Guida alla sicurezza A.S.P.Em.

Manuale per operatori e volontari

PREMESSA

La presente Guida alla sicurezza costituisce parte integrante del Piano di sicurezza contenuto nel documento "***Strategie per la sicurezza"***, che garantisce la sicurezza del personale espatriato nelle operazioni di Sviluppo e di Aiuto Umanitario all'estero.

Oltre al rispetto delle misure di sicurezza previste per ciascuna sede operativa, indispensabili a favorire il buon esito dell'esperienza dei volontari e contribuire all'efficacia ed efficienza delle attività sul territorio, A.S.P.Em. invita il proprio personale estero ad adottare sempre comportamenti generali ispirati a prudenza e responsabilità. I Paesi di destinazione di volontari e operatori esteri, infatti, non sono, né possono essere privi di qualsiasi rischio. Per sua *mission*, A.S.P.Em. opera in contesti territoriali in cui i diritti umani (siano essi diritti sociali, economici e politici) sono violati e le condizioni di vita sono difficili, aggravate ulteriormente dalle calamità naturali. Tale consapevolezza è presupposto essenziale per l'elaborazione dei seguenti consigli pratici da adottare anche laddove il livello di rischio sia basso (VERDE), in relazione a situazioni generalmente comuni a tutte le esperienze.

La sicurezza personale del personale espatriato dipende non solo dall'efficacia delle procedure e misure di sicurezza stabilite da A.S.P.Em., ma *anche* e *soprattutto* dalla responsabilità personale e dal comportamento prudente e vigile dei singoli operatori. Pertanto, nessun operatore deve intenzionalmente mettere in pericolo la vita propria o degli altri nello svolgimento delle proprie attività o nel tentativo di proteggere proprietà, equipaggiamenti, risorse finanziarie, documenti o infrastrutture, ma deve adottare comportamenti prudenti, responsabili e ispirati al buon senso.

Applicando semplici pratiche di comportamento giornaliero descritte nel presente Manuale, tutti gli operatori contribuiranno a ridurre le probabilità di rischio e, conseguentemente, di danno, aumentando significativamente il loro livello di sicurezza all'estero. Si badi però che in nessun modo questo Manuale può sostituire il *buon senso* dell'operatore: questa consapevolezza è essenziale per evitare di far dipendere esclusivamente la sicurezza degli operatori all'estero da un piano operativo o da automatismi comportamentali, sottovalutando negligentemente dei rischi possibili in tutti i paesi, in Italia come all'estero.

Le linee guida qui raccolte sono rivolte a tutto il personale espatriato A.S.P.Em., anche volontario, che è tenuto a conoscere ed adottare i comportamenti suggeriti. A.S.P.Em. si impegna inoltre affinchè la presente Guida sia oggetto di specifica formazione nella fase pre-partenza e all'arrivo nel paese di impiego.

Nell'elaborazione della presente Guida, A.S.P.Em. si è avvalsa dell'esperienza pluriennale di invio e gestione di personale espatriato, nonché della collaborazione con le organizzazioni partner dei paesi terzi e di altre organizzazioni di solidarietà internazionale.

Dal punto di vista della struttura, La Guida alla sicurezza intende essere uno strumento agevole e facilmente consultabile, consegnato al personale espatriato sin dall'inizio dell'esperienza estera, e contenente tutte quelle informazioni necessarie a mitigare i rischi più comuni.

La Guida presenta la seguente struttura:
***PARTE I°*- Parte comune a tutte le sedi operative all'estero, contiene le norme di comportamento generali per prevenire rischi comuni, condotte raccomandate nell'immediatezza degli incidenti di sicurezza e linee guida per contribuire alla tutela del benessere del personale espatriato;**
***PARTE II°*- Parte specifica per ogni sede operativa, consiste in una Scheda che va personalizzata per ogni sede estera e che lista i contatti di emergenza attivi H24 (compresi week-end e giorni festivi) e altri contatti utili. La lista è consegnata prima dell'invio all'estero del personale espatriato e costantemente aggiornata in caso di variazione.**

A.S.P.Em. si impegna a verificare ed aggiornare costantemente tali pratiche e linee guida per garantire loro coerenza con la mutevolezza del contesto e dei tempi, anche in collaborazione coi partner esteri.

Ciascun espatriato ricordi, infatti, che la sicurezza è una *cosa seria* e che convive col dovere umano di altruismo, generosità e solidarietà.

INDICE

PARTE I°- Parte comune a tutte le sedi operative estere

1. Ruoli e responsabilità in tema di Sicurezza

   1.1 Il Responsabile Paese FOCSIV

   1.2 Il Responsabile della Sicurezza all'Estero – RSE

2. Comportamento e atteggiamenti generali in un contesto diverso

   2.1 Conosci la storia della regione

   2.2 Conosci la cultura della regione

   2.3 Costruisci relazioni con la comunità

3. Azioni di criminalità comune (assalti, rapine, furti..)

   3.1 Disordini civili

   3.2 Mine terrestri

   3.3 Esplosioni

   3.4 Aggressioni personali

   3.5 Sequestro di persona e condizione di ostaggio

4. Sicurezza in viaggio

   4.1 Preparativi al viaggio

   4.2 A piedi

   4.3 Nei mezzi pubblici

5. Sicurezza nell'uso dei veicoli

   5.1 Se coinvolti in un incidente di traffico

   5.2 Se fermato ad un posto di controllo (check point)

   5.3 Lista di controllo del veicolo

6. La sicurezza abitativa

6.1 In abitazione temporanea o albergo

6.2 In ufficio

7. I Disastri naturali

7.1 Terremoto

7.2 Alluvione

7.3 Tempesta tropicale

7.4 Frane e valanghe

7.5 Incendio

7.6 Caldo estremo

7.7 Eruzione vulcanica

7.8 Tornado

8. Come gestire situazioni di crisi

9. Indicazioni sanitarie generali

PARTE II°- Parte specifica per ogni sede operativa

Scheda contatti di emergenza

PARTE I°- Parte comune a tutte le sedi operative estere

1. Ruoli e responsabilità in tema di Sicurezza

La sicurezza del personale espatriato è una delle priorità di A.S.P.Em

- l'analisi dei rischi nelle sedi operative di progetto estero, al fine di identificare le vulnerabilità;
- la definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare (Piano di sicurezza);
- la vigilanza sull'implementazione delle misure stesse.

La collegialità della responsabilità e la trasparenza nell'organigramma dei soggetti coinvolti, garantisce agli espatriati di identificare con chiarezza le relazioni d'autorità e di responsabilità dei soggetti A.S.P.Em. coinvolti, prima dell'arrivo nel territorio di intervento estero.

Le persone coinvolte nella realizzazione e gestione della Guida alla Sicurezza sono:

- Il **Coordinatore dell'Attività Estero (Segretario generale)**: responsabile in Italia del coordinamento di tutte le attività estere di A.S.P.Em. e delle risorse umane impiegate;
- Il **Coordinatore del programma specifico di volontariato**: presente laddove l'impiego del personale espatriato si inserisce all'interno di un programma di mobilità internazionale cui A.S.P.Em. partecipa in qualità di ente di invio (nello specifico, programmi di Servizio civile Nazionale, Servizio Volontario Europeo, Corpi civili di pace…etc.). In qualità di esperto delle finalità e delle norme di funzionamento del programma, garantisce che tutte le fasi di impiego dei volontari (dalla selezione all'attività sul campo) siano in linea con gli standard qualitativi richiesti, anche in termini di sicurezza;

All'estero, si aggiungono:

- Il **Responsabile Paese**: rappresentante A.S.P.Em. all'estero col ruolo di coordinare le attività di A.S.P.Em. , gestire in generale le comunicazioni con gli uffici in Italia e di supervisionare anche l'esperienza di tutti gli espatriati, avendo cura dei bisogni psico-fisici e di facilitare l'inserimento nel contesto socio-culturale di servizio;
- Il **Referente locale del partner**: persona di contatto presso il partner locale dove si svolge il progetto, è individuato dalla controparte col compito di facilitare le comunicazioni tra le organizzazioni coinvolte, supervisionando l'inserimento del volontario nel proprio contesto e attività. Laddove A.S.P.Em. non disponga nel Paese di un proprio Responsabile, Il Referente locale gestisce anche tutte le comunicazioni con gli uffici in italia;

- Il **Responsabile della Sicurezza – RSE**: figura designata per ogni progetto di intervento estero, sia di sviluppo che di aiuto umanitario, per il coordinamento della sicurezza degli espatriati nei Paesi di servizio.

1.1 Il Responsabile Paese A.S.P.Em.

Il Responsabile Paese è la persona che rappresenta A.S.P.Em. all'estero e che coordina tutte le attività nel contesto paese.
Oltre a gestire le comunicazioni con gli uffici in Italia, è referente per tutte le relazioni con i partner locali, nonché dei rapporti con le Istituzioni ed Autorità locali. Ha inoltre il coordinamento generale delle attività e delle risorse, umane e strumentali, dell'ente sul territorio.
A tal fine supervisiona e monitora anche l'esperienza di ciascun espatriato, avendo cura dei suoi bisogni psico-fisici e facilitando il suo inserimento nel contesto socio-culturale di servizio.
In particolare, attraverso una costante comunicazione con i Referenti locali del partner prepara l'accoglienza, l'avvio delle attività degli espatriati e ne monitora lo svolgimento. Attraverso contatto in remoto (telefono, skype,..) e visite di monitoraggio sui luoghi delle attività, il responsabile supervisiona lo svolgimento dell'esperienza degli operatori espatriati e interviene in caso di problematiche, in raccordo con i partner, e l'eventuale Coordinatore in carico del programma di Mobilità Internazionale interessato.
I contatti del Responsabile sono condivisi con gli espatriati *ante* la loro partenza per l'estero, in modo da consentire il raccordo con il Responsabile sin dalle prime ore di arrivo nel Paese.
Laddove la mole di attività nel Paese non consente la presenza di un Responsabile, A.S.P.Em. individua comunque nel Referente Locale del partner estero l'interlocutore diretto degli espatriati per assicurare loro benessere e sicurezza.

1.2 Il Responsabile della Sicurezza all'Estero - RSE

Persona di contatto diretto con gli espatriati per quanto riguarda la sicurezza è il Responsabile della Sicurezza estero – RSE. Il RSE è la figura designata per ogni progetto di intervento estero, sia di sviluppo che di aiuto umanitario, per il coordinamento della sicurezza nei Paesi di servizio, in collaborazione attiva con gli altri membri di A.S.P.Em.
Il RSE è individuato da A.S.P.Em. tra i propri dipendenti o altro personale a contratto, ovvero di ente e/o associazione legata da vincoli associativi, federativi, consortili o da accordi di partenariato, o dal personale del partner locale, tra coloro che per formazione e/o esperienza hanno una conoscenza approfondita dell'area/paese dove si realizza l'intervento e dei principali rischi presenti.
Di norma il ruolo è svolto dal Responsabile Paese A.S.P.Em. o in mancanza da un Referente Locale del partner.
Responsabilità specifiche del RSE sono le seguenti:

- Ideare e verificare la corretta implementazione del Piano di sicurezza A.S.P.Em. nel Paese, anche sulla base delle esperienze concrete;
- Vigilare costantemente sui livelli di rischio, attualizzando i Piani di Sicurezza;
- Essere in contatto sul tema della sicurezza con gli uffici A.S.P.Em. in Italia, con aggiornamenti periodici;
- Assicurare l'avvenuta registrazione di tutto il personale espatriato sul sito internet www.dovesiamonelmondo.it, presso l'apposita sezione per le ONG/ONLUS, indicando i propri recapiti come Referente Sicurezza sul territorio;
- Essere in contatto con le Autorità diplomatiche e Consolari italiane presenti nel Paese, rispondendo dell'attuazione di eventuali disposizioni impartite in materia di sicurezza e comunicando per posta certificata (o con le modalità di trasmissione richieste) all'ambasciata italiana presente nel paese i dati relativi a nome, cognome, residenza abituale e recapiti locali (incluse coordinate GPS) di tutto il personale italiano espatriato;
- Essere in contatto con le Autorità Locali, rispondendo dell'attuazione di eventuali disposizioni in tema di sicurezza;
- Coordinarsi sulla sicurezza, ove possibile, con altre organizzazioni internazionali presenti nell'area;
- Formare gli espatriati sulle Procedure di sicurezza nel Paese e sui comportamenti descritti nel presente Manuale;
- Essere costantemente aggiornato sulla localizzazione degli espatriati ai fini della sicurezza;
- Coordinare gli espatriati in caso di livelli di rischio elevati e gestire le crisi;
- Acquisire informazioni dettagliate in merito all'incidente avvenuto (attraverso la Scheda di segnalazione degli incidenti *in allegato*) e relazionando successivamente su tempismo, efficacia ed efficienza delle procedure messe in atto.

A tal fine, A.S.P.Em. garantisce formazione e costante aggiornamento ai Responsabili RSE in merito alle procedure e tecniche di sicurezza.

2. Comportamento ed atteggiamenti generali in un contesto diverso

La conoscenza del contesto di impiego, dei dintorni e dei vicini sono il primo punto nella riduzione della vulnerabilità degli espatriati. Questa sezione vi aiuterà a sviluppare una continua coscienza della sicurezza sul luogo di servizio, durante le visite ed in favore della gente beneficiaria.

Ogni area territoriale presenta pericoli differenti, pertanto la capacità personale di guardare ad ogni regione e cultura con apertura e discernimento, offrirà all'operatore protezione supplementare contro la vulnerabilità causata da situazioni impreviste.

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

In generale, è bene che il personale espatriato A.S.P.Em. faccia propri ed attui i principi umanitari comunemente adottati di Umanità, Neutralità, Imparzialità, Non discriminazione e Indipendenza.

2.1 Conosci la storia della regione

E' importante fare una ricerca sulla zona in cui si è in servizio, conversando con la gente o attraverso delle letture concernenti la storia della regione. Questa ricerca aiuterà a comprendere temi quali:

- l'identità e l'origine etnica dei gruppi rivali;
- i dinamismi e le tradizioni religiose;
- l'atteggiamento verso gli stranieri;
- la situazione politica;
- l'identità e la forza delle autorità (specialmente dei militari).
- le caratteristiche geografiche.

La conoscenza di tali informazioni aumenterà non soltanto la coscienza della sicurezza, ma produrrà un'impressione favorevole sulle persone del luogo. Un rapporto amichevole con gli abitanti può fornire uno scudo di protezione contro eventuali rischi.

2.2. Conosci la cultura della regione

Le incomprensioni culturali spesso aggravano le crisi nei territori in cui volontari e operatori sono ospiti. Osservare fattori e pratiche culturali faciliterà l'accordo con le comunità ed eviterà di alimentare animosità, causate semplicemente dall'ignoranza.
A tal fine, comprendere i seguenti aspetti:

Alcol – E vero che Il suo consumo in pubblico dà un'immagine negativa?

Atteggiamento riguardo al lavoro – Il lavoro è visto come buono in sé, oppure soltanto come un mezzo per un fine?

Atteggiamento verso la natura – Quale rispetto è mostrato agli animali, alle piante, alle fonti d'acqua?

Comportamento arrischiato – E' visto con severità?

Contatto fisico – Che cosa si prevede? Di stringere e scuotere la mano? E i baci? E gli abbracci?

Cortesia – Quali regole di base hanno la cortesia e la dignità?

Disaccordo – Uno dovrebbe apertamente esprimere il proprio disaccordo? Salvare l'apparenza è più importante della franchezza?

Donne – Che atteggiamento si ha verso le donne? Qual è il loro ruolo sociale? Come ci si rivolge ad una donna in pubblico? Quale abbigliamento è ritenuto consono?

Emozioni – Manifestare di essere impressionati, è accettato?

Età diverse – C'è il rispetto per gli anziani? Cambiano i modi di salutare, a seconda che si è giovani o anziani?

Fatalismo – Può la gente intraprendere realmente delle azioni efficaci, oppure tutto è "Volere di Dio"?

Genere – Quali sono gli atteggiamenti verso le donne? Da parte di un genere verso l'altro, che cosa significa mostrare rispetto?

Gerarchia - La struttura gerarchica è autoritaria e ben definita, o partecipativa, o assente? È democratica o anarchica?

Lealtà – E' stimata la lealtà? E' comune il nepotismo? E' permesso non essere d'accordo?
Legge – Esiste la legge in senso formale? È rispettata?
Linguaggio del corpo - Quali sono i gesti grossolani? Come si deve stare seduti? Qual è la relazione accettabile degli sguardi / del corpo?
Pratiche sociali – E' la norma aspettare mettendosi in coda? Come si deve fare per richiamare l'attenzione? Si tratta sul prezzo di beni e servizi?
Prendere le decisioni – Le decisioni sono prese dagli individui, o dai gruppi o, apparentemente, da nessuno?
Relazioni umane – Quali sono le regole di socializzazione fuori del lavoro?
Rispetto – A chi dovrebbe essere riservato un particolare rispetto, e come? (come l'utilizzo del "tu" e del "vous" in francese).
Saluti – Come e quando dovresti dire "ciao"?
Spazio – Qual è lo spazio personale, quale quello pubblico?
Tempo – Che cosa significa essere puntuali? Che cosa significa "adesso"?
Vestirsi – Qual è il codice adatto nel vestirsi?

Oltre alla cultura, conosci e rispetta la comunità particolare in cui si svolge il servizio:

- Apprendere usi locali, abitudini religiose, tradizioni e tabù
- Rispettare le tradizioni religiose del territorio e partecipa ai momenti di socialità
- Identificare i gruppi ostili all'interno della popolazione civile
- Apprendere gli aspetti di vulnerabilità della popolazione civile
- Apprendere i diritti di sovranità e la sensibilità del governo ospite
- Conoscere il rapporto fra le autorità locali ed i vari gruppi e quanto efficace è il loro controllo
- Memorizzare l'ubicazione dell'Ambasciata e del consolato del tuo Paese.
- Conoscere e rispetta il coprifuoco nella zona
- Abituare ad usare strade diverse e fa uso della cartina
- Conoscere le regole del traffico
- Non guidare ad alta velocità. Non suonare inutilmente il clacson
- Conoscere le zone dove c'è la tendenza alle attività criminali
- Conoscere quali sono le situazioni che potrebbero condurre a tensioni e a scontri fra i civili. Reagire con prudenza e non lasciarsi coinvolgere in queste situazioni
- Non esternare opinioni soprattutto su tematiche "sensibili" quali la situazione politica, commenti su usi e costumi locali, leggi in vigore, su organizzazione sociale locale
- Non prendere parte a manifestazioni di tipo politico o sociale o scioperi, salvo autorizzazione del Responsabile della sicurezza
- Non creare scandalo: anche se non condividi alcune abitudini, usi e tradizioni locali, adotta comunque un comportamento adeguato al contesto. Tutti i cambiamenti hanno bisogno di processi lunghi!

2.3. Costruisci relazioni con la comunità

La costruzione di relazioni positive con la popolazione locale e l'impegno nel servizio a chi ha più bisogno offre un'importante protezione sul campo. È essenziale considerare i seguenti punti per sviluppare delle relazioni positive con la comunità ospitante:

- Interagire spesso con i vicini. Ascoltarli.
- Imparare la lingua locale e praticarla con la gente del posto. Ridere con loro degli sbagli linguistici e degli equivoci culturali.
- Farsi vedere. Frequentare i luoghi di riunione sociale (caffè, parchi).
- Presentarsi alle autorità locali o agli intermediari del potere e sviluppare relazioni.
- Partecipare alle attività della comunità al di fuori del lavoro.
- Non isolarsi.
- Evitare di essere coinvolto in relazioni che potrebbero comportare obblighi personali o aspettative che non si può assecondare.

3. Azioni di criminalità comune (assalti, rapine, furti…)

Le attività criminali sono la minaccia più grave alla sicurezza degli espatriati a causa della proliferazione di armi leggere e della possibilità dell'uso della violenza.
Le attività criminali possono assumere molte forme: assalti a mano armata, rapine e furti. Alcune precauzioni generali aiuteranno ad evitare di diventare vittime dell'attività criminale comune, in particolare:

- Evitare le zone turistiche ed evita di apparire un turista, con gioielli, borse, macchine fotografiche e altre apparecchiature preziose in vista.
- Non trasportare oggetti di valore ma lasciali al sicuro.
- Adottare un abbigliamento consono al contesto e non appariscente
- Non muoversi da solo, soprattutto nelle zone sconsigliate, isolate o negli orari notturni
- Essere cosciente della ressa nelle zone affollate: i borseggiatori lavorano spesso in coppia servendosi della distrazione.
- Se si trasporta una borsa, tenerla vicino al corpo.
- Portare con sè poco denaro e accessori poco costosi (es. orologio, cellulare..), per cederli in caso di necessità.
- Dividere i soldi tra due o tre tasche e portafogli.
- Non portare con sè documenti di identificazione personale in originale, ma solo delle fotocopie. Lasciare gli originali in un luogo sicuro.
- Mantenere la calma ed tenere un approccio maturo in tutte le situazioni. Non reagire alle provocazioni in situazioni potenzialmente ostili.
- Essere vigile riguardo alla possibilità di scontrarti con individui o gruppi. Se si vedono persone o gruppi sospetti, cambiare strada e trovare riparo in un luogo frequentato (bar, locali, etc..)
- Quando si è in compagnia di persone armate, mantenere un atteggiamento di distanza.
- Nei locali pubblici, non lasciare le bevande incustodite e bere responsabilmente.
- In caso di uso di taxi, prendere solo taxi ufficiali e non accettare passaggi da persone sconosciute.
- In generale, non frequentare luoghi o aree che il Responsabile della sicurezza ti abbia consigliato di evitare, soprattutto nelle ore notturne. In caso di dubbio, confrontarsi con lui accogliendo eventuali suggerimenti.

3.1 Disordini civili

La maggior parte dei disordini sociali sono dovuti a problematiche legate al lavoro o a dispute di carattere politico e sociale. Possono variare per dimensioni e tipologia, da piccole manifestazioni organizzate a dimostrazioni in larga scala fino a vere e proprie rivolte. Di norma gli espatriati non sono bersaglio diretto, ma possono essere presi di mira se la protesta è indirizzata, anche indirettamente, contro il governo del paese (o contro l'Occidente). In ogni caso può esserci il rischio di ferirsi semplicemente perché ci si trova nel posto sbagliato al momento sbagliato. Ecco semplici indicazioni precauzionali:

- Restare in casa o in luogo sicuro.
- Se si è all'aperto, trovare rifugio in un luogo chiuso e chiudere porte e finestre

✦ Trovare riparo sotto un tavolo o dietro una porta in una stanza interna, lontano dalle finestre e porte.

✦ Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova. Comunicare la tua posizione ed aspettare le istruzioni in base al Piano di sicurezza ASPEm.

✦ Verificare che i disordini siano lontani prima di muoversi.

3.2 Mine terrestri

Qualsiasi zona geografica che è stata teatro di guerra e dove le parti in lotta hanno costituito delle solide posizioni difensive, sarà di solito minata. Ciò è particolarmente vero per quelle pianure davanti a postazioni difensive sulle colline, i fortini e le costruzioni militari. Tali zone possono anche contenere molto esplosivo e munizioni inutilizzate o inesplose. Altre zone probabili per le mine comprendono: i camminamenti, i ponti (l'entrata e l'uscita), la scarpata delle ferrovie e le piste di atterraggio, gli incroci-chiave, le fonti d'acqua, le buche ed i fossati.

I tipi di mine terrestri

Ci sono due principali tipi di mine terrestri: le mine anti-carro e le mine anti-uomo.

1) le mine anti-carro sono normalmente destinate a rompere il serbatoio del veicolo ed alcune parti delle sospensioni. Pesano solitamente più di 100 chili ma sono spesso addizionate di dispositivi per uccidere o ferire chiunque tenti di sollevarle o neutralizzarle.

2) le mine anti-uomo pesano solo 3 chili e sono di due tipi. Il primo tipo provoca un'esplosione per distruggere i piedi o le gambe delle persone, o mettere fuori uso un veicolo. Il secondo tipo spara verso l'alto un contenitore, che immediatamente scoppia e sparge i suoi frammenti per ferire o uccidere chiunque si trovi nel suo raggio di azione.

Generalità sulla sicurezza riguardo alle mine

A chi lavora nelle zone dove possono essere state disseminate delle mine si raccomanda di seguire le seguenti misure preventive e regole per la sicurezza:

✦ Esaminare le mappe dove sono segnalate le mine, prima di ogni spostamento.

✦ Non toccare mai una mina né alcun oggetto di natura sospetta

- Non viaggiare mai nelle zone ad alto rischio a meno che non sia assolutamente necessario, e non viaggiare mai al buio.
- Consultare la gente del posto per quanto riguarda la posizione nota delle mine.
- Passare per strade e/o piste per quanto possibile molto frequentate. Evitare i bordi della strada e stare in guardia quando si vedono segni di lavori recenti.
- Se si incontra per strada degli oggetti, fermarsi subito e controllare l'oggetto sospetto, se possibile con il binocolo. Non andare avanti, se non si è sicuri della natura dell'oggetto.
- Quando si cammina in gruppo in zone a rischio mine, procedere in fila indiana attenendosi allo stesso percorso che fa la guida. Tenere una distanza di 10 - 20 metri fra una persona e l'altra per limitare gli incidenti in caso di un'esplosione.
- Se accidentalmente si entra in un campo minato, tornare indietro camminando sullo stesso percorso fatto all'entrata. Se non si può fare ritorno sulle proprie orme, cercare una via d'uscita tastando attentamente il terreno. Una volta usciti, segnalare la posizione della zona minata sulla cartina, se non segnalata.
- Per tastare il terreno usare uno strumento tagliente e aguzzo, con una lama in cima tenuto orizzontalmente con un'inclinazione di circa 30 gradi dal suolo. Tastare il terreno ogni 2 centimetri per un'estensione di 60 centimetri di larghezza. Ripetere questa procedura ogni 4 centimetri di lunghezza del percorso. Studiare il suolo notando le irregolarità e la presenza di oggetti duri.
- Non tirare mai fili o filamenti simili al filo di una canna da pesca teso, parzialmente sepolto o impigliato.

Riconoscere le zone minate

Per rilevare la presenza delle mine, prestare speciale attenzione ai seguenti indizi:

- Residuati da campo di battaglia come fortificazioni, matasse di filo spinato, cartucce di munizioni, elmetti e caschi, pezzi di veicoli distrutti, armi abbandonate, ecc.
- Carcasse di animali, resti di scarpe e simili, che indicano che un animale o persona abbia calpestato una mina.
- Costruzioni disabitate e veicoli abbandonati.
- Oggetti di colore giallo sporco o verde, superfici metalliche o plastificate. Le mine possono essere di forma rotonda o oblunghe, e fatte di legno.
- Cespugli di forma irregolare, rami spostati e altro materiale fuori posto.
- Fili sottili o filamenti simili al filo della canna da pesca tesi, parzialmente sepolti o impigliati.
- Paletti di legno, soprattutto se posti insieme a fili.
- Colori o figure insoliti. Sospettare soprattutto degli oggetti che presentano bordi arrotondati, raramente presenti in natura.

In generale A.S.P.Em. evita di implementare programmi e/o progetti di aiuto e sviluppo (es. centri per sfollati, pozzi, case, scuole o dispensari) vicino a campi minati o a zone minate, per non aumentare la vulnerabilità alle mine della comunità beneficiaria nonché del personale espatriato.

3.3 Esplosioni

Nel caso di un'esplosione, dopo aver realizzato che si è vivi e non feriti, comportarsi come segue:

- se si è all'interno di un edificio, uscire indirizzando anche le persone verso le scale di emergenza o verso le uscite. Controllare che non sia rimasto nessuno dentro;
- in ogni caso allontanarsi subito dal luogo dell'esplosione, ci potrebbero essere bombe inesplose o a tempo differenziato;
- Se è il caso, mettere a disposizione competenze indispensabili nell'immediato (es. se si è medici/infermieri o esperti di esplosivi).
- Contattare il Responsabile per la sicurezza – RSE per informarlo dell'accaduto, evitando informazioni inutili per non intasare linee telefoniche utili ai soccorsi.

3.4 Aggressioni personali

La permanenza all'estero non costituisce un deterrente dall'essere vittima di aggressioni personali. Tali aggressioni possono assumere forme diverse: dall'aggressione fisica o tentativo di aggressione - fisica o verbale - alla minaccia verbale, fino a vere e proprie situazioni di abuso, anche di carattere sessuale. Gli atti di violenza consistono nella maggior parte dei casi in eventi con esito non mortale.
Di norma gli espatriati non sono bersaglio diretto, ma possono essere comunque coinvolti perché ci si trova nel posto sbagliato al momento sbagliato.
Le aggressioni inoltre possono avvenire in concomitanza con altri crimini (es. rapine, sequestro di vettura, da furto o altri crimini), ma un'aggressione può anche avere come unica finalità quella di ferire o uccidere la vittima. Ogni situazione è differente e spetterà a ciascun operatore valutare quale sia la risposta più adeguata al caso. Le opzioni possibili in caso di attacco fisico sono le seguenti:

- Fuga;
- Chiedere aiuto usando telefono, urlando …;
- Attirare l'attenzione: urlare, usare un allarme, suonare il clacson…;
- Difendersi, rispondendo alla violenza;
- Arrendersi e fare ciò che l'aggressore chiede (opzione valida se si valuta che l'aggressore sembra non intenzionato ad uccidere).

Si consideri che le tecniche di auto-difesa richiedono formazione e pratica, tuttavia possono dare maggiore percezione di sicurezza a chi le pratica anche a rischio di sopravvalutare la propria capacità di reazione. Anche l'autodifesa usando armi improvvisate (bastoni…) richiede una certa abilità e tecnica, ma è bene ricordarsi che si può sempre essere disarmati, vedendosi rivoltare l'arma contro di sè.
È di regola proibito al personale di A.S.P.Em. il porto d'armi o di usare armi.

Nel caso di **aggressione sessuale o strupro**, non esiste una risposta univoca alla domanda sulle cause, né sulle spinte emotive che portano i molestatori ad agire (rabbia, potere, sadismo o opportunismo) e questo non facilita l'adozione di misure di prevenzione. Per altro, il fenomeno della violenza fisica e sessuale vede vittime sia femmine che maschi con

modalità che non differiscono tra loro, sebbene sia un fenomeno generalemente associato alle donne.
In linea di principio lo strupro, ovvero subire atti sessuali contro la propria volontà, è sempre colpa dello stupratore, non della vittima. Il ciclo di aggressione sessuale può essere suddiviso in cinque parti:

- Scelta della vittima: a seconda della motivazione l'aggressore sceglie la sua vittima, che viene attentamente selezionata, profittando di uno stato di vulnerabilità o isolamento. Statisticamente, la maggior parte degli stupri è perpetrata da un conoscente della vittima;
- Adescamento: l'aggressore adesca la sua vittima (i) ingannandola e costringendola ad accompagnarlo; (ii) circuendola; (iii) sorprendendola.
- Fase iniziale: l'aggressore mantiene il controllo della vittima con minacce e violenza.
- Abuso sessuale
- Rifiuto: l'aggressore decide, nella fase finale, se andarsene, seviziare o uccidere la vittima.

In caso di stupro è importante che la vittima abbia accesso ad un trattamento profilattico con farmaci anti-HIV, assistenza medica, inclusi i test per malattie veneree e gravidanza, oltre al sostegno psicologico. In ogni caso, la vittima ha diritto a veder salvaguardata la dignità e privacy. La persona assalita sessualmente deciderà autonomamente se denunciare o meno il fatto alla polizia, e se chiedere supporto al Referente RSE. Si deve essere consapevoli che la scelta di denuncia richiede di rivivere ulteriormente il trauma subito, attraverso interrogatori stressanti che potrebbero concentrarsi anche sulla propria vita privata ed abitudini sessuali.

Per quanto detto sopra, è difficile indicare misure preventive. In generale, per scongiurare di essere vittima di aggressioni, anche sessuali, si invita il personale espatriato ad adottare i comportamenti ispirati a cautela e prevenzione descritti nel Paragrafo 3 e di non abbassare mai l'attenzione, anche in compagnia di conoscenti. La comprensione del contesto di impiego dal punto di vista culturale e sociale, l'evitazione di zone sconsigliate soprattutto da soli, può contribuire a ridurre la possibilità di questi eventi. Si invita inoltre ad adottare comportamenti consoni al contesto ed al ruolo di operatore internazionale, anche in termini di abbigliamento e di frequentazioni dei luoghi pubblici nei tempi ricreativi e di svago. L'uso moderato di bevande alcooliche in generale aiuta inoltre a restare vigili in tutte le situazioni.

3.5 Sequestro di persona e condizione di ostaggio

Il fenomeno dei sequestri di connazionali all'estero, a scopo terroristico o estorsivo, può riguardare anche personale espatriato delle ONG. A tal fine è utile adottare misure cautelative, in particolare:

- Fare attenzione ad auto sospette od a persone estranee al quartiere che sostino sia in prossimità della abitazione che dell'ufficio;
- Verificare con i vicini di casa circa eventuali presenze 'anomale' di persone o di mezzi nel circondario;
- Durante gli spostamenti in auto verificare frequentemente il retrovisore per controllare se qualcuno vi sta seguendo;

- Istruire l'eventuale personale di servizio (domestici, autisti, guardiani) circa possibili minacce o rischi a cui prestare attenzione (es. necessità di controllare gli estranei, di segnalare pacchi e oggetti di cui non si conosce la provenienza…);
- Segnalare tempestivamente alle autorità fatti o persone ritenuti sospetti.
- Informare sempre il Responsabile della sicurezza sugli spostamenti professionali ed extra-professionali.

In caso di sequestro, la decisione se opporre o meno resistenza ai rapitori è strettamente personale, tuttavia può essere utile seguire la seguente condotta:

- Attenersi alle istruzioni dei rapitori, per evitare che reagiscano con violenza.
- Non irritateli e fornire ogni possibile dato sulla propria persona (esigenze mediche, dati personali..)
- Non rispondere o agire in modo provocatorio.
- Tentare ove possibile di memorizzare elementi e tempo del percorso fino al luogo di detenzione, caratteristiche dei rapitori e abiti. Individuare la catena di comando. Sono dati che possono aiutare le autorità dopo il rilascio.
- Essere collaborativi ed obbedire alle richieste dei rapitori senza dimostrarsi né servile né antagonista.
- Evitare di dire o fare cose che possono destare ostilità o sospetti. Evitare polemiche e minacce verso i rapitori.
- Evitare di parlare a meno di non essere interpellato e dire solo il necessario.
- Evitare di dare suggerimenti ai rapitori che possono portare ad attribuire la responsabilità di eventuali errori.
- Evitare l'isolamento e i tentativi dei rapitori di disorientare (es. togliere l'orologio, rinchiudendo la vittima in luogo buio..). Mantenere ferma una routine e trovare un modo per misurare il tempo.
- Fare esercizio fisico ogni giorno. Stabilire un programma di ginnastica quotidiano e mantenerlo. Se è possibile, curare la propria igiene personale.
- Concentrarsi su scene gradevoli, ricordi o preghiere. Ricordare la trama di film o libri aiuta a restare mentalmente attivi e riduce l'ansia.
- Sforzarsi di bere acqua e mangiare anche se non si è affamati, per essere in forza e lucidi.
- Chiedere ogni cosa di cui si ha bisogno o si desidera (medicine, libri, carta): alla peggio diranno di no.
- Sforzarsi di costruire un rapporto coi rapitori: trovare aree di comune interesse di tipo personale (es. famiglia e bambini), evitando temi politici. Usare la loro lingua se conosciuta. Tener presente che i rapiti spesso sviluppano un atteggiamento positivo verso i rapitori denominata "sindrome di Stoccolma", che comporta un senso di identificazione con essi e atteggiamenti negativi verso le autorità.
- I rapitori poterebbero chiedere di firmare o di leggere in un video dei testi per confermare che siete in vita o di scrivere/leggere una confessione in cui si dichiara che insieme all'organizzazione di appartenenza si è coinvolti in attività pregiudizievoli. La decisione di firmare/leggere i contenuti è individuale. Alcuni rapiti rifiutano di firmare a meno che non vi siano cambiamenti nel testo. Ciò migliora il morale, facendo sentire il rapito meno vulnerabile e potrebbe anche accrescere rispetto nei rapitori.

- Incoraggiare i rapitori ad informare le autorità della vostra situazione e condizione. Non implorare o piangere, ma guadagnarsi rispetto e simpatia dei rapitori.
- Essere preparati a parlare alla radio o al telefono. Se i rapitori vi coinvolgono nei negoziati accertatevi, se possibile, che i messaggi siano trasmessi con accuratezza e correttamente compresi, anche se è possibile che i rapitori chiedano di dare messaggi allarmati a familiari od autorità, anche sotto minaccia.
- Tentare di fuggire solo se si è sicuri di successo. Se si ricade in mano dei rapitori potrebbero usare violenza nei vostri confronti o verso altri. In ogni occasione specificare che come operatore umanitario esercitate un'azione di solidarietà e fratellanza.
- Essere pazienti ed non perdere la calma. Anche se non si vedono, i soccorritori e le autorità italiane allertati e sono al lavoro per salvarvi.
- Se ci si accorge di un tentativo di liberazione tramite l'uso della forza, buttarsi per terra e cercare riparo. Tenere le mani sulla testa e quando opportuno identificarsi con nome e cognome.

4. Sicurezza in viaggio

I viaggi e gli spostamenti rappresentano uno dei rischi più alti in merito alla sicurezza.

Se è presente un livello di rischio alto lungo l'itinerario in programma, o nella destinazione prevista, è consigliabile non viaggiare. In ogni caso l'adozione di atteggiamenti e comportamenti di precauzione possono abbassare il livello di rischio.

4.1 Preparativi al viaggio

- Pianificare attentamente il viaggio, verificando tratta, previsioni meteo, orari di partenza e di arrivo, mezzi da utilizzare.
- Comunicare ogni spostamento (anche extra professionale) al Responsabile della sicurezza e condividere con lui itinerario e tempi di impiego, accogliendo eventuali suggerimenti.
- Procurarsi l'indirizzo della meta di destinazione scritto in lingua locale e portalo con sè.
- Vestire opportunamente, senza oggetti di valore in vista.
- Usare valigie rigide, bagagli con serratura a chiave e contrassegnali in modo che non si veda facilmente il nome ed indirizzo, ma siano comunque facilmente riconoscibili.
- Portare con sè una fotocopia del passaporto (conservane una seconda copia in luogo sicuro). Se si porta l'originale, mimetizzarlo con una sopracopertina.
- Assicurarsi di essere sempre raggiungibile lungo il viaggio (telefonino carico, carta telefonica o monete locali).
- Portare con sè una lista di contatti d'emergenza, indirizzi e numeri di telefono e nomi di hotel di buona reputazione presenti sull'itinerario, in caso di imprevisto.
- Informare il Responsabile della sicurezza su imprevisti, variazioni di itinerario e ritardi.

4.2 A piedi

Se è necessario andare a piedi, tener presente queste precauzioni:

- Conoscere i dintorni, consultando una mappa e portarla con sè.
- Camminare sempre con un accompagnatore, soprattutto se non si conosce ancora bene il territorio di servizio o di soggiorno.
- Informarsi sulle zone considerate sicure per camminare.
- Evitare sempre i gruppi di persone che bighellonano per la strada.
- Evitare di camminare in zone con cespugli o altri posti che possono servire da nascondiglio.
- Usare percorsi ben illuminati, evitando zone isolate e/o buie.
- Mantenere un profilo basso ed evitare discussioni o brighe per strada.
- Non chiedere e non fare mai l'autostop e non accettare passaggi da sconosciuti.
- Se un autista si accosta per chiedere indicazioni stradali, non avvicinarsi troppo al veicolo.
- Trasportare l'eventuale borsa in un modo sicuro, per evitare scippi
- Portare una piccola quantità di soldi dentro il borsellino e dividere il resto in una/due tasche distinte. Evitare di portare carte di credito e documenti importanti.
- Se una persona sospetta si trova dietro o davanti, attraversare la strada. Se necessario, passare da un lato all'altro della strada parecchie volte. Se si è ancora seguiti, usare qualunque mezzo per attirare l'attenzione della gente.

4.3 Nei mezzi pubblici

- Se possibile, non viaggiare mai da soli.
- Prendere il treno o il bus durante le ore non di punta, per non incorrere nella ressa.
- Non prendere bus o treni deserti.
- Evitare gli errori d'informazione sbagliando il tipo di domande poste alla gente del posto. Ad esempio, invece di chiedere se il bus parte da Lima alle 5,30 a cui la risposta sarà inevitabilmente "ya", chiedere "Dove sta andando il bus? Quando parte?"
- Se è inevitabile viaggiare in bus la notte, sedersi vicino al conducente.
- Se è inevitabile viaggiare in treno la notte, scegliere una carrozza al centro treno che non sia deserta e sedersi vicino al finestrino. In alternativa, scegliere uno scompartimento che si possa chiudere dall'interno.
- Tenere borsa e bagagli davanti a sè, in un punto visibile.
- Nei paesi esteri è frequente l'uso di taxi per mancanza di efficaci mezzi di trasporto pubblici. In tal caso, prendere soltanto tassì autorizzati e/o conosciuti e trattare sul prezzo prima di salire in macchina.
- Dopo essere sceso dal mezzo, recuperare tutti i bagagli e controllare di non essere seguito.
- Non accettare alimenti dagli sconosciuti.

5. Sicurezza nell'uso dei veicoli

- Non mettersi alla guida di un mezzo senza aver verificato di essere dotato della relativa assicurazione.

- Viaggiare sempre con almeno un'altra persona.
- Assicurarsi che il veicolo abbia superato il controllo periodico. In caso di uso di veicoli del partner, assicurarsi che siano ben mantenuti (vedi lista di controllo del veicolo).
- Tenere la documentazione di viaggio in ordine, portando con sé la patente internazionale o patente valida per il paese ospitante.
- Non viaggiare senza un mezzo di comunicazione funzionante. Nel caso, assicurarsi che la radio VHF o HF sia funzionante.
- Verificare di avere nell'auto una cassetta di pronto soccorso, cartine stradali, bussola ed altri strumenti d'emergenza.
- Scegliere percorsi principali per raggiungere la destinazione, studiando possibili alternative in caso di necessità.
- Evitare posti di controllo/check point lungo il percorso, se possibile.
- Tenere con sè una chiave di riserva.
- Allacciare sempre la cintura di sicurezza ed invitare eventuali altri passeggeri a fare altrettanto.
- Assicurarsi di viaggiare con le portiere chiuse.
- Ridurre al minimo i finestrini aperti (abbassati per non più di 5 centimetri e soltanto sui sedili occupati da persone).
- Non trasportare mai passeggeri non autorizzati.
- Evitare di guidare di notte, se possibile.
- Osservare leggi e regolamenti di guida locali.
- Guidare alla velocità più sicura rispetto alle condizioni stradali e meteo presenti.
- Controllare costantemente lo specchietto retrovisore.
- Non lasciare mai il serbatoio del combustibile svuotarsi oltre la metà.
- Riempire la scheda del veicolo dopo ogni utilizzo. La scheda, conservata in ogni veicolo, deve comprendere il nome, la destinazione, le date ed i tempi di guida.

5.1 Se coinvolti in un incidente di traffico

- Valutare rapidamente gli atteggiamenti e le azioni della gente intorno al luogo dell'incidente.
- Non fuggire, salvo che la sicurezza sia compromessa. In tal caso recarsi al presidio di polizia più vicino.
- Se ci sono dei feriti, prestare loro soccorso chiamando l'ambulanza. In caso di impossibilità, portarli all'ospedale o alla prima struttura sanitaria disponibile.
- Se ci sono altri viaggiatori, essere a disposizione della polizia per fornire i particolari e, se possibile, chiedere copia del verbale.
- Contattare il Responsabile della sicurezza per informarlo della situazione, dello stato delle persone coinvolte e chiedere consiglio.
- Attivare l'assicurazione, se necessario.

5.2 Se fermato ad un posto di controllo (check point)

A seconda della zona e della situazione nel paese, tenere presente il rischio di posti di blocco regolari ed irregolari, questi ultimi organizzati anche da potenziali rapinatori e/o sequestratori.

Ai check point regolari (Polizia o Forze armate):

- ✦ Avvicinarsi lentamente al posto di blocco, tirando giù in parte il finestrino.
- ✦ Togliere gli abbaglianti di notte e lasciare accese le luci di posizione.
- ✦ Essere pronto ad arrestare prontamente il veicolo, se richiesto.
- ✦ Tenere le mani sul volante e sempre visibili.
- ✦ Togliere eventuali occhiali da sole/cappelli che potrebbero insospettire gli operatori del dispositivo;
- ✦ Presentare il documento d'identità se richiesto, ma non cederlo, e presentarsi col proprio status di Operatore di un'ONG;
- ✦ Se è necessario uscire dal veicolo, restando nelle vicinanze.
- ✦ Se il veicolo è perquisito, non resistere, ma seguire chi conduce l'ispezione per accertarsi che niente sia introdotto dentro, né portato via.
- ✦ Se degli oggetti sono rimossi, protestare ma non resistere.

Ai check point irregolari (gruppi armati non identificabili):

- ✦ Se avvistati in lontananza, verificare se è possibile cambiare strada senza destare sospetti. In mancanza, comportarsi come indicato ai check point regolari;
- ✦ Mantenere la calma ed essere disponibili al dialogo;
- ✦ Evitare di reagire a provocazioni o furti;
- ✦ Valutare molto bene la situazione prima di una eventuale reazione;
- ✦ Raggiunto un luogo sicuro, informare il proprio Responsabile della sicurezza.

5.3 Lista di controllo del veicolo

Nel caso in cui si usino veicoli dell'ente o del partner per le attività, assicurarsi che periodicamente sia effettuata la manutenzione.

In particolare può essere utile fotocopiare e conservare per ogni veicolo la lista di controllo riportata nella seguente pagina.

La lista di controllo del veicolo

✓	**Prima di partire, controlla l'elenco:**	
	Carrozzeria	Cerca quei danni che potrebbero mettere in pericolo la qualità del

		viaggio
	Pneumatici	Pressione corretta ed in buone condizioni. Pneumatico di scorta pronto
	Tergicristalli	In funzione
	Fari	Funzionanti e lampadine di ricambio pronte
	Clacson	Verificato e attivo
	Radio VHF	Funzionante e alle frequenze giuste. Una radio HF è consigliata per veicoli che eseguono lunghi percorsi
	Liquidi	Carburante, benzina, e acqua per i tergicristalli in regola
	Attrezzi	Fune da traino, cric, ganasce, chiavi inglesi, cacciavite e fusibili di ricambio
	Cassetta di Pronto Soccorso	Piena e a portata di mano
	Estintore	Carico e a portata di mano
	Taniche di acqua e di carburante	Piene
	Argano	Funzionante e si è capaci di farlo funzionare
	Torcia elettrica/Faro	in funzione e batterie di ricambio presenti
	Cartine e bussola	A portata di mano
✓	**Per i veicoli procurati sul posto, controllare <u>anche</u>:**	
	Freni	Provarli immediatamente
	Volante	Accertarsi che l'auto sterzi con facilità e che non sia sganciato

6. **La sicurezza abitativa**

- Assicurarsi che porte e serrature siano robuste. Se possibile dotarsi di uno spioncino, una catena di sicurezza, serrature e bulloni resistenti e un citofono all'entrata principale.
- Conservare un numero minimo di chiavi per ogni serratura e controllare rigorosamente chi le possiede. Non permettere che si facciano dei duplicati delle chiavi senza autorizzazione e registrare i possessori di ogni duplicato.
- Se una chiave è persa in circostanze sospette, cambiare la serratura.
- Consegnare copia della chiave di entrata a persone di fiducia e al Responsabile della Sicurezza.
- Assicurarsi che l'area all'ingresso sia bene illuminata;

- Individuare una “stanza di sicurezza” nella casa, dove rinchiudersi in caso di incursione e chiedere aiuto (es. stanza da letto con una porta robusta o anche una stanza da bagno)
- Posizionare i telefoni al riparo da porte e finestre attraverso le quali si può essere osservati, e assicurarsi che siano carichi e funzionanti;
- Mettere tende o tapparelle ad ogni finestra;
- Non affiggere il proprio nome sulla cassetta delle lettere o sul citofono;
- Conoscere bene i vicini;
- Se si è ha un ascensore, stare vicini al pannello di controllo e se è minacciati premere l’allarme e selezionare quanti più piani possibile in modo che la porta si apra a piani differenti;
- Assicurarsi delle referenze di eventuale personale di servizio (domestici, autisti, guardiani);
- Non dare le chiavi di casa a persone di servizio. Se ciò fosse inevitabile, mettere una serratura speciale alla quale i domestici non abbiano accesso;
- Avvertire immediatamente se si notano persone sospette che si aggirano attorno alla Sede o residenza;
- Non lasciare oggetti di valore incustoditi e non lasciare in evidenza oggetti che i criminali potrebbero usare (ad esempio, riporre la scala a pioli in un luogo sicuro);
- Potare o estirpate siepi o alberi che potrebbero nascondere un intruso negli spazi esterni;
- Conoscere la posizione delle fonti di alimentazione di emergenza (le candele, le lampade, le torce, il generatore);
- Chiudere le porte anche se si è in casa o se si esce per pochi minuti;
- Ogni notte prima di andare a riposare svolgere un controllo di sicurezza per accertarsi che tutte le porte e le finestre siano correttamente chiuse e ben bloccate;
- Non dormire con le finestre aperte a meno che non abbiano le sbarre;
- Non aprire la porta agli sconosciuti;
- Diffidare di visite inattese, specialmente nelle ore serali;
- Non permettete ad un estraneo di usare il telefono, piuttosto comporre il numero per tale persona;
- Dare il numero di telefono soltanto a persone conosciute e di fiducia.
- Se uno sconosciuto chiama, non dire mai che si è soli, né dire il proprio nome finché la persona che chiama non si sia identificata;
- Se si riceve una chiamata minacciosa, chiudere immediatamente il telefono ed informare la polizia e il Responsabile della sicurezza;
- In caso di incursione in casa, chiudersi nella “stanza di sicurezza” e chiamare il numero di emergenza della polizia.

6.1 In abitazione temporanea o albergo

Nel caso si risieda in albergo, seppure per pochi giorni o ore, seguire le seguenti misure precauzionali:

- Preferire strutture alberghiere grandi;
- Chiedere una stanza compresa fra II ed il VII piano vicino all’ascensore, maggiormente al riparo da atti offensivi esterni;

- Memorizzare i numeri di stanza di eventuali colleghi e conoscenti che dormono nella struttura;
- Prendere nota dell'itinerario di evacuazione in caso d'incendio o di altra emergenza. Conoscere la posizione degli estintori.
- Star attenti alla possibilità di essere seguiti fin nella stanza. Non discutere dei propri programmi di viaggio o di lavoro in pubblico o nei luoghi ove si possa essere ascoltati (foyer, ristorante, bar), né pubblicizzare il numero della stanza;
- Chiudere a chiave la porta quando si **è** all'interno della stanza e mettere la catena di sicurezza.
- Esaminare la stanza, compresi gli armadietti, la stanza da bagno, il letto e la zona della finestra
- Controllare che il telefono funzioni correttamente.
- Tenere le serrande della stanza chiuse durante le notte.
- Non aprire la porta ai visitatori (compreso il personale dell'hotel) salvo che ogni visitatore sia stato identificato per mezzo dello spioncino della porta o del servizio telefonico nella stanza.
- Non lasciare oggetti di valore nella stanza e far uso delle cassette di sicurezza, se disponibili, per denaro o qualsiasi documento importante.
- Lasciare la stanza in ordine (un proprio ordine personale) in modo da notare eventuali "incongruenze.

6.2 In ufficio

In virtù dei legami di collaborazione e partenariato, A.S.P.Em. e i suoi operatori sono di norma ospitati presso strutture locali dei partner, che mettono a disposizione locali, nonché talvolta anche attrezzature, allestimento di ufficio etc.
Ai fini di garantire la sicurezza degli operatori negli Uffici sul campo, A.S.P.Em. si assicura che le strutture e i locali messi a disposizione siano conformi alle disposizioni dettate in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, in base alle norme vigenti negli specifici paesi e che siano dotate di un piano di evacuazione in caso di emergenza. In particolare, A.S.P.Em. si assicura che siano conformi alla normativa locale i seguenti aspetti:

- Vie di fuga e di circolazione, per favorire l'esodo in caso di situazioni d'emergenza.
- Componenti, arredi e porte
- Presenza e localizzazione di estintori in caso di incendio
- Macchinari (videoterminali, stampanti, fax, telefoni...)
- Presenza di un kit di pronto soccorso sanitario

Si verifica inoltre che tutti i macchinari e le attrezzature siano sottoposti a manutenzione periodica, al fine di garantire regolare funzionalità in sicurezza.
A.S.P.Em. richiede infine che tutto il personale espatriato che operi nell'Ufficio estero sia formato e coinvolto nelle esercitazioni periodiche previste dal partner ospitante in caso di emergenza.

7. I disastri naturali

In Italia come all'estero è possibile il verificarsi di "disastri naturali", ovvero fenomeni dell'ambiente fisico circostante dannosi per l'uomo e causati da forze a lui estranee. In linea generale questi fenomeni hanno effetti più o meno disastrosi sulle persone, sulle cose e sull'equilibrio naturale a seconda dell'intensità dell'evento.

Posto che la maggior parte delle volte sia impossibile prevedere in anticipo il "dove", il "come" e il "quando", esistono indubbiamente aree nel mondo maggiormente esposte al rischio di disastri naturali in cui le conseguenze sono più significative e tragiche.

Al di là di quanto previsto dal Piano di Sicurezza A.S.P.Em., è essenziale che gli operatori seguano alcuni comportamenti ispirati al *buon senso*, sia durante che negli istanti immediatamente successivi all'evento, per non aggravare i danni nè ostacolare le operazioni di soccorso.

7.1 Terremoto

Se in luogo chiuso:

- Mantenere la calma
- Non precipitarsi fuori durante le scosse
- Restare dove si è e ripararsi sotto l'architrave della porta, una scrivania, un tavolo robusto o vicino a muri portanti
- Allontanarsi da finestre, porte a vetri, armadi e mobili pesanti, perché cadendo potrebbero ferire
- Allontanarsi dai balconi, dalle mensole e dalle pareti divisorie
- Uscire dagli ambienti rivestiti con piastrelle che potrebbero staccarsi con violenza dai muri
- Se si è sulle scale, rientrare nella stanza e ripararsi
- Star lontano dal fuoco
- Non usare ascensori

Dopo il terremoto

- Assicurarsi dello stato di salute delle persone intorno a sè
- Non cercare di muovere persone gravemente ferite, ma segnalare la loro presenza ai soccorsi
- Far attenzione all'odore e non accendere fiamme libere
- Se ci sono perdite di gas aprire porte e finestre e, se possibile, segnalarle
- Uscire con prudenza dall'edificio, indossando le scarpe
- Non rientrare nelle abitazioni danneggiate se non accompagnato da operatori del soccorso
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza.

Se sei all'aperto:

- Allontanarsi da edifici, lampioni, alberi, linee elettriche e impianti industriali
- Stare lontano da bordi dei laghi e spiagge marine. Se l'epicentro del terremoto è in fondo al mare può seguire un maremoto (tsunami), ovvero un sistema di onde anche a distanza di decine di minuti l'una dall'altra.

- Se ci si trova all'interno di auto non soffermarsi sui ponti, cavalcavia o zone di possibili frane
- Non esitare a raggiungere al più presto un'altura o comunque un posto dove non ci sia nulla sopra di sè
- Non avvicinarsi ad animali spaventati

Dopo il terremoto

- Non intralciare l'arrivo dei soccorsi, ma collaborare organizzando i punti di raccolta e coordinamento.
- Evitare di usare l'automobile e di intralciare le strade
- Ridurre l'uso del telefono allo stretto indispensabile, per non intasare le linee dei soccorsi
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza.

7.2 Alluvione

In casa

- Mantenere la calma
- Chiudere il gas, l'impianto elettrico e il riscaldamento. Non eseguire tale operazione se il luogo in cui si trova l'interruttore generale è già inondato
- Mettere in un luogo sicuro le sostanze che potrebbero essere fonte di inquinamento come insetticidi, pesticidi e medicinali.
- Salire ai piani superiori senza usare l'ascensore
- Aiutare le persone che sono con sè a raggiungere i piani superiori e mettersi al sicuro
- Non scendere nelle cantine/ai piani inferiori per mettere al riparo cose/documenti etc..
- Non bere acqua del rubinetto di casa, anche se potabile.

Fuori casa

- Evitare l'uso dell'automobile se non strettamente necessario
- Se ci si trova in auto, trovare riparo nello stabile più sicuro e vicino
- Evitare di sostare lungo gli argini o sopra i ponti
- Far attenzione ai sottopassi ed evitare scarpate naturali o artificiali
- Allontanarsi verso luoghi più elevati e non andare mai verso il basso
- Non ripararsi sotto alberi isolati
- Usare il telefono solo se necessario, per non intralciare le comunicazioni di soccorso

Dopo l'alluvione

- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trovi e sulla sicurezza. Seguire le sue indicazioni e misure dettate in base al Piano di sicurezza A.S.P.Em..
- Raggiungere la zona sicura individuata
- Prestare la massima attenzione alle indicazioni dell'autorità e del responsabile della sicurezza

- Dopo l'inondazione non rimettere subito in funzione apparecchi elettrici che siano stati bagnati dall'acqua
- Evitare il contatto con le acque
- Evitare zone dove ci sono correnti in movimento
- Far attenzione alle zone dove l'acqua si è ritirata
- Gettare i cibi che sono entrati in contatto con l'acqua dell'alluvione
- Se l'acqua potabile presenta odore, colore o gusto che inducono a credere che sia contaminata, sterilizzarla facendola bollire o utilizzando sistemi appropriati (ad esempio mettere uno o due cucchiai di cloruro di calcio per ogni litro d'acqua e lasciarla riposare per almeno trenta minuti prima di utilizzarla nella cottura dei cibi o per bere).

7.3 Tempesta tropicale

La maggior parte dei danni sono dovuti al forte vento associato a questi eventi. In questi casi si raccomanda:

- Mettersi al riparo in luoghi chiusi e sigillare porte e finestre.
- Raccogliere acqua sufficiente fino a quando non saranno ripristinate le forniture
- Se c'è stata un'interruzione di corrente elettrica, verificare che non ci sia stato un deterioramento degli alimenti conservati in frigoriferi e freezer.
- Allertare per prevenire incendi.
- Non guidare se non assolutamente necessario.
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza.

7.4 Frane e valanghe

- Se ci si trova all'interno di un edificio mentre la frana è in atto o si sta avvicinando, cercare di uscire ed allontanarsi adottando gli stessi comportamenti suggeriti per il terremoto.
- Se una frana si sta avvicinando è possibile che venga udito un rumore inusuale di intensità crescente. Se uno dei casi sopramenzionati si verifica e si sospetta che una frana sia in corso, lasciare se possibile il luogo in cui ci si trova.
- Se ciò non fosse possibile cercare di raggiungere un piano elevato o comunque un posto sicuro.
- Tenersi al di fuori del flusso della frana o comunque dei detriti.
- Se si sta percorrendo una strada in macchina ed una frana è appena caduta, cercare di segnalare il pericolo alle altre automobili che potrebbero sopraggiungere (es. triangolo di segnalazione, rami) e dare l'allarme al più vicino centro abitato.
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza. Seguire le sue indicazioni e misure dettate in base al Piano di sicurezza A.S.P.Em..

7.5 Incendio

All'esterno:

- Evacuare, se possibile, prima che il fuoco arrivi a minacciarvi direttamente. Gli edifici possono essere una valida protezione da incendi boschivi se ben costruiti.
- Indossare abiti adeguati, il cotone protegge dal caldo e riduce lo stress termico.
- Rimuovere materiali combustibili e tagliare, se possibile, la vegetazione nell'arco di 20-30 metri intorno agli edifici.
- Predisporre scorte di acqua e controllare l'efficienza dei kit di emergenza.
- Segnalare l'incendio ai pompieri.
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza. Seguire le sue indicazioni e misure dettate in base al Piano di sicurezza A.S.P.Em..

All'interno di un edificio:

- Se si scopre un incendio, dare l'allerta.
- Attivare l'allarme anti incendio, se possibile.
- Mantenere la calma.
- Usare l'estintore o una coperta per soffocare l'incendio, salvo non sia troppo esteso da metterti in pericolo.
- Lasciare l'edificio il prima possibile, senza correre, chiudendo le porte dietro di sè.
- Se c'è fumo, proteggersi con una maschera o una sciarpa.
- Segnalare l'incendio ai pompieri e, in mancanza, ai vicini di casa
- Non rientrare in casa, fino a che non sia autorizzato dalle autorità competenti.
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza.

7.6 Caldo estremo

- Restare all'interno degli edifici il più possibile e limitare l'esposizione ai raggi del sole nelle ore più calde della giornata (di solito fra mezzogiorno e le 4 del pomeriggio), nonchè evitare le zone più esposte (ad esempio le spiagge).
- Se non si dispone di aria condizionata, restare al piano terra, che è di norma il piano più fresco. Se possibile, si consiglia di trascorrere le ore più calde della giornata in luoghi pubblici con aria condizionata/ventilatori e di evitare tutte le attività fisiche.
- Mangiare piatti leggeri e bere regolarmente bevande fresche e non alcoliche (fra 2 e 4 bicchieri d'acqua ogni ora).
- Vestirsi con abiti leggeri, non aderenti, di colore chiaro e che coprano il corpo il più possibile.
- In caso di colpo di calore o collasso chiamare il pronto soccorso e nell'attesa rinfrescare la vittima portandola in una zona d'ombra. Utilizzare una spugna con acqua fresca per rinfrescarla, ma non darle da bere nulla.

7.7 Eruzione Vulcanica

- Mantenere la calma

- Non avvicinarsi alle aree interessate, evitare le zone sottovento e le valli che si trovano sotto il vulcano.
- Spegnere l'aria condizionata e chiudere tutti i sistemi di areazione che attingono area dall'esterno (ventole, camini...).
- Indossare un paio di occhiali protettivi, una maschera che protegga dalle ceneri (se non si dispone di una maschera utilizzare una sciarpa) ed indumenti che coprano anche braccia e gambe.
- Tenersi lontani dalle colate di fango e guardare attentamente a monte prima di attraversare una valle o un ponte
- Se possibile, non guidare attraverso la cenere. Nel caso non vi sia altra scelta tenere la velocità al di sotto dei 50 km orari o comunque proporzionata alla ridotta visibilità
- Controllare che non vi siano perdite di gas. Nel caso si senta odore di gas, aprire le finestre e lasciare il luogo in cui ci si trova. Se possibile, chiudere il gas.
- Controllare l'impianto elettrico. In caso di scintille, fili strappati o odore di bruciato, staccare l'elettricità.
- Controllare che non vi siano danni ai tubi di acqua e fognature. Nel caso si sospettino danni, non usare il bagno e non bere acqua del rubinetto.
- Pulire il tetto dell'edificio dalle ceneri per evitare rischi di crollo.
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza.

7.8 Tornado

Il tornado è una potente colonna di aria rotante. Statisticamente è maggiore la possibilità che colpisca tra le ore 15 e le 20. Nel caso in cui la zona di soggiorno sia colpito da tornato, si raccomanda quanto segue:

- Andare in un posto sicuro al chiuso;
- Ascoltare le radio per raccogliere informazioni;
- Non esporsi in luoghi aperti fino a quando le autorità non dichiarano il cessato pericolo;
- Se ci si trova in un edificio recarsi immediatamente al livello più basso, stando lontani dalle finestre;
- Non guidare. Se ci si trova in auto, uscire immediatamente a cercare riparo;
- Informare tempestivamente il Responsabile della sicurezza su dove ci si trova e sulla sicurezza.

8. Come gestire situazioni di crisi

Si raccomanda agli espatriati di sentirsi liberi di esprimere qualsiasi tipo di preoccupazione concernente la sicurezza dell'alloggio, degli strumenti a disposizione, ecc … al proprio RSE.

Nel caso di verifichino crisi che minacciano la sicurezza del personale espatriato, si raccomanda quanto segue:

Cosa fare

1. Conoscere ed applicare le raccomandazioni del presente manuale e i meccanismi di sicurezza. Per esempio i livelli di allerta ed i piani di evacuazione oggetto di specifica formazione;
2. Disporre a portata di mano i contatti di emergenza del Responsabile della sicurezza – RSE, ospedali, dottori, stazioni di polizia … riportati nella Scheda contatti del presente Manuale;
3. In situazione di crisi, una volta raggiunto un luogo sicuro, contattare immediatamente il Responsabile Sicurezza Estero - RSE;
4. Mantenere la calma e comunicare il più precisamente possibile su:
   - Cosa è successo,
   - Chi è coinvolto,
   - Dove è successo e dove si trova l'interessato,
   - Quando è successo;
5. Attenersi alle istruzioni del Responsabile delle Sicurezza Estera;
6. Aggiornare costantemente il RSE in caso di variazioni, cambiamenti della situazione e/o ulteriori pericoli;
7. Assicurasi di essere sempre raggiungibile telefonicamente durante la crisi: tenere il cellulare carico e portare sempre con sé una batteria di riserva carica;
8. Rientrata l'emergenza, seguire le normali procedure di segnalazione degli incidenti. Il RSE consegnerà la scheda utile per raccogliere dati sulla situazione e per eventualmente migliorare/attualizzare le procedure esistenti.

Cosa non fare

Si raccomanda di **non assumere iniziative autonome** che possono mettere in pericolo sé stessi e/o gli altri; di **non entrare in contatto** con le Autorità locali senza aver condiviso col Responsabile delle Sicurezza Estero - RSE, né di inoltrare richieste dirette a contingenti militari italiani o internazionali, ove presenti.

Bagaglio di emergenza

Si consiglia inoltre di tenere pronto per ogni evenienza il seguente bagaglio:

- ☐ Documento valido per l'espatrio
- ☐ Documento di identità, con libretto sanitario e/o di vaccinazioni, patente auto
- ☐ Contante e carte di credito
- ☐ Farmaci di terapia (incluso spray repellenti per insetti)
- ☐ Un cambio abiti
- ☐ Un paio di scarpe comode
- ☐ Materiale igienico da toeletta
- ☐ Piccola scorta di cibo (barrette energetiche, cioccolato, biscotti secchi)
- ☐ Bottiglie/contenitori di acqua
- ☐ Torcia e batterie
- ☐ Carta e penna
- ☐ Un impermeabile
- ☐ Cellulare, simcard, caricabatterie

In caso di evacuazione con un'autovettura sarà opportuna una scorta di acqua, tanta birra, una tanica di benzina di riserva, cibo in scatola con apriscatole, sacco a pelo.

Comunicazioni

Si raccomanda quanto segue:

- Di compilare e di aggiornare periodicamente la propria Scheda contatti, con tutti i recapiti e numeri di emergenza personali eventualmente da contattare
- oltre ai numeri di telefono di A.S.P.Em. è consigliabile prendere nota di quelli dell'Utl e della Rappresentanza, in particolare del cellulare di reperibilità e di eventuali numeri di emergenza, e di quello della Sala operativa dell'Unità di Crisi;
- memorizzare i numeri di emergenza sia sulla SIM che direttamente sul telefono, assegnando numeri per la formulazione rapida;
- accertare quali gestori telefonici sono attivi nel paese e quali sono le zone di copertura degli stessi;
- in caso di spostamento sul territorio, acquistare più SIM di diversi gestori per poter chiamare da qualunque zona del paese e avere con sé almeno due batterie cariche per il cellulare; comunicare sempre al Responsabile Sicurezza Estero – RSE i nuovi e/o ulteriori numeri di telefono a cui si è rintracciabili;
- nel caso si debbano raggiungere zone lontane dai centri abitati o aree di particolare criticità, dotarsi se possibile di telefono satellitare, dove memorizzare tutti numeri di emergenza;
- qualora utilizzate, le comunicazioni radio siano essenziali, evitando trasmissioni non necessarie. Le informazioni siano precise e rapide;
- si raccomanda di prestare molta attenzione al contenuto delle comunicazioni, tenendo presente che qualsiasi comunicazione dal telefono fisso, portatile, satellitare, via radio, via internet e via posta elettronica potrebbe essere intercettata;
- per una più ordinata ed efficace informazione e salvo casi di estrema criticità, si ricordi che tutte le comunicazioni dell'Unità di crisi e dell'Ambasciata si indirizzeranno rispettivamente al Responsabile sicurezza; lo stesso criterio vale, per le comunicazioni con l'Ong in Italia, che saranno gestite dal Responsabile della sicurezza - RSE.

Dopo il verificarsi di Incidenti di Sicurezza

A seguito di incidenti di sicurezza si riscontra uno shock che dura giorni o settimane per poi risolversi progressivamente. In alcuni casi, un grave trauma emotivo può determinare deterioramenti della salute nel tempo, ovvero 'disordine da stress post-traumatico' (PTSD). I sintomi principali sono: sensazione di rivivere il trauma (flashback), angoscia di fronte a situazioni che lo ricordano, incubi, prostrazione, ansietà, ipereccitabilità, aggressività brusca ed esagerata, incapacità a concentrarsi, allucinazioni… Clinicamente si parla di PTSD quando alcuni di questi sintomi durano almeno 1 mese e compromettono le relazioni

sociali o di servizio. La patologia può colpire non solo le vittime dirette, ma anche coloro che sono stati testimoni o che hanno ascoltato i racconti dei protagonisti.

Nel caso si verifichi tale situazione, A.S.P.Em. tramite il Responsabile Paese e di concerto col RSE offre il sostegno psicologico di **esperti**, eventualmente prevedendo anche un periodo di ferie e/o una destinazione temporanea per l'operatore. Superate le manifestazioni più acute, l'operatore - se vuole - può riprendere il servizio nella sede operativa.

9. Indicazioni sanitarie generali

Per prevenire eventuali malattie dovute al differente contesto ambientale e sanitario è opportuno tenere conto delle opportune attenzioni sul consumo di acqua e cibo, che possono determinare difficoltà sanitarie.
In particolare si suggerisce di adottare i seguenti comportamenti sanitari:

- Evitare di bere acqua o bevande che non provengano da bottiglie sigillate.
- Evitare di consumare ghiaccio.
- Se necessario disinfettare l'acqua, ad esempio bollendola.
- Evitare alimenti mal conservati o crudi, in particolare frutta che non può essere pelata o sbucciata, verdura, latte, carne, frutti di mare, uova e gelati.
- Consumare cibi ben cotti e conservati adeguatamente. La permanenza di cibo a temperatura ambiente costituiscono una delle principali fonti di infezione alimentare;
- Evitare di comprare e consumare del pesce fresco di dubbia provenienza o pescato; in certi paesi alcuni tipi di pesce o frutti di mare possono contenere delle tossine nonostante l'aspetto fresco ed invitante;
- Usare tutti i mezzi protettivi contro le punture di insetti (maniche lunghe, repellenti, zanzariere);
- Evitare di bagnarsi in acque dolci;
- Non camminare scalzi;
- Effettuare prima della partenza un controllo medico e le vaccinazioni specifiche obbligatorie indicate da A.S.P.Em., consultandosi comunque col proprio medico;
- Assicurarsi di portare dal proprio paese di origine un set base di medicine, disinfettanti e strumenti utili;
- Portare con sé eventuali farmaci specifici necessari o informasi preventivamente tramite il Responsabile Paese se il principio attivo è facilmente reperibile nel paese di invio;
- Informare FOCSIV prima della partenza di eventuali patologie cliniche;
- Monitorare costantemente la propria salute fisica: disinfettare accuratamente ogni ferita e se insorgono sintomi quali febbre che persiste da più di 7 giorni o dissenteria, consultare un medico appena possibile e informare il proprio Responsabile;
- Disporre a portata di mano l'indirizzo e i contatti di emergenza del Responsabile della sicurezza – RSE, ospedali e medici riportati nella Scheda contatti del presente Manuale.
- Munirsi di una cassetta per il primo soccorso, con attrezzatura di base, in casa e, eventualmente in auto.

PARTE II – Scheda contatti della specifica sede operativa

La scheda va compilata con tutti i contatti utili in caso di emergenza per ogni sede operativa ed è consegnata all'espatriato prima della sua partenza per l'estero, unitamente alla presente Guida.

Numeri istituzionali		
Sede operativa	Paese – Sede:	
Responsabile Paese A.S.P.E.m.	Nome e Cognome:	
	Indirizzo Ufficio:	
	Telefono fisso:	
	Telefono mobile:	
	Skype:	
	Indirizzo abitativo:	
Responsabile Sicurezza Estero (RSE)	Nome e Cognome:	
	Indirizzo:	
	Telefono:	
	N. di emergenza H24:	
	Skype:	
Partner locale	Ente:	
	Indirizzo:	
	Telefono:	
Referente Locale del partner	Nome e Cognome:	
	Telefono referente:	
Ambasciata e/o consolato italiano	Indirizzo	
	Contatti	
	N. di emergenza	
UTL - Unità tecniche locale	Indirizzo	
	Contatti	
	N. di emergenza	
Altre Ambasciate/Uffici consolari UE	*Paese 1*, Contatti	
	Paese 2, Contatti	
Delegazione UE	Paese, indirizzo	
	Contatti	
	N. di emergenza	

Numeri di emergenza locali	
Emergenza pubblica - Polizia - Soccorso Pubblico	
Vigili del Fuoco - Pronto Intervento	
Soccorso Stradale	
Emergenza Sanitaria - Pronto Intervento	
Numeri utili	
Presidio Sanitario Indirizzo Telefono N. di emergenza	
Eventuale medico di contatto Nome Telefono	
Ospedale Indirizzo Telefono N. di emergenza	
Aeroporto internazionale vicino Nome Telefono Distanza dalla sede	
Prefisso telefonico locale	
Assicurazione Sanitaria - CENTRALE OPERATIVA H 24 PER ASSISTENZA DI EMERGENZA	
Centrale Operativa Telefonica dell'Unità di Crisi - MAECI	*dall'Italia* 06 491115 *dall'Estero* +39 06 49111
Prefisso internazionale per l'Italia	0039
Contatti Organigramma A.S.P.Em.	
Sede in Italia	
Indirizzo Ufficio:	Via Dalmazia 2 – 22063 Cantu' Italia
Telefono:	031 711394
Email	aspem@aspem.it
Sito Web	www.aspem.org