



Emergenze a carico di:

Persone

La vita cambia improvvisamente, nuove esigenze, nuove priorità

Strutture

Nuove sollecitazioni, prestazioni aggiuntive

Organizzazioni

 Complesso di uomini, strutture e relazioni che subiscono, gestiscono, nuove esigenze, diverse priorità, nuove sollecitazioni, prestazioni aggiuntive

Tutti devono:

- Superare la crisi
- Sopravvivere (fisicamente, carriera, business)
- Limitare i danni
- Tornare alle condizioni ordinarie_





Gli ambienti dell'emergenza

- Fisico, Umano, Aziendale, Produttivo, Organizzativo, Sanitario, ...
- Gli ambienti della crisi sono generalmente deformati
- Le strutture, le competenze e le organizzazioni ordinarie sono ancora adeguate?
- I principi di base delle condizioni ordinarie sono esportabili?
- ...si, se sono adeguatamente individuate e definite le nuove condizioni al contorno_





Emergenze per chi?

- Le strutture pubbliche deputate istituzionalmente
- Produttori di beni e servizi essenziali, particolarmente se chiamati ad operare anche se colpiti "duramente" (ospedali, acquedotti, compagnie telefoniche, trattamento reflui, depositi combustibili ecc., ecc.)
- Per chi vuole sopravvivere
- Per chi non si affida al "Red Horn Management"





Da quali settori la conoscenza:





I temi coinvolti

- Tecnici
 - Analisi dei pericoli
 - Catalogo incidenti
 - Analisi in frequenza e probabilità
 - Scenari
 - Esposti
 - Danni
 - Prevenzioni
 - Protezioni
 - Pianificazioni

- Organizzativi/aziendali
 - Mission/obiettivi/performance
 - Vulnerabilità
 - Funzioni critiche aziendali
 - Relazioni clienti-fornitoripartner-azionisti
 - Modello organizzativo ordinario/emergenza
 - Leadership
 - Gestione dei conflitti
 - Risorse umane/Human Resource Recovery
 - Customer satisfaction
 - Comunicazione
 - Disaster recovery plan/Business continuity





Gestire un incidente

OTTENERE IL RISULTATO

Condurre le tattiche conseguenti

Individuare la strategia appropriata

Individuare gli obiettivi generali

Fare proprie le politiche dell'organizzazione





Obiettivi della conversazione

- Cosa è ICS
- Le origini
- Quando impiegare ICS
- I vantaggi
- Gli svantaggi
- ...





Cosa è ICS

- È uno strumento per la gestione di incidenti, più in generale emergenze, particolarmente impiegato in ambiente multiagenzia
- È organizzato su 5 funzioni fondamentali
- È modulabile su piccoli, medi e grandi incidenti
- Può costituire un unico sistema di comando e controllo dell'incidente
- Realizza l'unicità del comando (ogni individuo ha un solo supervisore) e definisce la catena di comando (staff e line)



Le origini 1

- È normale e frequente che organizzazioni differenti, chiamate ad operare insieme in situazione di emergenza, se "non si conoscono già", entrino in contrasto: hanno infatti differenti obiettivi, differenti procedure, differenti referenti, linguaggi differenti, tempi e metodi ancora diversi.
- Il professionista, cosciente di tali difficoltà deve saperle individuare, contenere, eliminare e tutte le volte in cui ciò è possibile, prevenire con adeguati piani ed esercitazioni
- In emergenza non ci si scambiano biglietti da visita
- Nel 1970 in California si avvertì la necessità di una filosofia organizzativa originale, idonea a superare le numerose difficoltà, proprie delle organizzazioni complesse, che si abbattono su agenzie ed organizzazioni di differente estrazione quando sono "obbligate", occasionalmente, a lavorare insieme



A proposito di pianificazioni

- Una pianificazione di emergenza è reale se, e solo se, è verificata ed aggiornata con attenta regolarità.
- Un piano è solo carta se non è stato verificato in campo con esercitazioni e se non è stato revisionato.
- Chi volerebbe con un pilota che conosce a memoria i manuali ma non ha mai pilotato prima?
- Chi acquisterebbe un veicolo progettato con la massima cura possibile, con le migliori tecnologie disponili, prodotto dalla migliore industria possibile, ma mai collaudato su strada?





Le origini 2



ICS fu sviluppato negli anni 70 in conseguenza di una serie di gravi incendi boschivi verificatisi nella California del sud.

Comuni, Contee, Stato ed autorità federali attivarono un programma di studio e sviluppo denominato FIRESCOPE (FIrefighting RESources of California Organized for Potential Emergencies).

- FIRESCOPE identificò numerose difficoltà quali:
 - differenti terminologie tra i soccorritori operanti,
 - difficoltà di rapido adeguamento dell'organizzazione, ampliamento o contrazione, al mutare delle condizioni (scarsa flessibilità delle risposte),
 - sistemi di comunicazione diversi e non integrati,
 - mancanza di piani di azione condivisi e concordati,
 - difficoltà di disporre di attrezzatura adeguata.





Le origini 3

- Sebbene originariamente sviluppato per gli interventi sugli incendi, ICS si è evoluto in un sistema "all risks" che si è dimostrato appropriato per numerosi tipi di emergenze.
- Il successo di ICS è fondamentalmente conseguente a:
 - una struttura organizzativa unica, coinvolgente tutte le organizzazioni operanti,
 - formalizzazione di principi di gestione semplici, naturali, espliciti e standardizzati.
- ICS è riconosciuto da numerose organizzazioni pubbliche e private, tra cui NATO e ICAO, da NFPA (NFPA 1561, 1600, 1620).
- È obbligatorio per gli scenari Haz-Mat, adottato dal DHS nel NIIMS negli USA.
- Adottato da molte compagnie aeree nei programmi di assistenza post-incidente



Quando impiegare ICS

- È adatto in generale per gestire incidenti, situazioni di crisi, grandi eventi, quando occorre una struttura agile, temporanea, condivisa, dotata solo degli strumenti necessari.
- È stato sviluppato per l'impiego sulla scena dell'evento (in campo).
- È utilizzabile per gestire centri operativi (EOC) fissi e mobili.
- Nel settore privato quando occorre adeguare l'organizzazione all'emergenza per il tempo strettamente necessario



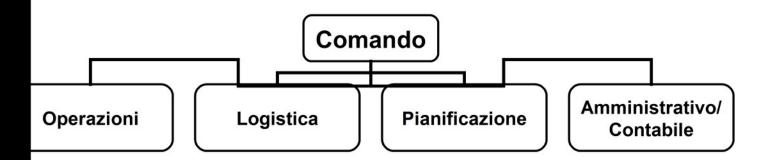
I 5 settori fondamentali di ICS







Relazione tra le 5 componenti fondamentali







Le 5 componenti fondamentali

- Sono necessarie per una normale emergenza e in un grande disastro.
- In un incidente di piccole dimensioni possono essere gestite da una persona: il ROS.
- Grandi incidenti di solito richiedono che ogni componente sia costituita separatamente.
- Ogni componente primaria ICS può essere divisa in funzioni più piccole se necessario.
- L'organizzazione ICS può espandersi o contrarsi per affrontare le necessità dell'incidente.
- Tutti gli incidenti devono avere un unico comandante di incidente.
- Il comandante dell'incidente è ben individuato, è responsabile della gestione "sulla scena" finché il comando non sia trasferito ad una altra persona, che diventa, a sua volta, il comandante di incidente.
- In alcuni casi in luogo di un "comandante dell'incidente" si può fare ricorso ad un "comando unificato" cioè composto da più persone. Anche in questa configurazione il comando dell'incidente deve essere comunque identificabile ed il trasferimento del comando ad un successivo "comando unificato" deve essere definito, identificato, comunicato a tutto il sistema.



Organizzazioni di incidenti

Organizzazione in un piccolo incidente

SINGOLA RISORSA RISORSA

lividui o piccoli gruppi

Organizzazione in un grande incidente







La funzione Comando 1

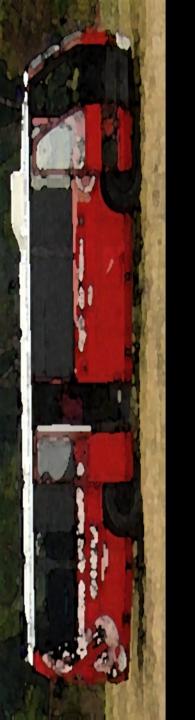
- Le principali responsabilità del comandante di incidente:
 - Conseguire gli obiettivi
 - Definire strategia generale e tattica
 - Proteggere le vite e i beni
 - Gestire le risorse umane e materiali;
 - Mantenere il controllo dei soccorritori, della sicurezza, delle operazioni;
 - Gestire i rapporti con gli altri centri oprativi, CCS, COM
 - Documentare le attività;
 - Informare superiori e media.





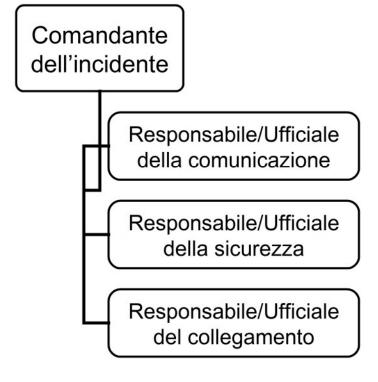
La funzione Comando 2

- Nella gestione dell'incidente il responsabile del comando deve:
 - stabilire il posto di comando;
 - assicurarsi della sicurezza dei soccorritori;
 - stabilire le priorità dell'incidente;
 - definire gli obiettivi operativi;
 - sviluppare ed implementare il piano di azione dell'incidente (IAP);
 - definire una struttura organizzativa appropriata;
 - mantenere il controllo dell'organizzazione;
 - gestire le risorse;
 - gestire le attività interne;
 - coordinare le attività interne con quelle esterne (altri centri operativi, COM, CCS, ecc.);
 - autorizzare il rilascio di informazione ai mass media;
 - documentare i costi.



Ampliamento della funzione Comando

Se le dimensioni di un incidente aumentano, il comandante dell'incidente può delegare autorità, cioè il potere di svolgere determinate funzioni, secondo le necessità. Quando è richiesto un ampliamento, il comandante di incidente stabilirà altre posizioni di staff secondo lo schema





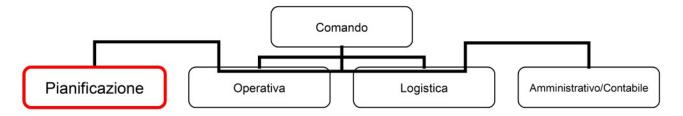


Le funzioni del Comando delegate

- Il Responsabile/Ufficiale della comunicazione gestisce i rapporti con i mass media e coordina il rilascio di informazioni ai mass media stessi insieme al corrispondete addetto di strutture come COM, CCS e altri centri operativi.
- Il Responsabile/Ufficiale della sicurezza controlla le condizioni di sicurezza in atto e individua le misure necessarie per assicurare il livello di sicurezza necessario per tutto il personale assegnato.
- Il Responsabile/Ufficiale di collegamento è il raccordo, sulla scena dell'incidente, tra i soccorritori delle differenti organizzazioni presenti.



La funzione Pianificazione

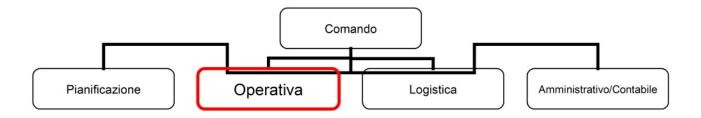


- La funzione/sezione Pianificazione ha il compito fondamentale di predisporre il piano dei lavori (piano di azione) da seguire e di acquisire i dati e le informazioni necessarie a tale scopo.
- La funzione della sezione include la raccolta, la stima e la divulgazione e l'uso delle informazioni sullo sviluppo dell'incidente e lo status delle risorse.
- Il Piano di Azione dell'Incidente (IAP) definisce le attività da compiere e le risorse da utilizzare in un determinato periodo di tempo, generalmente 24 ore.





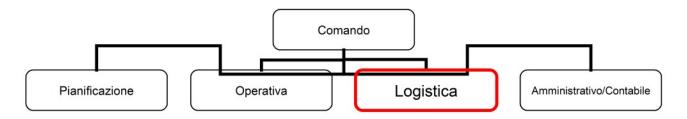
La funzione Operativa



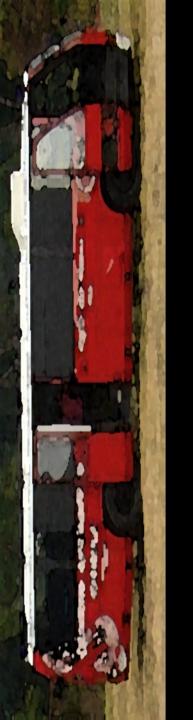
- La funzione Operativa è responsabile per l'esecuzione delle attività di intervento come descritte nell'IAP (se redatto).
- Il capo della sezione operativa riferisce direttamente al comandante di incidente, determina le necessità e la struttura organizzativa all'interno della propria sezione.
- Le principali responsabilità del capo della sezione operativa sono:
 - dirigere e coordinare tutte le operazioni, garantendo la sicurezza del personale della sezione;
 - assistere il comandante di incidente a sviluppare i piani di intervento e gli obiettivi per l'incidente;
 - implementare l'IAP;
 - richiedere, o restituire, risorse tramite il comandante di incidente.
 - tenere informato il comandante di incidente della situazione e dello stato delle risorse nell'ambito delle operazioni.



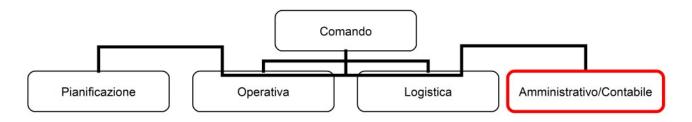
La funzione Logistica



- La funzione logistica è responsabile dell'approvvigionamento e della fornitura di attrezzature, servizi, materiali, compreso il personale per impiegare gli equipaggiamenti necessari per la gestione l'incidente.
- Questa funzione assume grande importanza nelle operazioni a lungo termine o di rilevante dimensione.
- Le attività della funzione logistica sono rivolte ad sostenere l'azione dei soccorritori ed in generale di quanti operano sull'incidente.
- Tra queste, ad esempio, l'unita sanitaria della funzione logistica assicura le cure ai soccorritori ed agli operatori dell'incidente ma non alle vittime civili.



La funzione Amministrativo/Contabile



- Sebbene talvolta trascurata, la funzione amministrativo/contabile è importante per avere il controllo dei costi, della contabilità, dei rimborsi e delle indennità dovute. Se costi ed acquisti non sono adeguatamente registrati e giustificati, il loro pagamento sovente è difficile se non impossibile.
- La funzione amministrativo/contabile è particolarmente importante quando l'evento richiede emanazione di provvedimenti ad hoc per la copertura delle spese (dichiarazione dello stato di calamità naturale)



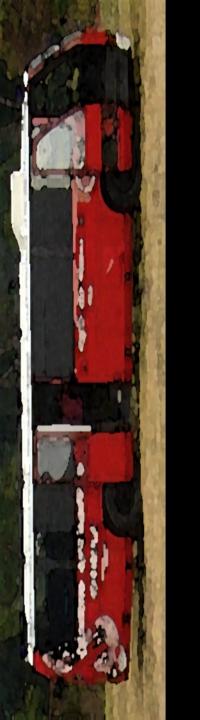
Modulare l'organizzazione: una struttura gestibile

- Ciascuna delle aree funzionali descritte può essere sviluppata in unità organizzative addizionali con ulteriore delega di autorità.
- Esse possono essere anche ridotte se l'incidente diventa meno rilevante.

Ingestibile, inefficiente e probabilmente pericolosa







La struttura ideale: 1 a 5 (tra 3 e 7)







Un sistema di comando e controllo, come ICS, dovrebbe sempre comprendere

- una terminologia comune
- una organizzazione modulare
- un sistema di comunicazione integrata (pisanet)
- l'unicità del sistema di comando
- una struttura di comando unificata
- l'impiego di piani di azione condivisi
- un organigramma di dimensioni idonee per una efficace gestione
- strutture adeguate
- un sistema di gestione globale delle risorse

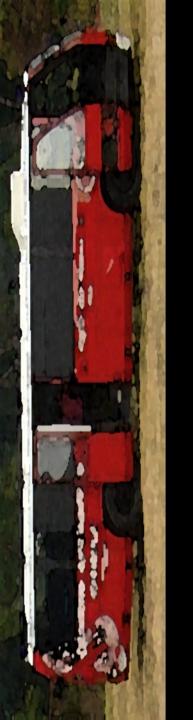




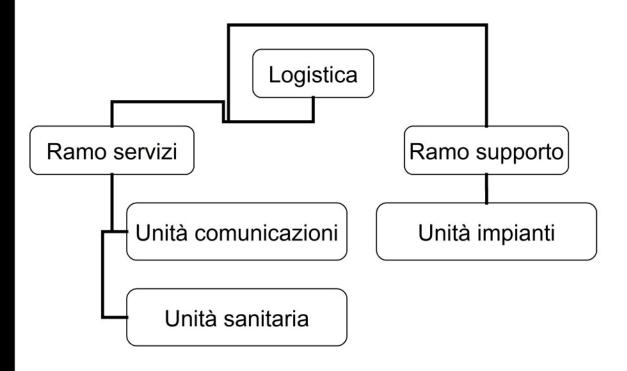
Terminologia comune

- Posto di comando
- Area di attesa
- Stato delle risorse: assegnata, disponibile, fuori servizio
- Divisione, ramo, unità, squadra mista (task force), squadra speciale (strike team), risorsa
- Campo base
- Piano di azione





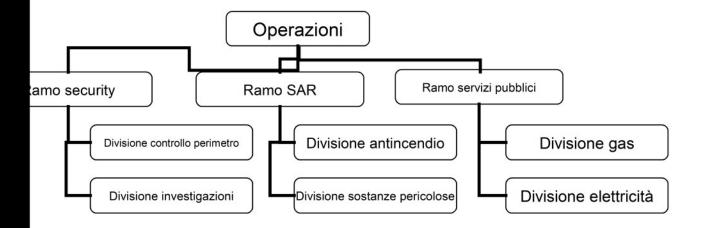
Adeguare la struttura alle necessità



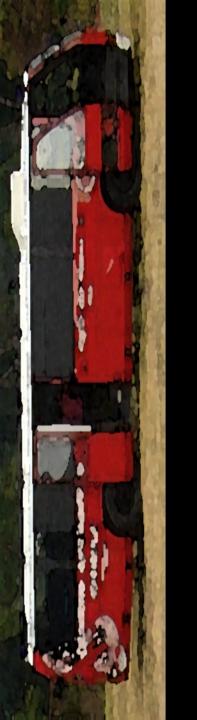




Adeguare la struttura alle necessità







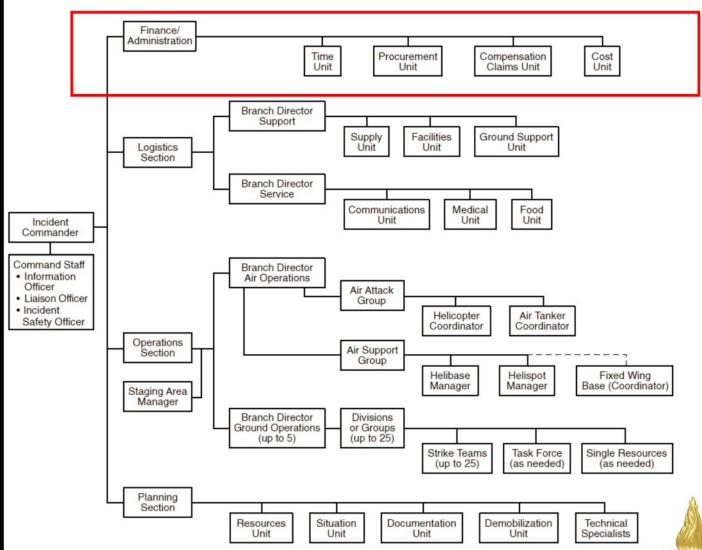
Adeguare la struttura alle necessità







NFPA — 1561 Standard on Emergency Services Incident Management System - 2002





NFPA — 1561 Standard on Emergency Services Incident Management System - 2002

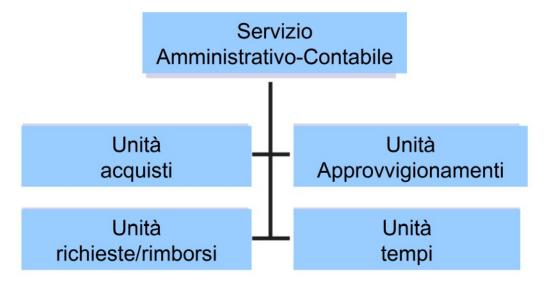
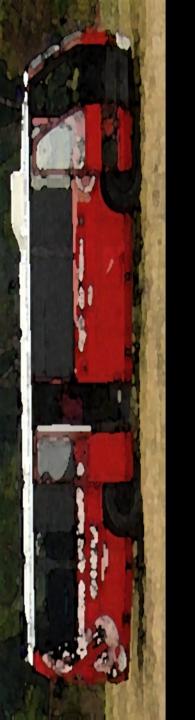
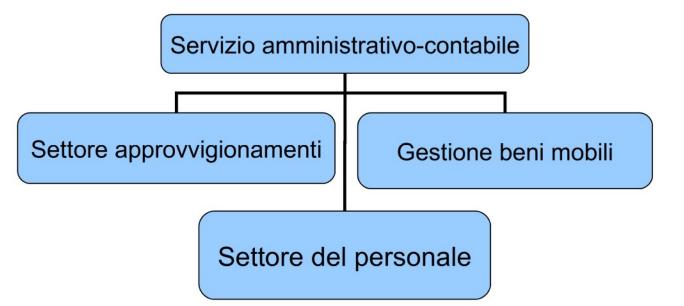


Figure 6—Finance and Administration Section Organization





ICS - versione VV.F. (ipotesi)







Compiti di tutti i componenti del sistema ICS

- Ricevere l'incarico (cosa, dove, quando, viaggio, altre informazioni)
- Registrarsi all'arrivo (posto di comando, campo base, area di attesa,...)
- Ricevere briefing dal superiore
- Acquisire eventuali attrezzature
- Cooperare al massimo grado possibile
- Conoscere i sistemi di comunicazione da impiegare
- Impiegare sempre un linguaggio chiaro (poche sigle)
- Redigere atti e rapporti sul proprio operato
- Disporre la smobilitazione se richiesta



Compiti dei leader di unità

- Partecipare alle riunioni per le pianificazioni (IAP)
- Conoscere lo stato delle attività
- Tenere conto dei tempi necessari a ricevere materiali/persone
- Assegnare compiti
- Mantenere sotto controllo il personale e la sua sicurezza
- Seguire le fasi di smobilitazione
- Inviare le richieste di rifornimento/rinforzo
- Mantenere un "diario" delle attività svolte (protocollo!)



Compiti del capo sezione amministrativo-contabile

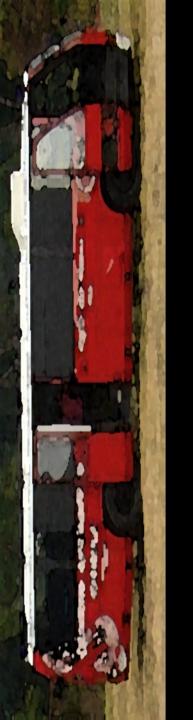
- ... i precedenti
- Gestire complessivamente gli aspetti amministrativi/contabili
- Disporre di dati aggiornati sulle spese e sulle previsioni
- Predisporre i dati per le riunioni
- Pianificare le attività del proprio settore e soddisfare le necessità manifestate
- Cooperare con gli altri settori
- Mantenere i contatti con le altre organizzazioni
- Registrare arrivi/partenze, straordinari, indennità legate al tempo
- Aggiornare regolarmente gli uffici preposti
- Predisporre gli atti di contabilità previsti dalle norme
- Predisporre i piani amministrativi/contabili per la riduzione
- Informare ed addestrare le unità ricevute se necessario
- Registrare le attività svolte



Compiti del capo settore approvvigionamenti

- ... i precedenti
- Quelli connessi con le procedure di acquisto, liquidazione, ecc. di beni e servizi
- Quelli conseguenti alla emanazione di eventuali specifici provvedimenti





Compiti del capo del settore personale

- ... i precedenti
- Quelli specifici del settore delle contabilità del personale
- Quelli conseguenti alla emanazione di specifici provvedimenti





Compiti del capo del settore gestione beni mobili

- ... quelli precedenti
- Quelli dei settori consegnatario e magazzino
- Quelli connessi con specifici provvedimenti

...

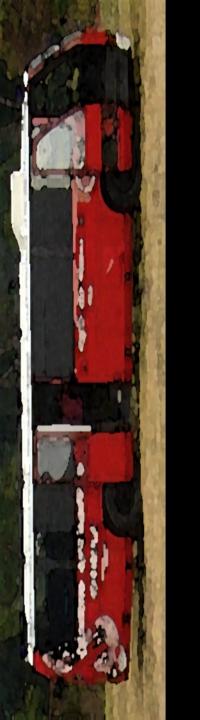




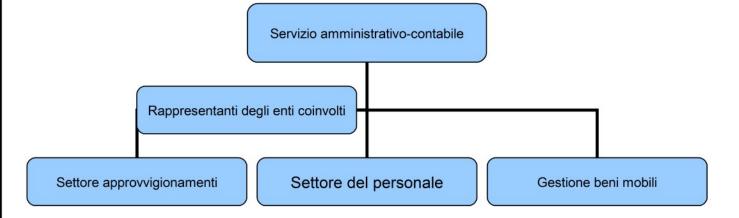
ICS come struttura unificata "multiagenzia"

- Una struttura amministrativocontabile unica è in grado di gestire tutto il settore anche in presenza di differenti organizzazioni?
- Si, se si adottano adeguate strutture e procedure





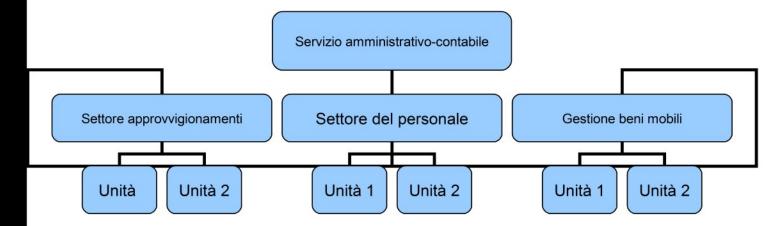
ICS – versione "multigenzia" (ipotesi 1)







ICS – versione "multigenzia" (ipotesi 2)







Vantaggi

- Ottimizzazione delle risorse
- Condivisione degli obiettivi
- Chiarezza dei ruoli
- Rapido inserimento delle nuove risorse
- Modulabilità della risposta
- Definizione dei ruoli
- Unicità di comando
- ...





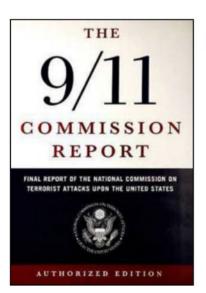
Svantaggi

- Tempo di attivazione
- Incremento delle comunicazioni
- Terminologia precisa
- Documentazione standardizzata
- Richiede addestramento
- Richiede risorse predisposte





Dal rapporto della commissione sull'11 settembre

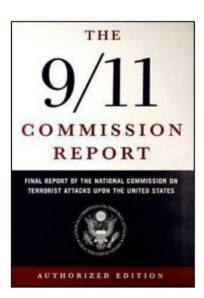


Recommendation: Emergency response agencies nationwide should adopt the Incident Command System (ICS). When multiple agencies or multiple jurisdictions are involved, they should adopt a unified command. Both are proven frameworks for emergency response. We strongly support the decision that federal homeland security funding will be contingent, as of October 1, 2004, upon the adoption and regular use of ICS and unified command procedures. In the future, the Department of Homeland Security should consider making funding contingent on aggressive and realistic training in accordance with ICS and unified command procedures.





Dal rapporto della commissione sull'11 settembre



Raccomandazione: Le agenzie di risposta in emergenza in tutta la nazione dovrebbero adottare il sistema Incident Command System (ICS). Quando agenzie multiple o giurisdizioni multiple sono coinvolte, dovrebbero adottare un comando unificato. Sosteniamo fortemente la decisione di costituire un fondo per federale del Dipartimento della Sicurezza Nazionale subordinato, a partire da 1 ottobre 2004, dall'adozione e dall'uso normale di ICS e delle procedure di comando unificate. Successivamente, il Dipartimento della Sicurezza Nazionale dovrebbe studiare la possibilità di costituire un fondo per l'addestramento aggressivo e reale su l'ICS e sulle procedure di comando unificate.





Un Posto di Comando Avanzato secondo la filosofia ICS



- 9 postazioni
 - Telefono
 - Antenna
 - 2 x 220 volt
 - 1 x 12 volt
 - LAN
- 1 zona riunioni
- Gruppo elettrogeno + attacco per alimentazione esterna
- Batterie con inverter
- Centralino telefonico
- 2 ambienti esterni
- Web-cam wire-less telecomandata su palo telescopico per controllo scena da remoto
- Gestione congiunta con ARI



ICS adottato in

- Piano provinciale di difesa civile
- Piani comunali incendio boschivo sul litorale
- Piani comunali sicurezza in mare
- Aeroporto





Carpe diem!



- Serviamo i nostri clienti, generalmente, solo una volta
- La reputazione e la valutazione, personali e dell'organizzazione, sono in gioco in un'occasione unica, nel bene e nel male, senza possibilità di appello
- Non c'è una "prossima volta".



