



PIANO DI FORMAZIONE NAZIONALE – PFN 2026 MODULO 7 - “FORMAZIONE COMUNICAZIONE IN SALUTE”

EDIZIONE 1 - UF 5 “COMUNICARE IN EMERGENZA: PRINCIPI, STRATEGIE E COORDINAMENTO INTERISTITUZIONALE”

**HOTEL CRISTOFORO COLOMBO - ROMA
20-21 MAGGIO 2026**

L’UF 5 “Comunicare in emergenza: principi, strategie e coordinamento interistituzionale” è dedicata allo sviluppo di conoscenze teorico-pratiche e strumenti operativi per pianificare, gestire e valutare efficacemente la comunicazione del rischio e di crisi in ambito sanitario, in coerenza con le raccomandazioni nazionali e internazionali e con attenzione alla costruzione della fiducia pubblica.

SINTESI

PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO IN SANITÀ PUBBLICA

I. Proto – Esperto

L’intervento ha approfondito il tema della comunicazione del rischio, dell’emergenza e della crisi in ambito sanitario, analizzandone l’evoluzione teorica e applicativa alla luce delle recenti emergenze globali e, in particolare, dell’esperienza pandemica legata al Covid-19. L’analisi si è concentrata sul ruolo della comunicazione quale strumento strategico di governance nei contesti caratterizzati da elevata complessità, incertezza scientifica, pressione mediatica e forte esposizione emotiva della collettività.

Nel corso dell’intervento sono state esaminate le principali differenze tra comunicazione del rischio, comunicazione dell’emergenza e comunicazione di crisi, evidenziando come ciascun modello richieda approcci, linguaggi e strumenti differenti in relazione alle fasi dell’evento critico e agli obiettivi istituzionali perseguiti. È stato approfondito il tema della percezione del rischio e delle dinamiche psicologiche e sociali che influenzano i comportamenti individuali e collettivi, con particolare attenzione al rapporto tra fiducia, autorevolezza delle fonti e adesione alle indicazioni sanitarie.

L’intervento ha inoltre analizzato il ruolo assunto dalle istituzioni pubbliche, dagli enti sanitari e dai media nella costruzione della narrazione emergenziale, mettendo in evidenza le criticità emerse nella gestione dei flussi informativi durante la pandemia, la diffusione di fenomeni di disinformazione e infodemia e l’impatto prodotto dalla sovraesposizione comunicativa sulla

percezione pubblica dell'emergenza.

Particolare attenzione è stata dedicata alle strategie di comunicazione adottate dalle organizzazioni sanitarie per garantire trasparenza, coerenza e tempestività nella diffusione delle informazioni, nonché alla necessità di costruire messaggi chiari, scientificamente fondati e accessibili a pubblici differenti. Sono stati affrontati i temi della gestione degli stakeholder, del coordinamento tra comunicazione istituzionale e comunicazione politica, della relazione con i media tradizionali e digitali e del ruolo assunto dai social network nei processi di amplificazione o distorsione dei contenuti.

Attraverso l'analisi di casi studio nazionali e internazionali, l'intervento ha evidenziato come la comunicazione rappresenti un elemento essenziale non soltanto nella gestione dell'emergenza sanitaria, ma anche nella prevenzione del rischio, nella costruzione della resilienza organizzativa e nel mantenimento della fiducia pubblica nei confronti delle istituzioni.

LINEE GUIDA INTERNAZIONALI (OMS, ECDC, ISS) E COORDINAMENTO NAZIONALE

A. Mistretta – Esperto

L'intervento ha approfondito il ruolo della comunicazione del rischio quale componente strutturale della preparedness e della risposta alle emergenze sanitarie, evidenziando come la gestione dell'informazione rappresenti un elemento essenziale per garantire efficacia istituzionale, coordinamento operativo e fiducia pubblica nei contesti di crisi.

Partendo dai principali modelli internazionali elaborati da OMS ed ECDC in materia di emergency risk communication, sono stati analizzati i principi fondamentali della comunicazione in emergenza, con particolare riferimento alla necessità di comunicare tempestivamente, dichiarare l'incertezza, utilizzare linguaggi chiari e accessibili, ascoltare i bisogni informativi della popolazione e adattare i messaggi ai differenti destinatari.

L'intervento ha approfondito il concetto di preparedness comunicativa, distinguendolo dalla readiness operativa, e soffermandosi sugli strumenti organizzativi necessari prima dell'emergenza: pianificazione, definizione dei ruoli, predisposizione di team multidisciplinari, sistemi di monitoraggio e ascolto, procedure di validazione dei contenuti e coordinamento tra livelli istituzionali.

Ampio spazio è stato dedicato all'architettura istituzionale italiana della comunicazione del rischio pandemico, con riferimento al Piano nazionale di comunicazione del rischio pandemico 2023–2028, al ruolo del Ministero della Salute, dell'Istituto Superiore di Sanità, del NUCE, delle Regioni, delle Aziende sanitarie e degli IRCCS nei processi di coordinamento e diffusione delle informazioni durante le emergenze sanitarie.

Attraverso il caso studio relativo all'hantavirus Andes, presentato come scenario caratterizzato da rischio sanitario reale ma valutato basso/molto basso per la popolazione europea, l'intervento ha analizzato le principali criticità comunicative che possono emergere in situazioni di forte esposizione mediatica e incertezza informativa. In particolare, sono stati affrontati i temi della frammentazione delle fonti, della diffusione di rumor e disinformazione, dell'infodemia, dell'utilizzo di linguaggi tecnicistici e delle difficoltà di raccordo tra dimensione tecnico-scientifica,

decisione politica e comunicazione pubblica.

L'analisi ha inoltre evidenziato il ruolo strategico della comunicazione istituzionale nella gestione della percezione del rischio e nell'orientamento dei comportamenti collettivi, sottolineando l'importanza di costruire messaggi coerenti, trasparenti e proporzionati rispetto al rischio effettivo, anche al fine di evitare allarmismi o sottovalutazioni.

IL RUOLO DELLA PROTEZIONE CIVILE NELLA COMUNICAZIONE DI EMERGENZA: ESPERIENZA OPERATIVA

N. Stefani – Esperto

L'intervento ha approfondito il ruolo della Protezione Civile nella gestione delle emergenze e, in particolare, nei processi di comunicazione istituzionale durante eventi critici e situazioni di crisi. Attraverso un approccio operativo e multidisciplinare, sono stati analizzati gli strumenti, le procedure e le dinamiche organizzative che caratterizzano il sistema di Protezione Civile italiano, evidenziando il valore strategico della comunicazione nella tutela della popolazione e nel coordinamento tra istituzioni, operatori e cittadini.

Nel corso dell'intervento è stata illustrata l'organizzazione della Protezione Civile in Italia, con riferimento al Codice della Protezione Civile (D. Lgs. n. 1/2018), ai principi normativi che regolano il sistema nazionale e ai principali modelli di coordinamento adottati nei contesti emergenziali. Sono stati approfonditi il ruolo delle diverse componenti operative, il funzionamento della macchina organizzativa e il contributo strategico del volontariato nelle attività di supporto, assistenza e gestione dell'emergenza.

Particolare attenzione è stata dedicata alla cosiddetta "grammatica dell'emergenza", attraverso l'analisi dei principali strumenti giuridici e amministrativi utilizzati durante le crisi, tra cui la dichiarazione dello stato di emergenza, il ricorso alle deroghe normative, i processi di rendicontazione e le attività di ricostruzione post-evento. L'intervento ha evidenziato come tali strumenti incidano direttamente anche sulle modalità di comunicazione pubblica e sulla necessità di garantire trasparenza, tempestività e chiarezza informativa.

L'analisi si è concentrata inoltre sul ruolo della comunicazione nelle emergenze, approfondendo le finalità della comunicazione istituzionale, le modalità di diffusione delle informazioni, la gestione dei messaggi rivolti alla popolazione e l'utilizzo dei diversi canali e mezzi di comunicazione. Sono stati esaminati i processi attraverso cui la Protezione Civile comunica il rischio, coordina i flussi informativi e supporta i cittadini durante le fasi di allerta, gestione dell'evento e ritorno alla normalità.

L'intervento ha inoltre evidenziato come la comunicazione in emergenza non rappresenti soltanto una trasmissione di informazioni, ma costituisca una vera e propria relazione tra istituzioni e comunità. Attraverso esempi concreti e casi studio, sono state analizzate esperienze operative utili a comprendere le criticità comunicative che emergono nei contesti di crisi, il rapporto con i media, la gestione dell'incertezza e l'importanza della costruzione della fiducia nei confronti delle istituzioni.

IL RUOLO DEI MEDIA E LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON LA STAMPA IN SITUAZIONE DI CRISI

D. Romersi – Esperto

L'intervento ha approfondito il ruolo dei media nella gestione delle emergenze sanitarie e delle situazioni di crisi, analizzando le dinamiche che caratterizzano il rapporto tra istituzioni, giornalisti e opinione pubblica nei contesti ad alta esposizione mediatica.

Particolare attenzione è stata dedicata al fenomeno dell'infodemia e ai processi di diffusione della disinformazione durante le emergenze, evidenziando come la rapidità della circolazione delle notizie, la sovraesposizione mediatica e la frammentazione delle fonti informative possano incidere significativamente sulla percezione pubblica del rischio e sui comportamenti collettivi.

Nel corso dell'intervento sono stati approfonditi i concetti di infodemic management, misinformation e prebunking, analizzando le principali strategie utili a contrastare la diffusione di contenuti falsi o fuorvianti e a rafforzare la qualità della comunicazione istituzionale nei contesti di crisi. L'analisi si è concentrata sulle modalità attraverso cui le istituzioni possono costruire messaggi chiari, verificabili e coerenti, capaci di mantenere la fiducia pubblica anche in condizioni caratterizzate da incertezza scientifica e forte pressione comunicativa.

L'intervento ha inoltre approfondito il funzionamento del sistema mediatico durante le emergenze, soffermandosi sul lavoro delle redazioni giornalistiche, sulle logiche di costruzione della notizia e sulle criticità che possono emergere nel rapporto tra istituzioni e stampa durante le crisi sanitarie. Sono stati analizzati i principali strumenti di relazione con i media, le modalità di gestione delle interviste, il ruolo delle conferenze stampa e l'importanza della preparazione comunicativa degli spokesperson istituzionali.

Attraverso esempi concreti ed esperienze maturate durante la pandemia Covid-19, l'intervento ha evidenziato il valore strategico di una comunicazione trasparente, tempestiva e scientificamente fondata, capace di garantire un corretto equilibrio tra esigenze informative, responsabilità istituzionale e gestione dell'impatto mediatico dell'emergenza.

COMUNICAZIONE NELLE AZIENDE SANITARIE: CRITICITÀ E SOLUZIONI OPERATIVE

L. Pezzullo / Esperto

L'intervento ha approfondito il tema della comunicazione nelle Aziende sanitarie in situazioni di emergenza, analizzando criticità organizzative, governance comunicativa e strumenti operativi utili nella gestione delle crisi.

Sono state esaminate le principali problematiche che possono compromettere la risposta comunicativa delle Aziende sanitarie, tra cui ritardi nella diffusione delle informazioni, disallineamento tra uffici e operatori, eccessiva tecnicità dei messaggi, frammentazione delle fonti informative e difficoltà nel coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti.

Particolare attenzione è stata dedicata all'architettura della risposta comunicativa aziendale e al

ruolo dell'unità di crisi nel coordinamento tra direzione sanitaria, ufficio comunicazione, URP, Dipartimento di prevenzione, istituzioni territoriali, media e stakeholder.

L'intervento ha inoltre approfondito i concetti di rischio, crisi, incertezza e fiducia, evidenziando l'importanza di una comunicazione tempestiva, trasparente e progressiva, capace di rendere comprensibile anche l'incertezza.

Sono stati affrontati i temi della gestione dell'infodemia, della diffusione di rumor e disinformazione, del rapporto con media e social network e del ruolo degli operatori sanitari quali destinatari prioritari della comunicazione interna e vettori di fiducia verso i cittadini.

Infine, è stato presentato un toolkit operativo articolato nelle fasi prima, durante e dopo l'emergenza, con focus sulla pianificazione preventiva, sulla gestione dei flussi informativi, sul monitoraggio delle criticità comunicative e sulla valorizzazione delle lezioni apprese come elemento di apprendimento organizzativo.

COMUNICARE LA SALUTE NELL'ECOSISTEMA DIGITALE: INFODEMIA, PROSUMER E AUTO-ORGANIZZAZIONE DAL BASSO. CASI INTERNAZIONALI E LOCALI PER RIPENSARE MARKETING SOCIALE NELL'ERA DELLE PIATTAFORME

P. Degli Esposti / Esperto

L'intervento ha approfondito il tema della comunicazione in emergenza nell'attuale ecosistema digitale, caratterizzato dalla rapidità di circolazione delle informazioni, dal ruolo delle piattaforme social e dalla crescente partecipazione dei cittadini alla produzione e diffusione di contenuti sulla salute.

La riflessione si è aperta con l'analisi dell'infodemia, intesa come sovrabbondanza di informazioni accurate e inaccurate che, durante un'emergenza sanitaria, può generare confusione, sfiducia istituzionale e comportamenti a rischio. In questo quadro, è stato evidenziato come la comunicazione sanitaria non si rivolga più a un pubblico passivo, ma si confronti con cittadini che ricercano, producono, rielaborano e redistribuiscono contenuti attraverso reti digitali e piattaforme algoritmiche.

Particolare rilievo è stato attribuito alla figura del "prosumer sanitario", ossia il cittadino che consuma informazioni di salute ma, al tempo stesso, le produce e le diffonde attraverso social media, gruppi online, recensioni, esperienze personali e contenuti informali. Tale trasformazione modifica profondamente le modalità della comunicazione pubblica, poiché i messaggi istituzionali competono con flussi spontanei, emotivi e spesso più rapidi rispetto ai canali ufficiali.

L'intervento ha inoltre analizzato il rapporto tra accelerazione sociale, piattaforme digitali e ritardo adattivo delle istituzioni. È stato evidenziato come le organizzazioni sanitarie siano spesso chiamate a comunicare in un ambiente radicalmente cambiato, nel quale i tempi delle piattaforme sono molto più veloci dei protocolli amministrativi e delle procedure tradizionali.

Attraverso il confronto tra tre casi internazionali e nazionali — Taiwan, Emilia-Romagna e Singapore — sono stati esaminati diversi modelli di comunicazione d'emergenza. Il caso Taiwan ha mostrato l'efficacia di risposte rapide, brevi e visive, capaci di contrastare la disinformazione anche attraverso registri comunicativi non convenzionali. Il caso dell'Emilia-Romagna ha messo

promisalute@regione.veneto.it | Tel. +39.345.6598389 - +39.335.6504832 | www.promisalute.it



in luce il valore e, al tempo stesso, i rischi della comunicazione spontanea dal basso, evidenziando la necessità di ingaggiare in modo selettivo le reti informali. Il modello di Singapore ha consentito di approfondire un approccio strutturato e multilivello, fondato su preparazione, messaggi calibrati, monitoraggio delle piattaforme e valutazione degli esiti comunicativi. Sono stati infine presentati alcuni principi operativi per la comunicazione d'emergenza nell'era digitale: mappare le reti prima della crisi, considerare la velocità come variabile strategica, utilizzare registri comunicativi diversi, integrare i prosumer come risorsa e riconoscere la digital literacy come infrastruttura di salute pubblica.

SIMULAZIONE GUIDATA E APPROCCIO LABORATORIALE

Esperti / ProMIS

La seconda giornata è stata dedicata a una simulazione operativa relativa alla gestione di un'emergenza sanitaria, con costruzione di un piano di comunicazione, gestione degli stakeholder, relazione con media e cittadini e attività di debriefing finale. L'approccio laboratoriale ha consentito ai partecipanti di sperimentare concretamente strumenti operativi, processi decisionali e dinamiche di crisis communication.