

Pianificazione della continuità operativa

Sportello di assistenza

DOMANDE FREQUENTI

Le seguenti domande frequenti affrontano alcune delle nozioni generali riguardanti l'epidemia da COVID-19 e la continuità operativa delle Società Nazionali. La sezione verrà ampliata all'aumentare delle domande rivolte.

Domande relative ai servizi offerti dallo Sportello di assistenza:

1. Perché uno Sportello di assistenza?

Lo Sportello di assistenza per la continuità operativa è un servizio alle Società Nazionali fornito dalla Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa (IFRC) attraverso il Centro Mondiale di Preparazione ai Disastri (GDPC). Con l'insorgenza a livello mondiale della COVID-19 la IFRC sta cercando di assistere direttamente le Società Nazionali nel loro tentativo di continuare a svolgere il proprio ruolo di importanti ed efficienti ausiliari dei rispettivi governi, fornendo a chi ne ha bisogno i servizi e i programmi richiesti. Lo Sportello di assistenza cerca di fornire un punto d'accesso diretto e semplice attraverso il quale le Società Nazionali possono usufruire dell'abbondanza di informazioni e assistenza tecnica provenienti dai Dipartimenti e dagli Uffici Regionali della IFRC. In virtù della grande varietà di Società Nazionali, lo Sportello di assistenza cerca di fornire il servizio e il sostegno più adatti a ciascuna Società Nazionale. Con l'aumento delle richieste, verrà consolidata una conoscenza di base sull'argomento che sarà condivisa con le Società Nazionali (SN) per agevolarle nella consultazione.

2. Tutto ciò è relativo solo alla pianificazione per la COVID-19?

Lo Sportello di assistenza offre alle Società Nazionali servizi di informazione e di riferimento legati alla continuità operativa e alla preparazione contro la pandemia. Mentre molte Società Nazionali si stanno concentrando, in questo momento, principalmente sulla risposta alla COVID-19, la pianificazione della continuità operativa si applica a tutte le emergenze su larga scala che colpiscono il normale funzionamento di una Società Nazionale. Lo Sportello di assistenza, pertanto, mette a disposizione i servizi di informazione e di riferimento per tutti i tipi di emergenza che hanno un impatto significativo sulla capacità delle Società Nazionali di fornire i propri servizi umanitari.

3. Chi posso contattare per ottenere maggiori informazioni o assistenza?

Se non si trova una risposta nella sezione Domande Frequenti, è possibile porre la propria domanda nella sezione "Supporto tecnico diretto" qui in basso. Una volta ricevuta la richiesta di informazioni o di assistenza, lo staff dello Sportello di assistenza e i volontari esamineranno la questione.

- Se la questione può essere ricondotta a documenti e indicazioni della IFRC già esistenti, le risorse più utili saranno inviate al richiedente.
- Se la questione richiede un'ulteriore discussione o lo sviluppo di indicazioni aggiuntive, questa verrà prontamente trasmessa al Dipartimento o all'Ufficio Regionale della IFRC di competenza per la risoluzione. In casi di questo tipo, la Società Nazionale verrà informata del procedimento.
- Se la questione richiede un supporto più specifico, lo Sportello di assistenza è in stretto contatto con lo staff della IFRC e contribuirà ad identificare il relativo gruppo di supporto per fornire alla Società Nazionale un ulteriore sostegno.

4. Quanto tempo ci vorrà per ottenere una risposta alla mia domanda o richiesta di assistenza?

Nella maggior parte dei casi, le richieste di informazioni e di assistenza da parte della Società Nazionale vengono prese in considerazione lo stesso giorno della loro ricezione. Le questioni riguardanti problemi complessi e multiformi potrebbero richiedere più tempo quando comportano la collaborazione, la coordinazione o la consultazione di un esperto all'interno della IFRC. In queste situazioni, si potrà fornire in risposta alla Società Nazionale un rapporto provvisorio. In tali casi verrà fatto il possibile per rispondere tempestivamente a tutte le richieste di assistenza.

5. Per quanto tempo sarà attivo lo Sportello di assistenza per la continuità operativa?

Lo Sportello di assistenza per la continuità operativa sarà attivo 7 giorni su 7. Continuerà ad essere operativo fin quando le Società Nazionali ne avranno bisogno.

Domande relative alla COVID-19:

6. Cos'è la COVID-19?

La malattia provocata dal coronavirus (COVID-19) è una malattia infettiva causata da un coronavirus di recente scoperta. Molte persone colpite dal virus della COVID-19 affrontano una malattia respiratoria da lieve a moderata e guariscono senza richiedere cure particolari. Le persone anziane e quelle con condizioni mediche preesistenti, come malattie cardiovascolari,

diabete, malattie respiratorie croniche e cancro, hanno maggiori possibilità di sviluppare una forma più grave della malattia.

Il virus della COVID-19 si diffonde principalmente attraverso le goccioline di saliva o le secrezioni nasali quando una persona infetta tossisce o starnutisce, per questo è importante che ci si attenga a delle regole di buona educazione (starnutando o tossendo, per esempio, nell'incavo del gomito). Attualmente, non esistono vaccini o terapie per la COVID-19. Tuttavia, sono in corso molteplici sperimentazioni cliniche che valutano possibili terapie.

[fonte: [OMS](#)]

7. Qual è la differenza tra quarantena, isolamento e distanziamento sociale?

Il distanziamento sociale, l'isolamento e la quarantena hanno degli obiettivi differenti, ma tutti questi protocolli sono intesi a limitare la diffusione della COVID-19, la malattia provocata dal nuovo coronavirus, e di altre malattie trasmissibili.

Ecco il significato di questi termini, secondo il [Dipartimento della Salute e dei Servizi Umani statunitense](#) e il [Centro per la Prevenzione e il Controllo delle Malattie \(CDC\)](#).

- **Distanziamento sociale:** Il distanziamento sociale è usato per limitare le interazioni personali più strette tra le persone. Si può attuare tale procedura cancellando delle conferenze, limitando gli incontri e chiudendo le scuole. Le persone possono anche scegliere di mantenere le distanze evitando i trasporti pubblici o decidendo di lavorare da remoto. Altre pratiche di distanziamento sociale includono l'evitare le strette di mano e il mantenimento di più di un metro di distanza dagli altri.
- **Quarantena:** trovarsi in quarantena (o mettersi in autoquarantena) accade quando una persona che sta bene -- non è malata o non presenta sintomi -- si separa dagli altri o riduce drasticamente i propri spostamenti. È usata quando una persona è entrata in contatto (o si sospetta che sia entrata in contatto) con una persona infetta e deve monitorare i propri sintomi. La quarantena è disposta anche per gli individui che rischiano maggiormente di contrarre la COVID-19 e devono limitare la propria esposizione a persone potenzialmente malate.
- **Isolamento:** L'isolamento consiste nel separare persone malate o con presunti sintomi da coronavirus dagli individui sani, al fine di prevenire la diffusione del COVID-19. In alcuni casi le persone possono essere poste in isolamento all'interno delle strutture ospedaliere, mentre quelle con sintomi gestibili vengono isolate in casa.

[Fonte: [CNET](#); [CDC](#)]

8. Dove posso trovare aggiornamenti riguardo alla COVID-19?

- L'Organizzazione Mondiale della Sanità pubblica [quotidianamente nuovi aggiornamenti](#) sullo stato della pandemia.
- Il Johns Hopkins Coronavirus Resource Center offre [aggiornamenti in tempo reale sullo stato di avanzamento della COVID-19](#) in ogni paese
- L'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO) fornisce aggiornamenti [sulla situazione degli aeroporti](#)
- Il World Food Program delle Nazioni Unite fornisce aggiornamenti riguardo [alle restrizioni sui viaggi](#).

Domande sulla continuità operativa:

9. In che modo le Società Nazionali della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa possono assicurare una continuità operativa?

La pianificazione della continuità operativa stabilisce le basi necessarie affinché l'organizzazione sia in grado di continuare ad operare durante una crisi, e affinché possa recuperare e riprendere i processi operativi in caso di un arresto inaspettato dei programmi. Poiché le Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa svolgono un ruolo cruciale nella risposta ad emergenze e catastrofi, le interruzioni dell'operatività devono essere ridotte al minimo, così da preservare la fiducia del pubblico nella loro capacità di intervento in caso di emergenze. Per tanto Croce Rossa e Mezzaluna Rossa dovrebbero includere considerazioni sulla continuità operativa nella pianificazione del modello generale di risposta all'emergenza, in modo da ridurre attivamente il rischio di interruzione dei programmi.

L'organizzazione, lo staff ed i volontari delle 192 Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa presenti in tutto il mondo non sono immuni dalla minaccia e dai rischi rappresentati dalla COVID-19. Perciò le Società Nazionali devono adottare misure precauzionali, di riduzione dei danni, di pianificazione e altre misure dirette, per poter assicurare la continuità operativa delle loro missioni. A tale scopo, le Società Nazionali dovrebbero poter avere accesso immediato a tutte le informazioni significative disponibili e all'assistenza tecnica necessaria nell'ambito della continuità operativa.

[Fonte: [IFRC Business Continuity Planning Guidelines](#)]

10. Abbiamo già definito i nostri piani d'emergenza. In cosa è differente la pianificazione della continuità operativa da quella di un piano d'emergenza?

I piani d'emergenza riguardano la risposta ad un possibile futuro evento, mentre i piani per la continuità operativa si occupano del sostegno a programmi e risorse già operativi.

- I piani d'emergenza preparano un'organizzazione a rispondere efficacemente a una futura emergenza e al suo possibile impatto sotto il profilo umanitario. L'elaborazione di un piano d'emergenza implica di prendere preventivamente decisioni riguardo alla gestione di risorse umane e finanziarie, alle procedure di coordinamento e comunicazione, tenendo sempre conto di una serie di possibili risposte tecniche e logistiche.
- La pianificazione della continuità operativa si occupa invece dei sistemi di prevenzione e ripresa, necessari per assicurare che le Società Nazionali continuino a fornire durante la crisi servizi significativi per gli individui vulnerabili sull'intero territorio nazionale. Garantisce quindi che le funzioni essenziali rimangano operative e protette da possibili interruzioni.

11. Quali sono le funzioni organizzative essenziali della Società Nazionale?

Le funzioni essenziali sono le attività che non devono essere interrotte o che devono essere riprese in brevissimo tempo per poter assicurare l'erogazione dei servizi. L'interruzione o la non disponibilità di tali attività o processi per più giorni consecutivi comportano irrimediabilmente un impatto negativo sull'organizzazione. Le funzioni essenziali devono essere definite da ogni Società Nazionale come parte del proprio piano di continuità operativa, e possono includere:

- Assistenza sanitaria e coordinamento (come sostegno all'assistenza sanitaria; gestione delle scorte di farmaci; ecc.)
- Operazioni di soccorso/Coordinamento e supporto per affrontare le catastrofi.
- Risorse umane/gestione del personale (gestione contratti e buste paga; monitoraggio della salute dei dipendenti e rinvio a visite specialistiche; consulenza e supporto psicologico; monitoraggio degli spostamenti del personale e aggiornamento delle liste dei contatti di emergenza; sistemi di lavoro flessibile o da remoto; ecc.)
- Gestione della sicurezza.
- Finanza e Contabilità (disponibilità di liquidità; continuità nelle retribuzioni; interventi in caso di chiusura dei servizi bancari; ecc.)
- Logistica, rifornimento e gestione delle scorte
- IT, sistemi e telecomunicazioni (configurazione postazioni di lavoro da remoto per rendere possibile il lavoro da casa al personale essenziale; back-up periodici di tutti i file elettronici in archivi sicuri fuori sede; mantenimento del supporto alle linee telefoniche di assistenza; ecc.)

- Informazione e Comunicazione (ufficio stampa; comunicazioni generali; comunicati stampa e pubblicazioni; ecc.).
- Ecc.

12. Cosa dovrebbe essere incluso in un piano di continuità operativa?

Il piano di continuità operativa della Società Nazionale dovrebbe coprire i seguenti aspetti:

1. Responsabilità
 - Politica organizzativa
 - Team per la pianificazione della continuità operativa
 - Delega delle responsabilità
 - Comunicazione del piano di continuità operativa
2. Valutazione dei rischi
 - Processo di gestione dei rischi
 - Minacce
 - Vulnerabilità
 - Valutazione dei rischi
 - Norme di sicurezza
3. Analisi di impatto sull'attività operativa (revisione delle tipologie di rischio e del possibile impatto sull'organizzazione)
4. Piani strategici
 - Processi critici
 - Valutazione impatto
 - Specificazione del tempo massimo ammissibile di fermo e del tempo di ripresa prefissato
 - Piani di emergenza; trasferimento e sospensione
 - Siti alternativi per le operazioni
 - Identificazione delle risorse necessarie per la ripresa ed il recupero
5. Sviluppo della gestione delle crisi
 - Gestione delle crisi
 - Composizione del team per la gestione delle crisi
 - Informazioni di contatto

[Fonte: [IFRC Business Continuity Planning Guidelines](#)]

13. Chi è responsabile per la pianificazione della continuità operativa?

È responsabilità dell'alta dirigenza non solo la pianificazione del processo, ma anche lo sviluppo delle infrastrutture necessarie per installare, mantenere ed implementare il piano di continuità operativa. In questo modo l'amministrazione e il personale a ogni livello potranno pienamente

comprendere come il piano di continuità operativa rappresenti una priorità centrale per i vertici della dirigenza.

I vertici dovranno stabilire delle politiche che definiscano come l'organizzazione gestirà e controllerà i rischi già identificati. In caso di crisi, l'organizzazione dovrebbe impegnarsi con un'estesa politica di pianificazione della continuità operativa a intraprendere tutte le misure ragionevoli e appropriate per proteggere le persone, la proprietà e gli interessi del programma, che sono essenziali.

[Fonte: [IFRC Business Continuity Planning Guidelines](#)]

14. Chi dovrebbe prendere parte al processo di pianificazione?

Dovrebbe essere nominato un team dedicato alla pianificazione della continuità operativa, che assicuri una diffusa approvazione del piano. Dovrebbero prendervi parte dirigenti provenienti da tutti i principali reparti e dai gruppi di volontari.

[Fonte: [IFRC Business Continuity Planning Guidelines](#)]

Per un supporto tecnico specifico, contattare: **bcp.helpdesk@redcross.org**