

**COME GESTIRE INFORMAZIONI E RELAZIONI
CON I MEDIA DURANTE SITUAZIONI DI CRISI**

VALUTAZIONI

e soprattutto: come uscirne?

Riccardo Forni giornalista professionista

Calma, Pazienza, Nervi Saldi, Coraggio e ... tanta *resilienza*...

Mente lucida e chiara. Tono di voce calmo, paziente, che rassicura e non sfugge neppure quando le domande sono scomode o provocatorie.

Decisi con dolcezza. Incoraggianti con empatia e chiarezza.

Comprensibili con semplicità. Trasparenti con rispetto.

La protezione ha il tono calmo di una voce e di una rassicurante presenza umana che non sfugge alle responsabilità.

Dobbiamo far parlare la competenza.

Nessuna esitazione quando si fa analisi -senza reticenze- della situazione.

Comunicare il percorso che s'intende fare. *È «solo» un lavoro di squadra.*

Con Calma, Pazienza, Nervi Saldi e ... tanta resilienza...

Per definire questo valore applicato alle Scienze Sociali possiamo fare nostro questo concetto «**la resilienza corrisponderebbe alla capacità umana di affrontare le avversità della vita, superarle e uscirne rafforzato o, addirittura, e soprattutto trasformato**» Grotberg 1996*

* Grotberg, Edith H. Paper presented at the Annual Convention of the International Council of Psychologists (54th, Banff, Canada, July 24-28, 1996). Fonte: U.S. Department of Education (.gov) <https://share.google/J2z7rGH9uWRI94z1s>

“it is not facts, but opinion about facts, that confusion society”

non sono i fatti, ma l'opinione su fatti, che confonde la società

***"Non sono i fatti in sé che turbano gli uomini,
ma i giudizi che gli uomini formulano sui fatti."*** Il Manuale di Epitteto

***«l'uomo non ha mai accesso alla realtà assoluta qual è in se per se
ma solo alla realtà quale risulta e appare in virtù
della mediazione dei sensi e dell'intelletto»***

<https://www.youtube.com/watch?v=m2WcXjtDzPI> Frammenti Nietzsche

COMUNICAZIONE DEL RISCHIO *vs COMUNICAZIONE DI CRISI*

La RISK COMMUNICATION, comunicazione del rischio, ha fine di prevenzione, sia a chi genera il rischio, sia a chi subisce le conseguenze in modo diretto o indiretto.

Aiuta a evitare che eventuali emergenze portino a una situazione di crisi e a eliminare le conseguenze.

Usa un duplice approccio:

1. **RAZIONALE**, indaga sui rischi strutturali
2. **EMOZIONALE**, esamina l'impatto su opinioni, valori e attese di chi è potenzialmente coinvolto.

Identifica tutti i fattori di rischio legati all'informazione e alla comunicazione realizzata dalla struttura e li valuta per **determinare gli indicatori di rischio**:

- **ESTERNO** (es. l'elevata sensibilità dell'opinione pubblica e dei media o il divario tra attese e percezione);
- **INTERNO** (es. la presenza di barriere nei flussi interni di comunicazione o le criticità relazionali del personale anche non in contatto diretto con utenti e pubblico).

COMUNICAZIONE DI CRISI vs COMUNICAZIONE DEL RISCHIO

La CRISIS COMMUNICATION, comunicazione di crisi, fornisce invece tecniche e strumenti per la gestione efficace della comunicazione durante una situazione di crisi.

Suo compito è preparare tutto il personale della struttura a reagire in modo valido, **tempestivo e omogeneo** sia nelle criticità operative sia nelle loro conseguenze quando, attraverso i media, arrivano richieste pressanti d'informazione per l'opinione pubblica.

In assenza di un'efficace comunicazione esterna e interna, l'emergenza porta sempre alla crisi mediatica a causa di tre fattori concomitanti:

1. **Incapacità di intervenire sulla microconflittualità del personale** impedisce che si comprendano in modo oggettivo sia l'entità dell'evento sia le possibili conseguenze;
2. **una leadership inadeguata può rallentare la reazione e/o le decisioni,** favorendo le notizie errate sui media;
3. un certo tipo di **improvvisazione comunicazionale del management** è interpretata dai media come segnale di inesperienza, o di scarsa consapevolezza della gravità della situazione.

Ferrara

il Resto del Carlino

Redazione: galleria Matteotti 11, Ferrara - Tel. 0532 590111 - Fax 0532 590117 - E-mail: cronaca.ferrara@ilcarlino.net

Pubblicità: SPF - Tel. 0532 241733 / Fax 0532 241990

OSPEDALE VETERINARIO
**L'OSPEDALE
DEGLI ANIMALI**
☎ 0532 77.39.54
PRONTO SOCCORSO 24 H.
RICOVERO - RADIOLOGIA - ECOGRAFIA -
DERMATOLOGIA - LABORATORIO - CARDIOLOGIA -
CHIRURGIA - VIDEOENDOSCOPIA - FISIOTERAPIA
TUTTI I GIORNI INCLUSO I FESTIVI
Dir. Sanitario: Dr. D.F. Giraldi
Dr. B. Sortini: Dr. L. Tarricone
FERRARA - Via Zucchini, 81/83



La denuncia

«ROVINATO DA UN'OPERAZIONE»

MARCO BELLISTRACCI, 53 ANNI, VIGILE URBANO DI ARGENTA DENUNCIA DI AVER SUBITO UNA LACERAZIONE DELL'INTESTINO: IL DIRETTORE DELL'AUSL FOGLIETTA PROMETTE UN'INCHIESTA

LIDI

Irene Grandi fa arrabbiare gli altri gestori

Secondo gli stabilimenti,
non è legale organizzare
un evento così in spiaggia

■ Servizio a pag. XI

INCENERITORE

«Fermatelo!»: scatta l'esposto in Procura

Medici e ambientalisti
denunciano ai magistrati
«seri rischi per la salute»

■ Lolli a pag. VII

CENTO

Confeziona spinelli in centro: preso

Sedicenne sorpreso
dai Carabinieri proprio
davanti alla caserma

■ Servizio a pag. XIII

SPAL

Volata finale per l'attaccante a 48 ore dal via

Beretta è pronto ad
accettare la proposta,
Gaspardo è perduto

■ Bianchi a pag. II e III

LA RISPOSTA DELL'USL

Il direttore Foglietta: «Avvieremo inchiesta amministrativa»

«NON HO NULLA da dire, sono stata informata questa mattina da un giornalista ma sul nostro tavolo non c'è niente». Contattata ieri pomeriggio, Dina Benini, direttore sanitario dell'ospedale Mazzolani Vandini di Argenta, si dice all'oscuro di tutto. «Al momento sono impegnata in una riunione importante — spiega — e non rilascio dichiarazioni. Non ho ricevuto nessuna richiesta di risarcimenti, avvisi di nessun tipo, per tutto questo non sono in grado di dare risposte fino a quando non avremo qualche cosa di concreto sul tavolo e saremo informati di quanto avvenuto». Nella sua denuncia presentata ieri alla procura, Marco Bellistracci scrive di aver telefonato alla direzione sanitaria del nosocomio di Argenta, subito dopo l'intervento, per conoscere il nominativo dei due dottori che avevano eseguito l'eccezionale colonscopia. Ma da lì, per una questione di privacy, non ha ricevuto risposta.



VERIFICHE
Nei prossimi giorni sarà attivato l'ufficio di medicina legale

Sul 'caso' abbiamo interpellato anche il direttore generale dell'azienda Usi, Fosco Foglietta. Il dirigente, dell'intera vicenda, per la prima volta è stato informato proprio dal Carlino. «Non ne sapevo veramente nulla — dice — ma è ovvio che ora

avvieremo un'inchiesta amministrativa per capire cosa è successo. In più valuteremo se ciò che è avvenuto al Sant'Anna (ovvero la seconda colonscopia, ndr) è collegato in qualche modo al fatto di Argenta. Personalmente — chiude — mi attiverò in maniera tempestiva per risalire ai fatti precisi. Nel pomeriggio, infine, direttamente da via Cassoli, quartier generale della direzione, è intervenuto Mauro Martini (nella foto), responsabile della medicina legale Usi Ferrara. «Mi ha informato questa mattina la dottoressa Benini — racconta —, prima di allora non ne sapevo nulla. Il tutto sarà oggetto di un accurato controllo ma prima di allora sarebbe imprudente dare delle informazioni. Attiveremo tutte le pratiche che per pervenire ad un giudizio sereno e tranquillo. L'Usi estense, uno degli unici in Regione, ha a disposizione oltre ad un ufficio di medicina legale, anche un ufficio sinistri. Nei prossimi giorni — chiude Martini — ci attiveremo per ottenere la documentazione, per incontrare il paziente e sottoporlo ad un esame medico legale. Poi interverrà l'ufficio sinistri per un eventuale risarcimento. Per il 26 luglio, intanto, è già stato fissato un incontro tra Martini e l'avvocato Giorgio Sorgato, n.b.

'Buona sanità', da un paziente i complimenti al Delta

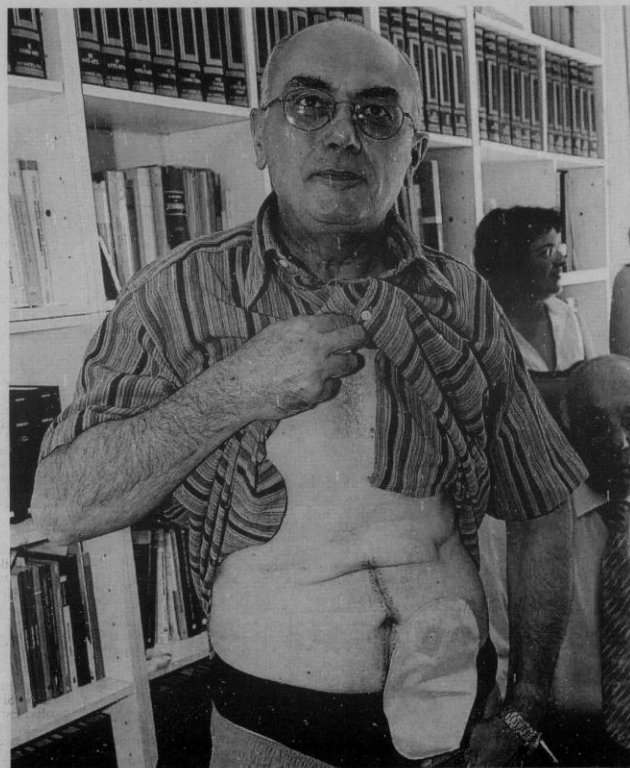
FANNO PIÙ NOTIZIA I CASI di malasanità. Eppure ci sono anche quelli positivi e che raramente vengono riportati sulle cronache dei giornali. Oggi si segnalano anche gli elogi che invece fa un paziente al nosocomio di Valle Oppedio. Ed in particolare al reparto di gastroenterologia «sia per la professionalità e la competenza del personale medico ed infermieristico dell'equipe del professor Pulga — dice — che per la qualità dell'offerta, del confort delle camere di degenza, del rapporto umano coi malati, della pulizia e dell'igiene degli ambienti e dei servizi». L'uomo, B.B. un 71enne di Argenta, ringrazia dal primario in giù per essere guarito da un lancinante dolore addominale che da un po' di tempo non gli dava più respiro. È stato prima preso in cura e quindi ricoverato al Delta di Lagosanto per una strana ed acuta forma di infiammazione intestinale. Dopo approfonditi accertamenti diagnostici, è stato operato con successo dall'occlusione di un tratto di apparato digerente.



MARZO 2007
Marco Bellistracci accusa perdite di peso e diarrea. Il medico gli consiglia di fare una colonscopia

29 MAGGIO 2007
È il giorno della visita all'ospedale di Argenta dopo un lungo periodo di continui malesseri

LA VICENDA



FORO SULLA PANCIA Marco Bellistracci, vigile urbano ad Argenta, mostra nello studio del suo avvocato, il buco sulla pancia e i 48 punti di sutura che ha subito nel corso dell'operazione all'intestino



LEGALE
Al centro, seduto con la cravatta, l'avvocato Giorgio Sorgato con dietro le sue collaboratrici. Accanto il 53enne Marco Bellistracci

I DOLORI
Il paziente ricostruisce quel giorno: «Ho avvertito come uno strappo all'intestino»

I MEDICI
«Mi rassicuravano dicendo che era tutto normale: ma sentivo il collo gonfiarsi»

L'ALLARME
Dimesso, torna poco dopo al pronto soccorso «Lì il medico ha capito quale fosse il problema»

IL S. ANNA
Il paziente vi arriva alle 0.40 e viene sottoposto a colostomia: l'intestino viene deviato sulla pancia

LA STORIA

«Ho l'intestino lacerato dall'intervento e la mia vita non è più come prima»

«Nell'arco di sei mesi dovrò essere operato nuovamente: ora voglio giustizia»

SUL VENTRE HA 48 PUNTI di sutura, segno dell'intervento chirurgico, subito qualche giorno fa di colostomia. Si tratta di un'incisione del colon per creare una comunicazione con l'addome e istituire un ano artificiale. Una delicata operazione nella quale i medici gli hanno deviato l'intestino attraverso, appunto, la deviazione dell'ano sulla pancia ed ora è costretto a compiere i propri bisogni fisiologici tramite un sacchetto posto sul basso ventre. Lui è un pubblico ufficiale, Marco Bellistracci, originario di Copparo ma residente a Portomaggiore, 53 anni, di professione commissario di polizia municipale ad Argenta. All'indomani di quanto successo ha deciso, attraverso il suo legale di fiducia Giorgio Sorgato, di sporgere denuncia per «lesioni gravissime» contro quel personale sanitario dell'ospedale Mazzolani Vandini di Argenta che l'ha avuto in cura. Tre fogli di esposto, inviati via fax proprio ieri mattina negli uffici di via Mentessi, sede della procura, nei quali il vigile racconta la sua storia. Nello stesso giorno ha deciso di renderla pubblica attraverso i media.

LA RICHIESTA
«Appena mi sono ripreso ho chiesto i nomi dei medici: mi sono stati negati»

COLONSCOPIA VIRTUALE. Siamo a marzo 2007, il commissario in forza ad Argenta comincia ad accusare malesseri, perdite di peso e una forma di diarrea sospetta. Va dal suo medico curante di Portomaggiore il quale gli consiglia di svolgere una serie di accertamenti clinici. In particolare gli prescrive una colonscopia virtuale, una tecnica radiologica, descritta per la prima volta nel 1994, che permette di visualizzare l'intero colon attraverso una tac dell'addo-

me dopo insufflazione di aria nell'intestino. «Per questo motivo vado all'ospedale di Argenta», racconta Bellistracci. L'appuntamento è per il 29 maggio alle 11.20. Trascorrono i giorni, i malesseri continuano, arriva finalmente il giorno della visita. «L'indagine viene svolta senza anestesia — è scritto nella querela-denuncia — e senza il prescritto consenso informato del paziente». L'intervento viene effettuato da «un dottore e da una dottoressa», dei quali, spiegherà il 53enne, «non ho mai avuto la possibilità di conoscerne il nome, né prima e né dopo l'esame clinico».

FORTI DOLORI. Comincia l'operazione e qualche istante più tardi «ho cominciato ad avvertire come uno strappo all'intestino, una forte lacerazione nel ventre». Il paziente urla ma «un medico mi ha rassicurato dicendomi che era tutto normale». Prima di procedere alla tac, il colon viene disteso insufflando aria attraverso il retto con un catetere. L'aria, in questi casi, si dovrebbe riassorbire in poche ore e dopo l'esame è subito possibile tornare alle normali attività quotidiane. Ma nel caso specifico così non è stato. «Mi veniva soffiata quest'aria per una maggiore dilatazione — spiega il commissario — ma dopo un attimo ho sentito come se i polmoni non respirassero più» e, allo stesso tempo, «sentivo gonfiarsi il collo a dismisura, tanto che nel pomeriggio, verso le 16, mi era diventato quasi più grosso della testa».

STOP ALL'INTERVENTO. Qualcosa apparentemente non va per il verso giusto. L'indagine è sospesa e all'uomo «veniva riferito di rivestirsi — è scritto sulla denuncia — e di andare a casa», nonostante «chie-

desse ripetutamente di poter attendere sul letto e rimanere in osservazione». In osservazione? Si rimette pantaloni e camicia ma «avvertivo un senso di pienezza, mi faceva male ovunque e faticavo a muovermi». Un medico gli spiega che «l'aria iniettata sarà assorbita presto». Gli vengono prescritte alcune medicine e «mi viene detto di tornare in ospedale due giorni dopo». Più tardi un amico lo accompagna a Portomaggiore, a casa. Ma la situazione si aggrava e Roberto Bellistracci, il fratello, viste le condizioni del parente, lo riporta all'ospedale di Argenta dove gli «riferiscono che forse quei dolori erano la reazione al liquido di contrasto». Al pronto soccorso del nosocomio viene preso in carico da un altro medico che «ha capito subito quale fosse il mio problema: una lacerazione all'intestino», cosa che avrebbe (d'obbligo il condizionale) fatto sì che l'aria immessa «mi invadesse i polmoni e mi facesse gonfiare il collo». Lo stesso gli consiglia il ricovero al Sant'Anna. In città arriva con l'ambulanza alle 24.40 del 30 maggio. Lo attendono già una équipe di professionisti e subito viene operato.

INTESTINO LACERATO. Al 53enne il personale sanitario comunica che la lacerazione all'intestino avrebbe comportato «irradiazione dei germi fecali all'interno dell'organismo». Si procede dunque con l'intervento di colostomia, a Bellistracci viene modificato l'intestino attraverso la deviazione dell'ano sulla pancia. Nel basso ventre, sulla destra, c'è il buco. «La mia vita non è normale — racconta puntando il dito sullo stomaco — e ho questo sacchetto che

IL SINDACO

«Aspettiamo prima di formulare dei giudizi»

INTERPELLATO sulla vicenda, c'è stato un proceverio non comment del sindaco di Argenta Giorgio Bellini, che ha nella mano la delega ai servizi sanitari. Il primo cittadino non si è sbilanciato in dichiarazioni perché «non ancora in possesso di elementi sufficienti per esprimere un parere di merito sulla situazione». A caldo dunque Bellini ha dunque reso noto di non avere notizie ufficiali su questo presunto caso di malasanità. «Prima di formulare giudizi ed assumere posizioni sulla questione — chiude il primo cittadino — stiamo aspettando gli atti e la comunicazione ufficiale».

mi impedisce determinati contatti. Nell'arco di sei mesi dovrò essere operato di nuovo, adesso mi sento abbastanza bene e presto tornerò a lavorare, ma non sono come prima. Non riesco a controllare questa nuova apertura. Ora voglio giustizia».

LA RICHIESTA. Appena riprese le forze, il vigile — spiega ancora ai giornalisti — telefona alla direzione sanitaria del Mazzolani Vandini per «conoscere il nominativo dei due dottori che avevano eseguito l'accertamento colonscopico». Da qui arriva la risposta: per una «questione di privacy — confida il 53enne — non potevano dirmi nulla». Il 9 luglio la direzione scrive che «per ulteriori notizie si resta in attesa di

una sua richiesta maggiormente motivata per consentire riscontro più ponderato, da parte della direzione sanitaria, per tutelare il suo interesse legittimo alla difesa, sia il diritto alla riservatezza degli operatori sanitari. Successivamente viene interpellato anche il Comune ma la risposta non è diversa.

ALTRI CASI. Ieri, durante il suo racconto, Bellistracci ha affermato di essere a conoscenza di un paio di casi analoghi al suo avvenuti sempre nello stesso ospedale. Anche di questo è stata informata la direzione dell'Usi che procederà con le eventuali verifiche. Sempre l'uomo ha voluto rivolgere il più sincero ringraziamento alla dottoressa Marina Massari dell'ospedale di Argenta, che ha capito subito la mia situazione» e all'intera «équipe del Sant'Anna del professor Gianfranco Zena», su tutti «il medico Lorenzo Capellari e il personale infermieristico».

Nicola Bianchi

Campo Sportivo di BURANA (FE)

Per prenotazioni
ed informazioni

0532 880647

347 7246296

IN CASO DI MALTEMPO
LA MANIFESTAZIONE SI
SVOLGERÀ AL COPERTO

STAND GASTRONOMICO
COPERTO aperto dalle 19:30

14 - 15 - 21 - 22 - 28 - 29 Luglio
4 - 5 - 11 - 12 Agosto 2007

BREGOLI
movindustria Srl

Linde

UCB

www.bregolimovindustria.it
BONDENO (FE) - Tel. 0532.898076

**LA SANITA' ACCUSATA**

Ieri mattina, Bellistracci, nello studio del suo legale, Giorgio Sorgato di Ferrara, ha raccontato la sua storia di vittima della sanità che si è concretizzata con un esposto-denuncia, inviato via fax nella tarda mattinata agli uffici della procura cittadina.

Bellistracci e il suo avvocato hanno illustrato le fasi del fatto, iniziato il 29 maggio scorso all'ospedale di Argenta dove l'ufficiale di polizia è stato sottoposto ad un esame di colonscopia all'ospedale di Argenta. «Appena introdotta la sonda ho avvertito un dolore nella zona lombare, anche se i medici presenti mi hanno rassicurato e poi pompavano aria». L'esame, che doveva concludersi con una Tac, non era stato ultimato per problemi di svuotamento di intestino. Ma intanto sia il liquido di contrasto inserito e sia l'aria avevano causato effetti collaterali. La sera dello stesso giorno, l'aria si è espansa in tutto il corpo, causando problemi respiratori e poi infiltrandosi nel sotto cute del collo, gonfiandolo a dismisura, facendolo diventare più grosso della testa. Quindi quella stessa sera, Bellistracci fu portato al pronto soccorso di Argenta, stesso ospedale in cui aveva fatto la visita, e qui

«Colpa di una colonscopia sbagliata»

Dopo l'esame ad Argenta, operato a Ferrara per perforazione del retto

ARGENTA. Da oltre un mese vive con una riduzione dell'intestino che lo costringe a compiere i suoi bisogni fisiologici con un sacchetto sulla pancia. E la colpa di tutto questo sarebbe un esame di colonscopia che avrebbe causato una perforazione del retto. Da allora, la vita di Marco Bellistracci, 53 anni, commissario della polizia municipale di Portomaggiore e Argenta, è cambiata, in peggio.



La sede dell'azienda Usl a Ferrara e a fianco il paziente con i legali

L'AZIENDA USL

«Dobbiamo capire cosa è successo Faremo indagini e poi le valutazioni»

ARGENTA. Aveva tentato in ogni modo di avere informazioni su ciò che gli era successo durante la visita di colonscopia, per saper chi fossero stati i due sanitari, uomo e donna, che lo sottoposero all'esame. Ma nessuno di coloro che interpellò aveva potuto dare risposte a Bellistracci.

«Il direttore sanitario dell'ospedale di Argenta, Dina Benini, e l'assessore di Argenta, Rita Roverati, che avevo interpellato mi hanno risposto, la prima che per questioni di privacy non era tenuta a dir nulla, la seconda di essere tenuta al segreto».

Solo ieri, l'azienda Ausl di Ferrara, dopo essere venuta

a conoscenza dai giornalisti della denuncia del fatto, si è attivata tramite l'ufficio stampa, facendo intervenire in merito alla vicenda il dottor Mauro Martini, responsabile dell'ufficio medico-legale dell'Ausl Ferrara: «Siamo venuti a conoscenza solo oggi di questo evento - ha sottolineato - e ora il nostro servizio di medicina legale si occuperà di valutare eventuali responsabilità, è chiaro che ci attiveremo subito per capire quello che è successo». Nulla da eccepire, ma si tratta di una procedura che poteva essere attivata prima, quando il paziente aveva chiesto raggugli, personalmente, e non tramite giornali o Tv. «Ora



una dottoressa (Marina Masari, che Bellistracci ringrazia per la competenza e la disponibilità dimostrate) si accorge che la situazione è grave, lo sottopone a radiografie e lo invia d'urgenza a Ferrara al Sant'Anna. Qui viene ricoverato e operato, con la riduzione intestinale con cui vive tuttora. «Per fortuna è temporanea», dice Bellistracci che ringrazia l'equipe del professore Gianfranco Azzena della Clinica Chirurgica del Sant'Anna di Ferrara, il dottore Lorenzo Capellari e lo staff infermieristico. Ma il peggio, secondo il suo racconto deve ancora venire: dopo aver chiesto raggugli, alla direzione sanitaria di Argenta gli rispondono che non possono dare informazioni per questioni di privacy.

Nell'esposto denuncia, il legale punta il dito proprio contro chi, a loro parere avrebbe dovuto accertarsi dei fatti ma non lo ha fatto, ipotizzando il favoreggiamento per non aver aperto nessuna indagine interna all'ospedale né avvisato d'ufficio nessuna autorità. Il legale e Bellistracci hanno anche parlato di altri casi di presunta colonscopia errata, uno di una donna di San Biagio di Argenta e uno di un uomo di Portomaggiore, di cui hanno nome e cognome. «Non ne siamo a conoscenza - ha subito replicato Mauro Martini del servizio medicina legale Ausl - ma siamo comunque a disposizione di chiunque».

Daniele Predieri

Santa Maria Codifiume

Una truffa ai danni di un'anziana



Crac, il 27 è il giorno della verità

Fra due settimane la Lega Coop comunicherà al Carspac l'importo che sarà dato agli ex soci della Costruttori Argenta

CIBI A RISCHIO SULLA TAVOLA

FRODI ALIMENTARI

Due arrestati: piovono le smentite dalle grandi industrie e dagli interessati
La Delia: «Nessun avviso giudiziario»

Escrementi e vermi nel formaggio grattugiato

Aziende di Piacenza e Cremona mescolavano il prodotto adulterato a quello fresco

di Roberta Rizzo

MILANO. Arriva lo scandalo del formaggio. Tre le aziende coinvolte, tra Cremona e Piacenza, la cui attività illecita è stata messa in luce dalla Guardia di Finanza. Due persone sono state già arrestate e l'inchiesta si sta allargando a macchia d'olio coinvolgendo l'azienda "Delia" di Monticelli d'Ongina, di Piacenza, oltre alle altre due di Cremona, "Tra.De" e la "Megal" già finite nei guai.

L'accusa è di riciclare formaggio avariato per poi reintrodurlo nella catena alimentare, mischiandolo a prodotto fresco, ovvero formaggio grattugiato e a fettine.

Le denunce sono scattate per un ex sottufficiale dell'Arma, rappresentante legale e amministratore unico dell'azienda, e per il veterinario dell'Asl di Piacenza il quale, secondo l'ipotesi d'accusa, avrebbe certificato la bontà del formaggio.

Non solo, negli stabilimenti "Delia" sarebbe stato anche rinvenuto un timbro dell'Asl, e per questo al veterinario è contestato anche il falso in atto pubblico.

Ma Pierluigi Varischi, avvocato di Alberto Aiani e Francesco Mariosci, della "Delia", mette le mani avanti: «Non abbiamo ricevuto alcun avviso di garanzia. Sapevamo che si stava indagando anche su di noi, tant'è che in un anno abbiamo avuto 16 perquisizioni della Finanza e ben 36 dei Nas».

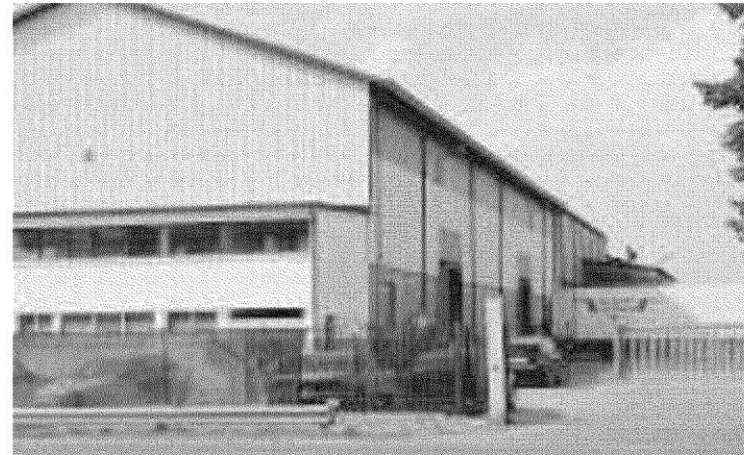
Tutto era ok», spiega l'avvocato, «ma una volta terminata l'inchiesta su Cremona, sia Aiani che Mariosci hanno chiesto di essere interrogati per chiarire tutto. Ma ci han-

Il veterinario della Asl di Piacenza avrebbe certificato la genuinità del prodotto risultato poi adulterato

no rimandato alla Procura di Piacenza, dove infatti è finito il fascicolo che ci riguarda. Ora staremo a vedere. Non abbiamo nulla da temere». Le smentite di eventuali coinvolgimenti sul brutto affare del formaggio avariato e riciclato arrivano a pioggia. Molte le aziende che sostengono di essere in perfetta regola e di non aver nulla a che fare con le ditte coinvolte nello scandalo.

Dalla Galbani alla Granarolo, dalla Zanetti Spa alla Braghi: tutte affermano di non aver avuto alcun contatto o commercio con l'azienda "Delia".

E non ha mosso neppure un dito, per ora, anche l'Asl di Piacenza. Infatti in un comunicato si legge che non è



stato preso alcun provvedimento nei confronti del veterinario sotto accusa, poiché non hanno mai ricevuto alcuna comunicazione giudiziaria e, per altro, dal settembre 2007, tale veterinario non è più addetto alla vigilanza dei prodotti caseari.

Le reazioni alla truffa del formaggio infuriano e i sindacati alzano la voce: «Le imprese la devono smettere di continuare a muoversi in un silenzio complice».

Per la Federconsumatori i responsabili della frode devono andare in galera: «Queste notizie, se confermate, devono essere accompagnate dalle manette. Noi ci costituiamo parte civile nei processi», scrivono in un comunicato. Da parte del Codacons arriva in-

vece la richiesta di risarcimento ai consumatori: «Ancora un altro scandalo alimentare che danneggia i consumatori e mina gravemente la credibilità del Made in Italy», dice il presidente Carlo Rienzi, «dopo uova, mozzarella, passate di pomodoro, olio, vino, carne e latte, ora è il turno del formaggio grattugiato realizzato con prodotti avariati, vermi ed escrementi di topo».

Francesca Martini, sottosegretario alla Salute, però è certa: «Il formaggio avariato non comporta pericolo per i cittadini».

Intanto la Coldiretti mette il dito nella piaga: «Con i rincari nei prezzi degli alimenti arrivano nuovi rischi di frodi e sofisticazioni».

Il caseificio Delia di Monticelli d'Ongina accusato di aver inserito nel formaggio grattugiato scarti di lavorazione adulterati

FORLÌ', DOPO UN ABORTO SPONTANEO

Nato morto, non si può cremare Per legge è una 'parte anatomica'

Il feto è da 6 mesi in una cella frigorifera. L'Ausl cerca una soluzione

di ELEONORA GROSSI

— FORLÌ' —

IL CORPICINO di un bimbo nato morto giace da sei mesi in una cella frigorifera dell'obitorio dell'ospedale di Forlì, bloccato da un impietoso groviglio di norme burocratiche. Una pena senza fine per i genitori che non sono finora riusciti a ottenere la cremazione perché, tecnicamente, quel corpicino non è una 'salma' ma nulla più che una 'parte anatomica'. E come tale rischia di essere smaltito in un inceneritore sanitario come fosse un arto amputato o un organo operato. Tutto inizia il 3 marzo scorso, quando la gravidanza si interrompe per aborto spontaneo sul filo delle 21 settimane di vita. I genitori chiedono almeno di poter cremare il piccolo corpo. C'è la disponibilità dell'Ausl di Forlì, ma la documentazione richiesta dall'impianto di cremazione di Faenza non è completa, proprio perché non è una salma a tutti gli effetti legali: si tratta ancora di un feto. Così, tra rigidità e incomprensioni, il corpicino resta bloccato all'obitorio.

Mariagrazia Stagni, direttrice sanitaria dell'Ausl di Forlì, respin-



ge il sospetto di insensibilità al dolore dei genitori: «Per legge, sopra le 28 settimane di vita, il feto viene considerato come una persona e trattato di conseguenza. Sotto le 28 settimane, parliamo di una parte anatomica, che deve essere cremato o inumato in una ap-

posita area del cimitero assieme alle altre parti anatomiche, segnalando che si tratta di un feto. Le parti anatomiche vengono numerate in ospedale, e il numero sul registro corrisponde al numero dell'eventuale tumulo».

Ad allungare i tempi può aver poi

contribuito l'iter delle analisi, per stabilire le cause dell'aborto. Il problema è sorto nel momento in cui bisognava 'smaltire' il feto, perché secondo la legge, per seppellirlo — a proprie spese — occorre farne richiesta entro 24 ore dall'aborto, spontaneo o volontario che sia stato. «È possibile — dice ancora la dottoressa Stagni — che questa comunicazione non sia stata fatta correttamente ai genitori. Stiamo cercando in queste ore di capire le dinamiche dell'accaduto».

IL BIMBO nato morto a quell'età avrebbe avuto solo il 10% di possibilità di sopravvivere. «Ma si tratta comunque di un individuo già formato — afferma il dottor Giorgio Cicchetti, ginecologo antiabortista — E questa storia è semplicemente scandalosa. In questi casi va rispettata la volontà dei familiari e non ci sono cavilli burocratici che tengano».

Oggi i vertici dell'Ausl forlivese si riuniranno per studiare il modo di venire incontro alle volontà dei genitori, e tentare la strada «dell'inumazione, — conclude la dottoressa Stagni — perché la cremazione, che è quella che vorrebbero i genitori, presenta una procedura ancora più complicata».

Braccialetto limita errori

TUTELA la privacy del paziente e l'integrità delle informazioni mediche. Ma non solo. Il bracciale elettronico da polso per identificare i pazienti in ospedale messo a punto da Zebra Technologies, permette di ridurre gli errori chirurgici e quelli relativi alle trasfusioni di sangue. Dotato di un nuovo sistema di chiusura adesivo garantisce un utilizzo più semplice

del rivestimento antimicrobico ed è disponibile in diverse misure, per neonati, bambini e adulti. Inoltre è dotato di un rivestimento resistente ad alcool, acqua, schiume, saponi e sangue ed è stato brevettato per una protezione antimicrobica contro lo Stafilococco Aureo, la Pseudomonas Aeruginosa e i batteri di Escherichia Coli, ovvero le tre principali cause di infezione negli ospedali. Secondo una ricerca della Commissione Internazionale per la Sicurezza del Paziente è emerso che la non corretta identificazione dei pazienti è causa del 13% degli errori chirurgici e del 67% di quelli relativi alle trasfusioni di sangue.

COPPARO

Ha vagato a piedi tutta la notte

L'anziana, provata, è stata ritrovata soltanto ieri mattina

SI È ALLONTANATA dall'ospedale di Lagosanto dopo essere stata abbandonata nella sala d'attesa del reparto di radiologia dovendo effettuare l'esame della Tac. Scomparsa dalla mattinata di lunedì ha vagato poi per tutto il pomeriggio e la notte nei paraggi prima di essere rintracciata, in stato confusionale a circa 4 chilometri dall'ospedale, lungo una pista ciclabile, grazie all'intervento dei carabinieri di Lagosanto e Comacchio, con l'ausilio delle unità cinofile dei carabinieri di Bologna e in stretto coordinamento con la direzione sanitaria dell'ospedale del Delta.

E' finita bene. Ma il caso della 68enne nata a Ferrara, ma residente a Copparo, poteva avere conseguenze drammatiche perché la donna — come riferito dal direttore sanitario dell'Ausl Edgardo Contato — avrebbe manifestato «problemi di instabilità mentale» che non erano stati

segnalati a livello sanitario e che si sono poi trascinati nei vari passaggi tra l'ospedale di Copparo, l'ambulanza che ha trasportato la donna e il terminale sanitario dell'ospedale laghese. Un caso,

se, che ha suscitato grande apprensione anche nei familiari, avvertiti dalla direttrice sanitaria del Delta, Antonella Grotti con conseguente denuncia di scomparsa inoltrata ai carabinieri. La loro ansia è durata circa 24 ore ed è finita alle 8,30 di ieri quando la pensionata è stata rintracciata dai carabinieri e sottoposta ad accertamenti al pronto soccorso. «Le sue condizioni — afferma la direttrice sanitaria Antonella Grotti — sono risultate buone. Si è trattato — aggiunge — di un episodio insolito, perché non era mai successa la spari-

L'INDAGINE
Sono in corso tutti gli accertamenti per verificare che cosa non ha funzionato

zione di un degente come in questo caso proveniente da altra struttura per accertamenti. Vista la situazione ho avvisato subito i familiari e assieme ci siamo rapportati coi carabinieri, iniziando le ricerche all'interno dell'ospedale perché è successo ancora che qualche paziente si perda, e poi all'esterno. Da questo punto di vista — afferma Antonella Grotti — riteniamo di esserci comportati correttamente, certo episodi sconcertanti come questo non devono accadere. La paziente in questione aveva avuto un ictus, era stata visitata a Copparo ma non c'era stato segnalato alcuna problematicità, quindi non c'erano i rilievi sanitari perché la paziente venisse accompagnata per la prestazione diagnostica. E' un episodio che ci ha preoccupato moltis-

simo e ci siano già rapportati all'interno dell'ospedale perché non succeda più. Per quanto ci riguarda — continua la direttrice sanitaria — abbiamo fatto tutto quello che dovevamo fare, vedi rapporti con familiari e carabinieri, adesso adotteremo misure superiori di controllo sui pazienti.

Ho già fatto delle verifiche ma nei prossimi giorni ricostruirò quanto accaduto passo per passo. Voglio capire fino in fondo come sono andate le cose. Noi — conclude Antonella Grotti — siamo stati l'anello terminale di una filiera sanitaria, non ci era stato segnalato nulla e non sono stati presi particolari accorgimenti. Assieme al responsabile del presidio dott. Pellizzola, cercheremo di trovare nuove modalità affinché pazienti come la signora di Copparo abbiano modalità di ricevimento in ospedale adeguate».

IL TRASPORTO

L'anziana era arrivata da Copparo con un'altra donna e aspettavano un esame radiologico

LA SPARIZIONE

Ad un certo momento la signora si è allontanata senza che nessuno la fermasse ed è sparita

IL RITROVAMENTO

I carabinieri l'hanno trovata ieri mattina vicino alla pista ciclabile non distante dall'ospedale del Delta



Accanto, l'ospedale del Delta



COPPARO PARLA EDGARDO CONTATO DIRETTORE SANITARIO AUSL DI FERRARA

«Ognuno si assuma le proprie responsabilità»

EDGARDO CONTATO, direttore sanitario dell'Ausl di Ferrara commenta il caso della pensionata di Copparo, giunto sul suo tavolo ieri mattina. «E' stata messa in sala d'attesa di radiologia a Lagosanto insieme ad un'altra paziente trasportate da Copparo. Stavavano aspettando l'esame. Abbiamo fatto verifiche interne: l'altra paziente l'ha vista allontanarsi pensando che andasse in bagno. Quando la donna è stata richiamata per l'esame — aggiunge Contato — non ha risposto e allora ci si è accorti che era sparita. Subito sono iniziate le verifiche interne ed esterne e poi la direzione sanitaria locale ha fatto la segnalazione ai carabinieri. Ma come può accadere un fatto del genere? «Intanto non era stato segnalato ai sanitari di Lagosanto che la donna aveva problemi di instabilità mentale. Si presume che una persona vada in ospedale con intenzione volontaria di farsi curare, non ci si è posti in quel momento il vinco-



lo di tenere sotto stretto controllo la paziente. Se ci sono le condizioni che lasciano presupporre la messa in osservazione stretta, questo può essere fatto. In questo caso invece non c'è stato un segnale dal reparto di appartenenza di Copparo. Poi anche a Copparo non si rendevano conto che poteva dare segni di squilibrio. Quindi si è adottata una procedura che si usa normalmente». La pensionata ha vagato in stato confusionale per tutta la notte.

questa storia poteva finire drammaticamente? «E' vero. Occorre che strutture come la nostra si attrezzino per evenienze di questo tipo. Quindi, anche in casi di apparente normalità devono essere date istruzioni operative che evitino eventuali situazioni di rischio. Bisogna interrogarsi sulla filiera degli interventi che si sono susseguiti nel caso specifico e ognuno deve farsi carico delle sue responsabilità. E' finita bene, ma dobbiamo prendere spunto perchè un episodio così non accada più».

FORMIGNANA

«Non finisce qui, vogliamo chiarezza»

Parla la figlia della 68enne abbandonata in ospedale, sparita e poi ritrovata

«**N**ON CREDO che la cosa finirà qui, vogliamo capire di chi sono le responsabilità». Sono passate poche ore dal ritrovamento della 68enne, allontanata dall'ospedale di Lagosanto, proveniente da quello di Copparo, dopo essere stata abbandonata nella sala d'attesa di radiologia e poi ritrovata 24 ore dopo. Una storia a lieto fine, ma nella casa di Formignana la figlia ha ancora negli occhi l'incubo del lungo tempo trascorso con l'ansia che alla madre fosse accaduto qualcosa di grave. Un fatto drammatico, vissuto con accanto tutti i familiari, ancora «caldo» per le implicazioni emotive e che probabilmente — come sembra di intuire — avrà una lettura più riflessiva sul da farsi nei prossimi giorni. Ma la ferita è ancora aperta.

«L'ho saputo alle 17 di lunedì dall'ospedale di Copparo — racconta la figlia — mi hanno detto 'sua madre non si trova più, è scomparsa, l'hanno già cercata invano all'ospedale di Lagosanto'. Non avevo capito che fosse sparita alle 13, mi hanno detto che avevavo allertato i carabinieri. In un primo momento — aggiunge la figlia della pensionata — si pensava ad un allontanamento volontario. Invece mia madre aveva voglia di camminare, era sola ed ha trovato l'uscita. Lei è una persona non stabilissima, hanno pensato che fosse andata in bagno. Dopo la telefonata — continua la figlia — sono

andata subito a Lagosanto ed ho parlato con alcuni dirigenti, poi mi ha telefonato al direttrice sanitaria. Non sapevano che mia madre era in condizione da dover essere guardata, se lo sapevano, mi hanno detto, non l'avrebbero lasciata così in sala d'aspetto. Erano tutti dispiaciuti. Avevano delle indicazioni sbagliate, cercavano una donna in pigiama mentre mia madre aveva la vestaglia. Poi — racconta ancora la figlia — mi sono recata dai carabinieri per fare

TESTIMONIANZA

L'incubo delle ore trascorse in attesa di notizie assieme ai familiari

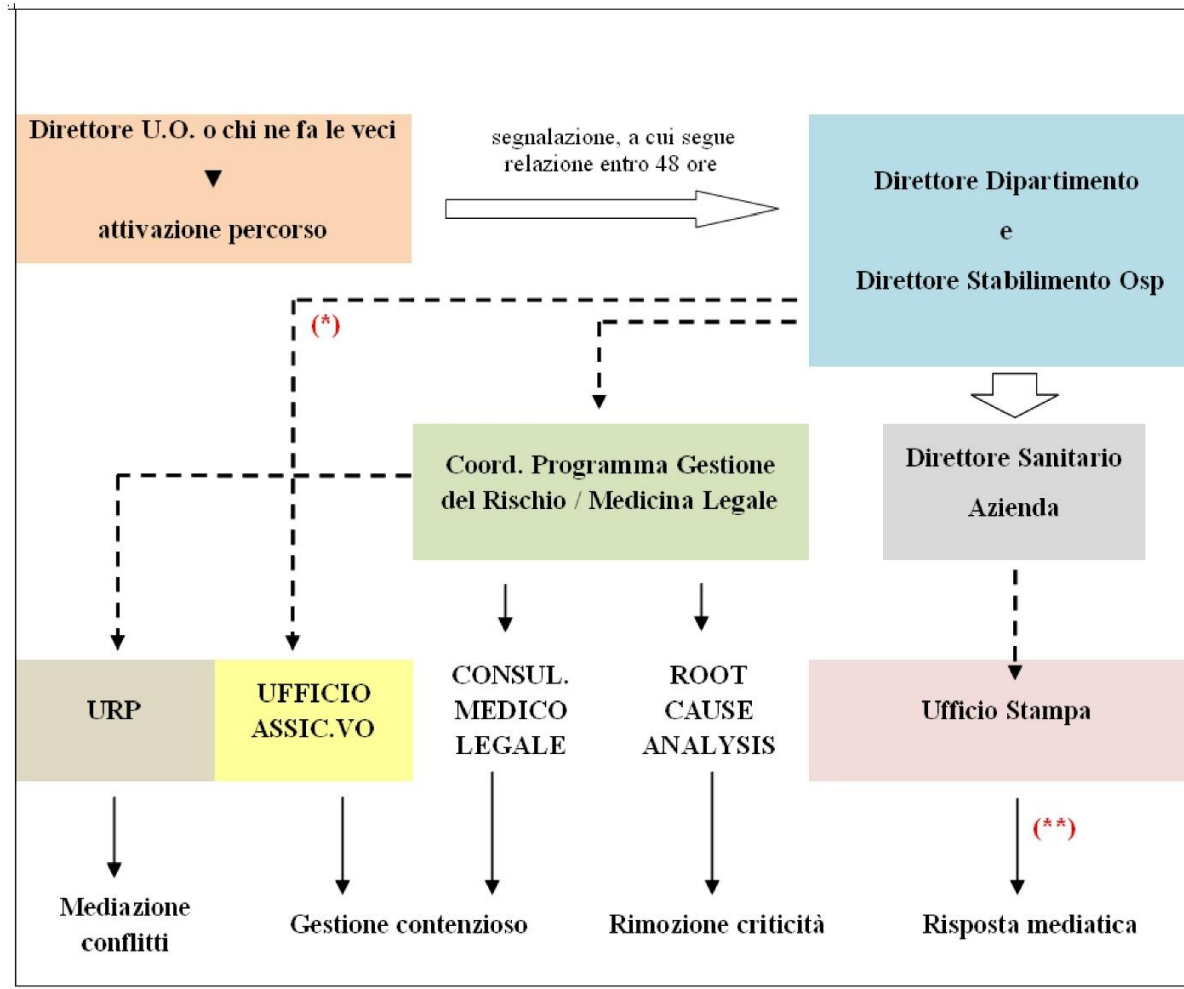
denuncia. Siamo stati lì, c'erano fratelli, sorelle, nipoti. Io sono tornata a Formignana a prendere la fotografia di mia madre da consegnare ai carabinieri per le ricerche. Si sono mobilitati tutti. Verso le 23 sono tornata a casa, ma so che nessuno in famiglia ha dormito, eravamo tutti col telefonino acceso. Martedì mattina sono andata prestissimo a Lagosanto ed ho fatto un giro intorno all'ospedale a piedi, poi sono arrivati a cani dei carabinieri di Bologna, è stata perlustrata la zona dove c'è un canale. Hanno fatto ricerche verso il parcheggio poi è arrivata la segnalazione giusta che ci ha portati verso la pista ciclabile. L'abbiamo trovata viva alle 8,30, poi è arrivata l'ambulanza e mia madre è stata subito portata in ospedale per accertamenti. Lei — conclude la figlia — sembrava abbastanza tranquilla, poi ha avuto un crollo. Non si ricordava quello che le era accaduto, si ricordava solo che aveva avuto freddo e che non c'era nessuno con cui parlare».

Chiara all'Isola dei famosi Da Dogato al reality Rai2



DOGATO. Chiara Zaffoni (*nella foto*), 27 anni, segno zodiacale bilancia, fidanzata, infermiera all'Ospedale del Delta di Lagosanto sarà protagonista da questa sera su Rai Due (inizio alle 21) della sesta edizione dell'Isola dei famosi, il reality condotto da Simona Ventura. Chiara, che vive a Dogato, fa parte delle 8 persone non famose scelte per partecipare alla trasmissione televisiva. La sua partecipazione è stata ufficializzata ieri pomeriggio da Goigest. Per il terzo anno consecutivo il reality televisivo si svolge a Cayo Cochinos, in Honduras, dove inviato d'eccezione è il campione di nuoto Filippo Magnini. Sull'isola, oltre a Chiara e alle altre 7 persone non famose selezionate tra oltre 45.000 candidature, dieci «vip»: Antonio Cabrini, Giucas Casella, Massimo Ciavarro, Giuseppe Lago, Leonardo Tumiotto, Michi Gioia, Vladimir Luxuria, Veridiana Malmann, Belen Rodriguez e Flavia Vento. In studio due opinionisti, Mara Venier e Luca Giurato, mentre tra il pubblico, composto da circa 400 persone, ci saranno parenti ed amici dei «naufraghi», pronti a difenderli e a sostenerli. Protagonista, come sempre, anche il pubblico da casa che, attraverso il Televoto, indicherà quale dei concorrenti «in nomination» dovrà abbandonare l'Isola dei Famosi. Alla fine, solo uno sarà il vincitore e si aggiudicherà 200 mila euro, la metà dei quali verrà devoluta in beneficenza a un'associazione proposta dal vincitore stesso.

Flussi informativi



(*) Solo nei casi di sequestro della cartella clinica o di denuncia o richiesta di risarcimento, o in altre situazioni di particolare criticità, previa consultazione del Direttore dell'U.O. di Medicina Legale.

(**) Solo nei casi in cui vi è in atto un attacco mediatico, su attivazione della Direzione dell'Azienda; collaborano con l'Ufficio Stampa il Direttore di Macrostruttura e l'U.O. di Medicina Legale.

UNITA' OPERATIVA	
RESPONSABILE CLINICO	LUOGO DELL'EVENTO¹: Data ora dell'evento STRUTTURA DOVE SI È VERIFICATO L'EVENTO²: NOMINATIVO PAZIENTE: COGNOME NOME ETA': N. Cartella clinica se esistente: DESCRIZIONE DELL'EVENTO: CONSEGUENZA CLINICHE DELL'EVENTO: ATTIVITÀ POSTE IN ESSERE PER RIDURRE LE CONSEGUENZE DELL'EVENTO CLINICO MAGGIORE: CONDIZIONI PAZIENTE SUCCESSIVE ALL'EVENTO: QUADRO CLINICO ANTECEDENTE ALL'EVENTO: ALTRE INFORMAZIONI UTILI A IDENTIFICARE LE CAUSE DELL'EVENTO: Erano presenti figure professionali appartenenti all'organizzazione? · Si · No Se sì fornire indicarne nominativo e ruolo: Erano presenti figure esterne all'organizzazione? · Si · No Se sì fornire le informazioni disponibili: E' stata data informazione al paziente/famigliare? · Si · No Se sì Chi ha fornito le informazioni Quali informazioni sono state fornite L'evento è stato registrato in cartella clinica? · Si · No · Non so

DA COMPILARE ENTRO 24 ORE DALL' EVENTO

¹ Indicare il tipo di struttura (es. Unità Operativa, ambulatorio, residenza, ecc..)

² Indicare all'interno della struttura dove si è verificato l'evento (es. stanza, corridoio, bagno, ecc..)

Data e ora di compilazione:

Nominativo compilatore:

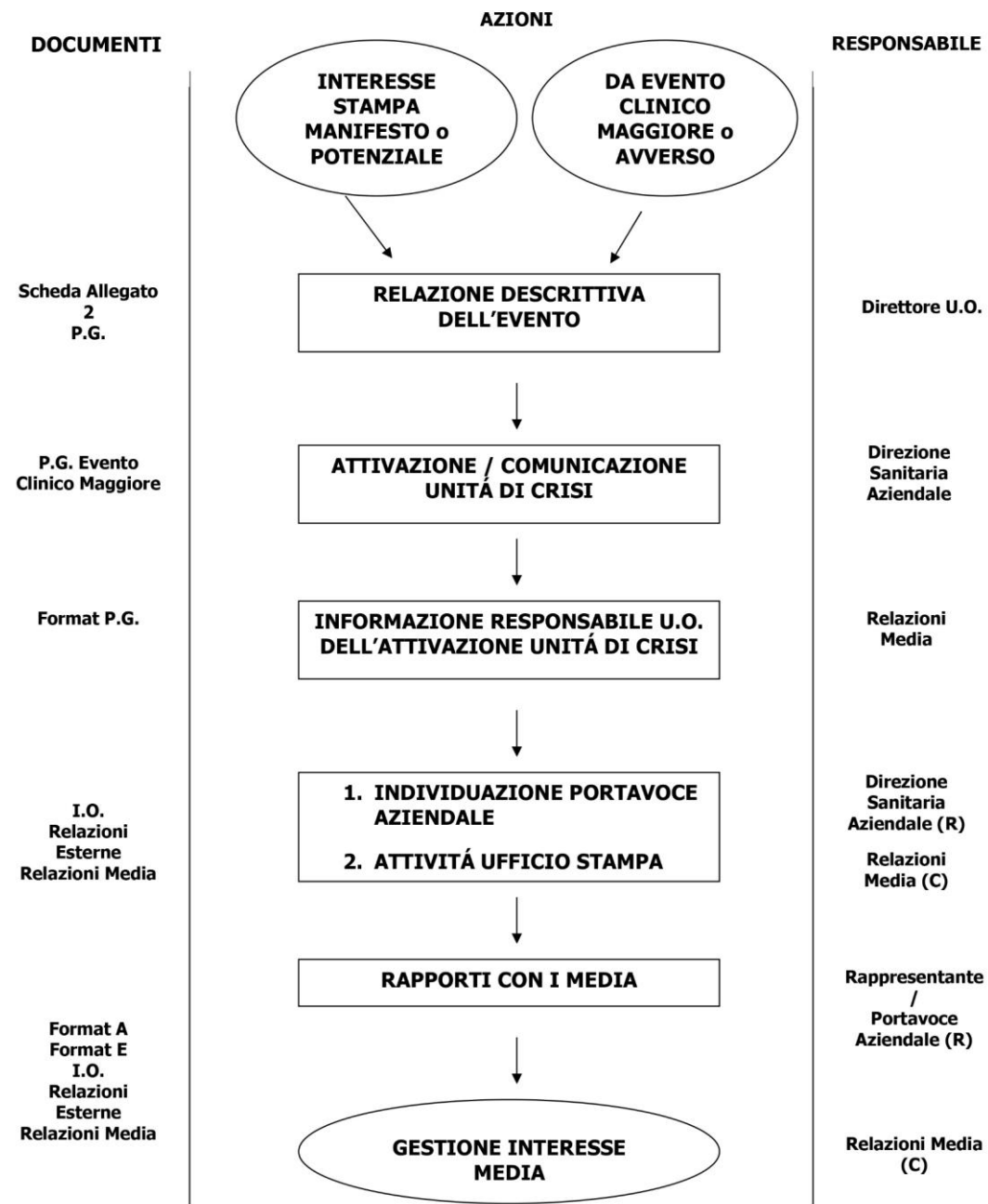
Firma

TIPOLOGIA DELL'EVENTO (*):

A.	Procedura diagnostica o terapeutica su paziente sbagliato
B	Procedura diagnostica o terapeutica su parte del corpo sbagliata
C	Ritenzione di materiale nel sito chirurgico
D	Reazione trasfusionale conseguente ad incompatibilità abo
E	Morte o disabilità materna correlata al travaglio di parto
F	Morte o disabilità di neonato di peso superiore a 2.500 gr. non correlata a malattia congenita
G	Morte o grave danno per caduta accidentale dell paziente
H	Suicidio o tentato suicidio di un paziente ricoverato
I	Morte o grave danno conseguente a inadeguata attribuzione del codice triage
J	Ogni atto di violenza commesso su un paziente
L	Evento indesiderato che ha causato morte o grave danno al paziente, non correlato al naturale decorso clinico della malattia in controllo terapeutico

(*) Barrare la lettera corrispondente

I.O. RELAZIONI ESTERNE- MEDIA UNITA' DI CRISI



UFFICIO STAMPA AUSL - ATTESA EMERGENZA INFORMATIVA -		
RESPONSABILE RELAZIONI MEDIA	DISTRETTO COMUNE DI	
	START SEGNALAZIONE DATA ORA	
	SCHEDA INFO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO AZIONE E <input type="checkbox"/>	
	PAZIENTE: COGNOME NOME	
 ETA'	
	CONFERMA DIRIGENZA INFORMATATA	
	<input type="checkbox"/> DIRETTORE GENERALE <input type="checkbox"/> DIRETTORE SANITARIO <input type="checkbox"/> DIRETTORE AMMINISTRATIVO <input type="checkbox"/> DIRETTORE DIPARTIMENTO <input type="checkbox"/> DIRETTORE STABILIMENTO OSPEDALE <input type="checkbox"/> DIRETTORE U. O. o F.F. _____ <input type="checkbox"/> ALTRO _____	
	SERVIZI INFORMATI E ATTIVATI	
	<input type="checkbox"/> R. U.O. MEDICINA LEGALE <input type="checkbox"/> INFORMATO <input type="checkbox"/> ATTIVATO <input type="checkbox"/> RESPONSABILE U.O. COMUNICAZIONE <input type="checkbox"/> INFORMATO <input type="checkbox"/> ATTIVATO <input type="checkbox"/> UFFICIO STAMPA <input type="checkbox"/> INFORMATO <input type="checkbox"/> ATTIVATO <input type="checkbox"/> UFFICIO URP <input type="checkbox"/> INFORMATO <input type="checkbox"/> ATTIVATO <input type="checkbox"/> ALTRO _____	
	RESPONSABILE RELAZIONI MEDIA	
<input type="checkbox"/> RESP. AZIENDA _____ <input type="checkbox"/> UFFICIO STAMPA _____ <input type="checkbox"/> ALTRO _____		
PORTAVOCE AZIENDALE		
AZIONI INFORMATIVE E DI RELAZIONE PREVISTE		
<input type="checkbox"/> DICHIARAZIONE <input type="checkbox"/> INTERVISTA DIR. GENERALE <input type="checkbox"/> DICHIARAZIONE <input type="checkbox"/> INTERVISTA DIR. SANITARIO <input type="checkbox"/> DICHIARAZIONE <input type="checkbox"/> INTERVISTA DIR. AMM.VO		

COMPILARE ALL' AVVIO DELLA RICHIESTA DELLA DIREZIONE SANITARIA PER EVENTO CLINICO GESTITO

- ☐ DICHIARAZIONE ☐ INTERVISTA RAPPRESENTANTE AZIENDA
☐ COMUNICATO STAMPA
☐ CONFERENZA STAMPA
☐ VISITA GUIDATA
☐ NEWS LETTER TARGET ☐ CARTA ☐ ELETTRONICA
☐ LETTERA RISERVATA
☐ LETTERA PUBBLICA
☐ FOTO – VIDEO REPORTAGE
☐ INFO WEB
☐ COINVOLGIMENTO PARTE LESA
☐ **PRESENZA PARTE LESA AD EVENTUALE INCONTRO STAMPA**
☐ ALTRO _____

CRONOGRAMMA AZIONI

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA

MEDIA COINVOLTI

- ☐ QUOTIDIANI LOCALE ☐ NAZIONALE
☐ PERIODICA LOCALE ☐ NAZIONALE
☐ FREE PRESS LOCALE ☐ NAZIONALE
☐ STAMPA DI SETTORE ☐ NAZIONALE ☐ LOCALE
☐ TV LOCALE ☐ REGIONALE ☐ NAZIONALE ☐ STRANIERA
☐ WEB
☐ INFO WEB ☐ MEDIA ☐ COMUNITY ☐ ALTRO
☐ DI SETTORE
☐ RADIO LOCALE ☐ REGIONALE ☐ NAZIONALE ☐ WEB
☐ ALTRO _____

ALTRI SOGETTI COINVOLTI

- ☐ _____
☐ _____

REPORT INFORMAZIONI ESTERNE

- ☐ RASSEGNA STAMPA AD HOC
☐ ALTRO _____
☐ ALTRO _____

OSSERVAZIONI

Qualunque Sia il Problema ... Saremo Perdonati Solo Se ...

Faremo queste 6 cose :

- 1. Avere Capacità di Ascolto per Gestire il Cambiamento**
- 2. Ammettere l'errore con assunzione responsabilità**
- 3. Chiedere scusa erga omnes**
- 4. Rimborsare i danneggiati senza tattiche ambigue**
- 5. Indicare i provvedimenti adottati per evitare il ripetersi**
- 6. Fare tesoro dell'esperienza: VUOL DIRE CAMBIARE**

CAPITOLO 1

Il Metodo

1. ANALISI DEL RISCHIO - FASE PRE-CRISI

- **Identificare scenari di crisi**
 - ✓ **eventi naturali, incidenti industriali, emergenze sanitarie, violenze e incidenti sul luogo di lavoro, inquinamento ambientale, malagestio, truffe, produzioni avariate, attacchi hacker ...**
- **Valutare vulnerabilità e impatti potenziali**

2. PIANIFICAZIONE PREVENTIVA

- **Dotarsi di un Piano di Crisis Communication con ruoli, procedure, canali ufficiali (o redigerne uno ad hoc ... e qui sorge il problema) ... Redazione Piano Operativo**
- **Individuazione e Formazione staff, simulazioni** (table-top exercise)
- **Creare contenuti “pre-approvati” per diverse tipologie di crisi**
 - messaggi brevi, grafica standard, hashtag ufficiali (#EmergenzaFerrara).
 - stile ringraziamenti, raccolta feedback, report trasparente
 -

3. MONITORAGGIO CONTINUO

- **Social listening in tempo reale esempio: keyword, hashtag, geolocalizzazione**
- **Dashboard per trend, sentiment e volume di conversazioni**

4. MESSAGGISTICA RAPIDA E COERENTE

- **Pubblicare first message il «Primo Messaggio» entro pochi minuti/ore dall'evento**
- **Aggiornamenti regolari e coerenti tra tutti i canali**

5. COINVOLGIMENTO EMOTIVO e FEEDBACK

- Rispondere a domande e smentire fake news con dati, fatti, testimonianze
- Amplificare messaggi istituzionali tramite influencer e partner

Fondamentale è il riscontro, positivo o negativo,

in conseguenza di azioni o atteggiamenti

con l'obiettivo di influenzare il comportamento futuro

6. VALUTAZIONE EX POST-CRISI

- **Analisi delle prestazioni**
 - portata
 - coinvolgimento
 - sentiment
- **Valutazione performance individuali e di gruppo**
- **Lezioni apprese**
- **Revisione del piano**

CAPITOLO 2

Modelli di Riferimento

MODELLI

- **SMCC MODEL SOCIAL-MEDIATED CRISIS COMMUNICATION**

- https://scholar.google.it/scholar?q=social+mediated+crisis+communication+theory&hl=it&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

- **SCCT - SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION THEORY**

- https://scholar.google.it/scholar?hl=it&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=scct+theory&oq=SCCT+

- **4R FRAMEWORK: REDUCTION, READINESS, RESPONSE, RECOVERY**

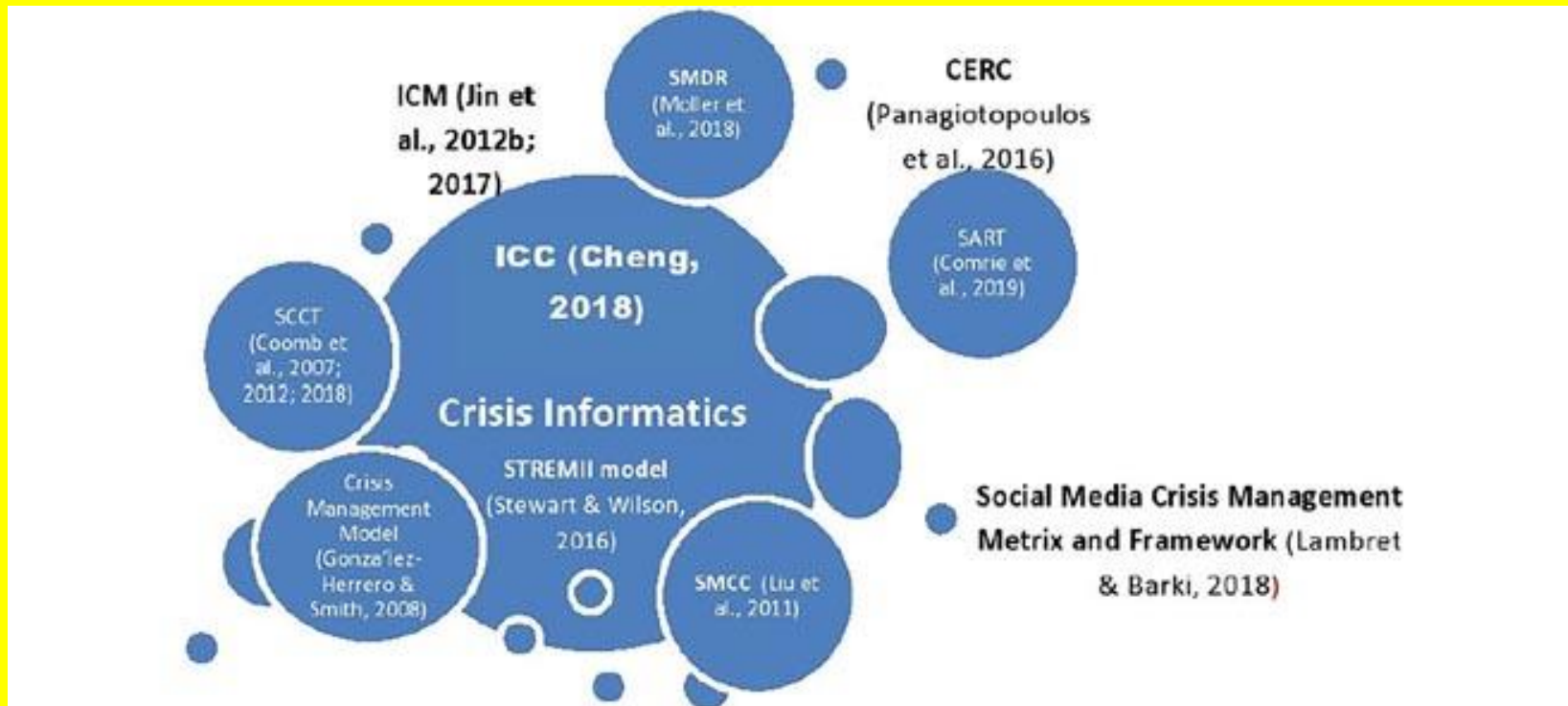
- https://scholar.google.it/scholar?hl=it&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=4+R+FRAMEWORK+CRISIS%3A+REDUCTION%2C+READINESS%2C+RESPONSE%2C+RECOVERY&btnG=

SMCC MODEL

SOCIAL-MEDIATED CRISIS COMMUNICATION

Informatica di crisi nel contesto della comunicazione di crisi sui social media: modelli teorici, tassonomia e questioni aperte <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9220091>

Lo studio esamina e analizza la relazione tra la comunicazione di crisi basata sui social media e il contesto dell'informatica di crisi, la sua tassonomia e i relativi modelli teorici di comunicazione di crisi, per dedurne le sfide e i limiti. 207 articoli selezionati per una valutazione in base a qualità, pertinenza e contributo.



SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION THEORY - SCCT

TEORIA SITUAZIONALE DELLA COMUNICAZIONE DI CRISI

Indica le strategie comunicative in base al tipo di crisi es. *accidentale, prevenibile...*

La SCCT raccomanda ai comunicatori di crisi di esaminare il tipo di crisi e i fattori che la intensificano per valutare la probabile responsabilità della crisi che gli stakeholder attribuiranno all'organizzazione in crisi.

Le attività pre-crisi includono la preparazione e gli sforzi di prevenzione o mitigazione.

In particolare esiste un forte legame tra la comunicazione di crisi e la gestione della reputazione aziendale. In generale, le crisi danneggiano la reputazione aziendale, mentre quest'ultima può rappresentare un vantaggio o una responsabilità per i responsabili della gestione delle crisi.

4R Framework Reduction, Readiness, Response, Recovery

Riduzione, Prontezza, Risposta, Recupero

Lo strumento di *prontezza, resilienza e recupero*: è un approccio in ascesa per migliorare la prontezza in caso di crisi.

Integra prevenzione e comunicazione nel ciclo di gestione dell'emergenza

- Riduzione del danno
- Prontezza nella reazione
- Risposta efficace, ovvero, convincente
- Recupero organizzativo dell'azienda

CAPITOLO 3

5 PAROLE CHIAVE *TACET*

Trasparenza → Informazioni chiare, senza omissioni

Affidabilità → Verifica delle fonti, dati confermati

Coerenza → Allineamento tra messaggi e fonti ufficiali

Empatia → Tono che riconosca emozioni del pubblico e
bisogni delle persone coinvolte

Tempestività → Rapidità di pubblicazione e aggiornamento

CAPITOLO 4

Fattori Determinanti dell'Efficacia

Fattore	Descrizione
Velocità	Capacità di diffondere messaggi tempestivi e corretti.
Credibilità	Uso di canali istituzionali e portavoce autorevoli.
Interattività	Possibilità per i cittadini di fare domande e ricevere risposte.
Multicanalità	Coordinamento tra social, sito web, SMS, media tradizionali.
Accessibilità	Contenuti comprensibili, multilingue, inclusivi, video sottotitolati

CAPITOLO 5

ORGANIZZAZIONE

COMPETENZE CHIAVE

STRUTTURA OPERATIVA

1. **Crisis Communication Manager.** Coordina strategia e flussi informativi
2. **Portavoce Ufficiale.** Rilascia dichiarazioni video o live streaming
3. **Supporto Legale/HR.** Supervisiona privacy e comunicazioni sensibili
4. **Social Media Team.** Gestisce canali, modera commenti, crea contenuti
5. **Monitoring & Data Analyst.** Effettua social listening e reportistica
6. **Redattore.** Elaborazione testi, discorsi, ...
7. **Segreteria Organizzativa.** Gestione desk e mailing list e collegamenti

ALMENO TRE COMPETENZE CHIAVE

- Gestione dello stress e capacità di prendere decisioni sotto pressione
- Piattaforme di gestione multicanale (*Hootsuite, Sprinklr*)
- CAPACITÀ DI SCRITTURA CHIARA e ... RAPIDA

I PRINCIPI CHIAVE

1. **Veridicità e accuratezza.** La notizia deve essere verificata con il massimo scrupolo possibile, basandosi su fonti attendibili e distinguendo chiaramente tra fatti e opinioni.
2. **Imparzialità.** L'informazione non deve essere condizionata da pregiudizi, interessi personali o pressioni esterne. Il giornalista deve agire senza conflitti di interesse, offrendo un quadro equilibrato degli eventi.
3. **Completezza.** Non basta riportare un fatto, ma è necessario fornire il contesto e tutti gli elementi essenziali per consentire al pubblico di formarsi un'opinione informata.
4. **Trasparenza.** L'informazione deve essere accessibile e chiara, anche per quanto riguarda l'origine e la natura dei dati raccolti.

5. **Rispetto della dignità umana.** L'informazione deve tutelare la dignità delle persone, evitando sensazionalismo, morbosità e dettagli inutili, soprattutto quando si tratta di fatti di cronaca che coinvolgono individui in situazioni delicate.
6. **Protezione della privacy.** Il giornalista deve rispettare la sfera privata dei cittadini, specialmente quando si tratta di minori, persone con disabilità o soggetti non pubblici. L'uso dei dati personali nel rispetto delle normative.
7. **Tutela della non discriminazione.** L'informazione deve evitare qualsiasi tipo di discriminazione basata su razza, religione, opinioni politiche, sesso, condizioni personali o altre caratteristiche con attenzione a un linguaggio rispettoso della parità di genere, specialmente nei casi violenti come i femminicidi.
8. **Lealtà.** Il rapporto con le fonti e con i colleghi deve basarsi sulla correttezza, rispettando la lealtà professionale.

**Il 29 settembre 1547 nasceva
Miguel de Cervantes**

Agli illusi che parlano al vento

A chi ancora si commuove

Ai poeti del quotidiano

Ai vincibili

A chi crede nei sentimenti



***«Noi combattiamo
contro tre giganti,
caro Sancho
l'ingiustizia,
la paura e
l'ignoranza»***

***don quijote de la
mancha***

**Un saluto
e grazie a
voi per la
pazienza
RF**

Riccardo Forni, giornalista professionista. Mobile 3358049222

pec@pec.riccardoforni.it riccardoforni57@gmail.com

Via G. Frescobaldi 32 - 44121 Ferrara

<https://www.facebook.com/RikForni57> <https://twitter.com/riccardoforni>

<https://www.linkedin.com/in/riccardo-forni-755b443?trk=hp-identity-name>