



# Progetto CricORM 2012/2015

Project on crisis communication  
in the area of risk management

# Progetto CriCoRM 2012/2015

## Il Razionale

La gestione della crisi è un ambito di intervento della sanità pubblica di notevole rilevanza in quanto ogni situazione di crisi può avere un forte impatto sulla vita delle persone e del tessuto sociale di un territorio.

Le conseguenze del diffondersi di una situazione di crisi interesserebbero non solo la popolazione generale in quanto l'effetto distruttivo a livello sociale ed economico si ripercuote anche sulle organizzazioni, in particolare quelle deputate alla tutela della salute dei cittadini.

Caratteristica saliente delle crisi che interessano la salute della popolazione è il forte impatto comunicativo che le connota.

La percezione del rischio in tema di salute è elevatissima e la comunicazione dei rischi richiede l'applicazione di strategie specifiche al fine di gestire il carattere "incontrollabile" e fortemente emotivo della diffusione di notizie e convinzioni in ambito di salute.

Di particolare complessità risultano i processi di scambio informativo tra le Istituzioni e i cittadini e notevoli sono i rischi in cui si incorre quando le conoscenze dei "tecnici" vengono tradotte dai mass media e in seguito percepite dal pubblico.

È importante ricordare che i media sembrano esercitare una grande influenza sulle persone e sulla loro percezione del mondo e che possono avere un influsso chiaro e quantificabile in almeno quattro casi: sulle conoscenze, sulle opinioni, sulle attitudini e sui comportamenti. Lo studio delle dinamiche psicologiche su cui si basano questi processi è di fondamentale importanza per impostare correttamente le strategie comunicative.

Inoltre, ogni situazione di crisi potenzialmente genera anche un vuoto di informazione, che deve essere colmato dall'Istituzione preposta a livello locale, regionale, nazionale o internaziona-

# Il progetto

le, che deve fornire in maniera rapida e trasparente informazioni chiare ai cittadini. Una crisi o un evento critico è sempre anche una crisi di comunicazione: dal momento che la comunicazione diviene l'elemento strategico nella sua gestione, il problema è riuscire a capire come comunicare l'evento nel momento in cui si verifica.

La comunicazione ha luogo durante tutto il corso del processo di gestione delle emergenze ma varia tra i diversi stadi poiché i gruppi interessati e i problemi tendono a cambiare velocemente man mano che il processo evolve richiedendo di lavorare in poco tempo e con forti pressioni.

CriCoRM è un progetto implementato da un consorzio internazionale coordinato dall'ASL di Brescia e co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma di Salute Pubblica.

L'obiettivo principale del progetto è l'analisi, lo studio e la sperimentazione di strategie di comunicazione adeguate al target di riferimento al fine di rafforzare la sicurezza sanitaria durante le emergenze, anche attraverso l'utilizzo dei social media. Infatti, un'efficace strategia comunicativa può aumentare l'adesione da parte dei cittadini alle misure preventive raccomandate dalle Istituzioni pubbliche.

Verranno quindi definite strategie e forniti suggerimenti così da integrare le linee guida già esistenti per la comunicazione da parte degli attori chiave coinvolti nella gestione della crisi sanitaria.

Il progetto, iniziato il 1 giugno 2012, avrà una durata di 36 mesi.

# Le Attività

Per conseguire gli obiettivi progettuali verranno realizzate le seguenti attività:

**01. REVISIONE DELLO STATO DELL'ARTE** delle strategie comunicative implementate in occasione delle principali situazioni di crisi occorse in ambito sanitario, con una specifica attenzione alla pandemia H1N1.

**02. IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER** tra cui i professionisti sanitari, le loro organizzazioni e i loro network, i media, le associazioni di volontariato e dei consumatori, le Istituzioni governative degli Stati Membri con competenze in ambito sanitario a livello nazionale e regionale.

**03. ANALISI DEI PROCESSI COMUNICATIVI** messi in atto per affrontare le diverse crisi occorse in ambito sanitario, con particolare attenzione alla pandemia H1N1, così da comprendere le motivazioni sottostanti alle diverse reazioni del pubblico.

**04. INTEGRAZIONE DELLE LINEE GUIDA** già esistenti in tema di comunicazione della crisi sulla base delle evidenze di efficacia emerse dall'analisi dei processi comunicativi.

**05. IMPLEMENTAZIONE DI STRUMENTI PER LA COMUNICAZIONE DELLA CRISI** e di strategie per la comunicazione dei messaggi a contenuto sanitario da rivolgere al pubblico nei momenti di crisi, in particolare attraverso l'utilizzo degli strumenti del Web 2.0, monitorandone l'impatto in tempo reale.

**06. DEFINIZIONE DI MODULI FORMATIVI** applicabili a livello regionale, nazionale ed europeo, con il coinvolgimento della EU Health Security Committee and Communicator's Network al fine di sviluppare una strategia comunicativa condivisa a livello comunitario.

# Partner del Progetto



Regione  
Lombardia

ASL Brescia

*Azienda Sanitaria Locale di Brescia*



*Università degli Studi di Brescia*



LUDWIG-  
MAXIMILIANS-  
UNIVERSITÄT  
MÜNCHEN

*Ludwig-Maximilians-Universität München*


UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



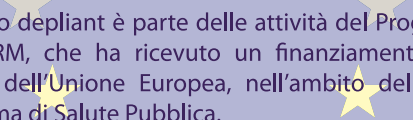
*Universidad de Murcia*

**inova**  
inova+ | inovamais s.a.

*Inovamais-Serviços de Consultadoria  
em Inovação Tecnológica SA*



*This leaflet arises from the project CriCoRM which has received funding from the European Union, in the framework of the Health Programme*



Questo depliant è parte delle attività del Progetto CriCoRM, che ha ricevuto un finanziamento da parte dell'Unione Europea, nell'ambito del Programma di Salute Pubblica.



Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito:

**[www.cricorm.eu](http://www.cricorm.eu)**