Manuale

Assistenza

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Disponibilità

Offerta online
Download nel formato Acrobat-Reader http://www.babs.admin.ch/

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Premessa

Il presente manuale regola i compiti del settore Assistenza nella protezione civile. È concepito come strumento di lavoro e documento di riferimento per il personale insegnante e i quadri, ma serve anche per la condotta dell'organizzazione di protezione civile.

Il manuale funge inoltre da base per una concezione unitaria delle procedure e degli standard minimi utilizzati per l'assetto del settore Assistenza. È composto dalle seguenti parti indipendenti:

- Basi
- Posti collettori e posti d'assistenza
- Comunicazione
- Persone con disabilità
- Riflessione
- Cultura e migrazione
- Igiene

I Cantoni sono liberi di aggiungere degli elementi che ritengono necessari alla fine di ogni parte. La concezione e la distribuzione dei documenti definitivi, che nella loro forma finale serviranno da base per la formazione, sono di competenza dei Cantoni. A giudizio dell'editore tuttavia, almeno i titolari delle seguenti funzioni dovrebbero essere in possesso del manuale:

- Personale insegnante
- Comandante
- Capo assistenza
- Ufficiale assistenza

Schwarzenburg, marzo 2021

Indice

Basi

5 **Compiti e organizzazione**
5 **Compiti**
5 Assistere persone in cerca di protezione
5 Supportare la sanità pubblica
6 Supportare le organizzazioni partner
7 **Organizzazione**
8 **Funzioni**
8 Addetto all'assistenza
Compiti:
8 Sottufficiale assistenza
Compiti:
8 Ufficiale assistenza
Compiti:
9 Capo assistenza
Compiti:
9 **Processi e procedure**
9 Procedura d'assistenza
10 Possibilità e limiti dell'assistenza
11 Evacuazione
13 Punti di incontro di emergenza
13 Competenze del milite dell'assistenza
14 Organizzazioni partner Spitex e servizio sociale

16 **Prontezza operativa**
16 **Concetto d'assistenza**
17 **Organigramma**
19 **Istruzione specialistica**

20 **Intervento**
20 **Possibili punti e domande per definire un concetto d'intervento per l'assistenza**
21 **Assegnazione del mandato e debriefing dell'intervento**

Posti collettori e posti d'assistenza

5 **Posto collettore**
5 **Compiti nel posto collettore**
5 Registrare
5 Informare
6 Soddisfare i bisogni primari
6 **Requisiti di un posto collettore**
6 **Lavori nel posto collettore**
7 **Situazioni critiche**
7 Registrazione
7 Informazioni contradditorie

8 **Posto d'assistenza**
8 **Compiti nel posto d'assistenza**
9 **Requisiti di un posto d'assistenza**
9 **Lavori nel posto d'assistenza**
9 **Situazioni critiche**
10 **Personale (esempi)**

11 **Appendice**
16 **Cartelli**

Comunicazione

5 **Principi della comunicazione**
5 **Comunicazione non verbale**
6 **Comunicazione verbale e modelli di comunicazione**
6 Modello di comunicazione di Schulz von Thun
7 Regole della comunicazione secondo Watzlawick
9 **Ascolto attivo**
9 Principi dell'ascolto attivo
9 Tecniche dell'ascolto attivo

11 **Guidare le persone**

12 **Informare i gruppi**
13 **Presentare le informazioni**

14 **Feedback**
15 **Regole per dare un feedback**
15 **Regole per ricevere un feedback**
15 **Ulteriori regole per il feedback**
16 **Regola delle cinque dita per dare un feedback**

17 **Tipi di domande**

18 **Condurre colloqui difficili**

20 **Bibliografia**

21 **Appendice**

Persone con disabilità

5 **Sostegno ai disabili**
5 **Principi**

6 **Persone su sedia a rotelle**
6 **Accompagnare le persone su sedia a rotelle**
Regole di base e suggerimenti
6 Comunicazione
6 Sicurezza
7 **Sedia a rotelle**

8 **Mobilizzazione**
8 **Cinestesia**
8 Principio
9 Movimenti del corpo umano
10 Esempi pratici

15 **Accompagnare i ciechi**
15 **Principi**
17 **Accompagnare gli ipovedenti**

19 **Accompagnare i sordi**

20 **Disturbi senili**
20 **Demenza**
21 **Parkinson**
21 **Senilità**
21 **Depressione senile**
22 **Conclusioni per l'assistenza**

23 **Bibliografia**

Riflessione

5 Introduzione

6 Stress
6 **Definizione**
7 **Valutazione dello stress**
7 **Fattori di stress**
8 **Reazioni di stress**
9 **Prevenzione dello stress**
9 Prevenzione a livello fisico
9 Prevenzione a livello psichico
10 Prevenzione a livello organizzativo
10 Prevenzione a livello cognitivo (lavoro mentale)
11 Prevenzione dello stress nella protezione civile
11 **Conclusioni per l'intervento**
11 Per le persone da assistere
11 Per le forze d'intervento

13 Pregiudizi
13 **Stereotipi e pregiudizi**
13 **Nascita di pregiudizi**
13 Pregiudizi che sorgono da soli
14 Pregiudizi assimilati o appresi
14 Pregiudizi derivanti dall'ignoranza
14 Pregiudizi derivanti dalla paura
15 **Rafforzamento dei pregiudizi**
15 Rafforzamento dei pregiudizi per evitare le altre esperienze
15 Ricapitolazione della nascita dei pregiudizi
16 Rafforzamento dei pregiudizi attraverso una percezione selettiva
16 Rafforzamento dei pregiudizi attraverso profezie che si autoadempiono
16 **Superamento dei pregiudizi**

17 Valori
17 **In generale**
17 **Principi dell'assistenza**
18 **Rappresentare i valori della protezione civile**

19 Bibliografia

Culture e Migrazione

5 Migrazione
5 Breve storia delle migrazioni
6 Motivi di migrazione
7 Conseguenze della migrazione
8 Conseguenze nel Paese di provenienza
8 Conseguenze nel Paese di destinazione

9 Diritto d'asilo
9 Procedura d'asilo semplificata

11 Cultura
11 Concetti
12 Competenze sociali e culturali

13 Religioni
13 Religioni del mondo
14 Cristianesimo
15 Islam
16 Induismo
18 Buddhismo
19 Ebraismo

22 Regole generali per l'assistenza

23 Bibliografia

Igiene

5 Introduzione

6 Agenti patogeni
6 Batteri
6 Virus
6 Altri agenti patogeni
7 Trasmissione
7 Fattori di protezione
7 Fattori immunitari
8 Fattori di protezione esterni

9 Misure igienice
9 Igiene personale
9 Smaltimento dei rifiuti

11 Igiene alimentare
11 Esperienze

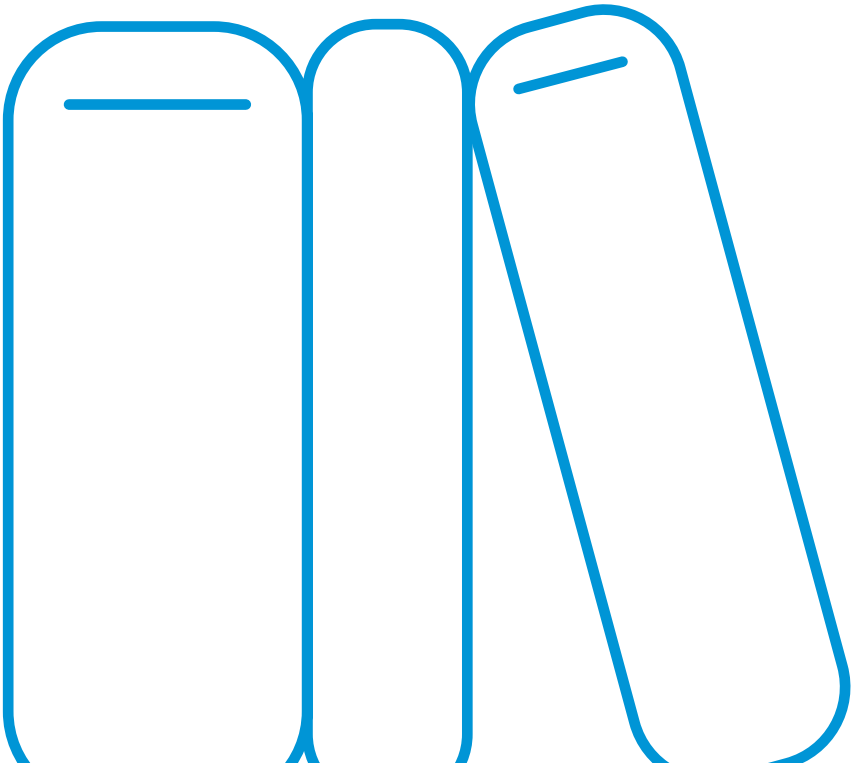
12 Igiene aziendale
12 Prodotti di pulizia
13 Regole di base per la pulizia
13 Il codice dei quattro colori
14 Codice dei colori per la pulizia del centro d'assistenza

15 Bibliografia

16 Appendice
16 Disinfezione delle mani

Manuale Assistenza

Basi



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione
della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Indice

5 Compiti e organizzazione
5 Compiti
5 Assistere persone in cerca di protezione
5 Supportare la sanità pubblica
6 Supportare le organizzazioni partner
7 Organizzazione
8 Funzioni
8 Addetto all'assistenza
Compiti:
8 Sottufficiale assistenza
Compiti:
8 Ufficiale assistenza
Compiti:
9 Capo assistenza
Compiti:
9 Processi e procedure
9 Procedura d'assistenza
10 Possibilità e limiti dell'assistenza
11 Evacuazione
13 Punti di incontro di emergenza
13 Competenze del milite dell'assistenza
14 Organizzazioni partner Spitex e servizio sociale

16 Prontezza operativa
16 Concetto d'assistenza
17 Organigramma
19 Istruzione specialistica

20 Intervento
20 Possibili punti e domande per definire un concetto d'intervento per l'assistenza
21 Assegnazione del mandato e debriefing dell'intervento

Compiti e organizzazione

Compiti

Assistere persone in cerca di protezione

L'obiettivo dell'assistenza è quello di accogliere, alloggiare, nutrire, vestire, curare e provvedere al benessere di un determinato numero di persone per un periodo da definire affinché possano recuperare la loro autonomia il più presto possibile.
I mandati sono i seguenti:

- Allestire e gestire posti collettori mobili e stazionari in strutture esistenti o provvisorie
- Allestire e gestire posti d'assistenza mobili e stazionari in strutture esistenti o provvisorie

Per quanto possibile, il sostegno alle persone colpite dovrebbe essere basato sull'auto-cura, responsabilità personale e sull'indipendenza.
Per quanto possibile, dovrebbero essere coinvolti attivamente in tutte le procedure e mantenere la responsabilità di sé stessi e dei propri familiari. In tal modo si rafforza il loro senso di responsabilità e la loro fiducia in sé stessi.

Alle persone colpite da catastrofi e situazioni d'emergenze si deve prestare un'assistenza più completa possibile, se necessario per un periodo prolungato. Le persone da assistere rappresentano uno spaccato della nostra popolazione, tra cui pongono particolari esigenze assistenziali soprattutto le persone bisognose d'aiuto come bambini in tenera età, disabili, malati e anziani. Senza dimenticare che le persone che hanno vissuto un'esperienza traumatica potrebbero avere subìto uno stress psicologico e quindi necessitare di aiuto anche in questo senso.

Gli militi dell'assistenza della protezione civile possono inoltre aiutare le organizzazioni attive nel campo dell'asilo ad allestire e gestire i centri d'assistenza. Ne consegue il seguente mandato supplementare:

- Supportare le organizzazioni attive nel campo dell'asilo nell'allestimento e nella gestione dei centri d'assistenza

Supportare la sanità pubblica

Gli militi dell'assistenza possono essere impiegati per sostenere la sanità pubblica in situazioni straordinarie, per esempio in presenza di penuria di personale causata da un'epidemia. Possono sgravare il personale specializzato da lavori di routine. Vengono sempre impiegati sotto la guida di personale specializzato, che assume la responsabilità delle cure infermieristiche e mediche.

Grazie alla sua formazione generale, il milite dell'assistenza può occuparsi soprattutto dei clienti di case di riposo e di cura.

Per mansioni infermieristiche in case di cura, ospedali o nell'ambito di Spitex, si possono impiegare solo militi dell'assistenza con una formazione supplementare in ambito sanitario.

Un altro compito del settore Assistenza è quello di aiutare la sanità pubblica ad allestire e gestire un centro di vaccinazione. I mandati dell'assistenza sono i seguenti:

- Supportare istituzioni, come case di riposo, di cura e per disabili, nell'assistenza
- Supportare la sanità pubblica nell'allestimento e nella gestione di centri di vaccinazione

Supportare le organizzazioni partner

Il mandato dell'assistenza in questo settore è il seguente:

- Supportare le autorità nell'evacuazione di persone, in particolare le istituzioni della sanità pubblica e sociali

Grazie alla loro formazione, gli militi dell'assistenza possono essere impiegati anche per supportare le organizzazioni partner. Sono particolarmente idonei per i compiti che implicano un contatto con la popolazione:

- Supporto alle evacuazioni
- Gestire posti di notifica e d'informazione
- Supporto di Hotline a favore di un organo di condotta

Gli specialisti care, che aiutano le persone che hanno subìto traumi psicologici ad elaborare le loro esperienze, sono amministrativamente aggregati all'Assistenza. Nel caso ideale, gli specialisti care sono persone con una lunga esperienza, che dovrebbero generalmente avere più di 30 anni. Persone provenienti da altri settori possono pertanto essere integrati nella protezione civile in qualità di specialisti care. Spesso si possono reclutare donne per questo compito.

I peer assistono i propri colleghi dopo un intervento. Possono essere incorporati in tutte le funzioni della protezione civile. Soltanto la condotta tecnica per la loro funzione supplementare è insediata nell'Assistenza.

Per possibili mandati di supporto nel caso ideale i compiti dovrebbero essere pianificati prima dell'intervento e concordati con le organizzazioni partner. È inoltre opportuno informarsi in anticipo anche sulle altre organizzazioni coinvolte (competenze, aspettative, campi d'attività, ecc.).

Organizzazione

L'esperienza dimostra che l'assistenza interviene prevalentemente in distaccamenti più piccoli. Tuttavia, la dimensione del gruppo dipende dal genere di mandato. Alcuni esempi:

- Un gruppo allestisce un posto collettore e lo gestisce (1 sottufficiale assistenza con circa 6-8 addetti all'assistenza).
- Un gruppo lavora per un turno nel centro d'assistenza (1 sottufficiale assistenza con circa 4 addetti all'assistenza).
- Un gruppo fornisce assistenza nella casa di riposo (1 sottufficiale assistenza con circa 10 addetti all'assistenza).

A seconda del mandato, l'assistenza richiede il supporto di rappresentanti del settore logistico (per l'esercizio dell'infrastruttura, dei trasporti e della sussistenza).

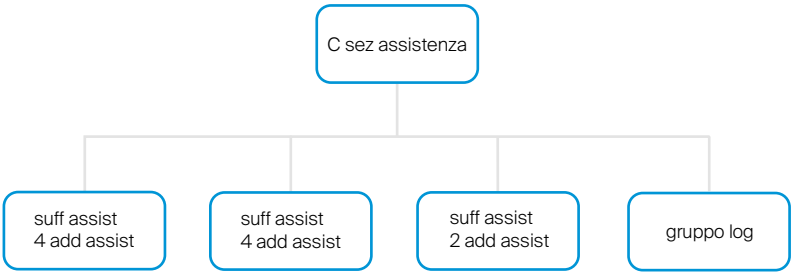


Fig. 1: Esempio di un possibile organigramma per l'esercitare un centro d'assistenza in tre turni.

Funzioni

Milite dell'assistenza
Compiti:

- Assistere e istruire le persone bisognose di aiuto, in cerca di protezione o minacciate
- Sbrigare lavori amministrativi e organizzativi nei posti collettori e nei posti d'assistenza
- Supportare la sanità pubblica con semplici misure di assistenza e cura sotto la guida di personale specializzato
- Supportare le infrastrutture per anziani, pazienti e disabili
- Adottare le misure di primo soccorso psicosociale
- Gestire una Hotline

Sottufficiale assistenza
Compiti:

- Dirigere un gruppo durante l'istruzione e gli interventi
- Garantire la logistica nella sua sfera di competenza
- Garantire il collegamento con l'organo preposto
- Garantire la sicurezza dei suoi subalterni
- Preparare e svolgere le sequenze d'istruzione nei corsi di ripetizione secondo le direttive del superiore
- Allestire e gestire un posto collettore
- Realizzare la prontezza operativa di un posto d'assistenza
- Accogliere, registrare e assistere persone bisognose di aiuto
- Supportare l'esercizio di una Hotline
- Organizzare e sorvegliare semplici misure di assistenza e cura sotto la guida di personale specializzato

Ufficiale assistenza
Compiti:

- Dirigere una sezione durante l'istruzione e gli interventi
- Garantire la logistica specialistica nella sua sfera di competenza
- Garantire il collegamento con l'organo preposto
- Garantire il benessere e la sicurezza dei suoi subalterni
- Elaborare le pianificazioni e i preparativi per l'intervento secondo le direttive degli organi preposti
- Preparare e svolgere l'istruzione nei corsi di ripetizione secondo le direttive degli organi preposti
- Allestire e gestire un posto d'assistenza
- Supportare l'allestimento e l'esercizio di un centro d'assistenza per organizzazioni d'asilo
- Allestire e gestire un numero verde
- Allestire e gestire centri di vaccinazione

Capo assistenza
Compiti:

- Consigliare il comandante di battaglione nel settore specialistico
- Elaborare concetti, ordini e istruzioni nel settore specialistico
- Pianificare e sorvegliare l'intervento nel suo settore specialistico
- Elaborare piani di formazione, esercizi e sequenze d'istruzione
- Elaborare piani e preparativi d'intervento nel settore specialistico
- Richiedere tutte le misure e i mezzi necessari per garantire l'assistenza

Processi e procedure

Procedura d'assistenza

La procedura d'assistenza può essere suddivisa nelle cinque fasi seguenti:

Fase	Attività
1	Preparazione dell'intervento (allarme, chiamata in servizio, preparazione dell'infrastruttura)
2	Accoglienza di persone
3	Supporto alle persone affidate
4	Licenziamento dall'assistenza
5	Attività successive all'intervento (riordino dell'infrastruttura, debriefing con il personale, valutazione)

Tab. 1: Le cinque fasi della procedura d'assistenza.

Possibilità e limiti dell'assistenza

In una situazione di crisi, l'assistenza mira soprattutto a soddisfare i bisogni essenziali delle persone colpite, sempre con l'obiettivo di incoraggiare il senso di responsabilità degli assistiti.

Tutti gli altri desideri passano in secondo piano. I risultati delle prestazioni dell'assistenza vengono valutati in base alla copertura di questi bisogni essenziali.

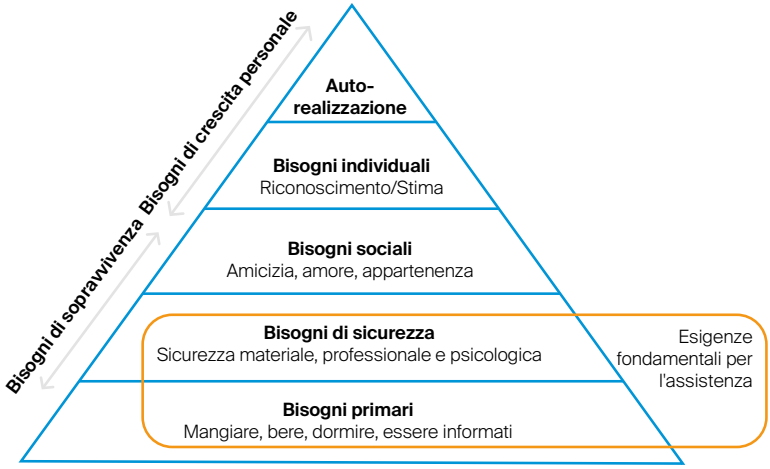


Fig. 2: Piramide dei bisogni secondo Maslow.

Evacuazione

In caso di un grave sinistro o di pericolo, spesso le persone colpite devono lasciare le loro case per mettersi al sicuro. A seconda del pericolo, le autorità e i servizi d'intervento possono consigliare o addirittura ordinare un'evacuazione. Si distingue tra due forme di evacuazione:

– Evacuazione verticale: spostamento dall'appartamento alla cantina o al rifugio, per es. in caso di radioattività
– Evacuazione orizzontale: spostamento dall'edificio in un luogo sicuro, per es. in caso d'inondazione

L'evacuazione orizzontale viene di regola effettuata dalle organizzazioni d'intervento. La protezione civile può prestare un intervento sussidiario per offrire supporto. In tal caso, i militi della PCi sono subordinati alla direzione dell'intervento. Le organizzazioni d'intervento non sono quasi mai in grado di garantire l'assistenza nei posti collettori. È qui che inizia il lavoro dell'organizzazione incaricata dell'assistenza vera e propria.

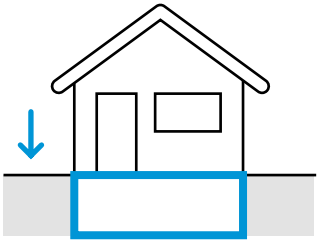


Fig. 3: Evacuazione verticale.

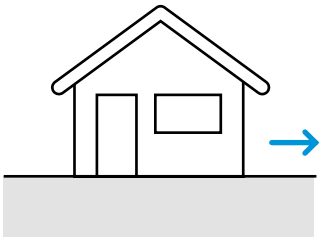


Fig. 4: Evacuazione orizzontale.

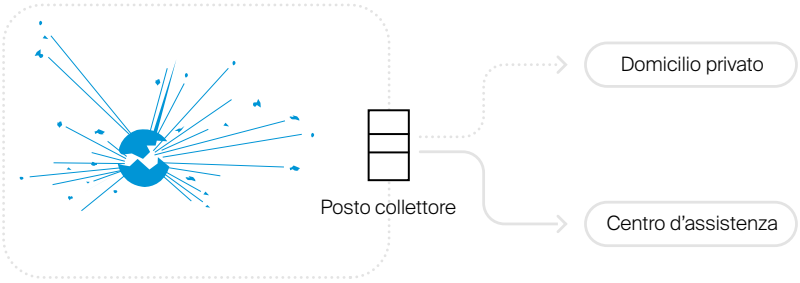


Fig. 5: Rappresentazione semplificata dell'organizzazione in caso d'evento.

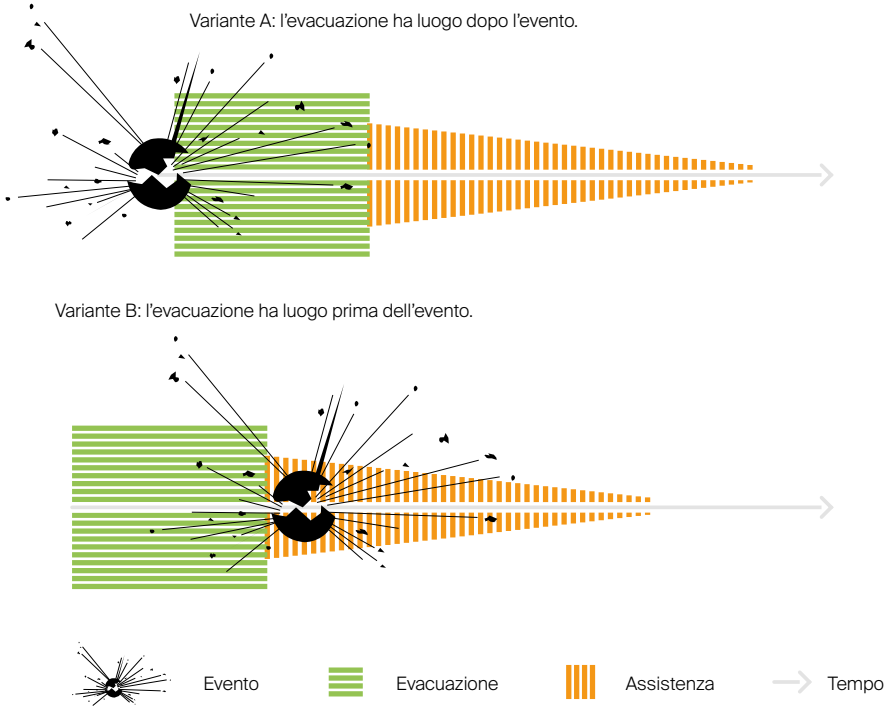


Fig. 6: Possibili varianti per l'evacuazione.

Competenze:

- Il comandante della piazza sinistrata è responsabile del trasferimento fino al posto collettore incluso, poiché quest'ultimo fa parte dell'organizzazione della piazza sinistrata
- Il capo generale dell'intervento è responsabile del posto d'assistenza

Punti di incontro di emergenza

I punti di incontro di emergenza possono anche essere inclusi nei concetti di evacuazione dei cantoni.

I punti di incontro di emergenza sono polivalenti punti di primo contatto per gli interessati popolazione colpita in caso di incidente.
In caso di evacuazione i punti di incontro di emergenza possono essere utilizzati da quella parte della popolazione che non sono in grado di lasciare la zona di pericolo autonomo. I punti di incontro di emergenza possono anche essere utilizzato quando l'evacuazione non è necessaria. Così servono, per esempio, come luogo di scambio di informazioni tra le autorità e con la popolazione quando i mezzi di comunicazione non funzionano più.
Inoltre, i punti di incontro di emergenza possono essere utilizzati anche come punti di distribuzione di acqua potabile o per coprire altre necessità di base.

Fig. 7: Punti di incontro di emergenza.

Competenze del milite dell'assistenza

Oltre all'implementazione dei processi, le competenze personali del milite sono importanti per l'adempimento dei compiti: le seguenti competenze di base del milite devono essere formate e promosse:

- Percezione di
  - ansia
  - stress
  - esigenze
  - malattia
- Capacità di comunicazione
- Riflettività

Organizzazioni partner Spitex e servizio sociale

Spitex:

Molte disposizioni legali in materia di assistenza e cura a domicilio (Spitex) sono disciplinate a livello cantonale o addirittura comunale. Le informazioni sulle disposizioni di legge possono quindi essere richieste ai rispettivi cantoni o comuni.

Mandato:

L'idea di base e il mandato di Spitex sono supportare le persone bisognose di assistenza e di cure, in modo che possano continuare a vivere a casa loro finché lo desiderano ed è possibile. Supportare significa anche percepire se queste persone sono ancora in grado di prendersi cura di sé stesse e valorizzare ciò che sono ancora in grado di fare da sole. La preoccupazione principale è mantenere e, per quanto possibile, riconquistare l'autonomia.

I servizi di Spitex non sono rivolti solo agli anziani, ma anche ai pazienti appena dimessi dall'ospedale, ai disabili e alle persone in difficoltà psicologica o sociale.

Organizzazione:

Le cure extra ospedaliere si possono fondamentalmente suddividere in due categorie: assistenza pubblica e privata. Entrambi sono simili nella struttura e nell'organizzazione, ma la loro missione e il loro orientamento economico differiscono notevolmente. L'assistenza-pubblica ha una missione d'interesse generale. Deve garantire che tutte le persone della Svizzera possano beneficiare di cure a domicilio, indipendentemente dalla loro età o dalla loro situazione sociale. Inoltre, non importa se i pazienti di Spitex risiedono in centro città o in località remote. L'assistenza pubblica deve quindi disporre di un'infrastruttura adeguata e fornire anche prestazioni che non sono finanziariamente convenienti. I fornitori privati non sono invece vincolati a tali direttive e sono liberi di decidere quali mandati accettare e quali no.

In termini di condizioni di lavoro e salariali, le organizzazioni pubbliche si basano sul diritto del personale del settore pubblico. Mentre quelle private non sono tenute a rispettare queste condizioni quadro.

L'assistenza pubblica ha inoltre un mandato di formazione. Ogni anno forma nuove leve qualificate in cure per la sanità pubblica.

Gruppi professionali:
I seguenti gruppi professionali possono essere impiegati in un'organizzazione Spitex (con variazioni a seconda del tipo di Spitex):

- Infermiera/e dipl. SUP / SSS
- Operatrice/ore sociosanitaria/o AFC
- Aiuto familiare
- Assistente di cura CRS
- Addetta/o alle cure sociosanitarie
- Impiegata/o di economia domestica

Possibile collaborazione:
La collaborazione tra la protezione civile e il sistema sanitario (per es. Spitex) dipende dall'orientamento e dagli accordi con i singoli Cantoni o comuni. La difficoltà risiede negli aspetti giuridici. L'esperienza ha però dimostrato che i militi della PCi possono essere impiegati per lavori leggeri di cure di base (igiene personale, frizioni, supporto alla mobilizzazione, ecc.) o per mansioni domestiche (lavanderia, cucina, spesa, pulizia, organizzazione e coordinamento, visite, ecc.)

Servizio sociale

Nei piccoli comuni, il personale dei servizi sociali copre tutti i compiti. Nei grandi comuni, i campi d'attività sono ripartiti tra vari dipartimenti. Le prestazioni del servizio sociale sono accessibili a tutti. Le consulenze sono gratuite.

Compiti del servizio sociale:

- Consulenza su questioni personali, sociali, finanziarie e legali
- Aiuto finanziario in caso di precarietà
- Direzione di mandati nel campo della protezione dei bambini e degli adulti
- Consulenza e accompagnamento dei mandatari
- Accertamento della paternità e regolamentazione del mantenimento
- Anticipo degli alimenti

Interfacce con l'assistenza:

- Informare persone colpite sulle prestazioni del servizio sociale
- Trasmettere al servizio sociale
- Osservazione di problemi nel campo della protezione dei bambini e degli adulti

Prontezza operativa

Concetto d'assistenza

Secondo il capitolo ... del mandato delle prestazioni

Stato:

Obiettivo
L'Assistenza prende a carico
..... persone
in cerca di protezione
nel giro di ..... ore
per ..... ore/giorni.

Responsabilità

SM di condotta:	tel./radio
Capo intervento:	tel./radio
Protezione civile:	tel./radio
Informazione:	tel./radio

Condizioni quadro

Chiamata in servizio
Organo responsabile:
Mezzi di convocazione:
Luogo d'entrata in servizio:

Personale
Militi dell'assistenza:
Altri militi PCi:
Altri:

Posto collettore
Luogo:
Tel./radio:
Responsabile:
Personale:
Materiale:

Centro d'assistenza
Luogo:
Tel./radio:
Responsabile:
Personale:
Materiale:

Sussistenza
Cucina:
Luogo di distribuzione del vitto:
Responsabile:
Personale:
Materiale:

Servizio sanitario
Medico d'urgenza:
Infermeria:
Responsabile:
Personale:
Materiale:

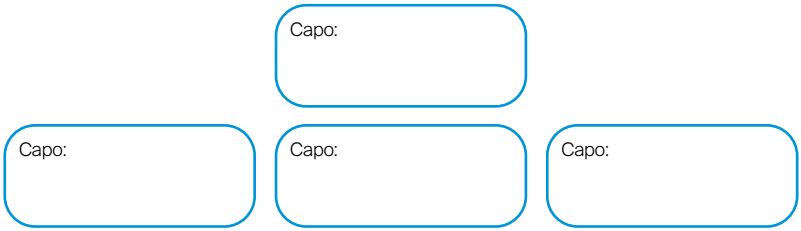
Trasporti
Veicoli:
Responsabile:
Conducenti:

Materiale
Articoli igienici:
Vestiti:
Coperte:
.....:

Altre risorse

Servizio sociale:	tel.
Samaritani:	tel.
Care-Team:	tel.
Informazione:	tel.
Assistente spirituale:	tel.
Amministratore delle finanze:	tel.

Organigramma



Piano cronologico

Quando	Cosa	Chi

Controllo dei risultati raggiunti

Strumento	Quando	Chi

Concetto d'assistenza
disponibile in formato digitale

Si tratta di un esempio di concetto di base fondato su un mandato di prestazioni. La sua elaborazione completa richiede tempo.
Deve essere adattato alle esigenze d'intervento in funzione delle condizioni temporali. Le parti mancanti vengono aggiunte nel corso dell'intervento. Un concetto d'assistenza viene periodicamente riesaminato durante l'intervento e, se necessario, rielaborato.

Soltanto per i singoli aspetti parziali (per es. centro d'assistenza) si devono prevedere varianti che entrano in vigore in caso d'evento. Il concetto d'assistenza deve essere elaborato in stretta collaborazione con la logistica.

Tabella delle possibilità d'alloggio disponibile in formato digitale

Tabella delle possibilità d'alloggio

Comune									
Alloggio	Numero di letti	Cucina	Servizi sanitari	Contatto	Accesso	Conforme alle esigenze dei disabili	Osservazioni/ Informazioni	Allegati
Totale alloggi:				Totale letti:				

Fig. 8: Tabella per l'elenco delle possibilità d'alloggio.

Istruzione specialistica

L'istruzione dei militi PCi si concentra su:

- conoscenze
- abilità
- capacità
- modo di pensare e di porsi
- comportamento

Queste componenti dovrebbero essere insegnate e trattate anche nei CR.

Possibili temi per i CR:

- Allestire e gestire un posto collettore e un posto d'assistenza con o senza figuranti (lo scenario con figuranti comporta compiti supplementari per la «garanzia del benessere»).
- Allestire e gestire un centro di vaccinazione
- Interventi in case di riposo e di cura. Questi interventi dovrebbero basarsi su temi specifici (per es. comunicazione, persone con disabilità, mobilizzazione, ecc.)
- Collaborazione con Spitex
- Stage in varie istituzioni (per es. centro di transito, asili nido)

In caso di interventi con figuranti o ospiti di case di riposo o di cura, è indispensabile ricevere un feedback da queste persone.

Intervento

Il concetto d'intervento secondo il mandato di prestazione serve da base per il primo intervento. Ogni evento è diverso e richiede un adattamento del concetto. La seguente lista di controllo permette di definire il concetto d'intervento e serve quindi da base per l'assegnazione dei mandati all'assistenza.

Possibili punti e domande per definire un concetto d'intervento per l'assistenza

Introduzione / Condizioni quadro	
Mandato	Quale mandato o richiesta ha ricevuto l'assistenza?
Responsabilità	Compete all'assistenza? Ci sono altre responsabilità che devono essere accertate? Mandato delle prestazioni? Elenco dei titolari delle funzioni e dei responsabili delle decisioni?
Condizioni quadro	Quali condizioni quadro hanno portato a questo mandato o a questa richiesta (direttive, concetti superiori, strategie, effettivi di personale, finanze, ecc.)?
Situazione di partenza / Analisi dello status quo	
Situazione interna	Analisi della situazione della propria organizzazione (personale, effettivi, necessità, bilancio, acquisizioni, valutazione, materiale, ubicazioni, ecc.)
Contesto	Analisi del contesto, dei partner, dei beneficiari delle prestazioni, della situazione generale (condizioni meteorologiche, possibilità, ubicazioni, ecc.).
Finanze	Quali risorse finanziarie sono disponibili?
Altro	
Proposte di soluzione	
Schizzo	Rappresentazione grafica della situazione geografica (area sinistrata, area d'assistenza)
Obiettivi	Definire possibili obiettivi (che possono differire nelle varianti). Che cosa s'intende raggiungere con l'assistenza alle persone?
Gruppi di destinatari	Se non sono chiaramente definiti nel mandato o nella richiesta.
Strategia	Come s'intende raggiungere l'obiettivo? Spiegazioni dello schizzo (varianti / fasi)
Interfacce	Quali difficoltà potrebbero sorgere (chiamata in servizio, personale, sussistenza, sanità, trasporti, materiale)? Dove sono indispensabili accordi?
Finanze	Quali sono i costi approssimativi?
Elaborazione di varianti con vantaggi e svantaggi	Valutazione di varianti con proposta di una variante

Decisione	
Dopo la presentazione delle varianti, il responsabile decide quale adottare, e rimane libero di apportare delle modifiche alla variante scelta.	
Attuazione	
Presupposti	Quali presupposti devono essere soddisfatti per iniziare o procedere di un passo?
Compiti	Compiti e mandati formulati in modo chiaro
Pianificazione delle fasi e delle scadenze	Pianificazione delle scadenze e calendario
Struttura organizzativa	Chi è responsabile di cosa? Interlocutori
Comunicazione	Collegamenti / Lista dei contatti
Gestione delle finanze	Panoramica delle finanze
Controlling	Conduzione del concetto

Assegnazione del mandato e debriefing dell'intervento

Durante gli interventi della protezione civile in caso di catastrofi o situazioni d'emergenza, i militi PCi potrebbero vivere esperienze stressanti. Per alcuni di essi potrebbero prodursi situazioni delicate già durante un CR a contatto con gli ospiti di una casa di riposo o di cura.

I militi PCi previsti per un mandato devono essere psicologicamente preparati ad affrontare queste situazioni. Occorre spiegare loro le possibili reazioni e i possibili comportamenti in questi casi. Nel debriefing dell'intervento vanno affrontati anche i cosiddetti «soft fact», ossia gli aspetti qualitativi (cfr. manuale sulla condotta della protezione civile). Si tratta di discutere cronologicamente l'intervento per individuare le fasi critiche e i fattori di successo. La domanda da porsi è: dove siamo stati bravi e dove possiamo ancora migliorare? Sulla base dei risultati, è possibile perfezionare il concetto o organizzare ulteriori istruzioni nel prossimo CR.

Manuale Assistenza

Posti collettori e posti d'assistenza

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione
della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Indice

5 Posto collettore
5 **Compiti nel posto collettore**
5 Registrare
5 Informare
6 Soddisfare i bisogni primari
6 **Requisiti di un posto collettore**
6 **Lavori nel posto collettore**
7 **Situazioni critiche**
7 Registrazione
7 Informazioni contradditorie

8 Posto d’assistenza
8 **Compiti nel posto d’assistenza**
9 **Requisiti di un posto d’assistenza**
9 **Lavori nel posto d’assistenza**
9 **Situazioni critiche**
10 **Personale (esempi)**

11 Appendice
16 **Cartelli**

Posto collettore

Il posto collettore serve come luogo per accogliere temporaneamente persone illese (evacuate e/o bisognose di protezione) dopo un evento. Le strutture idonee sono palestre, sale multiuso, ristoranti, chiese e altre infrastrutture temporanee. Di norma, nel posto collettore non si pernotta. La responsabilità spetta al comando della piazza sinistrata.

Compiti nel posto collettore

Nella fase iniziale di un evento, nel posto collettore si devono svolgere i seguenti compiti centrali.

Fig. 1: Posto collettore allestito in una tenda.

Registrare

I dati personali vengono messi a disposizione delle autorità e sono necessari per confrontare i dati dell'ufficio controllo abitanti o degli elenchi delle persone scomparse. Vengono inoltre utilizzati per risalire al luogo di permanenza quando le autorità devono informare determinate persone. Permettono inoltre di seguire qualsiasi prolungamento della permanenza degli evacuati.
I dati possono essere registrati su carta o in formato digitale. Molti Cantoni collaborano con il sistema d'informazione e d'intervento (SII), sviluppato dal servizio sanitario coordinato, che consente un accesso simultaneo ai dati da parte dei vari partner.

Informare

Con un'informazione completa e trasparente, la direzione dell'intervento crea un'atmosfera di trasparenza e fiducia tra gli evacuati.
È importante informare sulla situazione particolare, sul posto collettore, sulle varie possibilità e sui passi successivi (cfr. «Informare un gruppo» nella parte «Comunicazione»). Occorre fare in modo che vengano trasmesse solo informazioni affidabili per evitare speculazioni. Si devono comunicare anche le lacune informative. Di norma, il compito di informare spetta a un rappresentante delle autorità, alla polizia o al capo del posto collettore.

Soddisfare i bisogni primari

In caso di necessità, le persone che giungono nel posto collettore ricevono una prima assistenza. Soddisfare i bisogni primari permette inoltre di alleggerire psicologicamente e dare sicurezza agli assistiti.

La permanenza nel posto collettore è solitamente limitata a poche ore. Se è necessario un pernottamento, gli evacuati vengono trasferiti in un posto d'assistenza.

Requisiti di un posto collettore

Per soddisfare i bisogni primari degli assistiti, il posto collettore deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Tetto
- Protezione contro le intemperie (freddo, precipitazioni e sole)
- Luogo facilmente accessibile (cartelli e segnalazioni / rampe / scale)
- Impianti sanitari (lavandini, gabinetti, ev. docce)
- Mezzi di comunicazione e d'informazione (per es. carica-batteria per telefoni cellulari / tavole informative)
- Posti a sedere
- Visione d'insieme
- Accessibilità per veicoli e pulmini

Lavori nel posto collettore

Affinché un posto collettore possa essere operativo in modo rapido ed efficiente, è necessario svolgere i seguenti lavori:

- Informare il gestore o proprietario
- Definire la funzione dei locali e/o degli spazi
- Contrassegnare chiaramente il posto collettore
- Segnalare gli impianti sanitari con cartelli
- Preparare la registrazione amministrativa degli evacuati (liste, materiale da scrivere, notebook, ecc.).
- Informare correttamente gli evacuati (regole di comunicazione)
- Soddisfare le esigenze degli evacuati (per es. medicinali)
- Proteggere gli evacuati dall'assalto dei giornalisti
- Preparare un vitto semplice (spuntini e bevande)
- Registrare le persone in entrata e uscita (per es. persone che hanno trovato un alloggio privato)
- Fornire agli militi dell'assistenza informazioni su come procedere e sulle possibili reazioni psicologiche che potrebbero manifestare gli assistiti
- Attribuire gli evacuati ai posti d'assistenza
- Preparare il trasporto degli evacuati
- Adottare i provvedimenti per accogliere gli animali domestici
- Riordinare e riconsegnare il posto collettore

Situazioni critiche

Registrazione

Quando molte persone arrivano contemporaneamente in un posto collettore, occorre fare in modo che non si crei una coda. Una possibile soluzione è condurre le persone in un unico gruppo nel posto collettore, offrire posti a sedere, informare sulla procedura e la registrazione e quindi di integrare e supportare le persone durante la registrazione.

Modello di scheda di registrazione disponibile in appendice e in formato digitale

Informazioni contradditorie

Per evitare informazioni contraddittorie (per es. tempistiche o contenuti discordanti) che potrebbero provocare incertezza e agitazione, una persona di fiducia (per es. agente polizia o capo del posto collettore) dovrebbe informare contemporaneamente tutti i presenti oppure affiggere informazioni su pannelli.

Fig. 2: Esempio di un posto collettore in una palestra (THW, Mediathek, Ralf Mancke).

Posto d’assistenza

Il posto d’assistenza serve per alloggiare gli sfollati illesi che lasciano il posto collettore. La durata della permanenza va da pochi giorni a settimane. Come posti d’assistenza si prestano edifici pubblici (sale multiuso, scuole, palestre), case parrocchiali, tende, impianti della protezione civile, rifugi pubblici e container abitativi. Il posto d’assistenza compete all’organo di condotta. I criteri per la scelta del posto d’assistenza sono i seguenti:

- Tipo di evento
- Possibile durata della permanenza
- Gruppo di persone che deve essere assistito
- Portata dell’assistenza
- Condizioni quadro delle organizzazioni partner
- Distanza dalla piazza sinistrata

Un posto d’assistenza è fondamentalmente un semplice hotel in cui gli ospiti sono attivamente coinvolti. Comprende la reception, la zona di pernottamento, la zona soggiorno, gli impianti sanitari ed eventualmente una cucina.

L’Associazione degli istituti cantonali di assicurazione (AICA) ha pubblicato spiegazioni sulla protezione antincendio degli impianti di protezione. Prima di includere l’impianto in un concetto d’assistenza, occorre contattare i rappresentanti dell’AICA in merito alle misure di sicurezza.

Le prescrizioni sulla protezione antincendio dell’AICA si trovano sul sito www.bsvonline.ch.

Modello per il sopralluogo di un centro d’assistenza disponibile in appendice e in formato digitale

Compiti nel posto d’assistenza

I compiti in un posto d’assistenza possono essere riassunti come segue:

- Occuparsi della registrazione e del controllo d’entrata/uscita
- Soddisfare i bisogni primari degli assistiti (bisogni che cambiano con la durata della permanenza)
- Garantire il benessere
- Licenziare le persone dall’assistenza

Requisiti di un posto d'assistenza

Un posto di assistenza deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Impianti sanitari
- Posti letto (si devono poter assegnare)
- Locale del materiale
- Ufficio
- Zona d'informazione
- Cucina
- Locale di soggiorno
- Infermeria
- Zona silenzio / Sala di preghiera

Lavori nel posto d'assistenza

Nella misura del possibile, gli assistiti devono essere coinvolti attivamente in tutti i lavori del posto d'assistenza. I lavori da svolgere sono i seguenti:

- Allestire e mettere in esercizio il posto d'assistenza
- Garantire la sicurezza (protezione contro l'esterno, ma anche all'interno del posto d'assistenza)
- Amministrazione (degli assistiti e dei militi PCi)
- Preparare il vitto
- Garantire la salute e l'igiene
- Fornire un sostegno materiale (per es. abbigliamento, giocattoli, ev. finanze).
- Garantire la protezione antincendio
- Garantire la condotta
- Tenere un diario e l'elenco delle pendenze
- Garantire il benessere degli assistiti
- Garantire la collaborazione con i partner (per es. servizi sociali, assicurazioni)
- Garantire un esercizio 24 ore su 24
- Fornire informazioni

Cartelli disponibili in appendice e in formato digitale

Punti da regolare in un regolamento interno disponibili in appendice e in formato digitale

Punti da regolare nel programma quotidiano disponibili in appendice e in formato digitale

Contenuti di una parete informativa disponibili in appendice

Situazioni critiche

Le persone in situazioni straordinarie sono molto stressate. Possono quindi verificarsi le seguenti situazioni critiche:

- Conflitti dovuti a età, disabilità (fisiche o psichiche), lingua, religione, convinzioni o comportamenti
- Coinvolgimento dei militi PCi stessi
- Possibilità di movimento limitate e spazi ristretti

Personale (esempi)

L'esercizio 24 ore su 24 può essere garantito con tre turni che prevedono brevi sovrapposizioni durante il cambio di turno. Il turno smontante comunica al turno montante le informazioni più importanti del diario e dell'elenco delle pendenze. Nel piano di turni si deve tenere conto anche degli orari dei pasti e dei trasporti pubblici. Si impiegano almeno quattro militi PCi per il turno diurno e due per quello notturno sotto la guida di un capogruppo. Il numero di militi PCi da impiegare dipende inoltre dal genere di incarico (per es. compiti logistici come il vitto e i trasporti), dall'intensità dell'assistenza e dal numero delle persone da assistere.

Fig. 3: Rappresentazione schematica del cambio dei turni.

Appendice

Scheda di registrazione

Protezione civile del comune .....

Posto collettore / Posto d'assistenza .....

Assistita/o	**N°**
Cognome	
Nome	
Cognome dei genitori	
Data di nascita	
Numero AVS	
Luogo d'origine	
Nazionalità	
Confessione religiosa	
Stato civile	
Indirizzo	
Numero di telefono	
Famigliari Numeri di telefono Dove si trovano?	

Registrata/o in data	
da	
Partita/o in data	
per	

Osservazioni:

Firma:	Copia per:

Sopralluogo di un posto d'assistenza

Sopralluogo dei locali
Dati concernenti l'edificio esaminato

Indirizzo:

Proprietario:

Amministratore:

Tipo di edificio:

Destinazione usuale dell'edificio:

Superficie e volume:
B ..... × L ..... = ... m^2
m^2 ..... × H ..... = ... m^3

Idoneità all'utilizzo come posto d'assistenza ☐ sì ☐ possibile ☐ no

Capacità (persone):

Posti letto:

Data:

Firma:

Punti da valutare		Osservazioni	
		+	–
Accessi	Strada carrozzabile, strada pedonale		
Posteggi	Numero		
	Dove		
Numero di dormitori e posti letto	per famiglie		
	per donne		
	per uomini		
Refettorio	Numero di posti		
	Installazioni		
Locale di soggiorno	Numero di posti		
	Installazioni		
	Angolo giochi/Sala per i bambini		
	Angolo per le riunioni		
	Angolo TV / video		
Gabinetti	Uomini		
	Donne		
Docce	Uomini		
	Donne		
Lavandini	Uomini		
	Donne		
Cucina	Cucinare, lavare le stoviglie		
Reception	Registrazione, Informazione		

Punti da valutare		Osservazioni	
		+	–
Amministrazione	Uffici		
	Sala riunioni		
	Posta (cassetta delle lettere)		
	Chiosco		
	Linee telefoniche		
Sanità	Infermeria		
	Ambulatorio		
Depositi	Viveri, Cella frigorifera, Congelatore		
	Bagagli		
	Biancheria		
	Mobilia di riserva		
Lavanderia	Locale lavanderia		
	Stenditoio		
Officina	Installazioni		
Vie di fuga	Uscita secondaria		
Protezione antincendio	Estintori		
	Idranti con tubi		
Approvvigionamento idrico	Acqua fredda		
	Capacità boiler acqua calda		
	Scarichi per l'acqua lurida		

Punti da valutare		Osservazioni	
		+	–
Alimentazione elettrica	Quadro dei fusibili		
	Capacità		
	Corrente d'emergenza		
Illuminazione	normale: diurna e notturna		
	d'emergenza		
Ventilazione	naturale		
	artificiale		
Riscaldamento	proprio		
	estraneo		
Eliminazione dei rifiuti	Consegna		
	Ritiro		
Sicurezza dell'edificio	Genere di costruzione		
	Tetto		
	Rischio d'incendio		

Altre osservazioni:

Cartelli

CUCINA

WC

WC

WC

DOCCIA

POSATE

BAGNO

BAGNO

UFFICIO

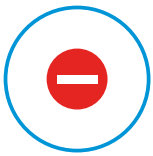
DORMITORIO

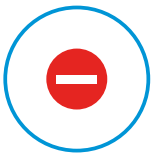
DORMITORIO

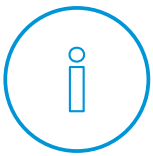
DORMITORIO

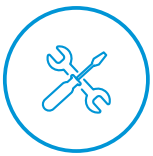
DISPENSA

MATERIALE DI PULIZIA


ACCESSO VIETATO

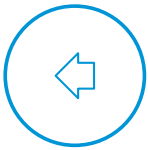

UFFICIO


INFORMATION

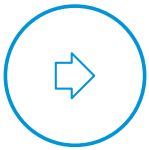

OFFICINA

FARMACIA

CONSEGNA DI MATERIALE



ENTRATA



ENTRATA

ENTRATA

ENTRATA

BIBLIOTECA

TELEFONO

SALA FUMATORI

REGOLAMENTO INTERNO

SALA GIOCHI

SOGGIORNO

LOCALE SANITARIO

USCITA D'ÊMERGENZA

MEDICO

OGGETTI SMARRITI

CHIOSCO

LOCALE BAGAGLI

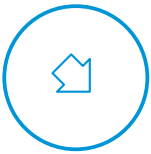
PIATTI

BICCHIERI

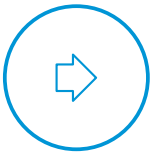
POSATE

TAZZE

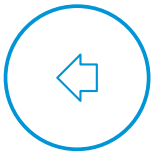
SOLO PERSONALE



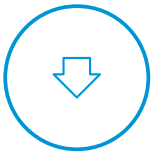
RICEZIONE



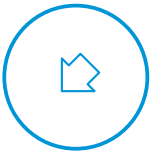
RICEZIONE



RICEZIONE

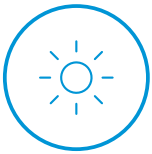


RICEZIONE



RICEZIONE

LAVANDERIA



Regolamento interno

Punti da regolare nel regolamento interno di un posto d'assistenza

☑	Punti da regolare	Osservazioni
☐	**Orari di consultazione per gli assistiti**	Se non è presente una persona in permanenza.
☐	**Orari di consultazione medico / dentista**	In caso di pazienti affidati a un medico o di visite mediche nel posto d'assistenza.
☐	**Servizio di picchetto del servizio sanitario**	
☐	**Consumo di alcool**	Di regola, nel posto d'assistenza è vietato consumare alcool.
☐	**Fumare**	Nel posto d'assistenza è vietato fumare.
☐	**Docce**	Se le docce sono insufficienti, allestire un piano d'utilizzazione delle docce, possibilmente separate per sesso.
☐	**Lavatrici**	Allestire un piano d'uso se disponibili.
☐	**Comportamento in caso di incendio**	Allarmi, punto di raccolta, uscite d'emergenza, vestintori (anche su scheda separata)
☐	**Preparazione e distribuzione dei pasti**	
☐	**Mangiare nei dormitori e refettori**	Di regola, nei dormitori e nei refettori è vietato mangiare.
☐	**Orari d'apertura del posto d'assistenza**	Di notte può essere opportuno vietare l'accesso al posto d'assistenza per alcune ore.
☐	**Orari del locale bagagli**	Se disponibile

Punti da regolare nel regolamento interno di un centro d'assistenza

☑	Punti da regolare	Osservazioni
☐	**Pratiche religiose**	
☐	**Riposo notturno**	
☐	**Divieto di spaccio e consumo di droga**	
☐	**Provvedimenti in caso di trasgressione del regolamento interno**	D'intesa con l'organo convocante, solo se necessario.
☐	**Punto informazioni**	Contatti con le autorità
☐	**Servizio postale, servizio telefonico**	Ufficio postale più vicino, telefono pubblico.

Programma quotidiano

Punti da regolare nel programma quotidiano di un posto d'assistenza

☑	Punti da regolare	Osservazioni
☐	Orari dei pasti	Colazione, pranzo, cena, distribuzione di bevande durante la giornata
☐	Trasporto e distribuzione dei pasti	Incaricati
☐	Programma d'occupazione e d'animazione	Per adulti e bambini TV, video: chi? Per quanto tempo?
☐	Igiene personale	Se le circostanze lo richiedono: piano delle docce con gli orari
☐	Pulizie	Mattino, mezzogiorno, sera locali, prodotti, incaricati
☐	Compiti particolari	
☐	Riposo notturno	

Parete informativa

Informazioni sull'evento

Informazioni secondo le regole di conversazione della direzione d'intervento

Informazioni generali

Notizie dal mondo
Meteo

Numeri di telefono importanti / Indirizzi

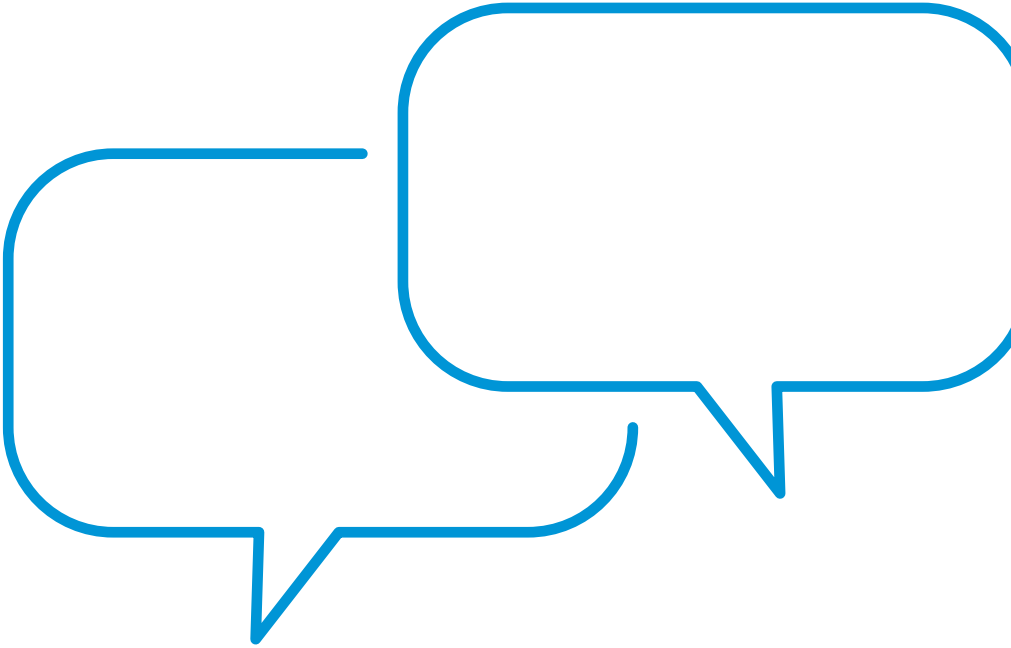
Numeri d'emergenza
Indirizzi delle compagnie assicurative, ecc.

Aspetti generali

Offerte / attività particolari
Open board per gli ospiti del posto d'assistenza

Manuale Assistenza

Comunicazione



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione
della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Indice

5 **Principi della comunicazione**
5 **Comunicazione non verbale**
6 **Comunicazione verbale e modelli di comunicazione**
6 Modello di comunicazione di Schulz von Thun
7 Regole della comunicazione secondo Watzlawick
9 **Ascolto attivo**
9 Principi dell'ascolto attivo
9 Tecniche dell'ascolto attivo

11 **Guidare le persone**

12 **Informare i gruppi**
13 **Presentare le informazioni**

14 **Feedback**
15 **Regole per dare un feedback**
15 **Regole per ricevere un feedback**
15 **Ulteriori regole per il feedback**
16 **Regola delle cinque dita per dare un feedback**

17 **Tipi di domande**

18 **Condurre colloqui difficili**

20 **Bibliografia**

21 **Appendice**

Principi della comunicazione

Nei rapporti umani quotidiani, per comunicazione s'intende lo scambio reciproco di pensieri tramite il linguaggio, i gesti, la mimica, la scrittura o le immagini. In senso più lato, la comunicazione corrisponde alla trasmissione reciproca di informazioni con un significato preciso, anche tra animali o vegetali e oggetti o sistemi tecnici. La comunicazione interpersonale è un processo che determina la nostra reazione.

Comunicazione non verbale

Le informazioni possono essere trasmesse anche senza parole. Questo tipo di comunicazione è detta non verbale. Non sempre avviene consapevolmente e talvolta viene compresa a livello internazionale e interculturale. Permette di comunicare emozioni, e talvolta anche opinioni o atteggiamenti, più facilmente e rapidamente che tramite le parole. Ad esempio, una faccia triste o piangente è riconosciuta rapidamente e ovunque come tale. Secondo Ekmann (1982), i sei sentimenti fondamentali di rabbia, gioia, paura, dolore, disgusto e sorpresa vengono compresi in tutto il mondo, poiché hanno una base genetica comune.

Canali di comunicazione non verbale:

- Occhi e contatto visivo
- Mimica
- Gestualità
- Voce, intonazione e volume
- Contatto fisico
- Distanza e movimenti nello spazio
- Postura
- Abbigliamento (es. uniforme della PCi)

Fig. 1: Processo della comunicazione.

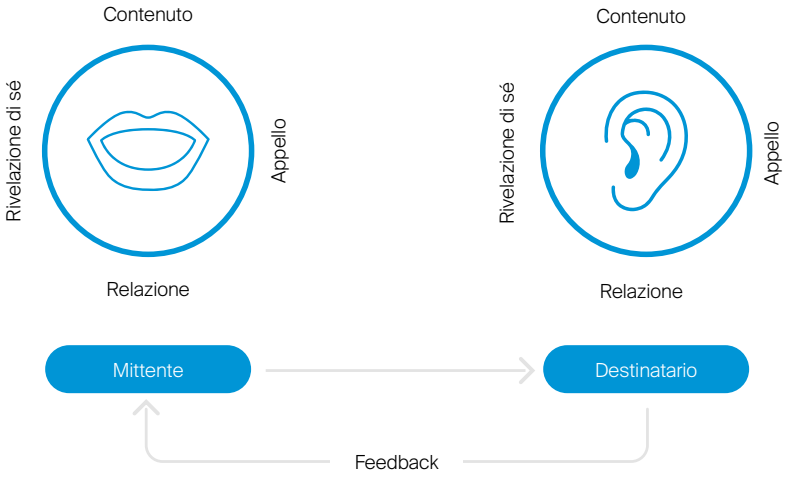


Fig. 2: Livelli della comunicazione secondo Schulz von Thun.

Comunicazione verbale e modelli di comunicazione

La comunicazione avviene sempre durante il contatto tra due o più persone. Il settore dell'assistenza non fa eccezione. Il dilemma si pone dalla difficoltà della comprensione, a prescindere dall'intenzione: «Voglio capirti! Ma ho capito bene?». Vari modelli di comunicazione e la tecnica dell'ascolto attivo ci aiutano a superare queste difficoltà.

Modello di comunicazione di Schulz von Thun

Per definizione, la comunicazione coinvolge sempre almeno due persone. Il mittente intende trasmettere un messaggio al destinatario.

Friedemann Schulz von Thun ha proposto un modello di comunicazione interpersonale che distingue quattro livelli:

- Contenuto
- Rivelazione di sé
- Appello
- Relazione

Il livello di comunicazione si riconosce dal modo con cui il mittente formula il messaggio. Spesso i messaggi vengono comunicati in modo nascosto. Il destinatario li può ascoltare a tutti e quattro i livelli (modello delle quattro orecchie secondo Schulz von Thun). A seconda dell'«orecchio» con cui ascolta, il destinatario reagirà in modo diverso.

Contenuto
Il destinatario ascolta ciò che il mittente dice.

Rivelazione di sé
Il destinatario ascolta come si sente il mittente.

Appello
Il destinatario ascolta quello che il mittente vuole da lui.

Relazione
Il destinatario ascolta cosa il mittente pensa di lui o come intende stare in relazione con lui.

Gli equivoci e i conflitti sorgono quando mittente e destinatario interpretano e soppesano i quattro livelli della comunicazione in modo diverso. Ciò porta a malintesi che possono sfociare in conflitti. Durante un colloquio, dobbiamo pertanto capire bene il messaggio della persona da assistere. Dobbiamo comunicargli che cosa abbiamo capito, ossia dargli un feedback (vedi figura 2).

Dobbiamo innanzitutto capire come si sente e ascoltare cosa vuole (livelli «rivelazione di sé» e «appello»). Per essere sicuri di avere capito bene, gli diamo il feedback sotto forma di domanda in modo che possa precisare il suo messaggio. È fondamentale che senta di essere capito e ascoltato.

Esempio: A dice a B: «Però l'erba del prato è cresciuta in fretta». Quale messaggio è nascosto in questa affermazione?

Possibili reazioni del destinatario in funzione dell'«orecchio» utilizzato:

Contenuto:
«Sì, è cresciuta in fretta»

Rivelazione di sé:
«È troppo alta?»

Appello:
«Vorresti che tagliassi il prato?»

Relazione:
«Pensi che tocchi a me tagliare il prato?»

Regole della comunicazione secondo Watzlawick

Paul Watzlawick ha elaborato le cinque regole di base della comunicazione, i cosiddetti assiomi. Un assioma è un principio incontestabile, ossia una verità universalmente valida che non ha bisogno di prove.

- **È impossibile non comunicare.**
  In qualsiasi interazione tra persone, anche il semplice guardarsi negli occhi, si sta sempre comunicando qualcosa all'altro.
- **Ogni comunicazione presenta un livello di contenuto e un livello relazionale.**
  Oltre al contenuto vero e proprio del messaggio (livello di contenuto), è importante come il mittente vuole che il suo messaggio venga compreso (livello relazionale). La comunicazione ha successo solo se entrambi gli interlocutori distinguono chiaramente questi due livelli e se il destinatario percepisce il messaggio così come è inteso dal mittente.
- **La comunicazione è sempre causa ed effetto.**
  La comunicazione è un processo ciclico in cui entrambi gli interlocutori interagiscono continuamente.
- **La comunicazione è analogica e digitale.**
  Si distingue tra comunicazione digitale (verbale) e analogica (non verbale). La comunicazione digitale permette di trasmettere parole e frasi puramente oggettive sui fatti, ma non lascia spazio all'interpretazione. Quella analogica contempla anche il livello relazionale, la situazione concreta, i gesti e la mimica degli interlocutori. Si comunica «tra le righe». Nel caso ideale, la comunicazione digitale e quella analogica non dovrebbero contraddirsi.
- **La comunicazione è simmetrica o complementare.**
  La comunicazione è simmetrica quando gli interlocutori comunicano sullo stesso piano (per es. due amici) o complementare quando gli interlocutori non sono sullo stesso piano (per es. la mamma con il figlio).

Ascolto attivo

Principi dell'ascolto attivo

Immedesimarsi nell'interlocutore

Cercate di immedesimarvi nel vostro interlocutore per capirlo meglio. Mostrate empatia invece che compassione. Il vostro interlocutore è al centro della vostra attenzione. Siate aperti alle sue preoccupazioni.

Ascoltare invece di parlare

Se parlate, non potete ascoltare.

Atmosfera rilassata

Utilizzate un linguaggio corporeo idoneo e create un'atmosfera rilassata in modo che il vostro interlocutore si senta a suo agio e possa parlare liberamente.

Mostrare all'interlocutore che lo si ascolta

Mostrate interesse per ciò che l'interlocutore vi dice. Concentratevi su di lui e astenetevi da altre attività.

Non lasciarsi distrarre

Chiudete porte e finestre, mettete via il vostro cellulare e spegnete la TV o la radio.

Avere pazienza

Non interrompete mai la conversazione per impazienza o per altri motivi irrilevanti.

Mantenere la calma

Cercate di mantenere la calma, anche se non siete d'accordo con quello che vi dice l'interlocutore. Non lasciatevi provocare e tenete presente che potete risolvere questa situazione e portare a termine il vostro compito solo con la giusta calma.

Porre ulteriori domande

Ponete ulteriori domande all'interlocutore per incoraggiarlo e dimostragli che siete interessati. Le domande aperte gli permettono di esprimere i suoi sentimenti e pensieri.

Tecniche dell'ascolto attivo

Parafrasare

Ripetete con parole vostre l'affermazione dell'interlocutore.

Esempio: «Se ho ben capito, hai raggiunto il luogo del sinistro con la tua bici subito dopo aver ricevuto l'allarme?».

Verbalizzare

Condividete e nominate i sentimenti e le emozioni dell'interlocutore, nel caso ideale sotto forma di domande.

Esempio: «Ti ha dato fastidio?»

Porre domande

Ponete domande che possono chiarire certi aspetti.

Esempio: «Per te non è stato un problema lasciare il lavoro sapendo che quel giorno non ci saresti tornato?»

Ricapitolare

Come il cappello di un articolo di giornale, potete ricapitolare con poche parole ciò che vi ha detto l'interlocutore.

Esempio: «Hai lasciato il posto di lavoro subito dopo aver ricevuto l'allarme e hai raggiunto il luogo del sinistro in bicicletta. Il traffico cittadino ti ha talmente innervosito che non sei riuscito a prepararti psicologicamente all'intervento».

Chiarire

Chiarire i dubbi ponendo domande mirate.

Esempio: «Hai detto di aver reagito subito. Intendi il giorno stesso?»

Proseguire

Segnaliamo all'interlocutore di proseguire il racconto ponendogli altre domande interessate.

Esempio: «Che cosa hai vissuto sul luogo del sinistro?»

Soppesare

Trovate la causa effettiva proponendo diverse e possibili cause all'interlocutore.

Esempio: «Eri più irritato per il traffico che hai trovato sulla strada o per l'impressione di essere troppo lento con la bici?»

Guidare le persone

Gli militi dell'assistenza aiutano le persone a recuperare la loro autonomia e a riprendere il controllo della loro vita dopo un evento stressante. A tal fine, gli assistiti dovrebbero essere coinvolti nelle attività del posto d'assistenza.

Gli militi dell'assistenza si trovano in una posizione dirigente rispetto agli assistiti. Forniscono istruzioni, assumono ruoli diversi a seconda della situazione (per es. motivatore, insegnante, coach, capo) e adeguano di conseguenza il loro modo di comunicare. L'empatia e la sensibilità necessaria per assegnare compiti agli assistiti sono fondamentali. Per dare istruzioni si è dimostrato valido il seguente schema:

- **Informazione:** Di che si tratta? Qual è l'obiettivo?
- **Compito:** Chi fa cosa, come e quando?
- **Aspetti particolari:** Condizioni quadro come il materiale o le ubicazioni.

Informare i gruppi

Gli assistiti hanno un grande bisogno di informazioni. È importante che queste siano trasmesse contemporaneamente a tutti gli interessati. Il capo del posto collettore o del posto d'assistenza è responsabile di acquisire le informazioni necessarie e di trasmetterle in modo tempestivo e corretto per quanto concerne il contenuto. Tra le possibili fonti di informazione rientrano:

- Osservazioni, conoscenze, interpretazioni e riflessioni proprie
- Osservazioni e conoscenze dei collaboratori e degli assistiti
- Organi preposti, organizzazioni partner o media

Le informazioni ricevute devono essere analizzate ed elaborate. Le seguenti domande possono agevolare il processo d'elaborazione:

- Chi vuole o ha bisogno di essere informato e su cosa esattamente?
- Quanto è veramente urgente l'informazione?
- L'informazione ricevuta è vera?
- L'informazione è in contraddizione con un'altra?
- Le informazioni sono sufficienti e complete?
- Quali effetti positivi o negativi possono avere le informazioni, ad esempio sull'organizzazione, sul lavoro, per il comportamento o per le emozioni?
- O, semplicemente, le cinque domande seguenti: Chi? Cosa? Come? Dove? Quando?

I destinatari e la forma delle informazioni vengono scelti sulla base di vari fattori come il tempo disponibile, le competenze dei destinatari o le conseguenze delle informazioni. La modalità d'informazione dipende dalle condizioni quadro dell'intervento e dal genere di informazioni da trasmettere. Le informazioni importanti vengono possibilmente trasmesse per iscritto. Lo stesso vale per grandi quantità di informazioni. Mezzi idonei sono volantini o manifesti.

Vale la regola secondo cui non si può non informare. Può essere ragionevole annunciare che non sono ancora disponibili informazioni. Se non vengono trasmesse informazioni, l'interpretazione dei fatti può diventare arbitraria. Per molti eventi è quindi necessario osservare le regole di comunicazione emanate dall'organo di condotta. Prima di trasmettere informazioni delicate, sconvolgenti o riservate (per es. annuncio di un decesso) ci si dovrebbe rivolgere a specialisti.

Suggerimenti per informazioni
di gruppodopo un evento traumatico
in appendice

Presentare le informazioni

Per trasmettere le informazioni in modo chiaro e comprensibile, occorre strutturarle e scegliere un supporto adeguato. Una struttura collaudata per presentare le informazioni, molto utilizzata dagli oratori, è la seguente:

- Tema
- Importanza e contesto
- Trattande (da raggruppare)
- Ricapitolazione e ripetizione dei punti chiave
- Prospettive

In una situazione d'assistenza dobbiamo tenere conto non solo dei fatti, ma anche delle reazioni che le informazioni potrebbero scatenare negli assistiti e della capacità di quest'ultimi di gestirle. Dobbiamo riflettere bene se trasmetterle in forma scritta o orale. Nel caso di informazioni scritte, il loro volume può essere maggiore. Se invece le trasmettiamo oralmente, dobbiamo preparare in anticipo le dichiarazioni. In aggiunta, possiamo affiggere le informazioni su un pannello o visualizzarle su uno schermo.

Feedback

Ricevere un feedback (riscontro o ritorno di informazioni) ci permette di capire l'effetto che facciamo sugli altri. Il nostro interlocutore ci comunica come percepisce e vive il nostro comportamento. I limiti e l'efficacia del feedback dipendono in gran parte dal livello di fiducia, ma anche dall'integrità e dal senso di sicurezza del gruppo.

Un feedback costruttivo si basa sul rispetto reciproco e sulla volontà di aiutare l'altro. Quando dirigiamo un gruppo, dobbiamo utilizzare il feedback, ossia essere capaci di dare, ricevere ed elaborare un feedback.

Il feedback incoraggia i comportamenti costruttivi

Esempio: «Ho l'impressione che grazie a tuo ascolto attivo hai incoraggiato Gianni a esporre i suoi problemi».

Il feedback corregge comportamenti inutili per la persona e il gruppo

Esempio: «Sarebbe stato utile se tu avessi condiviso la tua opinione invece di tenerla per te».

Il feedback chiarisce il rapporto tra le persone e permette di capire meglio gli altri

Esempio: «Temevo che non potessimo collaborare a causa delle nostre divergenze di idee, ma adesso vedo che ci capiamo molto bene e che le nostre conversazioni sono importanti per me».

Regole per dare un feedback

- Prima di dare un feedback, chiarite i motivi della discussione (quale obiettivo intendete raggiungere e come volete formularlo?).
- Un feedback deve sempre contenere osservazioni e sentimenti positivi. Iniziare ad esempio con un'affermazione positiva, aggiungete la vostra critica e terminate di nuovo con un'affermazione positiva (feedback sandwich).
- Formulate in prima persona la vostra critica (osservazioni precise) ed evitate di valutarla o interpretarla.
- Se date il feedback in presenza di tutto il gruppo, rivolgetevi direttamente al destinatario.

Alla fine, assicuratevi che il feedback sia stato compreso correttamente dal destinatario e completatelo aggiungendo le vostre aspettative per il futuro.

Date il feedback così come vorreste riceverlo voi stessi.

Regole per ricevere un feedback

- Non difendetevi subito accampando giustificazioni e argomentazioni. Chiedete piuttosto a chi vi ha dato il feedback che cosa intende esattamente e cercate di capirlo.
- Limitatevi ad ascoltare e assicuratevi di avere capito tutto bene. Ripetete il feedback e, in caso di dubbi, chiedete chiarimenti.
- Comunicate la vostra reazione al feedback. In questo modo chiarite la vostra reazione a voi stessi e favorite un dialogo aperto. Spetterà a voi decidere che cosa volete o potete accettare.
- Considerate il feedback come un regalo che vi aiuta a evolvere.

Ulteriori regole per il feedback

Il feedback deve...

- essere dato possibilmente subito;
- essere dato solo se il destinatario può accoglierlo;
- essere accolto solo se siete pronti a riceverlo;
- essere possibilmente completo e concreto;
- essere invertibile (quello che X dice a Y lo dovrebbe poter dire anche Y a X);
- tenere conto della capacità di comprensione del destinatario;
- scindere nettamente le osservazioni dai sentimenti.

Regola delle cinque dita per dare un feedback

Io

Formulate sempre in prima persona

Scopo

Che cosa avete considerato? (Citate tre criteri di valutazione al massimo)

Fatti

Che cosa avete riscontrato?

Conclusioni

Date possibili suggerimenti di miglioramento o risoluzione

Breve

Concludete il feedback in modo breve, positivo e costruttivo

È meglio dare feedback chiari e concisi che feedback troppo lunghi che nessuno riesce ad ascoltare fino alla fine.

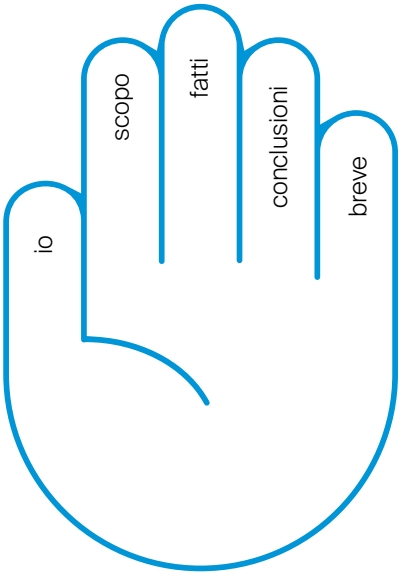


Fig. 3: La regola delle cinque dita per il feedback.

Tipi di domande

Gli militi dell'assistenza devono sapere porre le domande giuste e conoscere i diversi tipi di domande. Una domanda giusta permette di avviare, indirizzare o approfondire una conversazione.

Che cosa volete raggiungere con le vostre domande?

- Raccogliere le informazioni mancanti (dove? quando?)
- Fare partecipare altre persone alla conversazione (che cosa ne pensate?)
- Mostrare interesse (come funziona?)
- Mascherare una critica (perché?)

Con domande aperte incoraggiate il vostro interlocutore a conversare e a dare risposte più lunghe. Esempi:

«Come hai vissuto questa situazione?»
«Che cosa hai pensato?»
«Che cosa hai fatto?»

Con domande chiuse potete ottenere informazioni più precise. Esempi:

«Chi ti ha accompagnato?»
«Dov'eri?»
«Di che colore era l'auto?»

Domande da evitare:

- Evitate domande retoriche che prevedono una risposta già implicita nella domanda stessa (per es.: «Non credi anche tu che …?»).
- Non chiedete «perché?» o «come mai?» perché l'interlocutore potrebbe sentirsi accusato e obbligato a giustificarsi.

Condurre colloqui difficili

Condurre un colloquio su un tema delicato o in una situazione conflittuale presuppone competenze particolari. La comunicazione nonviolenta (CNV) secondo Marshall B. Rosenberg descrive come le persone dovrebbero idealmente comunicare tra loro. Rosenberg distingue tra il linguaggio nonviolento della giraffa e il linguaggio ostile dello sciacallo. La giraffa vede lontano grazie al suo lungo collo e possiede il cuore più grande di tutti i mammiferi. Lo sciacallo è considerato un animale aggressivo che non teme nulla. La persona che usa il linguaggio dello sciacallo giudica, dà etichette, interpreta e critica. Sa sempre cosa c'è di sbagliato negli altri o cosa stanno facendo di sbagliato. Si esprime dicendo «tu sei...», «tu devi...», «...perché tu...». La comunicazione nonviolenta si basa sul principio che la giraffa parla e ascolta con il suo grande cuore. Presta attenzione alle emozioni ed è consapevole dei bisogni che ne derivano. È anche attenta ai sentimenti degli altri e cerca di capire i loro bisogni. Si tratta di ascoltare sé stessi, sentire le proprie emozioni ed esigenze, prenderli sul serio e tradurli in parole.

Il modello di comunicazione nonviolenta prevede quattro tappe:

- **Osservazione:** Descrivete la situazione. Comunicate le vostre osservazioni senza valutare né giudicare. Si tratta di esporre solo i fatti.
- **Emozioni:** Descrivete le emozioni che i fatti scatenano in voi senza causare sensi di colpa al vostro interlocutore.
- **Esigenza:** Comunicate il bisogno che sta dietro alle vostre emozioni.
- **Richiesta:** Comunicate che cosa volete dal vostro interlocutore. Formulate la vostra richiesta in modo positivo e concreto poiché deve permettergli di rispondere sì o no.

Esempio di una CNV a quattro tappe.

Osservazione

Il materiale è sparso per terra. Te l'ho già fatto notare un paio di ore fa e te lo sto dicendo per la seconda volta.

Emozioni

In questo momento mi sento un po'irritato, deluso e triste.

Esigenza

Vorrei che il mio ruolo di responsabile del centro d'assistenza fosse preso sul serio. Sento il bisogno di superare insieme questa situazione difficile.

Richiesta

Ti chiedo di mettere in ordine il materiale o di dirmi ciò che ti impedisce di farlo.?

Il modello della CNV è sia una tecnica che un atteggiamento. Da un lato, serve ad affrontare una situazione senza esprimere giudizi, comunicando secondo il modello delle quattro tappe. Dall'altro soddisfa il desiderio di stima, rispetto, responsabilità, sostegno reciproco e incontro autentico. Si tratta di essere presenti e di percepire i sentimenti e bisogni dell'interlocutore. Questo atteggiamento si basa sull'empatia.

Bibliografia

Coordinazione svizzera dei pompieri (CSP):
Manuale Metodologia / Didattica per l'istruzione.

Knill, Hildegard: Hören-Hinhören-Zuhören, (consultato il 14.10.2019).
http://www.rhetorik.ch/Hoeren/Hoeren.html

Rosenberg, Marshall B. (2005):
Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens.
Paderborn: Junfermann.

Appendice

Informare i gruppi dopo un evento traumatico

Salutare i presenti	Presentatevi e spiegate la vostra funzione.
Esprimere solidarietà e vicinanza	Esprimete solidarietà e vicinanza a tutte le persone colpite.
Nominare l'evento	Incidente, incendio, alluvione, ecc.
Comunicare i fatti	Ricapitolate i fatti più importanti dell'evento mantenendo la riservatezza.
Evocare le diverse esperienze vissute	Precisate che ognuno ha vissuto l'evento in modo personale.
Descrivere le possibili reazioni	Descrivete le reazioni a livello di comportamento, emozioni e pensieri e le reazioni fisiche.
Descrivere le reazioni normali e l'evoluzione delle reazioni	Mostrate comprensione per le reazioni. Quando si tratta di reazioni normali e quando no.
Gestire lo stress	Spiegate come gestire le reazioni di stress.
Spiegare i prossimi passi	Come si procede? Indicate le varie possibilità (tra cui quelle molto concrete per le prossime ore).
Aiuto e post-assistenza	Presentate le offerte d'aiuto e di post-assistenza disponibili.
Distribuire ev. il promemoria del care team	
Informare	Spiegate dove, quando e come verranno diffuse informazioni supplementari sull'evento.
Spiegare il procedimento ulteriore	Altri incontri, eventuali funerali, ecc.
Chiarire internamente	Ulteriori procedure, regole di comunicazione, informazioni supplementari.
Annunciare le regole di comunicazione	Cosa si può dire a chi e fino a quando.

Tab. 1: Possibile struttura dell'informazione destinata ai gruppi.
La sequenza deve essere adattata alle circostanze concrete.

Manuale Assistenza

Persone con disabilità

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione
della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Indice

5 **Sostegno ai disabili**
5 **Principi**

6 **Persone su sedia a rotelle**
6 **Accompagnare le persone su sedia a rotelle**
Regole di base e suggerimenti
6 Comunicazione
6 Sicurezza
7 **Sedia a rotelle**

8 **Mobilizzazione**
8 **Cinestesia**
8 Principio
9 Movimenti del corpo umano
10 Esempi pratici

15 **Accompagnare i ciechi**
15 **Principi**
17 **Accompagnare gli ipovedenti**

19 **Accompagnare i sordi**

20 **Disturbi senili**
20 **Demenza**
21 **Parkinson**
21 **Senilità**
21 **Depressione senile**
22 **Conclusioni per l'assistenza**

23 **Bibliografia**

Sostegno ai disabili

Secondo l'Ufficio federale di statistica, il 5–6% della popolazione svizzera soffre di gravi disabilità fisiche o psichiche. A seconda della definizione di disabilità fisica e psichica, questa percentuale può essere ancora più elevata. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), la disabilità è definita come un problema di salute che compromette le funzioni corporee, ostacola lo svolgimento di certe attività o rende più difficile le interazioni sociali. Una disabilità può quindi essere non solo un problema fisico o psichico, ma anche sociale.

Principi

Chiedere sempre prima di aiutare

Chi vuole aiutare un disabile dovrebbe innanzitutto chiedere a questa persona se vuole essere aiutata. Molti disabili sono orgogliosi delle loro capacità e della loro autonomia. Potrebbero quindi sentirsi sminuite.

Aiutare in modo discreto

I disabili ricevono più attenzioni di quanto vorrebbero. Non apprezzano gli aiuti dimostrativi. Aiutateli quindi senza dare nell'occhio.

Comportarsi in modo naturale

I disabili desiderano solo essere trattati normalmente, senza pietà esagerata, silenzi gelidi o facce tristi.

Incoraggiare l'autonomia

Tendiamo a sottovalutare i disabili. Spesso bisogna avere pazienza. Tutte le persone hanno bisogno di sentirsi realizzate, motivo per cui si deve cercare di non aiutare troppo, permettendo ai disabili di riuscire anche a fare cose da soli.

Favorire i contatti sociali

Il modo migliore per sostenere i disabili è fare in modo che possano partecipare alla vita sociale. Anche ai disabili piacciono le gite, le feste, le conversazioni e le discussioni.

Esprimere apprezzamenti

Ogni individuo ha bisogno di sentirsi utile. Chi viene apprezzato per ciò che fa, si sente realizzato e quindi motivato ad andare avanti.

Accettare che il nostro aiuto venga rifiutato

È bello vedere disabili che se la cavano da soli. Perciò non offendetevi se rifiutano il vostro aiuto.

Persone su sedia a rotelle

Accompagnare le persone su sedia a rotelle
Regole di base e suggerimenti

Comunicazione

- Chiedere e chiarire se vi sono dubbi e abitudini particolari.
- Anche se la persona seduta sulla sedia a rotelle ha una posizione più bassa, bisogna includerla nelle conversazioni (per es. durante un colloquio d'acquisto).
- Lasciare che i bambini curiosi parlino con la persona disabile. Ciò favorisce la reciproca spontaneità.

Sicurezza

- Nel traffico stradale occorre essere ancora più vigili e prudenti. L'accompagnatore si assume la responsabilità per il disabile che dipende completamente da lui.
- Particolare prudenza è richiesta tra la folla (manifestazioni, orari di punta, ecc.). Queste situazioni potrebbero spaventare la persona sulla sedia a rotelle poiché ha un campo visivo diverso da quello del suo accompagnatore.
- Riconoscere in anticipo i punti pericolosi o gli ostacoli e aggirarli.

Fig. 1: Componenti della sedia a rotelle.

Fig. 2: Scendere una scala con l'aiuto di un'altra persona.

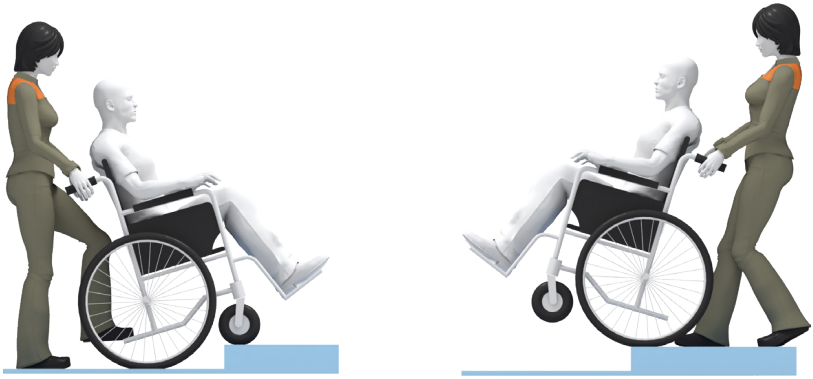


Fig. 3: Superare un cordolo con la sedia a rotelle.

Sedia a rotelle

Chi spinge una sedia a rotelle deve:

- Prevedere le manovre e mantenere una visione d'insieme
- Controllare la sedia a rotelle prima del primo uso (maniglie, freni, pressione dei pneumatici)
- Tirare sempre i freni quando la sedia a rotelle è ferma
- Ripiegare le fiancate e le pedane prima di spostare la persona dalla o sulla sedia a rotelle
- Informare la persona prima di inclinare la sedia a rotelle
- Utilizzare solo parti fisse del telaio per sollvare la sedia a rotelle
- Utilizzare i dispositivi ausiliari (rampe) nei luoghi pericolosi o in caso di ostacoli oppure chiedere un aiuto supplementare
- Non spingere mai una sedia a rotelle se la persona non ha i piedi sulle pedane (pericolo di lesioni)

Mobilizzazione

Per mobilizzazione si intendono tutte le misure adottate per far muovere i pazienti. In ambito infermieristico si tratta soprattutto di aiutare i pazienti a spostarsi, ma anche solo ad alzarsi dal letto o nell'igiene personale. Gli obiettivi della mobilizzazione sono:

- recuperare la mobilità,
- mantenere la mobilità,
- attivare la circolazione,
- promuovere le risorse individuali e l'autonomia,
- mantenere e rafforzare l'autostima.

Cinestesia

La cinestesia (o propriocezione) si basa sull'esperienza e sulla percezione del proprio movimento.
Sin dall'inizio degli anni Settanta la cinestesia si occupa di descrivere sistematicamente le differenze percettibili nei movimenti del corpo umano. Si concentra sull'interazione tra tatto e movimento. L'obiettivo risp. la sfida della cinestetica è la seguente: come possiamo aiutare le persone, in particolare quelle disabili, a muoversi e svilupparsi senza infastidirle con le nostre buone intenzioni? La cinestesia è particolarmente apprezzata nel settore delle cure poiché favorisce la qualità del movimento dei pazienti e la qualità delle cure, dell'assistenza o della terapia, in altre parole tutela la salute.

Principio

La cinestesia suddivide il corpo umano in masse e interspazi:

- Masse: testa, tronco, bacino e i quattro arti. Sono poco mobili e supportano il peso del corpo. Sono i punti di contatto.
- Interspazi: tra le masse troviamo il collo, le spalle, la vita e le anche. Queste parti permettono di spostare il peso da una massa all'altra, sono mobili, sensibili e instabili. Muovano il peso.

Il principio della cinestesia dice: afferrare le masse, lasciare lavorare gli interspazi. Non sollevare ad esempio un paziente sotto le ascelle, altrimenti si bloccano le sue possibilità di movimento o possono insorgere dolori. Inoltre, in Kinaesthetics il corso del peso nel corpo è interessante quando cambiamo la posizione. È di grande importanza sostenere la persona orientata al corpo e non allo spazio, in modo che mantenga l'orientamento e l'autocontrollo.

Movimenti del corpo umano

Grazie alle ossa e ai muscoli il corpo umano permette due tipi di movimento:

- Movimento stabile (per es. piegare e allungare singole parti del corpo): avviene tra le masse.
- Movimento instabile (per es. rotazione): avviene negli interspazi.

In pratica, il movimento si basa su posizioni di base. Prima di eseguire un movimento, occorre assicurarsi che la posizione sia stabile. Sono state definite posizioni corporee ideali per passare dalla posizione supina a quella eretta senza un aiuto esterno. Tra queste due posizioni ci sono varie posizioni intermedie, come si riscontrano anche nello sviluppo individuale dei bambini:

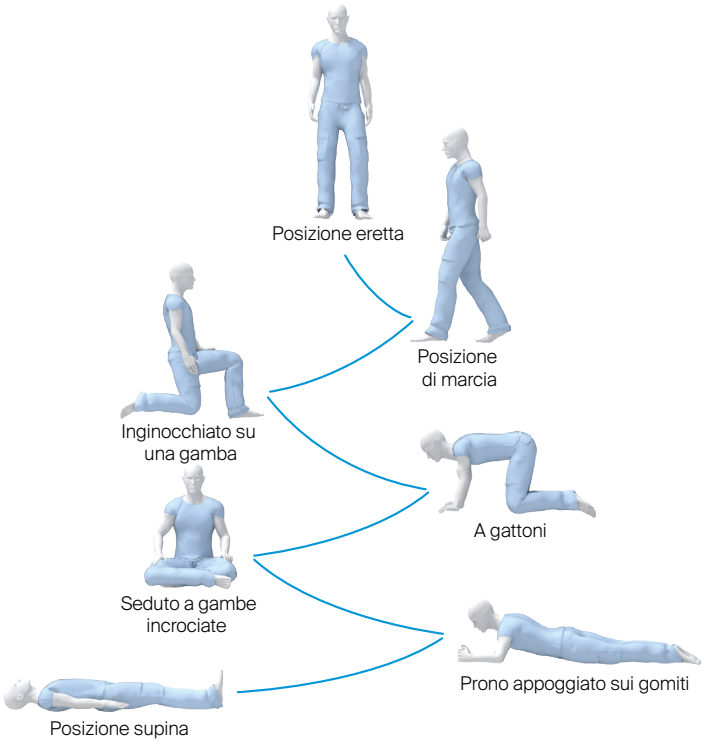


Fig. 4: Posizioni di base della cinestesia (fonte: Thieme Verlag).

Esempi pratici

Alzarsi

1. I piedi sono in contatto con il pavimento. Si può stare in piedi sia parallelamente che a spirale.
Sostegno al petto, al ginocchio o alla spalla.

2. Insieme muovete il petto verso il davanti/alto fino a quando il peso è completamente sui piedi.

3. La persona sostenuta spinge via con la mano sul materasso.
La persona di supporto li accompagna nel percorso verso la posizione eretta.

Fig. 5-8: Mobilizzazione Alzarsi

Girare in posizione laterale

Guidare la persona a far muovere le singole masse.

1. Piegare una gamba.
Tirare leggermente il ginocchio con la mano, questo tira la gamba verso la massa successiva, cioè il bacino.

2. Tirate leggermente il bacino con la mano, ecco come il bacino tira la massa successiva, cioè la gabbia toracica.

3. La persona può essere in grado di girare il torace autonomamente o forse può essere utile un supporto leggero.

Fig. 9-11: Mobilizzazione Girare in posizione laterale

Seduto

1. Portare le gambe una dopo l'altra ad angolo retto e spostarle oltre il bordo del letto.

2. Tirare il bacino leggermente verso il materasso e girare il busto (appoggio al petto).

3. Guida il peso del petto sul gomito.

4. Solo allora raddrizzare la parte superiore del corpo.

Fig. 12-15: Mobilizzazione Seduto

Trasferimento

Posizione di initiale
1. La persona di supporto può eseguire il trasferimento esattamente allo stesso modo in posizione eretta.

2. La persona sostenuta afferra la cintura o il cinturone e comincia a creare tensione con le braccia.

3. La persona di supporto raddrizza la parte superiore del suo corpo fino a quando il peso è sui piedi.

4. La persona sostenuta viene guidata verso la sedia a rotelle.

Fig. 16-19: Mobilizzazione Trasferimento

5. Progettare il trasferimento in due o tre passi in modo che i piedi possano essere portati nella posizione corretta tra un passo e l'altro.

6. Scivolare lentamente nella sedia a rotelle.

Fig. 20-21: Mobilizzazione Trasferimento

Accompagnare i ciechi

Esistono diversi tipi di disabilità visiva. Non tutte sono sinonimi di cecità, ma possono penalizzare fortmente la persona interessata. Potete richiedere informazioni sulle diverse disabilità visive all'Unione svizzera dei ciechi o all'Unione centrale svizzera per il bene dei ciechi.

Principi

Assistere
Assistere solo nella misura necessaria. La persona ipovedente mantiene così la massima autonomia possibile.

Offrire aiuto
Offrire aiuto all'ipovedente solo se si ha abbastanza tempo. Si tratta sempre di incoraggiare l'autonomia (non sbrigare una faccenda, bensì essere utili).

Farsi riconoscere
Segnalare la propria presenza al cieco o all'ipovedente presentandosi sempre per nome in modo da entrare in contatto con lui. Ciò vale anche quando l'ipovedente riconosce l'aiutante dal passo o dalla voce. In tal modo si evitano equivoci per la persona ipovedente.

Informare
Un ipovedente dipende dalle informazioni che riceve. Dev'essere informato spesso e in modo adeguato. A volte basta comunicargli i nomi delle persone sedute al tavolo o presenti in ascensore, salutare per nome una persona che si unisce al gruppo o spiegare ciò che sta succedendo attorno a lui (per es. il bambino piange perché è caduto dall'altalena). Le informazioni importanti per la sicurezza degli ipovedenti devono essere fornite nei dettagli. Concernono, ad esempio, pericoli o cambiamenti dell'ambiente circostante (per es. un nuovo mobile o tappeto).

Non esitare ad usare il verbo «vedere»
Il linguaggio quotidiano utilizzato con gli ipovedenti non deve differire da quello utilizzato con le persone vedenti. Chi utilizza il verbo «vedere», dovrebbe sempre aggiungere una descrizione. Se la persona ipovedente fa capire o dice chiaramente che il verbo «vedere» lo irrita, bisogna rispettarlo.

Descrivere ciò che si sta facendo mentre si dialoga
Dire sempre ciò che si sta facendo o che s'intende fare per evitare che la persona ipovedente si spaventi.

Muoversi con prudenza e in funzione della situazione
Adeguare il passo a quello della persona ipovedente per metterla a suo agio e garantire la sicurezza.

Chiudere o aprire completamente le porte e le finestre

Le finestre, le porte, i cassetti e gli sportelli di mobili possono essere pericolosi per gli ipovedenti. Le finestre e le porte devono quindi essere chiuse o (se comunicanti) completamente aperte. I cassetti ecc. devono essere sempre chiusi. Inoltre, bisogna sempre informarli su ciò che è aperto o chiuso.

Non spostare oggetti senza chiedere, altrimenti informare

Rispettare rigorosamente questa regola poiché gli ipovedenti hanno memorizzato con precisione l'ambiente che li circonda e contano sul fatto che niente venga spostato.

Impiattare il cibo

Disporre la carne davanti, il contorno a destra e le verdure a sinistra nel piatto. Ricordarsi che una persona non vedente fa fatica a immaginare questa disposizione a «quadrante di un orologio», chiarire prima.

Segnalare discretamente che i vestiti sono macchiati o consunti

Si parte generalmente dal presupposto che gli ipovedenti apprezzino simili informazioni. Potrebbero tuttavia offendersi se usiamo un tono di voce sbagliato o parole inadeguate. Comunicare con tatto.

Ascoltare

Ascoltare richiede tempo e partecipazione. La cecità può ridurre la mimica. Facciamo quindi più fatica a capire come si sente la persona non vedente. Può essere utile chiedergli discretamente se ha capito bene. Viceversa, la persona ipovedente non può vedere la nostra mimica. Confermiamogli con un «sì» che lo stiamo ancora ascoltando.

Incoraggiare a utilizzare tutti i sensi

È opportuno incoraggiare gli ipovedenti a utilizzare non solo il loro udito, olfatto, gusto e tatto, ma anche la loro vista nonostante sia scarsa.

Non distrarre i cani guida

Finché indossa i suoi finimenti, il cane guida è in servizio e non deve essere assolutamente distratto, nemmeno da apprezzamenti e carezze. Di regola, solo gli ipovedenti possono toccare e parlare con il loro cane.

Annunciare in anticipo qualsiasi contatto fisico

Di principio, il contatto fisico deve essere adeguato e annunciato per evitare che la persona ipovedente si spaventi.

Rispettare i limiti

I limiti personali devono essere rispettati. Se occorre superarli, accompagnatori e ipovedenti devono comunicarlo l'un l'altro.

Accompagnare gli ipovedenti

Precedete sempre la persona ipovedente da accompagnare. Quest'ultima vi tiene il braccio (braccio guida) sopra il gomito. Adeguate il passo e scegliete un percorso abbastanza largo per due persone. Rallentate il passo prima di ostacoli e scale o fermatevi brevemente. Se necessario, informate l'ipovedente sul genere di ostacolo. Per passare in punti stretti, spingete il vostro braccio guida indietro verso il centro della vostra schiena. L'ipovedente lo percepisce e si sposta automaticamente dietro di voi. Ci sono ipovedenti che si sentono più sicuri quando possono tenere il vostro braccio. Questo desiderio dovrebbe essere esaudito. Chiedete sempre all'ipovedente come desidera essere guidato.

Accompagnare i sordi

Per garantire una comunicazione senza ostacoli tra una persona sorda e una persona udente, l'uso del linguaggio dei segni e dell'alfabeto manuale è essenziale poiché la lettura labiale permette di comprendere solo il 30% circa del contenuto.

I seguenti suggerimenti possono essere utili:

Fig. 22: Guidare una persona ipovedente

Non lasciare la persona ipovedente in piedi in uno spazio vuoto

Mantenere l'equilibrio è possibile anche grazie alla vista. La persona ipovedente fa quindi fatica a stare stabilmente in piedi in uno spazio aperto. Accompagnatela verso un tavolo, un corrimano o una sedia.

Annunciare scale e gradini

Avvicinatevi sempre frontalmente a scale o gradini. Fermatevi prima del primo gradino, fate afferrare il corrimano e dite: «Avanti/Su» o «Avanti/Giù».
Quando la persona ipovedente è pronta, potete affrontare le scale. Quando raggiunge l'ultimo gradino, dite chiaramente «siamo arrivati in cima» o «siamo arrivati in fondo» per avvisarla che la scala è finita.
Se l'ipovedente desidera camminare da solo, stategli davanti quando scende e dietro quando sale le scale.

Accompagnare verso una sedia

Avvicinatevi frontalmente alla sedia, appoggiate sulla sedia la mano del braccio guida e chiedete alla persona ipovedente di tastare la sedia. Se la sedia si trova davanti a un tavolo, mettete la vostra mano sulla spalliera e annunciate che la sedia è davanti al tavolo. Anche la persona ipovedente può quindi afferrare lo schienale e riconoscere la posizione della sedia in base alla curvatura dello schienale. Un'altra possibilità è quella di guidare la persona ipovedente in modo che la sedia sia direttamente dietro di lei.
Avvisatela se sono presenti schienale e braccioli. Può sedersi non appena sente il bordo della sedia.

Accompagnare i sordi

Per garantire una comunicazione senza ostacoli tra una persona sorda e una persona udente, l'uso del linguaggio dei segni e dell'alfabeto manuale è essenziale poiché la lettura labiale permette di comprendere solo il 30% circa del contenuto.

I seguenti suggerimenti possono essere utili:

Attirare l'attenzione
I sordi non possono sentirvi. Per attirare la loro attenzione, dovete utilizzare segnali visivi (per es. segnali con le mani, luci, bussare sul tavolo).

Contatto visivo
Stabilire un contatto visivo e mantenere una distanza di circa 60 cm quando si parla.

Viso e labbra visibili
Assicuratevi che il viso sia chiaramente visibile per la lettura labiale.

Parlare normalmente
Parlate con un volume normale e in modo chiaro e articolato. Evitate di fumare, masticare gomme, ecc. mentre parlate.

Verificare
Assicuratevi sempre che la persona sorda abbia capito bene tutto.

Lingua
Utilizzate frasi brevi e complete. Evitate le parole straniere e non parlate in dialetto.

Pazienza
Mantenete la pazienza se dovete ripetere ciò che avete detto oppure scrivetelo (per es. date, nomi, indirizzi).

Gesti e mimica
Supportate ciò che dite con gesti naturali, la mimica e il linguaggio del corpo.

Disciplina di conversazione
Evitate che i presenti parlino tutti insieme. Mantenete una disciplina di conversazione in cui ognuno aspetta il suo turno per parlare.

Integrazione
Fate in modo che i sordi possano partecipar alle discussioni per evitare che si sentano soli e isolati.

Mostrare comprensione
Mostrate comprensione se la persona sorda si stanca e non è più in grado di seguire la conversazione. La lettura labiale richiede infatti un grosso sforzo di concentrazione.

Disturbi senili

Demenza

La demenza è un disturbo cerebrale che riduce le capacità di memoria e riflessione. A seconda dello stadio della malattia, le persone affette da demenza possono essere gravemente ostacolate nella loro quotidianità o avere bisogno di molte cure. I sintomi sono svariati. La demenza colpisce più aree cerebrali, tra cui quelle responsabili per l'orientamento, l'apprendimento o il discernimento. Il termine demenza deriva dal latino dementia (de = via da e mens = mente).

Il comportamento sociale, la motivazione e la personalità delle persone affette da demenza si modificano. A seconda della gravità della patologia, si distingue tra demenza lieve, moderata e grave. Il sintomo principale è la perdita della memoria, in particolare quella a breve termine.

Sintomi psichici:

- Svogliatezza (apatia)
- Irrequietezza con aumento della tensione, disinibizione, euforia
- Aggressività
- Crisi di pianto
- Agitazione, ripetizione degli stessi movimenti
- Fasi depressive
- Angoscia

Sintomi fisici
(nelle fasi di demenza avanzate):

- Ritmo circadiano disturbato
- Debolezza vescicale (incontinenza)
- Costipazione

La demenza insorge generalmente in età avanzata per molteplici cause. La più comune è la demenza di Alzheimer, accompagnata da una perdita progressiva dei neuroni (la cosiddetta neurodegenerazione).

La seconda forma più frequente è la demenza vascolare (arteriosclerosi). Il metabolismo del cervello si deteriora a causa del minore apporto di sangue agli organi durante l'invecchiamento. Ciò conduce a una diminuzione delle prestazioni cerebrali. Di solito, le perdite più importanti sono:

- Disturbi della memoria e amnesia (soprattutto per il vissuto recente, meno per il passato più lontano)
- Ricettività limitata
- Disturbi del sonno e maggiore irrequietezza
- Maggiore irritabilità ed esaurimento

Parkinson

Il morbo di Parkinson è una malattia del cervello che coinvolge funzioni quali il controllo dei movimenti e dell'equilibrio. È una delle patologie neurodegenerative più comuni e colpisce soprattutto anziani tra i 55 e i 65 anni.

È caratterizzato da una continua diminuzione dei neuroni che sintetizzano e rilasciano dopamina nel cervello. Le cause non sono ancora note. La dopamina è un neurotrasmettitore o un ormone che agisce nel cervello. È inoltre un precursore dell'adrenalina e della noradrenalina. La carenza di dopamina causa i sintomi tipici del morbo di Parkinson che vanno dalla lentezza dei movimenti fino all'immobilità. La carenza di dopamina sposta inoltre l'equilibrio a favore di altri neurotrasmettitori come l'acetilcolina e il glutammato. Il conseguente squilibrio dei neurotrasmettitori provoca ulteriori sintomi come tremori e rigidità muscolare.

Senilità

Questo termine viene spesso utilizzato in modo spregiativo. Si tratta però semplicemente della vecchiaia. Spesso l'anziano è fisicamente e psichicamente debilitato per l'età, diventa fragile e i suoi discorsi e comportamenti possono sembrare infantili. I processi d'invecchiamento psicofisico modificano sovente il suo atteggiamento nei confronti della vita. La crescente perdita di autonomia può scatenare paure.

Depressione senile

Le depressioni senili non sono affatto rare e non devono essere semplicemente liquidate come una riduzione delle capacità fisiche e psichiche dovute all'età. Richiedono chiarimenti e trattamenti approfonditi. I tentativi di suicidio in età avanzata sono frequenti, specialmente nei casi di isolamento.

Conclusioni per l'assistenza

Pazienza e calma
Evitate il più possibile la frenesia e lo stress. Il vostro stress viene trasmesso alle persone da assistere.

Autonomia
I pazienti dovrebbero arrangiarsi il più possibile dal soli, anche se ciò richiede più tempo e il risultato non è ottimale.

Rispetto / Tatto
Rispetto e comprensione sono presupposti importanti per il contatto con gli anziani. Incoraggiate la loro autonomia coinvolgendoli nelle decisioni e nelle conversazioni o accompagnandoli negli acquisti. Ascoltateli senza giudicare.

Informare
Dite lentamente e chiaramente all'anziano ciò che vi aspettate da lui.

Informarsi
Se necessario, contattate i responsabili delle cure per informarvi sull'assistito.

Bibliografia

DocCheck Flexikon. Kinästhetik (Pflege) (consultato il 27.09.2019).
https://flexikon.doccheck.com/de/Kin%C3%A4sthetik_(Pflege)

Eiberle, Regula. Merkblatt und Tipps zum Umgang mit Gehörlosen (consultato il: 27.09.2019).
http://www.behindertenseelsorge.ch/pfarreiarbeit/angebot/ideensammlung/merk-blaetter-und-tipps/merkblaetter-einzeln/3%20Merkblatt%20Gehorlose.pdf

Schweizerischer Blindenbund. Gemeinsam weiterkommen. Tipps für den Umgang mit Blinden und Sehbehinderten (consultato il: 27.09.2019).
https://www.blind.ch/dokumente/upload/Broschuere_Gemeinsam_weiterkommen.pdf

Stiftung Mühlehalde. Die 30 goldenen Regeln im Umgang mit blinden und sehbehinderten Menschen (consultato il: 27.09.2019).
https://www.muehlehalde.ch/fileadmin/documents/muehlehalde.ch/PDF/NEU_30-goldene-Regeln-Muehlehalde.pdf

Manuale Assistenza

Riflessione

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione
della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Indice

5 Introduzione

6 Stress
6 **Definizione**
7 **Valutazione dello stress**
7 **Fattori di stress**
8 **Reazioni di stress**
9 **Prevenzione dello stress**
9 Prevenzione a livello fisico
9 Prevenzione a livello psichico
10 Prevenzione a livello organizzativo
10 Prevenzione a livello cognitivo (lavoro mentale)
11 Prevenzione dello stress nella protezione civile
11 **Conclusioni per l'intervento**
11 Per le persone da assistere
11 Per le forze d'intervento

13 Pregiudizi
13 **Stereotipi e pregiudizi**
13 **Nascita di pregiudizi**
13 Pregiudizi che sorgono da soli
14 Pregiudizi assimilati o appresi
14 Pregiudizi derivanti dall'ignoranza
14 Pregiudizi derivanti dalla paura
15 **Rafforzamento dei pregiudizi**
15 Rafforzamento dei pregiudizi per evitare le altre esperienze
15 Ricapitolazione della nascita dei pregiudizi
16 Rafforzamento dei pregiudizi attraverso una percezione selettiva
16 Rafforzamento dei pregiudizi attraverso profezie che si autoadempiono
16 **Superamento dei pregiudizi**

17 Valori
17 **In generale**
17 **Principi dell'assistenza**
18 **Rappresentare i valori della protezione civile**

19 Bibliografia

Introduzione

L'assistenza non richiede solo conoscenze e competenze, ma anche un comportamento corretto nei confronti dei pazienti. Il nostro atteggiamento personale e i valori che rappresentiamo sono quindi fattori importanti. Quando assistiamo persone in situazioni difficili, il rapporto interpersonale assume un ruolo importante dal momento che ci troviamo entrambi, sia noi come accompagnatori che i pazienti, in una situazione particolare. Se vogliamo essere professionali, dobbiamo esserne consapevoli, osservare bene ed essere pronti alla riflessione. Chiederci quali pensieri e sentimenti scatena una determinata situazione è fondamentale e non concerne solo noi militi dell'assistenza, visto che anche altri settori della protezione civile potrebbero profittare di queste esperienze.

Durante una missione lo stress è un fattore importante per tutti i militi. Sono sotto stress i nostri pazienti, ma lo siamo anche noi. Ad esempio, un pioniere di sostegno che ollabora a un salvataggio non sa cosa l'aspetta e quali reazioni scatenerà in lui la missione.

La gestione dello stress, dei pregiudizi, delle aspettative e dei valori rappresentati fanno parte della riflessione. La comprensione delle correlazioni e la capacità di riflettere sono fondamentali per assistere professionalmente le persone bisognose di cure.

Stress

Definizione

Lo stress è qualsiasi situazione in cui i carichi esterni e/o interni mettono alla prova o addirittura superano le capacità di reazione di un individuo.

Dobbiamo regolarmente confrontarci con situazioni difficili di vario genere. Se il compito ci appare realistico, le nostre prestazioni aumentano anche grazie al rilascio di sostanze endogene.

Se riusciamo a vincere la sfida, proviamo sentimenti di soddisfazione e fierezza, paragonabili a quelli che prova un maratoneta quando taglia il traguardo. Questo stress utile e positivo è detto eustress. Quando le persone affrontano una situazione che considerano insuperabile, sviluppano sentimenti negativi come la paura o il senso di colpa. Questo stress negativo è detto distress.

Fig. 1: Rappresentazione simbolica dell'origine dello stress.

Valutazione dello stress

In caso di stress, le risorse personali rivestono un ruolo importante. Vi rientrano:

- le esperienze personali,
- le competenze e le capacità apprese e acquisite,
- il comportamento assimilato per addestramento,
- il contesto sociale,
- lo stato di salute.

Questi fattori influenzano la valutazione individuale di una situazione e quindi la sua gestione. Le risorse personali sono soggette a continui cambiamenti durante la vita. Ciò significa a sua volta che le situazioni da affrontare sono valutate e gestite in modo diverso a seconda della fase della propria vita.

Fattori di stress

Un certo livello di stress è presente in tutte le persone. Lo stress di tutti i giorni è prodotto dalle sfide quotidiane che si affrontano nella vita privata e professionale, nonché da piccoli e grandi contrattempi. Possono insorgere anche stress inattesi (per es. un decesso, la perdita del posto di lavoro, esami, ecc.). Eventi imprevisti possono inoltre verificarsi al di fuori della normale vita quotidiana (per es. catastrofi, incidenti, atti criminali). Maggiore è lo stress, più forte è la reazione.

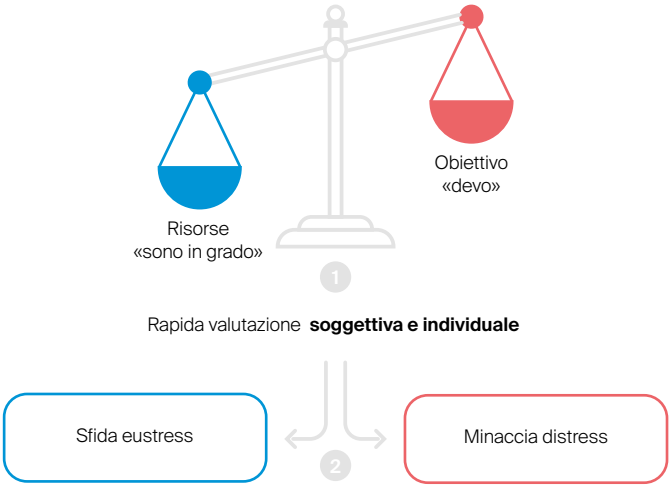


Fig. 2: Rappresentazione semplificata della gestione dello stress.

Fattori interni
– Esigenze e aspettative individuali
– Obiettivi personali (professione / società
– Valori e convinzioni morali
– Aspetti normativi che sono importanti per la persona
– Carichi emotivi
Fattori esterni
– Aspettative dall'esterno
– Entità del compito
– Complessità del compito
– Informazioni carenti o eccedenti
– Responsabilità
– Condizioni sociali, economiche e culturali (cambiamenti

Tab. 1: Fattori di stress interni ed esterni.

Reazioni di stress

Lo stress e le reazioni allo stress permettono all'individuo di sopravvivere ad una minaccia (per es. lottare o fuggire). Le reazioni allo stress possono manifestarsi singolarmente o combinate in modo diverso da persona a persona e con diversa intensità. È importante sapere che si tratta di reazioni normali ad un evento anomalo.

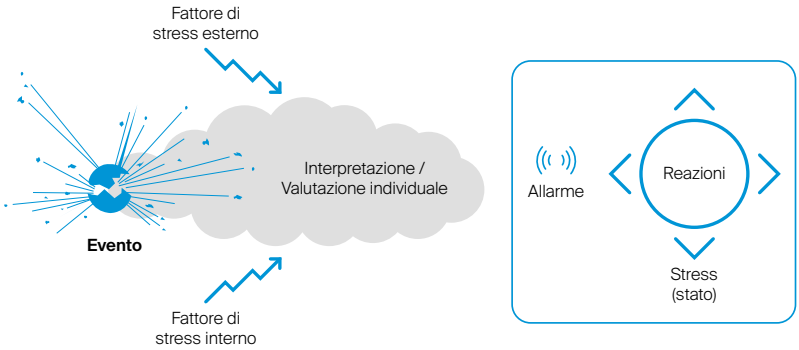


Fig. 3: Creazione di reazioni di stress.

Corpo Esaurimento, stanchezza, nausea, sonnolenza, sudorazione, tremori, palpitazioni, insonnia, perdita di appetito, nervosismo, maggiore vigilanza
Pensieri Giudizi, interpretazioni, idee fisse, difficoltà di concentrazione, rimozione del ricordo
Sentimenti Intorpidimento, afflizione, tristezza, senso di colpa, vergogna, rabbia, collera, paura di perdere il controllo, sbalzi d'umore
Comportamento Iperattività, ipoattività, evitamento, ritiro sociale, mutismo, crisi di pianto, irritabilità

Tab. 2: Possibili reazioni di stress.

Prevenzione dello stress

La seguente tabella elenca misure comprovate per prevenire lo stress. Possono essere adottate in situazioni eccezionali o nella vita quotidiana.

Prevenzione a livello fisico

- Sport, moto, aria fresca (per raggiungere una buona forma fisica)
- Alimentazione regolare, equilibrata e sana
- Bere regolarmente e a sufficienza
- Prendersi cura del proprio corpo (igiene)
- Dormire regolarmente e a sufficienza
- Fare delle pause programmate nella vita quotidiana

Prevenzione a livello psichico

- Avere fiducia in sé stessi (capacità, prestazioni e resilienza)
- Riconoscere le situazioni di stress e reagire in modo controllato (per es. imprecando)
- Distrarsi (hobby, lettura, radio, TV, ecc.)
- Mantenere i contatti sociali (conversazioni, lettere, gite, ecc.)
- Parlare delle vostre paure (con gli amici, i conoscenti e i famigliari)
- Accettare le sfide come delle opportunità
- Allenare la propria capacità di resistenza

- Coltivare pensieri positivi: cambiare prospettiva, rallegrarsi per qualcosa di bello e piacevole, concentrarsi sulla risoluzione del problema
- Mantenere e se possibile incrementare la propria autostima: riconoscere i propri bisogni e assecondarli, porre dei limiti, comprendere e svolgere il proprio ruolo, esprimere chiaramente le proprie aspettative rispetto agli altri, dare e ricevere feedback

Prevenzione a livello organizzativo

- Migliorare l'ambiente di lavoro: postazione di lavoro funzionale, condizioni di lavoro funzionali.
- Sfruttare bene il tempo, anche per momenti di relax.
- Sfruttare tutte le opportunità per discutere e riflettere.
- Delegare o assumersi la responsabilità.
- Definire i contenuti del lavoro e le responsabilità.
- Creare sicurezza di pianificazione.

Prevenzione a livello cognitivo (lavoro mentale)

- Prepararsi al futuro con domande e risposte ipotetiche (quale potrebbe essere lo scenario peggiore? Che cosa accadrebbe a me e ad altre persone? Come potrei reagire in questa situazione? Potrei reagire in modo diverso? Qual è la probabilità che si verifichi lo scenario peggiore? Quale sarebbe la cosa migliore che mi potrebbe accadere?).
- Fare un bilancio delle proprie energie mentali (che cosa mi stressa? Di cosa ho paura? Dove potrei attingere nuove forze? Cosa mi fa piacere? In cosa ho successo? Cosa potrei imparare per me?).
- Cercare di migliorare la situazione in cui ci si trova (cosa potrei fare per ridurre lo stress? Cosa potrei migliorare?).
- Prendere in considerazione la possibilità di chiedere aiuto (devo affrontare da solo questo problema? Chi potrebbe aiutarmi, ascoltarmi, ecc.?).

Prevenzione dello stress nella protezione civile

- Svolgere corsi realistici e orientati agli interventi
- Creare un clima di fiducia all'interno della propria organizzazione
- Dare fiducia ai quadri, ai collaboratori e ai colleghi
- Avere fiducia nel materiale d'intervento
- Creare un buon ambiente di lavoro e di formazione
- Comunicare e informare in modo trasparente e mirato

Conclusioni per l'intervento

Per le persone da assistere

Le persone che hanno bisogno di assistenza non hanno certamente scelto questa condizione. Sono state vittime di un evento e devono superare le difficoltà in un ambiente estraneo. Le loro reazioni sono differenti e devono essere tutte accettate.

Per le forze d'intervento

Le forze d'intervento civili possono essere mobilitate da un momento all'altro. Prima di entrare in azione ogni membro delle forze d'intervento si chiede: che cosa mi aspetta? Sarò all'altezza del compito? Anche le esperienze personali stressanti vissute in passato aumentano questa pressione in certe circostanze.

Evacuati	Richiedenti asilo
– Evento inatteso (catastrofe / situazione d'emergenza) – Minaccia (fisica) – Futuro incerto – Esperienze, immagini, suoni o odori traumatizzanti	– Minacce nel paese d'origine (fisica e psichica) – Fuga faticosa – Parenti e amici rimasti sul posto – Futuro incerto – Esperienze, immagini, suoni o odori traumatizzanti

Tab. 3: Esempi di fattori di stress per gli evacuati e i richiedenti asilo.

Dopo l'intervento, la situazione è simile. I membri delle forze d'intervento vengono segnati da esperienze e impressioni che portano con sé nella loro vita privata. Oltre a esperienze e sensazioni positive, possono aver vissuto anche esperienze negative e traumatiche. È possibile attenuare queste conseguenze già prima o durante l'intervento tramite:

- Addestramenti ed esercitazioni: costituiscono la base per garantire la sicurezza e la prontezza operativa.
- Briefing prima dell'intervento: è fondamentale per prepararsi psicologicamente all'intervento.
- Debriefing dopo l'intervento: permette di discutere le caratteristiche e la gestione dell'evento, le possibili reazioni psicologiche e la loro gestione. La presenza di peer è fondamentale. Nessuno può essere congedato da un intervento senza un debriefing.

Pregiudizi

Stereotipi e pregiudizi

Gli stereotipi sono convinzioni preconcette e generalizzate che non corrispondono necessariamente alla realtà. Distorcono e semplificano la realtà di un oggetto, un gruppo sociale, un'unità geografica, ecc. e ci aiutano ad orientarci in un mondo complesso senza dispendio mentale. Il termine deriva dal greco e significa «modello rigido».

Un termine simile è «pregiudizio». I pregiudizi si creano quando le impressioni generalizzate si caricano di emozioni e opinioni con una connotazione negativa. Influenzano di conseguenza la nostra percezione, il nostro comportamento e la nostra interpretazione della realtà. Un pregiudizio è quindi un atteggiamento mentale che condiziona la nostra percezione dell'ambiente e le nostre reazioni.

Nascita di pregiudizi

Pregiudizi che sorgono da soli

I pregiudizi possono sorgere a livello di percezione: La percezione può essere influenzata dalle emozioni o dallo stress. È quindi possibile che in determinate situazioni non percepiamo gli altri come sono realmente.

Esempio: Una casa brucia. I pompieri giungono sul posto, ma non iniziano subito a spegnere l'incendio. Gli abitanti evacuati criticano questo modo di procedere. Ritengono che i pompieri siano troppo lenti e inefficienti. Per lo stress e lo spavento non realizzano che i pompieri devono farsi prima un'idea precisa della situazione ed effettuare i preparativi necessari.

I pregiudizi possono sorgere da errori di interpretazione: Una situazione o affermazione viene fraintesa.

Esempio: Una persona (A) incontra ogni mattina un passeggero (B) che gli sorride sull'autobus. A pensa che B sia ritardato o alcolizzato. In realtà, B sorride perché A gli ricorda un vecchio amico.

I pregiudizi possono sorgere da aspettative personali: Aspettative deluse possono creare una falsa immagine degli altri, anche se la causa della delusione è piuttosto da ricercare nelle nostre aspettative. Alcuni pregiudizi sarebbero meno forti se non misurassimo ciò che ci accade con il metro delle nostre aspettative.

Esempio: La persona A trascorre le vacanze estive nella località B che gli è stata descritta come molto soleggiata. Si aspettava quindi che il sole splendesse per tutta la settimana, ma ha piovuto quasi tutto il tempo. A ha quindi memorizzato la località B come luogo piovoso.

Pregiudizi assimilati o appresi

I pregiudizi possono sorgere dall'assimilazione di giudizi altrui: A volte assumiamo valori o giudizi di altri (famiglia, educatore, insegnante, politico, colleghi dell'associazione, ecc.). La dipendenza dalla famiglia o da un gruppo ci costringe spesso ad assimilare pregiudizi per non mettere a rischio la coesione interna o per evitare l'esclusione.

Esempio: Mio padre mi dice sempre che gli Svizzeri non sono capaci di giocare a calcio. Anche se la nostra nazionale si qualifica regolarmente per i mondiali, continuo a credere che gli Svizzeri non siano capaci di giocare a calcio.

Pregiudizi derivanti dall'ignoranza

L'ignoranza o la scarsa conoscenza di una persona, di un fatto o di una situazione favorisce lo sviluppo di pregiudizi o impedisce la messa in discussione dei pregiudizi assimilati. L'ignoranza persiste quando manca la volontà di conoscere. L'ignoranza può corrispondere al rifiuto di accettare le novità.

- Preferiamo mantenere la nostra immagine positiva piuttosto che distruggerla ponendo troppe domande.
- Spesso rinunciamo ad approfondire le nostre conoscenze per non dover rinunciare ai pregiudizi cui ci siamo affezionati.

Pregiudizi derivanti dalla paura

La paura è un terreno fertile per i pregiudizi e ci impedisce di superarli. La paura di rimanere disoccupati alimenta il pregiudizio che altri (per es. gli stranieri) potrebbero rubarci il lavoro.

Ricapitolazione della nascita dei pregiu-

Fig. 4: Nascita dei pregiudizi.

Rafforzamento dei pregiudizi

Rafforzamento dei pregiudizi per evitare le altre esperienze

Cerchiamo di evitare le esperienze negative. Se abbiamo vissuto male una situazione, faremo di tutto per non ripeterla. E visto che è praticamente impossibile modificare le esperienze fatte, evitando di farne altre simili rafforziamo i pregiudizi correlati con tali situazioni. In generale, se qualcosa di ostile ci induce a comportarci in modo da evitarlo, questo nostro comportamento rafforzerà la sua immagine ostile. Si crea un circolo vizioso difficile da spezzare.

Esempio: «Vent'anni fa avrei dovuto imparare a usare un computer, che supplizio! Non voglio più sentire parlare di informatica!». Chi evita l'uso dei computer, non saprà mai quanto sia facile utilizzare i dispositivi attuali.

Rafforzamento dei pregiudizi attraverso una percezione selettiva

Per evitare conflitti interiori, ricorriamo a una percezione selettiva della realtà. A volte vediamo solo ciò che vogliamo vedere. Solo in rari casi riusciamo a cambiare o spezzare i nostri pregiudizi.

Esempio: Se siamo convinti che a Lucerna piove sempre, percepiremo i giorni di sole in modo meno consapevole.

Rafforzamento dei pregiudizi attraverso profezie che si autoadempiono

Se abbiamo un pregiudizio verso una persona e ci comportiamo di conseguenza, può succedere che questa persona si comporti proprio secondo il nostro pregiudizio.

Esempio: Se un capo tratta i suoi collaboratori come dei bambini, questi finiscono per comportarsi come tali.

Superamento dei pregiudizi

Siamo tutti influenzati da stereotipi e abbiamo tutti dei pregiudizi. Per superarli, dobbiamo esserne consapevoli e conoscere la loro origine. Riflettere e mettere in discussione il nostro atteggiamento sono i passi più importanti per superarli. Dovremmo essere sempre pronti a relativizzare gli stereotipi e a rivedere i vostri pregiudizi.

Strategie per superare i pregiudizi:

Informarsi

Per superare i nostri pregiudizi, possiamo ampliare le nostre conoscenze interessandoci maggiormente alla questione e cercando informazioni pertinenti. A tal fine, dovremmo utilizzare diverse fonti di informazione e prendere in considerazione diversi punti di vista.

Confrontarsi

Per superare i nostri pregiudizi, possiamo confrontarci consapevolmente con i nostri pregiudizi verso persone, luoghi, Stati, ecc.

Essere aperti

Per superare i nostri pregiudizi, possiamo scambiare informazioni e opinioni con gli altri.

Valori

In generale

In situazioni d'emergenza tutte le persone coinvolte si trovano sotto stress. Non è possibile soddisfare tutte le loro esigenze. In queste situazioni straordinarie, assume molta importanza il nostro comportamento nei confronti delle persone bisognose d'assistenza.

Questo capitolo descrive gli atteggiamenti da assumere nei loro confronti. Un criterio per agire in modo corretto è tenere sempre presente come vorremmo essere trattati noi stessi.

Principi dell'assistenza

Rispetto

Dobbiamo trattare gli altri con il dovuto rispetto. Ciò significa che non dobbiamo giudicare gli orientamenti religiosi, spirituali, sessuali o culturali altrui.

Autonomia / Controllo

È importante che gli assistiti riacquistino il controllo sul maggior numero possibile di settori della loro vita. Dobbiamo quindi incoraggiarli, e non inibirli, ad essere autonomi nel limite delle loro e nostre possibilità.

Per lo svolgimento di attività religiose, ad esempio, non è necessario allestire una sala di preghiera (spesso mancano le conoscenze necessarie). Mettere a disposizione un contesto protetto è sufficiente per garantire l'autonomia degli assistiti.

Imparzialità

Dobbiamo trattare tutti gli assistiti allo stesso modo. Ciò è più facile se li consideriamo come esseri umani. È importante rispettare i loro diritti in modo imparziale.

Carl Rogers ha individuato le tre variabili seguenti:

Comprensione

Capisco la situazione in cui si trova l'altro.

Accettazione

Accetto l'altro com'è (senza per forza essere d'accordo).

Coerenza

Rimango me stesso e mi osservo (quali sono le mie reazioni?).

Rappresentare i valori della protezione civile

Quando indossiamo un'uniforme della protezione civile, rappresentiamo i valori e le norme dell'organizzazione e dobbiamo quindi mettere da parte quelli personali.

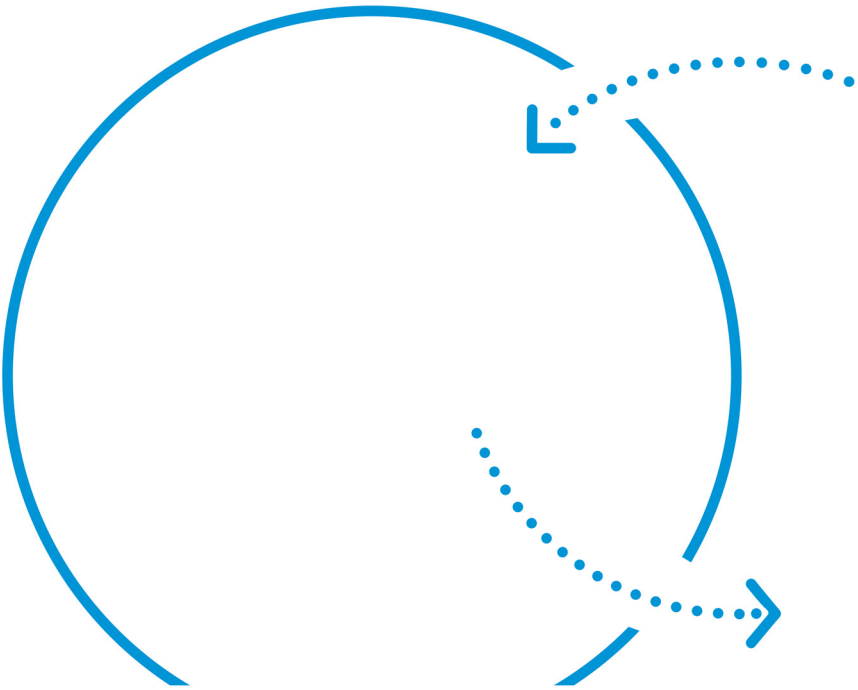
Per essere in grado di rappresentare i valori e le norme della protezione civile, dobbiamo innanzitutto apprenderli e imparare a mettere in discussione i nostri.

Bibliografia

Lazarus, R. S. & Launier, R. (1981): Stressbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, J. R. (Hg.): Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen. Bern: Huber, pp. 213–259.

Manuale Assistenza

Culture e Migrazione



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione
della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Indice

5 **Migrazione**
5 **Breve storia delle migrazioni**
6 **Motivi di migrazione**
7 **Conseguenze della migrazione**
8 Conseguenze nel Paese di provenienza
8 Conseguenze nel Paese di destinazione

9 **Diritto d'asilo**
9 **Procedura d'asilo semplificata**

11 **Cultura**
11 **Concetti**
12 **Competenze sociali e culturali**

13 **Religioni**
13 **Religioni del mondo**
14 **Cristianesimo**
15 **Islam**
16 **Induismo**
18 **Buddhismo**
19 **Ebraismo**

22 **Regole generali per l'assistenza**

23 **Bibliografia**

Migrazione

Il termine «migrazione» deriva dal latino migrare, che può essere tradotto con «cambiare luogo». Sebbene le definizioni esatte di migrazione differiscano da un'istituzione all'altra (per es. ONU), sono simili nelle loro accezioni di base. Per migrazione s'intende il movimento di individui o gruppi da un'area geografica o sociale a un'altra.

Breve storia delle migrazioni

Le migrazioni sono antiche quanto l'umanità stessa (per es. le migrazioni etniche in epoca antica e medievale, la colonizzazione dell'Australia). La Svizzera non fa eccezione. Dal 1800 al 1914 è stata un Paese emigratorio. Gli storici ipotizzano che a quel tempo circa 400'000 persone (circa il 10% della popolazione dell'epoca) abbiano lasciato la Svizzera alla ricerca di una vita migliore. Molti toponimi stranieri testimoniano tuttora queste migrazioni (per es. New Geneva in Irlanda, Berna e Villa Lugano in Argentina, Unterwald e Luzern in Russia, Berne e New Glarus negli USA). Nel XIX secolo, circa 50 milioni di Europei hanno lasciato il loro Paese d'origine per tentare la fortuna altrove.

Dopo la Prima guerra mondiale (1914–1918), ci furono crescenti tentativi statali di controllare e prevenire le migrazioni, tra cui l'introduzione dei passaporti e la sorveglianza delle frontiere. Le distruzioni e le persecuzioni della Seconda guerra mondiale (1939–1945) causarono un altro importante flusso migratorio mondiale. Dopo un periodo più tranquillo durante la Guerra fredda (1947-1990), i movimenti migratori aumentarono di nuovo (per es. crollo del blocco orientale, conflitto balcanico, conflitto siriano).

La migrazione è cambiata nel tempo poiché il mondo è diventato più interconnesso e l'alta mobilità ha ridotto le distanze tra i Paesi e i continenti. Tuttavia, le ragioni per cui le persone lasciano la loro patria non sono praticamente cambiate.

Motivi di migrazione

Il desiderio di una vita migliore è uno dei principali motivi di migrazione. La definizione di una vita migliore può variare molto a seconda delle persone e della loro origine.
Due esempi:

Pensionati svizzeri emigrano in Spagna poiché preferiscono il clima più caldo e il costo della vita è più basso.

Giovani famiglie fuggono da un Paese in preda a una guerra civile verso altri Paesi poiché sono preoccupate per la loro sicurezza e la loro vita.

Nella maggior parte dei casi, la migrazione non è volontaria, come nell'esempio dei pensionati svizzeri, ma piuttosto una necessità. Normalmente a nessuno piace lasciare la famiglia, gli amici e la propria casa. Di fatto, le cause della migrazione sono spesso più estese e complesse che negli esempi citati.

Quasi sempre le persone lasciano le loro case poiché la loro vita è in pericolo. Le ragioni possono essere molto diverse, come l'appartenenza a una determinata minoranza etnica o religiosa. Assumono spesso un ruolo anche motivi politici, come la privazione di partecipazione democratica e dello stato di diritto, l'assenza di diritti umani e la repressione e la persecuzione da parte del potere statale. Anche ragioni economiche causano spesso migrazioni. La speranza di un futuro migliore grazie a migliori prospettive di lavoro e reddito induce molte persone a lasciare la loro patria. Non si tratta solo del loro benessere, ma anche di sostenere finanziariamente i loro parenti nel Paese d'origine.

L'elenco delle ragioni politiche, sociali, economiche e personali della migrazione mostra chiaramente come queste non si trovino necessariamente solo nei Paesi di provenienza, ma anche nei Paesi di destinazione.

	Paese di provenienza	Paese di destinazione
	Elementi repulsivi	Elementi attrattivi
Politica	– Dittatura – Persecuzione – Torture – Assenza di diritti – Guerre / Conflitti	– Stato sociale / di diritto – Sicurezza – Libertà – Diritti umani – Libera pratica della religione – Protezione delle minoranze – Democrazia
Società	– Mancanza di opportunità formative – Mancanza di opportunità di carriera – Sovrappopolazione – Discriminazione (donne, gruppi etnici e religiosi, orientamento sessuale)	– Attitudine liberale – Opportunità di carriera – Assistenza medica – Diaspora del Paese di provenienza – Buon sistema formativo
Economia	– Disoccupazione – Povertà / Fame – Nessuna prospettiva economica	– Lavoro – Benessere / buoni salari – Stabilità economica – Previdenza sociale
Ambiente	– Catastrofi (terremoti, ecc.) – Siccità (cambiamento climatico) – Mancanza di acqua potabile	– Buona infrastruttura – Clima favorevole

Tab. 1: Raccolta di motivi di migrazione (motivi personali esclusi).

Conseguenze della migrazione

Le conseguenze della migrazione si possono osservare sia nel Paese di provenienza che in quello di destinazione. Allo stesso modo, la migrazione non concerne solo i migranti stessi, ma anche le società che li accolgono. Anche in questo caso non è possibile effettuare una valutazione esaustiva per stabilire se la migrazione ha effetti positivi o negativi. Si possono però fare diverse osservazioni.

Conseguenze nel Paese di provenienza

Una forte emigrazione peggiora di solito la situazione economica e politica nel Paese di provenienza. Tra i migranti si trovano infatti spesso persone istruite. Ciò porta a una cosiddetta fuga di cervelli che nuoce al settore dell'istruzione e all'economia. Uno sviluppo analogo si può osservare anche nella migrazione degli oppositori politici. La loro assenza indebolisce l'opposizione nel Paese di provenienza e può quindi compromettere lo sviluppo politico e sociale. Dal momento che gli emigranti di successo diventano modelli di comportamento nei loro Paesi di provenienza, si crea una un effetto d'emulazione.

Molti emigranti sostengono finanziariamente le loro famiglie e la loro comunità nel Paese di provenienza. Questo allevia le preoccupazioni e la povertà di queste persone, ma non porta a un miglioramento durevole delle loro condizioni di vita. È addirittura possibile che gli aiuti finanziari provenienti dall'estero finiscano per indebolire l'economia del Paese di provenienza. Non si deve inoltre dimenticare che molti migranti sono costretti a chiedere un prestito elevato a parenti e conoscenti per coprire le spese del viaggio.

Conseguenze nel Paese di destinazione

Non tutti i Paesi devono confrontarsi nella stessa misura con le conseguenze della migrazione. I Paesi poveri che accolgono i migranti, ad esempio, sono più colpiti da queste conseguenze, in particolare gli Stati adiacenti ai Paesi di provenienza. In caso di un forte movimento migratorio, questi Paesi devono affrontare importanti problemi come Paesi di transito o di destinazione. Maggiore è la distanza dal Paese di provenienza, più l'ondata migratoria si indebolisce o i migranti si disperdono. Nei Paesi ricchi, i migranti sono in parte esplicitamente desiderati dall'economia. Sono benvenuti sia i lavoratori qualificati con una formazione adeguata, sia i lavoratori ausiliari per l'industria, la sanità o l'agricoltura.

Nonostante le conseguenze positive e negative, nessun Paese al mondo può consentire una migrazione permanente. È il motivo per cui la maggior parte degli Stati hanno emanato varie normative in materia d'immigrazione. Questi riflettono generalmente una combinazione di interessi economici e di interessi della popolazione locale, al fine di minimizzare i problemi sociali, che possono avere ragioni culturali, religiose o economiche.

Diritto d’asilo

La maggior parte degli Stati concede l’asilo a migranti e rifugiati a determinate condizioni, sotto forma di accoglienza e protezione. Secondo la Convenzione di Ginevra sui rifugiati (1951), un rifugiato è una persona che «nel giustificato timore d’essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o le sue opinioni politiche, si trova fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza e non può o, per tale timore, non vuole domandare la protezione di detto Stato».

Procedura d’asilo semplificata

La procedura d’asilo è disciplinata dalla legge svizzera sull’asilo. La Segreteria di Stato della migrazione (SEM) è responsabile della sua attuazione.

Centro federale d‘asilo con funzione procedurale

Dopo la presentazione della domanda, tutti i richiedenti asilo vengono assegnati a un centro federale d’asilo con funzione procedurale, che la Confederazione gestisce in sei regioni d’asilo. Qui si effettuano entro 21 giorni gli accertamenti preliminari in vista della procedura d’asilo vera e propria. La fase preparatoria comprende la registrazione dei dati personali, il rilevamento delle impronte digitali e ulteriori accertamenti sulle prove, gli itinerari di viaggio e precedenti soggiorni o registrazioni in un Paese europeo.

Procedura d‘asilo accelerata

Il 60 % di tutte le domande devono essere oggetto di una decisione esecutiva entro 140 giorni. Queste domande sono trattate secondo la cosiddetta procedura accelerata o secondo la procedura di Dublino se compete a un altro Stato.

Procedura ampliata

Se una domanda d’asilo richiede ulteriori accertamenti, i richiedenti asilo vengono ripartiti tra i Cantoni e assoggettati alla procedura ampliata. Questa dovrebbe essere evasa entro un anno.

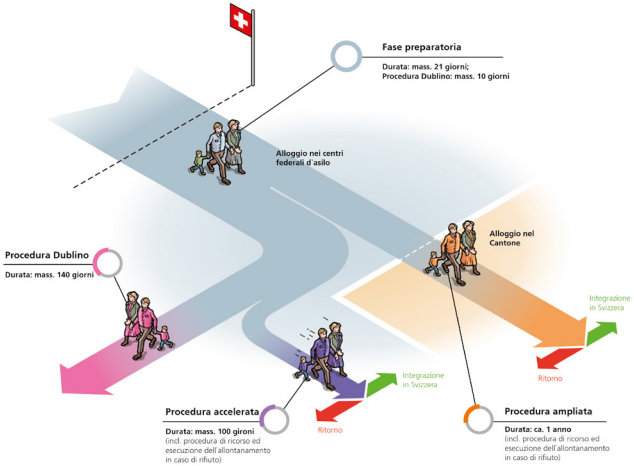


Fig. 1: Schema della procedura d'asilo (Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati).

Decisioni:

– Decisione di non entrata in materia:

Il richiedente asilo non soddisfa lo status di rifugiato perché rivendica solo ragioni economiche o mediche.

Il richiedente asilo può partire alla volta di un Paese terzo responsabile della procedura d'asilo.

Il richiedente asilo può partire alla volta di un Paese terzo sicuro.

– Concessione dell'asilo: un richiedente asilo è riconosciuto come rifugiato se ha dimostrato in modo credibile le ragioni della sua fuga o se è dimostrato che è stato perseguitato nel Paese d'origine o di provenienza ai sensi della legge sull'asilo.
– Rigetto (decisione d'asilo negativa con allontanamento): il SEM ordina l'allontanamento se il richiedente asilo non è perseguitato nel Paese di provenienza ai sensi della legge sull'asilo e non vi sono motivi per non rimandarlo nel Paese di provenienza. L'autorità fissa un termine entro il quale il richiedente asilo deve lasciare la Svizzera.
– Ammissione provvisoria (decisione d'asilo negativa con sospensione dell'esecuzione dell'allontanamento): il richiedente asilo riceve una decisione negativa se non soddisfa lo status di rifugiato. Il SEM ordina tuttavia un'ammissione provvisoria se il ritorno nel Paese di provenienza è inammissibile, inesigibile o impossibile e l'allontanamento non può quindi essere eseguito.

Le decisioni in materia d'asilo vengono prese sulla base della legge sull'asilo (LAsi, art. 31a).

Cultura

Concetti

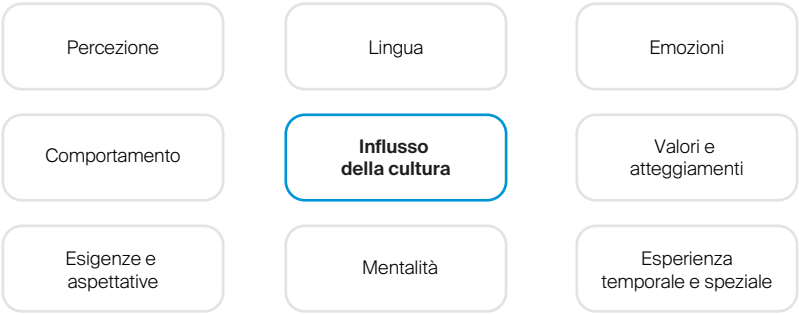
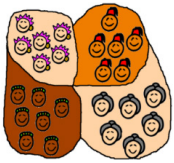


Fig. 2: Aspetti individuali inflenzati dalla cultura.

Multiculturalismo:



I gruppi culturali sono chiusi in sé stessi, ma entrano comunque in contatto con altre culture. Le differenze e i confini tra i gruppi culturali sono in primo piano.

Interculturalismo:

I confini tra le culture esistono, ma sono permeabili. Il dialogo e lo scambio (comunicazione interculturale) costruiscono ponti tra le diverse culture.

Transculturalismo:

I confini tra le culture spariscono. Ogni individuo può muoversi liberamente tra le culture. L'individuo è quindi al centro, mentre le culture assumono un ruolo passivo. Questo modello è particolarmente pertinente nel dibattito sulla globalizzazione. In un mondo di media e di turismo di massa, le differenze culturali perdono la loro importanza.

Competenze sociali e culturali

Per competenze sociali si intendono le diverse abilità necessarie per un'interazione positiva e proficua con un individuo o un gruppo (per es. capacità di comunicazione, spirito di gruppo, capacità di affrontare i conflitti). Nel contesto della migrazione, due competenze sono particolarmente importanti:

- *Competenza interculturale:* La capacità di entrare in contatto con persone di culture diverse o straniere e di comunicare in modo adeguato. La comprensione, il rispetto e l'accettazione di punti di vista e modi di pensare estranei sono fondamentali.
- *Competenza transculturale:* L'acquisizione della competenza transculturale è un processo che implica le attitudini della competenza interculturale e richiede oltre a ciò un confronto riflessivo con le culture. Questa competenza va oltre la semplice comunicazione. Non si dovrebbe stabilire solo un collegamento tra le culture, ma le due culture dovrebbero essere trasformate o congiunte.

Nonostante i concetti diversi e le classificazioni diverse, si deducono semplici regole di base per le persone che entrano in contatto con altre culture:

- Rispettare ed essere rispettato
- Non dominare e non essere dominato
- Non aggrapparsi ai propri diritti e rinunciarvi volontariamente se necessario
- Riflettere sul comportamento e sull'atteggiamento

Religioni

Il seguente capitolo cerca di riassumere brevemente le principali religioni. Le spiegazioni delle singole religioni non sono esaustive, la formulazione e le descrizioni potrebbero essere un po' rigide e ci sono molte differenze all'interno di ogni religione. Per semplicità, vengono volutamente omesse ulteriori spiegazioni. Gli utenti del manuale sono invitati a informarsi più dettagliatamente se sono interessati.

Religioni del mondo

Per religioni del mondo s'intendono generalmente le cinque fedi principali: Cristianesimo, Islam, Induismo, Buddismo ed Ebraismo. All'interno di ciascuna di queste denominazioni ci sono diverse correnti o interpretazioni.

Fondamentalmente, le fedi possono essere suddivise in religioni mono e politeiste (greco: mono = solo, singolo, poli = molti, vari, theos = Dio). Una caratteristica comune delle religioni è che i loro libri e scritti sacri non coprono solo ambiti filosofico-religiosi, ma contengono anche istruzioni sociali, legali e talvolta igieniche.

- Religioni monoteiste: Cristianesimo, Islam, Ebraismo
- Religioni politeiste: Induismo
- Nessuna divinità: Buddhismo

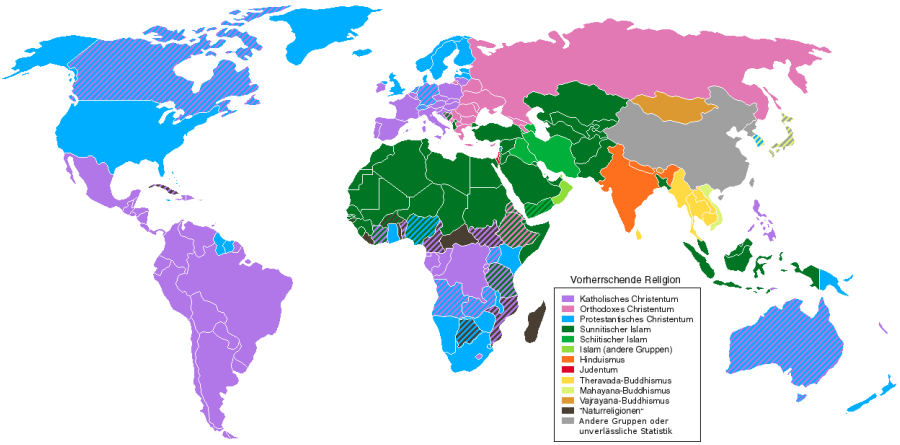


Fig. 4: Mappa del mondo con la distribuzione delle religioni (Wikipedia).

Cristianesimo

I Cristiani credono nella Trinità (il Padre, che è considerato il creatore del mondo e di tutte le forme di vita, suo Figlio Gesù Cristo e lo Spirito Santo). Gesù è nato come uomo e il Cristianesimo risale a lui. La nascita di Gesù circa 2000 anni fa, probabilmente a Betlemme, segna l'inizio dell'era cristiana. Gesù era un predicatore itinerante e chiamava «discepoli» i suoi seguaci. Divenne una crescente minaccia per i governanti e per i Romani di Gerusalemme e per tale motivo fu arrestato e crocifisso a morte. Secondo la fede cristiana, Gesù è risorto dopo il terzo giorno dalla sua morte per andare in Paradiso.

Morendo sulla croce, Gesù espia i peccati dell'umanità. Attraverso la resurrezione vince la morte e attraverso la sua grazia i Cristiani raggiungono la vita eterna. I suoi discepoli continuarono a diffondere la fede cristiana, sebbene fossero perseguitati e disprezzati. Solo quando l'Impero Romano l'adottò come religione di Stato nel 380 d.C., il Cristianesimo divenne gradualmente una religione mondiale. Un importante fondamento della fede cristiana è la Bibbia.

Il Cristianesimo viene vissuto in diverse confessioni. In Svizzera si conoscono soprattutto la Chiesa cattolica e la Chiesa evangelica (riformata), la Chiesa cattolica cristiana svizzera e varie chiese libere. Le differenze sono spesso riconducibili a interpretazioni diverse della Bibbia.

Simbolo	Croce (Gesù morì in croce)
Sacre scritture	Bibbia (Antico e Nuovo testamento)
Luogo di culto	Chiesa
Festività importanti	Natale (nascita di Gesù), Venerdì Santo (morte di Gesù), Pasqua (resurrezione di Gesù)
Riti importanti	Battesimo, Comunione (cattolica), Cresima (cattolica), Confermazione (protestante)
Alimentazione/ Digiuno	Niente carne il venerdì Digiuno: 40 giorni prima di Pasqua
Capo supremo	Papa (solo nella Chiesa cattolica)
Dopo la morte	Resurrezione alla vita eterna
Numero di fedeli	ca. 2,3 mia.

Tab. 2: Dati sul Cristianesimo.

Islam

Il Profeta Maometto è all'origine dell'Islam. Egli proclama le sue rivelazioni dall'anno 610. L'Islam è quindi la religione più giovane del mondo. La parola «Islam» in arabo significa pace, sottomissione, devozione e obbedienza. Il dio dell'Islam si chiama Allah. I suoi messaggi e le sue regole sono scritti nel Corano, il libro sacro dell'Islam. Come i Cristiani, anche i Musulmani credono nella vita eterna dopo la morte.

Chi obbedisce ai comandamenti di Dio può sperare in un posto in paradiso. L'Islam prende in considerazione l'imperfezione degli esseri umani. Di conseguenza, Allah è misericordioso e può perdonare i misfatti.

I cinque pilastri (doveri fondamentali) della fede islamica sono:

- Testimonianza di fede
- Pregare verso la Mecca cinque volte al giorno (alba, mezzogiorno, pomeriggio, sera e dopo il tramonto)

Simbolo	Mezzaluna e stella
Sacre scritture	Corano
Luogo di culto	Moschea
Festività importanti	Festa del sacrificio (Id al-adha)
Riti importanti	Circoncisione dei ragazzi, preghiera quotidiana (verso la Mecca), pellegrinaggio alla Mecca
Alimentazione/ Digiuno	Solo alimenti «halal» (niente prodotti suini), niente alcool Digiuno: durante il Ramadan (dall'alba al tramonto)
Profeti	Maometto, Noè, Abramo, Mosè, Gesù
Abbigliamento	Copricapo (velo) per le donne, le altre coperture dipendono dall'interpretazione del Corano
Dopo la morte	Vita eterna dopo la morte. Allah decide chi va in paradiso e chi all'inferno.
Numero di fedeli	ca. 1,8 mia.

Tab. 3: Dati sull'Islam.

- Condividere il reddito con i poveri e i bisognosi (elemosina)
- Digiunare durante il mese del Ramadan (9° mese del calendario lunare islamico). Ciò significa astinenza completa dal cibo, dalle bevande e dalla sessualità ogni giorno dall'alba al tramonto (eccetto: anziani e malati, bambini in fase di crescita e donne incinte che allattano o che hanno le mestruazioni)
- Pellegrinaggio alla Mecca (sepossibile dal punto di vista delle finanze e della salute)

Anche nell'Islam ci sono diversi gruppi e correnti, di cui i Sunniti (circa l'85%) e gli Sciiti (circa il 10-15%) formano i gruppi più grandi. La differenza tra i due gruppi riguarda la guida o l'autorità. Il capo dei Sunniti è il califfo (non imparentato con Maometto), che viene scelto per le sue capacità intellettuali e relazionali. Gli Sciiti, invece, riconoscono l'imam (discendente di Maometto) come il capo legittimo. Questo possiede uno status divino e quindi infallibile.

Induismo

L'induismo è la più antica delle cinque religioni mondiali e si è sviluppato nei millenni, aggiungendo sempre nuovi elementi.

Gli indù adorano diverse divinità. Per quasi ogni aspetto della vita è responsabile una divinità diversa. Esiste anche la teoria filosofica secondo cui tutti gli dei sono manifestazioni o volti diversi di un unico dio. Caratteristiche comuni delle diverse correnti dell'Induismo sono la fede in un potere divino (Brahman), la reincarnazione (rinascita) e la redenzione. Inoltre, il pellegrinaggio nei luoghi santi e la venerazione delle vacche sono molto diffusi tra gli indù. La religione ha probabilmente avuto origine circa 4500 anni fa nel subcontinente indiano. A causa della vastità del territorio e delle migrazioni, la religione si è sviluppata ulteriormente e si è arricchita di vari elementi (per es. il sistema delle caste, un sistema sociale con grandi disuguaglianze). Esistono numerosi riti e regole, ma non sono uniformi. Per la maggior parte dei fedeli, l'induismo è quindi piuttosto uno stile di vita che influenza la vita quotidiana. Le diverse divinità (per es. Visnù, Siva, Krishna) sono ripetutamente celebrate con festività nel corso dell'anno (in parte feste nazionali in India).

I Veda (che significa «conoscenza sacra») sono diversi scritti contenenti testi, canti e istruzioni per i riti. L'elemento centrale dell'Induismo è la credenza nella rinascita, per cui si può rinascere sotto forme diverse (per es. come animale). Ciò dipende da come l'individuo ha vissuto la sua vita. Ecco perché la maggior parte degli indù sono vegetariani. L'obiettivo finale, tuttavia, è quello di spezzare questo ciclo di rinascite e trovare la salvezza. Per raggiungerlo bisogna però avere un karma positivo (insieme di tutte le azioni positive e negative). Per il loro agire gli indù seguono dieci regole di vita:

- Mantenersi puri
- Essere soddisfatti
- Essere cordiali e pazienti
- Istruirsi
- Lasciarsi guidare dagli dei
- Non distruggere o ferire
- Non mentire
- Non rubare
- Non provare invidia
- Sapersi controllare e non essere avido

Simbolo	OM (tradotto), una sillaba sacra
Testi sacri	Più scritti, tra cui i Veda
Luogo di culto	Tempio
Festività importanti	Kumbh Mela (abluzione), Holi (festa di primavera)
Riti importanti	Più rituali quotidiani
Alimentazione/ Digiuno	Soprattutto cibo vegetariano, sicuramente non carne di manzo perché le vacche sono sacre Digiuno: in certe feste o per purificare l'anima
Abbigliamento	Tessuti tradizionali (sari) e punto rosso (bindi) tra le sopracciglia per le donne
Dopo la morte	Reincarnazione (ciclo), l'obiettivo supremo è quello di lasciare il ciclo per raggiungere il Nirvana
Numero di fedeli	ca. 940 mio.

Tab. 4: Dati sull'Induismo

Buddhismo

Il buddhismo risale al V secolo a.C. e si riferisce agli insegnamenti di Siddhartha Gautama (il primo Buddha, cioè il risvegliato o l'illuminato) che visse nel subcontinente indiano. Questa fede non può essere necessariamente intesa come una religione nel vero senso della parola. Si tratta piuttosto di una dottrina filosofica o di una filosofia di vita. Per esempio, nel Buddhismo non ci sono divinità. Nel senso di questa fede, il Buddha non è una divinità, ma il portatore dell'insegnamento e della conoscenza. I buddhisti sono invitati a mettere sempre in discussione in modo critico le autorità religiose e gli scritti religiosi.

L'obiettivo supremo dei buddhisti è la salvezza o l'abbandono del ciclo della reincarnazione per raggiungere il Nirvana. Lo si può raggiungere con uno stile di vita modesto, con la conoscenza di sé (attraverso la meditazione) ed evitando la sofferenza (degli uomini e degli animali). Analogamente all'induismo, la rinascita è legata al karma. Di conseguenza, chi conduce un buon stile di vita si

Simbolo	Ruota del Dharma (simboleggia il ciclo eterno, mentre i raggi rappresentano l'ottuplice sentiero)
Testi sacri	Pali-Canon (regole di vita e insegnamenti di Buddha)
Luogo di culto	Tempio
Festività importanti	Vesak (nascita del primo Buddha)
Riti importanti	Diversi rituali e usanze
Alimentazione/ Digiuno	Evitare lo spreco di cibo e l'ingordigia, stile di vita per lo più vegetariano (eccezioni possibili), nessuna sostanza che crea dipendenza e generi voluttuari Nessun digiuno prescritto
Rappresentanti santi	Per molti buddhisti il Dalai Lama è una figura importante, monaci e monache
Abbigliamento	Nessuna prescrizione (all'esterno dei monasteri)
Dopo la morte	Prima o poi si verifica la rinascita (ciclo eterno), l'obiettivo supremo è la fuga dal ciclo (illuminazione) risp. il raggiungimento del Nirvana
Numero di fedeli	ca. 460 Mio.

Tab. 5: Dati sul Buddhismo.

reincarna in essere umano e chi conduce un cattivo stile di vita rinasce come animale o demone. Come per le altre religioni del mondo, non esiste un unico insegnamento o un'unica forma di buddismo, ci sono diverse correnti e scuole.

Le quattro nobili verità secondo Buddha (per analogia e in breve):

- La vita nel ciclo dell'esistenza è dolorosa: nascita, vecchiaia, malattia, morte, disperazione, ecc.
- L'origine della sofferenza: brama, cupidigia, godimento, lussuria
- La sofferenza cessa con la rimozione della causa: distogliersi, rinunciare, liberarsi dal desiderio
- Ottuplice sentiero verso la cessazione della sofferenza: retta comprensione, retto pensiero, retta parola, retta azione, retta condotta di vita, retto sforzo, retta consapevolezza e retta concentrazione

Ebraismo

L'Ebraismo ha più di 3000 anni ed è quindi la più antica religione monoteistica del mondo. L'origine della religione si trova in Medio Oriente. Gli Ebrei credono nel Dio Yahweh, che un giorno manderà il Redentore (Messia) sulla Terra per portare la pace all'umanità. L'antenato degli ebrei è Abramo. Come prova di completa obbedienza, Yahweh chiese ad Abramo di sacrificare suo figlio Isacco. Abramo accettò, ma gli fu permesso di risparmiare Isacco poco prima del sacrificio. Yahweh benedisse Abramo e gli promise che i suoi discendenti sarebbero stati numerosi come le stelle del cielo e i granelli di sabbia del mare.

Più tardi, Mosè condusse il popolo eletto (gli Ebrei) via dalla schiavitù in Egitto verso una terra promessa. Lungo il cammino, Mosè ricevette da Yahweh la Torah (la prima parte della Bibbia ebraica).

La dimensione relativamente piccola della comunità religiosa può essere attribuita al fatto che nell'ebraismo non si vuole missionarizzare (reclutare nuovi fedeli). A certe condizioni, ci si può convertire alla religione ebraica da non ebrei. Ma fondamentalmente, si nasce ebrei. Un ebreo è uno la cui madre è ebrea. Questo è vero anche se non si pratica la fede.

Per varie circostanze, nel corso dei millenni l'Ebraismo si è ampiamente diffuso dalla sua regione d'origine. Gli Ebrei vivono in tutto il mondo. Tuttavia, l'esilio forzato nella diaspora (dispersione) non ha mai fatto dimenticare agli Ebrei le loro comuni radici. Quasi nessun'altra religione ha conosciuto un'esclusione e una persecuzione così costanti e crudeli durante la sua esistenza come l'Ebraismo. L'ostilità verso gli ebrei (antisemitismo) si è verificata e continua a verificarsi in varie forme. L'eccidio industrializzato degli Ebrei (Olocausto) da parte dei nazisti prima e durante la Seconda guerra mondiale (1939–1945) ha rappresentato il triste culmine. La fondazione dello Stato di Israele nel 1948, e con essa la possibilità di tornare in patria, ha significato la realizzazione del sogno di generazioni di Ebrei in esilio.

Simbolo	Stella di Davide, simboleggia la connessione tra Dio (1° triangolo) e l'uomo (2° triangolo)
Testi sacri	Tanach (tre parti, costituite dalla Torah e da altri elementi) e Talmud
Luogo di culto	Sinagoga
Festività importanti	Sabbath (da venerdì sera a sabato sera), Pesach (primavera), Yom Kippur (autunno)
Riti importanti	Circoncisione dei ragazzi, Bar/Bat Mitzvah
Alimentazione/ Digiuno	Gli alimenti devono essere kasher (ammessi / adatti), nessun prodotto a base di carne di maiale, nessuna miscela di latte e prodotti a base di carne Digiuno: più giorni all'anno, non più di 25 ore
Rappresentanti santi	La venerazione dei santi è proibita, ma i profeti hanno una posizione importante.
Abbigliamento	Kippah per gli uomini, copricapo per le donne, gli ebrei ortodossi hanno un rigoroso codice di abbigliamento per la vita quotidiana
Dopo la morte	Fede nella vita dopo la morte
Numero di fedeli	ca. 15 mio.

Tab. 6: Dati sull'Ebraismo.

La fede ebraica ha avuto una grande influenza sul Cristianesimo e sull'Islam. Per esempio, i cinque libri di Mosè appaiono sia nel Tanach (Bibbia ebraica, la parte più importante è la Torah), che nell'Antico Testamento della Bibbia. Anche nell'Ebraismo ci sono diverse correnti (ebraismo liberale, conservatore e ortodosso).

Regole generali per l'assistenza

Informazione	Informatevi in anticipo se incontrate persone di un'altra cultura. Potete ricevere queste informazioni anche direttamente dalle persone interessate. Non dovete diventare esperti dell'altra cultura, per iniziare basta sapere cosa fare e non fare.
Accettazione/ Rispetto	Ogni persona, ogni cultura e ogni religione è diversa. Ciò deve essere accettato e rispettato.
Essere aperti	Uno spirito aperto è una buona premessa per un rapporto tra culture diverse.
Bisogni fondamentali	Tutte le persone hanno dei bisogni fondamentali. Ciò concerne sia la quotidianità (mangiare, bere, dormire, ecc.) che le situazioni di crisi (protezione, sicurezza, ecc.).
Saluto	Per trattare gli altri sempre con educazione e rispetto, adattate possibilmente il saluto alla loro cultura (vedi Informazione).
Contatto fisico	Il riserbo è la priorità assoluta.
Riti	Occorre rispettare e accettare i riti. Informatevi o chiedete alle persone interessate gli orari, le date o informazioni su esigenze particolari (per es. tappeto di preghiera).
Regole alimentari	Anche qui vale la regola: rispettare e accettare. Per semplificare la pianificazione e prevenire conflitti, raccogliete in anticipo le informazioni necessarie.
Ruoli di genere	I ruoli degli uomini e delle donne variano in ogni cultura o religione. Informatevi in anticipo e prendete le precauzioni necessarie (per es. assistenza di genere).

Tab. 7: Regole di base per il contatto con altre culture.

Bibliografia

Duden (consultato il 14.10.2019).
www.duden.ch

Düvell, Franck: Europäische und internationale Migration.
Einführung in historische, soziologische und politische Analysen, 2006.T

Convenzione relativa allo statuto dei rifugiati (1951), UNHCR,
(consultata il 14.10.2019).
https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/03/
Genfer_Fluechtlingskonvention_und_New_Yorker_Protokoll.pdf

Münkler, Herfried: Die Geschichte menschlicher Wanderungsbewegungen. NZZ
(05.09.2015)
https://www.nzz.ch/feuilleton/ein-blick-in-die-geschichte-menschlicher-
wanderungsbewegungen-1.18607660 (consultato il: 14.10.2019).

Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati (consultato il 14.10.2019)
www.fluechtlingshilfe.ch

Segreteria di Stato della migrazione (consultato il 14.10.2019).
www.sem.admin.ch

Steckbriefe der fünf Weltreligionen, Rundfunk Berlin-Brandenburg
https://www.rbb-online.de/schulstunde-glaube/unterrichtsmaterial/Was_ist_Glaube
/2_A_2_Steckbriefe.file.html/B_schlau_Steckbriefe.pdf

Swissinfo (consultato il 14.10.2019).
URL: www.swissinfo.ch

Wehrli, Christoph: Als Schweizer in Scharen auswanderten.NZZ (18.07.2017)
(consultato il 14.10.2019).
https://www.nzz.ch/schweiz/auswanderung-im-19-jahrhundert-griff-nach-arbeit-
maerkten-und-land-ld.1306444

Manuale Assistenza

Igiene

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione
della popolazione (UFPP)
Divisione Istruzione

Versione 2021-03

Indice

5 Introduzione

6 Agenti patogeni
6 **Batteri**
6 **Virus**
6 **Altri agenti patogeni**
7 **Trasmissione**
7 **Fattori di protezione**
7 Fattori immunitari
8 Fattori di protezione esterni

9 Misure igienice
9 **Igiene personale**
9 **Smaltimento dei rifiuti**

11 Igiene alimentare
11 **Esperienze**

12 Igiene aziendale
12 **Prodotti di pulizia**
13 **Regole di base per la pulizia**
13 **Il codice dei quattro colori**
14 **Codice dei colori per la pulizia del centro d'assistenza**

15 Bibliografia

16 Appendice
16 **Disinfezione delle mani**

Introduzione

Il termine igiene deriva dal greco (Hygieia = salute). Nella mitologia greca la dea della salute si chiamava Igea. Oggi, l'igiene è intesa come la scienza della prevenzione delle malattie e della tutela della salute. L'obiettivo delle direttive in materia di igiene è quello di evitare i pericoli per la salute umana (per es. prevenire la diffusione di germi e la trasmissione di infezioni). Le misure igieniche servono a proteggere tutte le persone in un istituto di cura o in una situazione d'assistenza, indipendentemente dal rischio d'infezione o dall'area di pericolo in cui si trovano. Le direttive in materia di igiene devono essere seguite da tutte le persone attive o presenti in istituti di cura (ospedali, case di cura) e d'assistenza.

Agenti patogeni

Batteri

I batteri sono esseri viventi semplici (microrganismi unicellulari) che possono riprodursi individualmente in presenza di sostanze nutritive, umidità e calore. Non tutti i batteri sono patogeni o pericolosi per una persona sana. Certi possono però causare infezioni, infiammazioni e setticemie. La protezione contro i batteri è garantita dalla sterilizzazione e dalla disinfezione (direttive igieniche). Se i batteri patogeni sono già penetrati nell'organismo, si deve fare ricorso a medicamenti (antibiotici).

Virus

I virus sono strutture organiche costituite da un involucro proteico e da informazioni genetiche (DNA o RNA). Non sono esseri viventi perché non hanno un metabolismo proprio. Hanno bisogno di una cellula ospite per moltiplicarsi. Dopo l'infezione, la cellula ospite replica il virus finché muore. Migliaia di copie dei virus vengono liberate e cercano nuove cellule ospiti per continuare a moltiplicarsi. Molti virus possono infettare solo certe cellule del corpo; i virus dell'epatite (ittero), ad esempio, possono riprodursi solo nelle cellule epatiche. All'esterno del corpo possono perdere la loro funzionalità o essere distrutte da influssi ambientali (radiazione solare, sostanze chimiche, ecc.). Tuttavia, esistono virus molto resistenti che rimangono intatti per lungo tempo e possono quindi essere pericolosi per l'uomo.

Altri agenti patogeni

Oltre ai batteri e ai virus, esistono altri agenti patogeni:

- Funghi
- Protozoi (organismi semplici, per es. plasmodio della malaria)
- Prioni (proteine animali, per es. encefalopatia spongiforme bovina (BSE))
- Parassiti (pidocchi, vermi, acari, ecc.)

Le condizioni necessarie a questi microrganismi per sopravvivere sono calore, umidità, ossigeno e nutrienti (carboidrati, proteine).
Le misure igieniche per i pazienti e gli addetti all'assistenza offrono una protezione efficace anche contro questi agenti patogeni.

Trasmissione

Gli agenti patogeni possono essere trasmessi in vari modi:

- Infezione da goccioline
- via aerosol
- Infezione per contatto
- Scambio di fluidi corporei
- Vettori (per es. insetti ematofagi)

Fattori di protezione

Fattori immunitari

Il corpo umano dispone di una serie di meccanismi di difesa che lo proteggono naturalmente da infezioni e parassiti di ogni tipo. L'insieme di questi meccanismi di difesa è detto sistema immunitario.

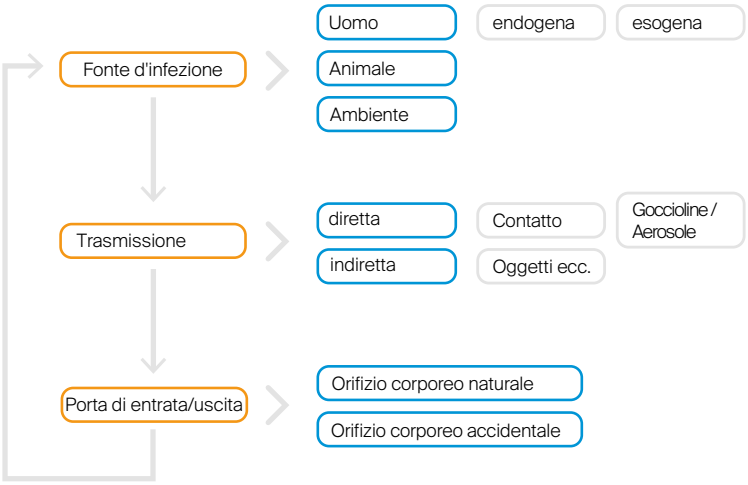


Fig. 1: Rappresentazione schematica delle varie vie di trasmissione. Per «endogena» s'intende originata all'interno dell'organismo, per «esogena» originata all'esterno dell'organismo.

Per rafforzare le difese immunitarie è opportuno:

- dormire a sufficienza,
- seguire una dieta equilibrata e ricca di vitamine,
- tenersi in movimento,
- evitare lo stress o i sovraccarichi,
- igiene personale

Il sistema immunitario è influenzato da:

- fattori succitati,
- età,
- interventi medici,
- farmaci,
- patologie metaboliche (diabete, leucemia, HIV, ecc.),
- immunità (acquisita dopo aver contratto una malattia o inoculato un vaccino).

Fattori di protezione esterni

Lavare le mani
prima e dopo il lavoro,
prima e dopo i pasti,
prima e dopo l'uso del gabinetto,
quando si vede che sono sporche,
prima di indossare una maschera e dopo averla tolta o toccata.

Disinfettare le mani
prima e dopo un contatto con un paziente,
prima di prestare cure,
dopo un contatto con fluidi corporei,
dopo un contatto con oggetti contaminati,
prima di indossare i guanti e dopo averli tolti,
dopo l'uso del gabinetto,
prima di indossare una maschera e dopo averla tolta o toccata.
Dopo aver starnutito, tossito o soffiato il naso.

Indossare guanti
per non entrare in contatto con i fluidi corporei (urina, feci, secrezione delle ferite, sangue, saliva ecc.)
prima di toccare pazienti contagiati con malattie infettive (HIV, epatite, influenza, ecc.),
in presenza di personale con ferite cutanee,
per pulire i bagni,
per applicare pomate,
in presenza di micosi,
prima di utilizzare prodotti di pulizia speciali.

Indossare la mascherina
per proteggersi contro le infezioni respiratorie,
per proteggersi contro schizzi di materiale biologico sulle mucose

Indossare occhiali di protezione
(anche sugli occhiali normali),
per proteggersi contro schizzi di materiale biologico negli occhi,
in presenza di pazienti infettati,
quando si maneggiano sostanze chimiche,
per proteggere gli altri dai propri germi o virus

Indossare grembiuli
in presenza di pazienti con malattie contagiose o sospettati di avere tali malattie,
quando si maneggiano sostanze chimiche,
per proteggersi contro fluidi corporei.

Quarantena
in caso di malattie molto contagiose come la TBC, la salmonella, il norovirus, ecc.,
in un unico locale dotato di servizi igienici.

Misure igienice

Igiene personale

L'igiene personale è la principale misura contro la trasmissione di malattie infettive. Prevede:

- lavare le mani,
- fare regolarmente la doccia e lavare i capelli,
- igiene orale (lavare i denti e usare il collutorio),
- tagliare le unghie,
- curare la pelle,
- indossare abiti puliti,
- spazzolare i capelli.

Guida per la disinfezione delle mani in appendice

Smaltimento dei rifiuti

I rifiuti possono essere smaltiti in vari modi. Il metodo più diffuso in Svizzera è il riciclaggio, ossia la riutilizzazione diretta dei prodotti di scarto o il riutilizzo dei materiali, come ad esempio la produzione di vetro nuovo da quello usato. Altre pratiche sono il recupero di energia negli impianti di incenerimento o il deposito dei rifiuti in discariche. Di norma, i rifiuti dovrebbero essere riutilizzati materialmente o termicamente.

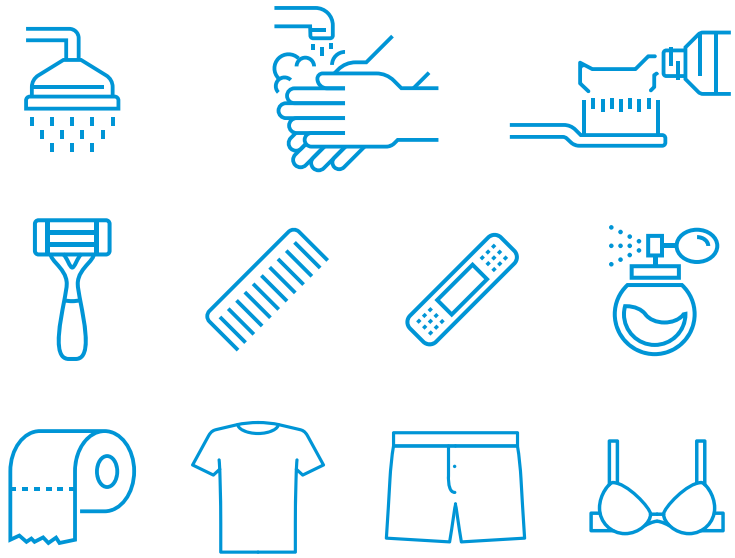


Fig. 2: Simboli per l'igiene personale.

Tipi di rifiuti:

- Rifiuti domestici normali: tutti i rifiuti che non comportano pericoli per l'ambiente.
- Rifiuti infettivi: tutti gli oggetti contaminati o potenzialmente contaminati che però non causano lesioni.
- Rifiuti lesionanti: tutti i rifiuti, infettivi o meno, che potrebbero ferire persone.
- Rifiuti speciali: tutti i rifiuti e le sostanze che richiedono uno smaltimento speciale. Vi rientrano ad esempio i rifiuti medici con caratteristiche pericolose. I rifiuti speciali possono essere consegnati solo ad appositi centri di raccolta o ad aziende di smaltimento autorizzate. In questo modo si garantisce che i rifiuti vengano smaltiti in condizioni controllate in un impianto adeguato.

Igiene alimentare

L'igiene concerne quasi tutti i settori della vita quotidiana. Vi rientrano anche i prodotti alimentari e la loro preparazione. Gli alimenti e le bevande devono essere sempre conservati in contenitori sigillati per proteggerli da contaminazioni. Si devono inoltre seguire le direttive concernenti la refrigerazione e la preparazione. Gli utensili da cucina, stoviglie ecc. devono essere lavati e riposti il più rapidamente possibile. La mancanza di igiene nei refettori e in cucina causa una proliferazione di agenti patogeni, germi e parassiti. Infezioni e intossicazioni hanno spesso origine in cucina. Per informazioni più dettagliate, vedasi il regolamento Igiene alimentare nell'esercito (regolamento 60.002 d).

Esperienze

Nei posti d'assistenza capita che le persone accumulino scorte di pane, per esempio sotto il materasso. Dato che nei dormitori è solitamente caldo e umido, queste scorte alimentari non dovrebbero essere consumate. È importante assicurarsi che nei dormitori non vengano conservati alimenti aperti.

Tra i funghi che intaccano gli alimenti, alcune muffe sono pericolose per la salute. Si sviluppano prevalentemente in ambienti umidi e caldi e formano sostanze tossiche dette micotossine.

Fig. 3: Pane ammuffito.

Igiene aziendale

Trascorriamo gran parte della giornata sul posto di lavoro. Occorre quindi prestare particolare attenzione alla pulizia regolare dei locali, dei refettori, delle attrezzature e della mobilia per proteggere la salute dei collaboratori e dei pazienti. Qualsiasi tipo di sporcizia, visibile o meno, contiene vari agenti patogeni come batteri, virus o funghi.

Prodotti di pulizia

A seconda del tipo di sporcizia si scelgono prodotti e attrezzi di pulizia appropriati.

Tipi di sporcizia:

Sporco superficiale
Facile da rimuovere senza prodotti chimici o forti azioni meccaniche.

Sporco tenace
In parte può essere rimosso meccanicamente. Di solito è solubile in un liquido.

Alterazioni della superficie
Non si possono rimuovere.

Requisiti dei prodotti di pulizia:

- facili e pratici da dosare,
- possibilmente senza sostanze nocive,
- adeguati al materiale e alla sporcizia.
- Efficacia dei prodotti di pulizia:
- Acidi: per rimuovere calce, incrostazioni di urina e altri depositi minerali.
- Alcali (basi): per rimuovere lo sporco unto e grasso.
- Solventi: per rimuovere catrame, residui di cera, colle, coloranti, ecc.

Regole di base per la pulizia

- Cambiare spesso gli strofinacci e mandarli ogni giorno in lavanderia.
- Piegare più volte lo strofinaccio in modo da utilizzarne tutte le parti ed evitare di risporcarlo. La tecnica della piegatura non va applicata nelle aree da disinfettare.
- Dividere le aree da pulire secondo il codice dei colori.
- Una soluzione detergente deve essere possibilmente asettica, miscelata solo prima dell'uso ed eliminata quotidianamente.
- Pulire e effettuare regolarmente la manutenzione di attrezzi e utensili per la pulizia.
- Evitare di sollevare polvere.
- Evitare che i prodotti di pulizia vengano scambiati. Conservarli sempre nella loro confezione originale.

Il codice dei quattro colori

Per ridurre la diffusione dei germi e aumentare l'igiene dell'ambiente, è stato introdotto un codice di colori per le aree da pulire. I quattro colori utilizzati sono il rosso, il giallo, il blu e il verde. Ogni colore rappresenta un'area:

Fig. 4: Codice dei quattro colori per la pulizia.

Codice dei colori per la pulizia del posto d'assistenza

La pulizia in un posto d'assistenza richiede grande attenzione. I lavori di pulizia rientrano pertanto nella pianificazione dell'assistenza. Il materiale di pulizia (strofinacci e detergenti) devono essere acquistati in quantità sufficienti. Tutti gli incaricati della pulizia devono essere istruiti. Gli articoli e il concetto di pulizia devono essere chiaramente contrassegnati, in quanto i militi PCi o gli assistiti coinvolti nella pulizia non svolgono quotidianamente questo genere di lavori.

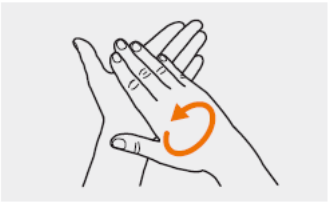
Bibliografia

Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Piano pandemico: Manuale per la preparazione aziendale
https://www.bag.admin.ch/bag/it/home/das-bag/publikationen/broschueren/publikationen-uebertragbare-krankheiten/pandemiebroschuere.html

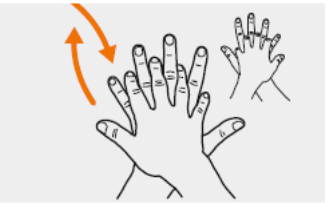
Ufficio federale dell'ambiente UFAM, Pubblicazioni sui rifiuti
https://www.bafu.admin.ch/bafu/it/home/documentazione/pubblicazioni/rifiuti.html

Appendice

Disinfezione delle mani

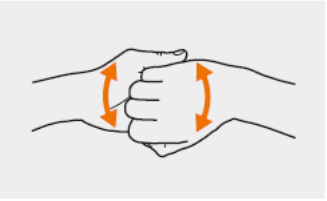


1. Versare il disinfettante tra i palmi delle mani e frizionarli



2. Frizionare palmo su dorso, invertendo le mani

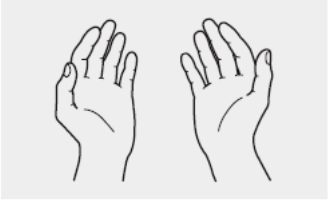
3. Frizionare palmo su palmo con dita incrociate e divaricate



4. Frizionare il lato esterno delle dita sul palmo della mano opposta tenendo le dita intrecciate

5. Ruotare il pollice nel palmo della mano opposta e ripetere invertendo le mani

6. Ruotare alternativamente in senso orario e antiorario le punte delle dita chiuse sul palmo della mano opposta e ripetere invertendo le mani



7. Lasciare asciugare le mani senza usare l'asciugamano

Fig. 5: Guida per la disinfezione delle mani (Ufficio federale della sanità pubblica UFSP).

Editore
Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP
Divisione Istruzione
Kilchermatt 2
3150 Schwarzenburg
Svizzera

kurse@babs.admin.ch
www.babs.admin.ch
www.eazs.ch

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP