➤ VIAGGIARE SICURI

(<https://www.viaggiasesicuri.it>)

È un portale web sempre aggiornato, compatibile anche con dispositivi mobili, che fornisce informazioni: sui VISTI e altri documenti necessari per l'ingresso nei Paesi esteri; sulla SICUREZZA generale nei Paesi e nelle aree di particolare cautela; sulle condizioni igienico sanitarie dei Paesi e sulle eventuali misure di contrasto a epidemie e pandemie; SULLA MOBILITÀ circa i trasporti, patenti di guida, ecc.

Il portale Viaggiare Sicuri è curato dall'Unità di Crisi in collaborazione con le Ambasciate e gli Uffici consolari italiani nel mondo; fornisce informazioni puntuali e affidabili e pubblica avvisi per ogni evento che possa avere risvolti significativi per i cittadini italiani all'estero.

Sul sito sono reperibili tutti i contatti delle Ambasciate e degli Uffici consolari italiani. È inoltre possibile scaricare le "schede Paese" e consultarle anche se non si dispone di una connessione internet; per la consultazione non è necessaria la registrazione.

Con particolare riferimento alle informazioni sulle misure adottate dai vari Stati in risposta ad emergenze sanitarie, oltre alla scheda del Paese di destinazione, è opportuno consultare gli aggiornamenti degli "Avvisi in evidenza". L'emergenza sanitaria potrebbe determinare specifiche limitazioni in relazione alla provenienza da specifici Stati e territori esteri, prevedendo il rispetto di particolari obblighi.

➤ DOVE SIAMO NEL MONDO

(<https://www.dovesiamonelmondo.it>)

È un portale web dove i cittadini italiani, le aziende, le OSC, le Università possono registrare i propri viaggi e le trasferte del proprio personale ed eventuali famigliari, indicando l'itinerario di viaggio (date di arrivo e partenza, luogo di soggiorno, recapiti nel Paese).

Iscriversi sul portale "Dove siamo nel mondo" è importante perché, in caso di atti di terrorismo, calamità naturali o sanitarie, tensioni sociopolitiche, l'Unità di Crisi saprà che i connazionali si trovano nella zona interessata e potrà mettersi in contatto direttamente con loro per verificare le condizioni o attivare le strutture in loco (Ambasciate e Uffici consolari) al fine di coordinare eventuali interventi a tutela dei connazionali coinvolti.

Inoltre è un servizio completamente gratuito, offerto dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale nel pieno rispetto della sicurezza dei dati personali.

➤ APP DELL'UNITÀ DI CRISI

L'Unità di Crisi ha sviluppato una nuova APP gratuita per smartphone e tablet che integra tutti i servizi di www.viaggiasesicuri.it e di www.dovesiamonelmondo.it.

La nuova APP utilizza avanzati strumenti di mappatura globale e offre agli utenti in viaggio all'estero la possibilità di geolocalizzarsi per ricevere notifiche durante i transiti nelle aree più a rischio, aggiornamenti in tempo reale su situazioni di pericolo e confermare la propria incolumità a seguito di eventi critici ovunque nel mondo si verifichino.

Anche sulla APP dell'Unità di Crisi sono disponibili i contatti delle Ambasciate e degli Uffici consolari competenti per il Paese di destinazione.

*** **ALL'ESTERO** ***

All'arrivo nel Paese di destinazione

Priorità deve essere data al **contatto con l'Ambasciata o l'Ufficio consolare** competente per il Paese o il territorio in cui ci si trova. La segnalazione della propria presenza deve essere comunicata dall'interessato o dalla organizzazione o associazione di appartenenza, precisando la data di arrivo, il luogo in cui ci si stabilirà l'organizzazione, l'associazione o la ONG cui si appartiene o per cui si svolge la propria attività, gli eventuali spostamenti, il recapito telefonico cui si sia sempre raggiungibili e la data prevista di rientro in Italia.

Il contatto con la Rappresentanza diplomatico-consolare del Paese permetterà di **raccogliere informazioni dirette e aggiornate** sulla prevalente situazione di sicurezza, sugli eventuali piani di emergenza previsti, anche in relazione a eventuali emergenze sanitarie. Da questo punto di vista, segnalarsi vuol dire poter partecipare alle **periodiche riunioni di coordinamento** che vengono abitualmente organizzate dalle Sedi;

All'arrivo sarà inoltre utile adottare le seguenti cautele:

- verificare il funzionamento del cellulare con operatore italiano, di quello con operatore locale ed eventualmente della radio;
- avere sempre con sé i recapiti del responsabile della sicurezza della propria organizzazione e della Rappresentanza diplomatica, da utilizzare in caso di emergenza.

➤ CONSULTAZIONE DEI SITI DELLE AMBASCIATE, DEGLI UFFICI CONSOLARI DI RIFERIMENTO E DELLE SEDI DELL'AGENZIA ITALIANA PER LA COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO (AICS) OVE PRESENTI

Le Ambasciate e gli Uffici consolari provvedono ad aggiornare o a inserire le informazioni circa eventi o situazioni o rischi dai quali possano scaturire effetti per la sicurezza dei connazionali.

È opportuna la frequente consultazione dei relativi siti internet, soprattutto in contesti di insicurezza diffusa o di disordini politici insorgenti.

➤ COORDINAMENTO CON LE SEDI AICS

Poiché le sedi AICS all'estero svolgono una fondamentale attività operativa sul territorio in ordine alla realizzazione e al monitoraggio delle iniziative di Cooperazione allo sviluppo promosse da o affidate a OSC, esse possono costituire un utile punto di riferimento per i cooperanti e facilitare, ove necessario, il coordinamento con le Rappresentanze diplomatico-consolari di riferimento, anche in materia di sicurezza.

➤ FARE RETE INSIEME:

Mantenere i contatti con i responsabili delle sedi AICS, con le altre organizzazioni della società civile, con i religiosi, con le associazioni di volontariato europee e con le imprese italiane, ove presenti.

In molti contesti, la conoscenza del territorio derivante dal forte radicamento delle ONG/OSC e delle organizzazioni della società civile (anche locali) più strutturate può rappresentare un utile supporto e riferimento per tutti gli operatori espatriati.

Nella definizione della missione, si suggerisce pertanto di verificare la presenza nel Paese di tali realtà, facilitando, ove possibile, un previo contatto con i rispettivi responsabili della sicurezza e mantenendo con essi regolari contatti.

Si tratta in sostanza di creare una rete, utile sia nel lavoro quotidiano che in caso di emergenze, in quanto l'accesso rapido a informazioni si rivela un fattore operativo spesso fondamentale.

E' spesso prassi consolidata che le ONG italiane e internazionali si coordinino fra di loro in materia di sicurezza. Al riguardo è sicuramente utile avviare quanto prima contatti con le altre OSC per partecipare a tali, utili attività di coordinamento e aggiornamento.

Normalmente i piani di sicurezza sono predisposti dalla propria ONG/OSC, in raccordo con la Rappresentanza Diplomatica competente e/o le maggiori organizzazioni internazionali presenti in loco. Si consiglia pertanto di non assumere decisioni individuali, ma di attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite, soprattutto nel caso di eventi che comportano interventi di evacuazione degli espatriati presenti, con l'organizzazione di gruppi e convogli organizzati per il trasporto e la messa in sicurezza.

I contatti con le altre associazioni presenti nella zona risultano importanti nel caso in cui ci si trovi in situazioni di particolare pericolo o rischio elevato, anche per ottenere un rifugio temporaneo in attesa di un intervento di messa in sicurezza.

➤ **CONOSCERE LE DINAMICHE INTERNE AL PAESE ED EVITARE COMPORAMENTI A RISCHIO**

La conoscenza delle dinamiche locali consente inoltre di interagire correttamente con la popolazione e di evitare inutili rischi, quali, tra gli altri, quelli legati alle tensioni o alle conflittualità di carattere politico o economico-sociale. È in generale buona norma per gli operatori della cooperazione tenersi al di fuori di qualsiasi polemica politica, mantenendo correttamente neutralità ed equilibrio tra eventuali parti locali avverse.

I comportamenti adeguati al contesto sono decisivi per aumentare la sicurezza di operatori e dei volontari delle OSC.

È consigliabile tenere un comportamento discreto e prudente; evitare atteggiamenti e/o comportamenti che potrebbero urtare la suscettibilità della popolazione locale. E' opportuno il massimo rispetto per la religione, i gruppi etnici e gli usi del paese in cui ci si trova. In ambito lavorativo si deve mantenere sempre un comportamento calmo, professionale ed educato.

L'abbigliamento deve essere rispettoso dei costumi locali.

Prestare attenzione ad eventuali divieti espliciti di fare fotografie, anche con il telefono cellulare. Le installazioni militari, i posti di blocco, i palazzi governativi, gli edifici di culto e alcuni monumenti generalmente rientrano tra le strutture da non fotografare. È spesso proibito, e comunque sconsigliato, scattare foto negli aeroporti o nelle immediate vicinanze.

➤ **SISTEMAZIONE E ALLOGGIO**

Abitazione privata:

Sulla base del livello di rischio presente, riguardo la scelta della casa:

- assicurarsi che le porte e le serrature siano robuste;
- chiudere le porte anche se si è in casa ed anche se si esce per pochi minuti;
- assicurarsi che l'area dell'ingresso sia bene illuminata;
- creare, se possibile, in casa una "stanza di sicurezza", dove sia possibile trovare rifugio in caso di intrusione di sconosciuti e chiedere aiuto. Allo scopo potrebbe essere adatta una stanza da letto con una porta robusta oppure una stanza da bagno;
- installare tende e tapparelle a ogni finestra;
- assicurarsi che eventuale personale di servizio sia a conoscenza delle modalità cui attenersi nel caso in cui visitatori si presentino alla porta;
- cercare di instaurare rapporti di conoscenza con i vicini. Mettere i telefoni al riparo da finestre e porte attraverso le quali si può essere osservati;
- diffidare di visite inattese, specialmente nelle ore serali. Sarebbe opportuno non avere zone cieche all'esterno della proprietà poiché si potrebbe nascondere un intruso;
- prima di assumere del personale domestico informarsi bene sul suo passato professionale e chiedere referenze;
- evitare, ove possibile, di affiggere il nome di operatori/operatrici sulla cassetta delle lettere o sul citofono.

Sistemazione in albergo:

- preferire strutture grandi e le camere ai piani più alti;
- verificare sicurezza porte e finestre;
- consegnare tutti i valori alla sicurezza dell'albergo.

➤ **GLI SPOSTAMENTI**

Si tratta di spostamenti per raggiungere la zona o l'area in cui l'organizzazione o l'associazione di appartenenza ha in corso un progetto o un intervento.

Sulla base del livello di rischio presente, è importante **consultare il sito delle Ambasciate, degli Uffici consolari o della sede AICS** per acquisire eventuali informazioni circa le condizioni di sicurezza relative al tragitto e alla località di destinazione. A volte è possibile incontrare checkpoint fissi o improvvisati lungo il percorso.

È inoltre consigliato **pianificare il proprio viaggio** avendo cura di:

- **informare il responsabile** della sede locale dell'ONG/OSC della propria assenza e degli spostamenti, con le date di partenza e di rientro e gli itinerari; non comunicare ad altri le proprie assenze;
- per eventuali viaggi fuori dal luogo di attività e fuori servizio si raccomanda di informare la propria organizzazione sulle località che si intendono visitare, dando comunicazione dei recapiti di riferimento;
- sia per gli spostamenti di servizio sia per quelli privati è bene viaggiare di giorno, evitare mezzi di trasporto pubblico e fare preferibilmente ricorso ad auto con autista, ponendo particolare attenzione affinché il veicolo non rimanga mai incustodito. Se si utilizzano i **taxi**, usare solo quelli di compagnie ufficiali; evitare di prendere posto accanto al guidatore; informarsi prima circa il tragitto o i tempi per raggiungere la destinazione. Chiedere di utilizzare il tassametro o pattuire prima il prezzo della corsa;
- **comunicare sempre** l'avvenuto arrivo alla destinazione prevista e qualsiasi sopravvenuto ritardo;

Spostamenti con vetture

Evitare il più possibile di guidare personalmente le vetture, ma avvalersi di autisti affidabili.

In ogni caso è buona norma:

- evitare spostamenti notturni, in zone pericolose e di spostarsi da soli;
- bloccare porte e finestrini e usare la massima prudenza durante il tragitto;
- controllare le condizioni meteo previste lungo il tragitto e per la destinazione. In molti Paesi la rete stradale è carente e condizioni meteo avverse, ad esempio, possono causare un'interruzione del viaggio o compromettere il trasferimento in sicurezza;
- informare della partenza la struttura e i propri referenti nella località di arrivo;
- verificare l'efficienza dell'auto (carburante, pneumatici, ecc.) e la presenza di un kit di primo soccorso;
- regolare la velocità in modo da evitare, nei centri urbanizzati, i semafori rossi;
- vigilare di non essere seguiti da estranei e, nel caso, trovare percorsi alternativi evitando di dirigersi verso zone isolate;
- mantenere il telefono carico, portare con sé una batteria di emergenza portatile, cavi, caricatori e adattatori;
- utilizzare una compagnia telefonica che possa garantire la massima copertura possibile.

Radio / telefoni satellitari

Durante gli spostamenti in aree caratterizzate da un alto livello di rischio le radio/telefoni satellitari sono spesso gli unici strumenti di comunicazione. È quindi importante conoscerne l'uso:

- mantenere in efficienza le batterie;
- imparare i codici e i comandi per comunicare;
- in generale nell'utilizzare strumenti di comunicazione è consigliabile evitare di parlare di trasferimenti di soldi, di questioni politiche o militari, di problemi personali, di avvicendamenti di personale.

In caso di situazione di sicurezza degradata integrare le misure adottate con le seguenti:

- utilizzare orari differenziati di partenza e rientro nei vari giorni della settimana;
- fare percorsi differenziati avendo cura di localizzare preventivamente i posti di polizia e pronto soccorso;
- notificare al responsabile per la sicurezza dell'ONG/OSC ogni spostamento, indicando luogo di partenza e di arrivo, itinerario, tempo di arrivo previsto;
- comunicare ad intervalli regolari (es. 30 minuti) la propria posizione;
- attivare procedure d'emergenza al 2° report posizione mancato;
- valutare l'opportunità, se consentita, di una scorta armata, di polizia o privata, nelle situazioni di grave instabilità e di insicurezza; ove possibile, preferire convogli organizzati da Agenzie umanitarie internazionali sorvegliati da militari.

➤ **CHECKPOINT**

- Rallentare e fermarsi, se richiesto; mantenere la calma e mostrare sempre le mani; di notte - se possibile e qualora non venga richiesto il contrario dai soggetti presenti al checkpoint - accendere la luce interna dell'auto in modo tale da essere visibili;
- rimanere nel veicolo; se invece viene intimato di scendere, cercare di rimanere vicino l'auto e portare con sé le chiavi della vettura;
- non provare a fuggire e rispondere alle domande;
- se si incontrano bambini-soldato, rivolgersi a loro come agli adulti; possono essere molto addestrati o non esserlo affatto, in entrambi i casi possono essere molto pericolosi o sotto l'effetto di droghe o alcool.

➤ **TRASFERIMENTI ALL'INTERNO DEL PAESE**

Informare l'Ambasciata, l'Ufficio consolare di riferimento o, se presente, la sede AICS nel caso sia necessario effettuare trasferimenti all'interno del Paese.

Valgono le considerazioni già esposte relative alla necessità di mantenersi in contatto con la struttura o organizzazione di appartenenza.

➤ **RISCHI SOCIOPOLITICI E DISORDINI SOCIALI**

Possono variare per dimensioni e tipologia, da piccole manifestazioni organizzate a dimostrazioni in larga scala fino a vere e proprie rivolte.

Di norma gli operatori stranieri non sono il bersaglio diretto di queste manifestazioni, ma possono essere presi di mira se la protesta è indirizzata, anche indirettamente, contro il governo del loro paese (o contro l'Occidente). C'è poi il rischio di ferirsi semplicemente perché ci si trova nel posto sbagliato al momento sbagliato. La maggior parte dei disordini sociali sono dovuti a problematiche legate al lavoro o più in generale a dispute di carattere politico e sociale.

E' opportuno evitare gli assembramenti allontanandosi discretamente nel caso in cui il rischio aumenti, anche per eventi pianificati (es. manifestazioni, ricorrenze religiose, ecc.).

Se ci si trova accidentalmente coinvolti in una manifestazione o tra la folla:

- non andare contro il flusso delle persone;
- muoversi in diagonale da un lato all'altro e cercare una via d'uscita;
- evitare i soggetti più agitati e individuare i gruppi più calmi e restare con loro;
- chiamare il proprio referente o collega, informando della situazione e delle condizioni in cui ci si trova.

In caso di notizia o informazione di attentati

- Considerare ogni dettaglio e informarne immediatamente il responsabile della sicurezza della organizzazione cui si appartiene, **che provvederà a darne informazione all'Ambasciata o Ufficio consolare di riferimento;**
- se non è possibile lasciare l'area dell'evento, cercare un riparo o chiudersi in un posto sicuro rimanendo lontano dalle finestre; restare in silenzio ed escludere la suoneria del cellulare;

- il primo obiettivo delle forze di polizia è neutralizzare gli assalitori. In caso, seguire le loro indicazioni; uscire dal luogo in cui ci si è rifugiati solo quando verrà ordinato dai soccorritori; non correre, non fare movimenti bruschi e tenere ben visibili le mani.

In caso si lavori nei campi e negli insediamenti:

- cercare di capire come il proprio lavoro è percepito dalla comunità locale e, nel caso, fornire informazioni chiare su di esso;
- rispettare gli usi e costumi locali delle persone con cui si lavora;
- se si distribuiscono beni di consumo assicurarsi che tutti ne ricevano; in caso di distribuzione di beni ad una specifica comunità, avere chiara la posizione delle comunità limitrofe;
- il personale di sicurezza deve intervenire solo se necessario.

➤ SEQUESTRI DI PERSONA

Il fenomeno dei sequestri di connazionali all'estero, a scopo terroristico o di estorsione, ha riguardato anche operatrici e operatori di ONG/OSC. La rapidità della diffusione delle notizie, anche nelle stesse aree geografiche interessate dai sequestri, impone che ogni informazione sia comunicata con assoluta tempestività alle strutture preposte del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, perché si possano predisporre in tempi rapidi le opportune iniziative.

Ogni situazione di sequestro o rapimento ha caratteristiche diverse. Non si possono individuare norme di condotta univoche che si adattino al diverso modus operandi proprio di ciascun caso di sequestro. Alcuni accorgimenti possono tuttavia contribuire a ridurre i rischi propri ad una situazione di detenzione:

- evitare di opporre resistenza ai rapitori. Ogni reazione può infatti comportare rischi molto alti,
- Attenersi alle istruzioni dei rapitori in particolare durante i primi minuti dal momento del rapimento, generalmente quelli più pericolosi;
- non rispondere/agire in modo provocatorio o polemico ed evitare di dire o fare cose che possano aumentare le ostilità, destare sospetti o determinare una reazione violenta dei rapitori;
- agire per quanto possibile in maniera neutrale ed ascoltare con attenzione i rapitori. Evitare di parlare a meno di non essere interpellati e limitarsi a comunicare solo lo stretto necessario.

➤ PRESENZA DI MINE ED ESPLOSIVI

Residuati bellici

Purtroppo in diversi Paesi del mondo può capitare di imbattersi in residuati bellici. In genere sono di metallo e hanno una colorazione tipica delle attrezzature militari. Occorre fare molta attenzione, potrebbero esplodere.

Improvised Explosive Devices (IED)

- Sono ordigni improvvisati, fabbricati con materiali anche non convenzionali;
- possono avere varie forme e colori e possono essere fatti esplodere anche a distanza;
- possono essere utilizzati a bordo di auto o indossati da attentatori suicidi.

Mine

Solitamente nascoste, esplodono al contatto o a distanza. Possono avere forme diverse.

È possibile trovarle in posti adatti per le imboscate a veicoli e/o pattuglie appiedate, al margine delle strade e sui sentieri, in deviazioni attorno a ostacoli, in possibili aree di sosta e uscite da strade, in trincee e altri posti in cui i soldati e i civili possono fermarsi, all'interno di veicoli utilizzati durante il conflitto.

I campi minati sono normalmente individuabili attraverso segnali regolamentari e/o di circostanza.

➤ EMERGENZE SANITARIE

Le OSC stabiliscono nei loro piani di sicurezza norme sanitarie e di igiene a salvaguardia della salute dei propri collaboratori internazionali e locali allineate alle norme stabilite dalle Autorità sanitarie del Paese di intervento e conformi a Linee Guida, protocolli e indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità in materia di "infection, prevention and control".

In alcuni Paesi di intervento sono presenti patologie endemiche (es. HIV, tubercolosi, colera, malaria, epatite, febbre gialla), così come parassitosi e altre infezioni per le quali gli operatori vengono adeguatamente formati e informati dalle singole organizzazioni prima di assumere servizio sul campo e nel corso della loro missione nelle sedi di intervento.

Il livello qualitativo delle strutture sanitarie dei paesi nei quali operano le ONG/OSC può essere a volte scadente e l'assistenza sanitaria pubblica è spesso inadeguata; sono presenti tuttavia cliniche private affidabili dove è possibile essere curati con uno standard adeguato dietro pagamento di tariffe spesso piuttosto onerose che, in talune circostanze, possono essere mitigate con la stipula di convenzioni con le medesime strutture. Come già ricordato, le assicurazioni sanitarie stipulate in Italia per gli operatori concorrono alla copertura dei costi eventualmente sostenuti localmente per diagnosi, degenza, cura.

In caso di traumi gravi o patologie non trattabili nei paesi di intervento, gli operatori vengono evacuati dai paesi stessi attraverso i servizi di emergenza sanitaria gestiti dalle compagnie assicurative attivate dalle singole ONG/OSC di appartenenza.

In caso di pandemia, è opportuno che le OSC valutino l'eventuale rientro di personale non essenziale mantenendosi in raccordo con il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e le Autorità diplomatiche italiane in loco. Per gli operatori che decidono di rimanere, le organizzazioni adottano modalità operative adeguate, applicando protocolli sanitari specifici e fornendo tutti i presidi di protezione necessari a tutelare la loro salute e quella dei colleghi locali.

Precauzioni igienico-sanitarie

Vi sono poi dei comportamenti che, al di là, di crisi sanitarie specifiche sono comunque consigliati:

- Bere solo acqua in bottiglie sigillate oppure filtrata, e sterilizzata o bollita;
- non aggiungere ghiaccio alle bevande, a meno di averlo prodotto con acqua potabile;
- evitare verdure crude e gelati;
- mangiare carne e pesce ben cotti.

➤ NORME GENERALI NEI CASI DI EMERGENZA

In una situazione di emergenza ognuno deve avere ben chiaro il proprio ambito di competenza, in modo da evitare contrasti che potrebbero compromettere la corretta gestione dell'evento.

La struttura di comando deve essere chiara a tutti per consentire interventi adeguati e per rendere esplicite le responsabilità di ognuno.

Alcune tipologie di crisi possono essere previste; ad esempio qualora un'area sia stata colpita da fenomeni naturali o se il quadro socio-politico presenta criticità. In tali casi è opportuno avviare il meccanismo di gestione delle crisi evitando ritardi o indecisioni che potrebbero compromettere il buon esito dell'intervento. Per le crisi inattese, l'acquisizione preventiva di ogni informazione utile (recapiti di altre ONG e organizzazioni internazionali, compagnie aeree, ospedali, autorità locali...) costituisce la cornice entro cui si articola l'azione di emergenza.

La consapevolezza dei rischi, acquisita sia attraverso un'adeguata formazione, sia dalla conoscenza del contesto in cui si opera, risulta la più efficace misura di prevenzione a disposizione del volontario espatriato.

Cosa fare in caso di emergenza

La **Rappresentanza diplomatica ha la responsabilità istituzionale della gestione della crisi** e ne coordina gli aspetti operativi per la tutela dei connazionali.

In contesti emergenziali, spesso caratterizzati da dinamiche complesse, caotiche e in continuo mutamento, è essenziale **mantenere un coordinamento efficace tra gli attori coinvolti**. A meno che la situazione non renda impossibile, è pertanto sempre opportuno mantenere un costante canale di comunicazione aperto con le altre ONG e organizzazioni internazionali con le quali si collabora e con la Rappresentanza diplomatica (Ambasciatore o funzionario delegato).

Si consiglia pertanto di:

- attenersi alle istruzioni dell'Ambasciata, coordinandole con il piano di emergenza stabilito dall'ONG/OSC;
- assumere informazioni sulla situazione da conoscenti e colleghi presso ONG, organismi internazionali e ambienti locali e confrontarle con l'Ambasciata;
- possibilmente, formulare richieste ad organismi internazionali o ad altre Ambasciate **solo dopo averle preventivamente concordate con la Rappresentanza di riferimento**.

Cosa non fare

- assumere iniziative autonome di contatti con le Autorità locali;
- inoltrare richieste dirette ai contingenti militari italiani o internazionali, ove presenti.

➤ COMUNICAZIONE

Parte integrante della gestione di una crisi è la comunicazione di informazioni sulla crisi stessa.

Una comunicazione errata può aggravare la crisi, diffondendo informazioni sbagliate o fuorvianti. Una comunicazione organizzata e uniforme è la prima regola per la gestione dell'emergenza.

Come per gli aspetti operativi, pertanto, anche per la comunicazione è necessario rispettare attentamente la linea di comando d'emergenza (nell'ONG/OSC e con l'Ambasciata).

Può accadere facilmente che durante una crisi si possa essere contattati da giornalisti che chiedano una valutazione o dichiarazione sull'accaduto. L'ONG/OSC, nella libertà di comunicare secondo le proprie valutazioni, tenga conto che il raccordo con l'Ambasciata permette di utilizzare le occasioni di contatto con la stampa anche per informare il pubblico sulle dimensioni di un'emergenza e sulle contromisure da intraprendere in stretto coordinamento con chi è incaricato della gestione della crisi.