

La resposta a grans emergències

Seminari “Protocols d’actuació en emergències”

La resposta a grans emergències

Condicionants d'emergències amb múltiples víctimes

- ❑ Molt baixa probabilitat, el que suposa:
 - Baixa tolerància social i individual als seus efectes
 - Poca o insuficient experiència prèvia
 - Capacitat de resposta limitada

- ❑ Complexitat logística i operativa
 - Múltiples actuants
 - Dimensionament extraordinari
 - Recursos específics

- ❑ Gran impacte en la població

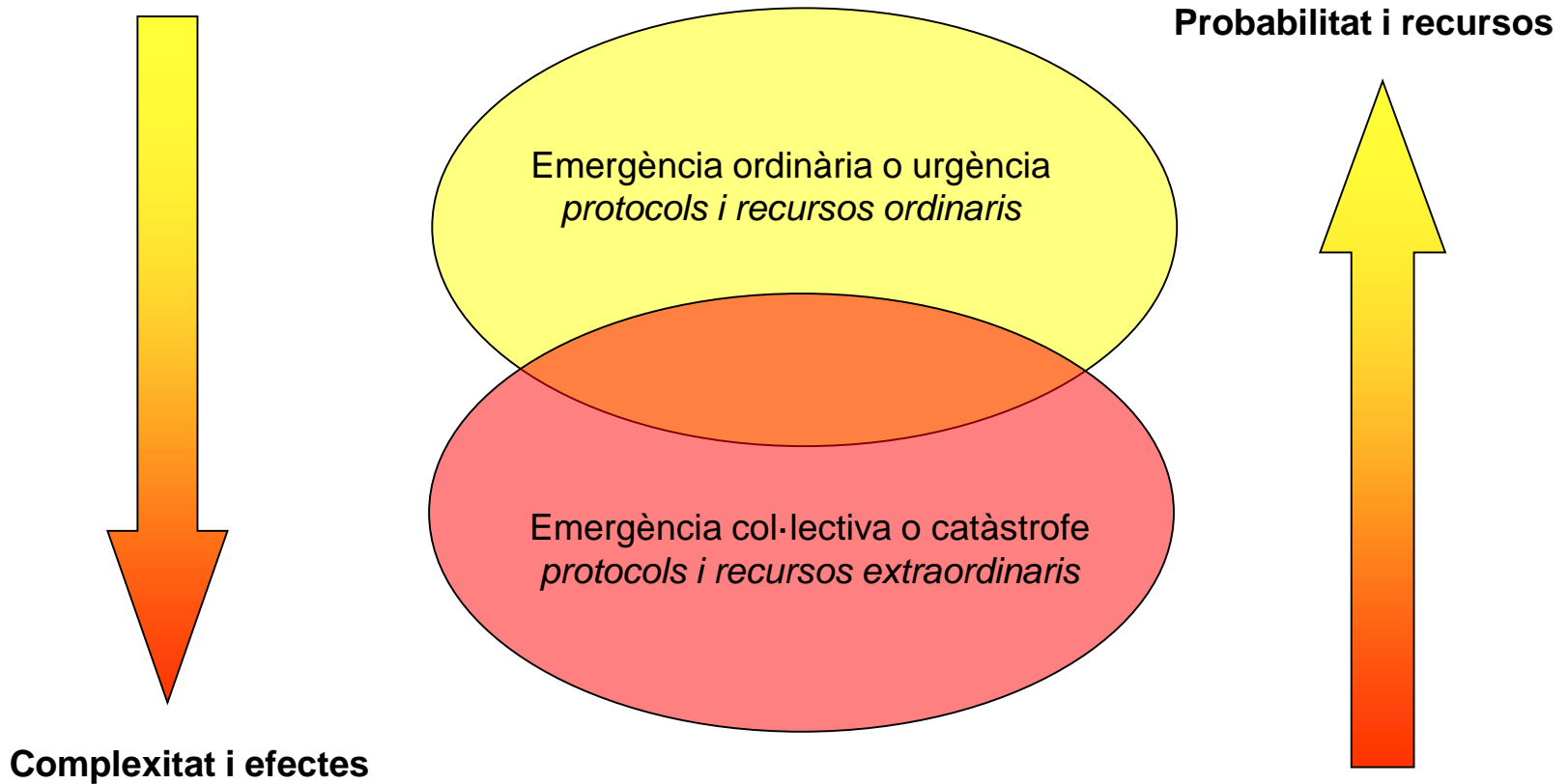
- ❑ Gestió informativa crítica
 - Pressió per obtenir informació actualitzada
 - Molt incertesa inicial
 - Gran volum d'informació i canviant
 - Circuits oficials poc dinàmics

- ❑ Llarga durada: recuperació de la “normalitat”



La resposta a grans emergències

Condicionants d'emergències amb múltiples víctimes



La resposta a grans emergències

El marc de la resposta

❑ Objectiu: proveir als ciutadans dels drets de:

- Protecció física a les víctimes o possibles afectats directes.
- Assistència i atenció integral (sanitària i social) a familiars i a l'entorn de les víctimes directes.
- Gestió de tota la informació i les comunicacions oficials vinculades

❑ Com:

- Desplegant tots els recursos específics necessaris en cada cas prèviament habilitats per a la funció (preparats)
- Coordinament entre administracions i organismes implicats.
- Aplicant mesures excepcionals d'emergència. En alguns casos en detriment d'altres drets afectats temporalment.

❑ Punts crítics específics a considerar en la resposta

- Gestió d'informació i comunicacions.
- Atenció psicosocial
- Logística



La resposta a grans emergències

Recursos i accions per la gestió dels punts crítics de les grans emergències



□ Ordenar – planificar:

- Plans de protecció civil per emergències específiques:
Accident aeri, ferroviari, sismes, ...
- Protocols operatius comuns elaborats per Protecció Civil per accidents o emergències amb múltiples víctimes.
Específic per atenció psicosocial

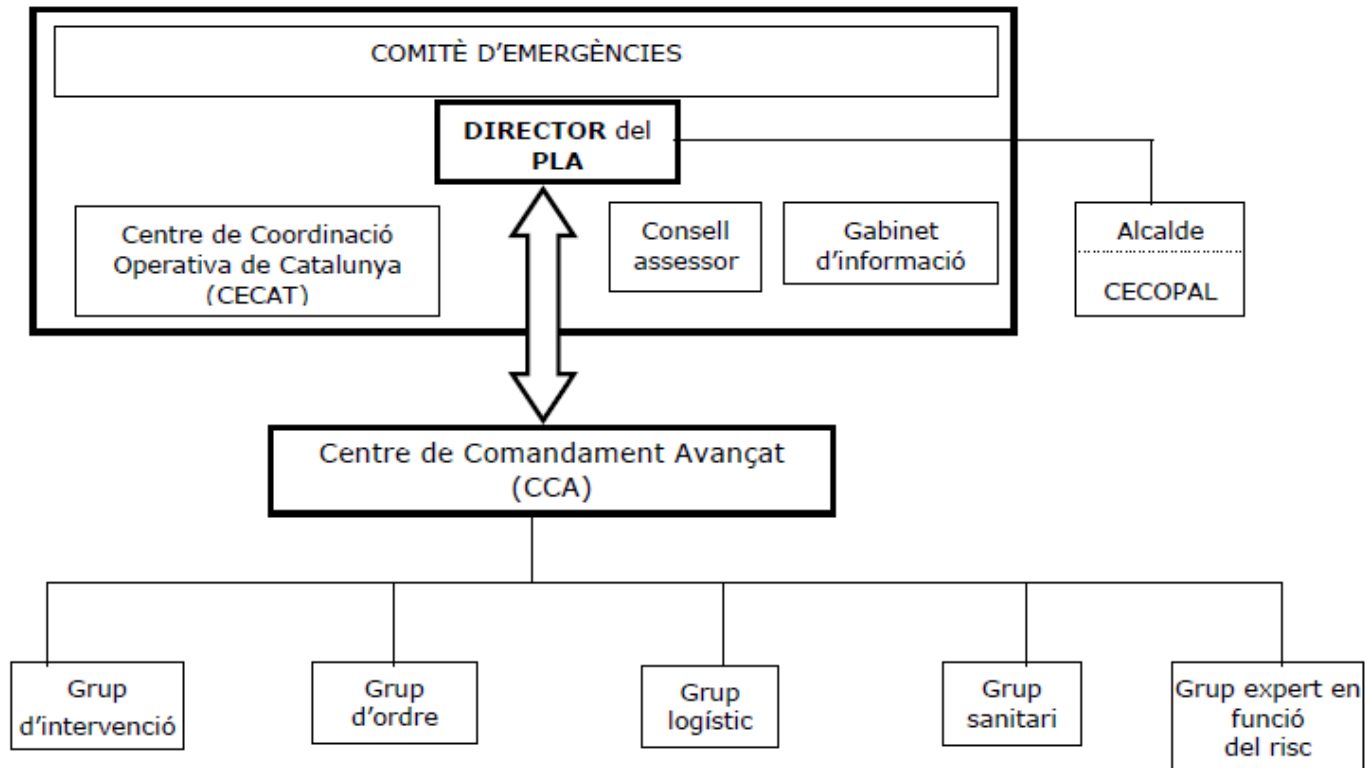


□ Recursos específics per:

- Difusió d'informació
- Atenció telefònica als ciutadans
- Assistència psicosocial
- Catàleg de mitjans i recursos

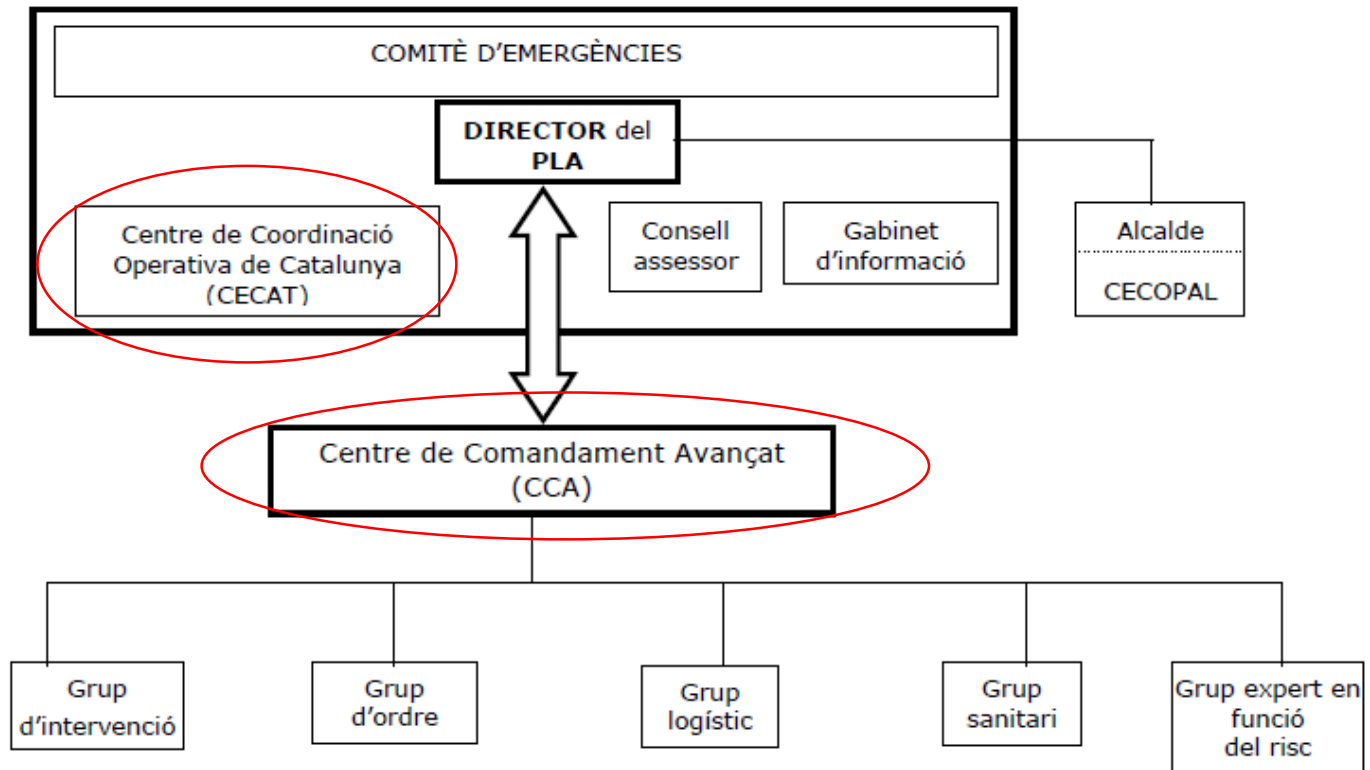
La resposta a grans emergències

Estructura de resposta a emergències prevista als plans



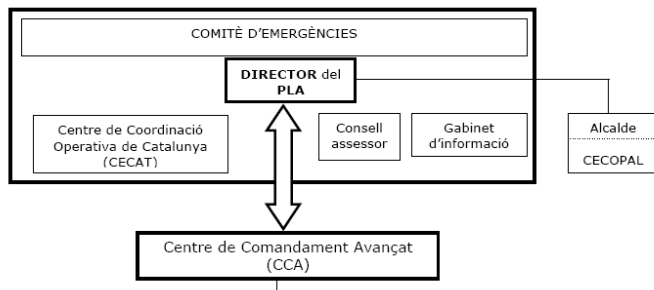
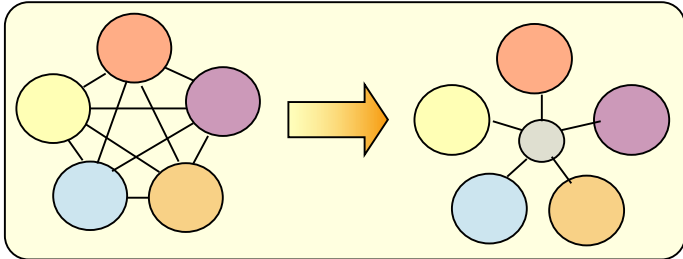
La resposta a grans emergències

Estructura de resposta a emergències prevista als plans



La resposta a grans emergències

Coordinació



- ❑ Gestió integral dels episodis de risc greu i les emergències:
 - a través dels elements de gestió definits a la normativa i als plans d'emergència.
 - en dos àmbits:
 - a distància (CECAT):
 - globalitat i visió de conjunt,
 - alta direcció,
 - menys informació de detall però més qualificada.
 - en la proximitat (CCA):
 - actuacions i operatius
 - direcció tècnica d'operacions.



La resposta a grans emergències

Coordinació: CECAT



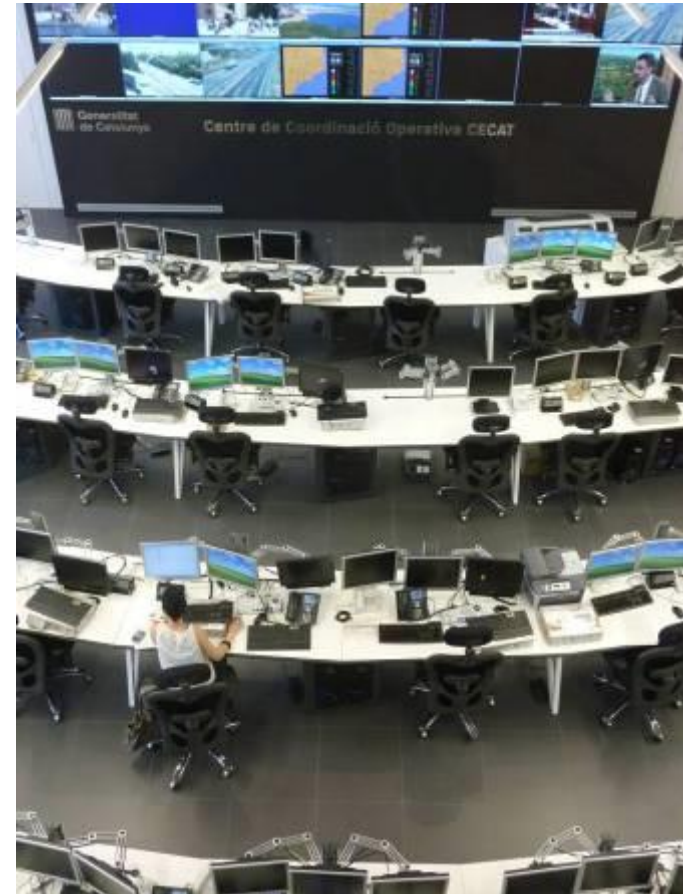
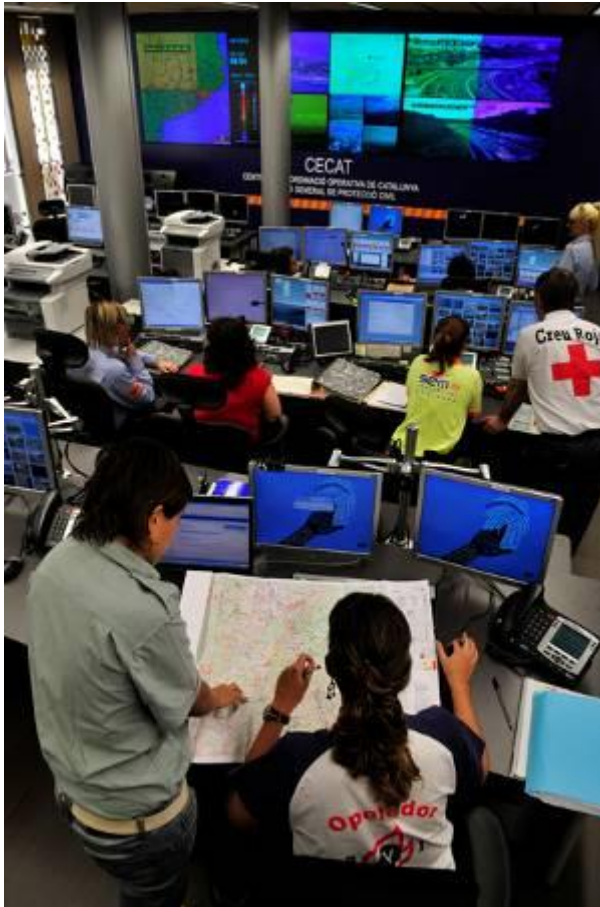
□ Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT).

- Creat l'any 1992 (Decret 246/1992).
- Nucli de comunicacions: té per missió fonamental la informació, la comunicació, la coordinació, el suport i l'optimització dels esforços, accions i actuacions dels organismes públics i privats que puguin ser requerits en cas de greu risc col·lectiu, calamitat pública o catàstrofe, tenint com a finalitat la seguretat de les persones, els seus béns i drets i també la minimització i la previsió dels efectes.
- Dues sales: 1 Barcelona (principal) i 1 Reus (reforç i backup).
- Operativa permanentment, inclòs equip de premsa.



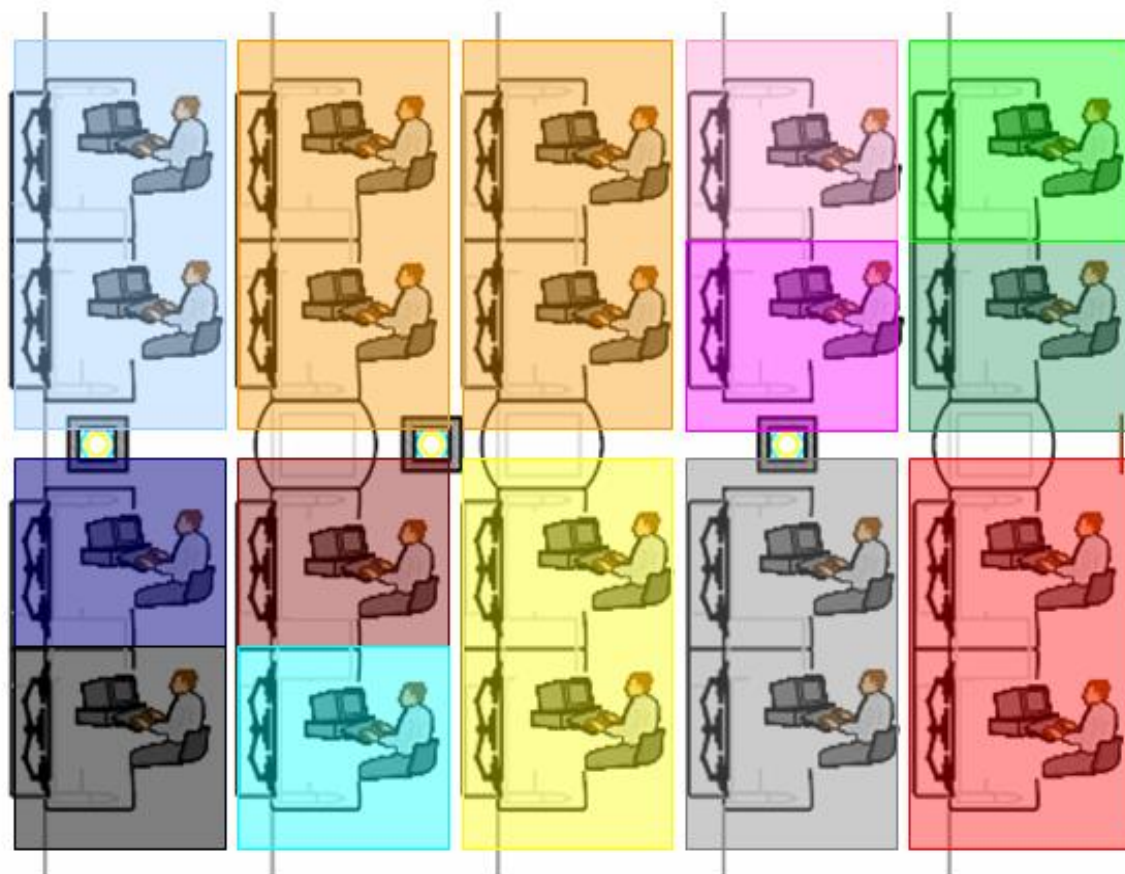
La resposta a grans emergències

Coordinació: CECAT



La resposta a grans emergències

Coordinació: CECAT – sala multiagència

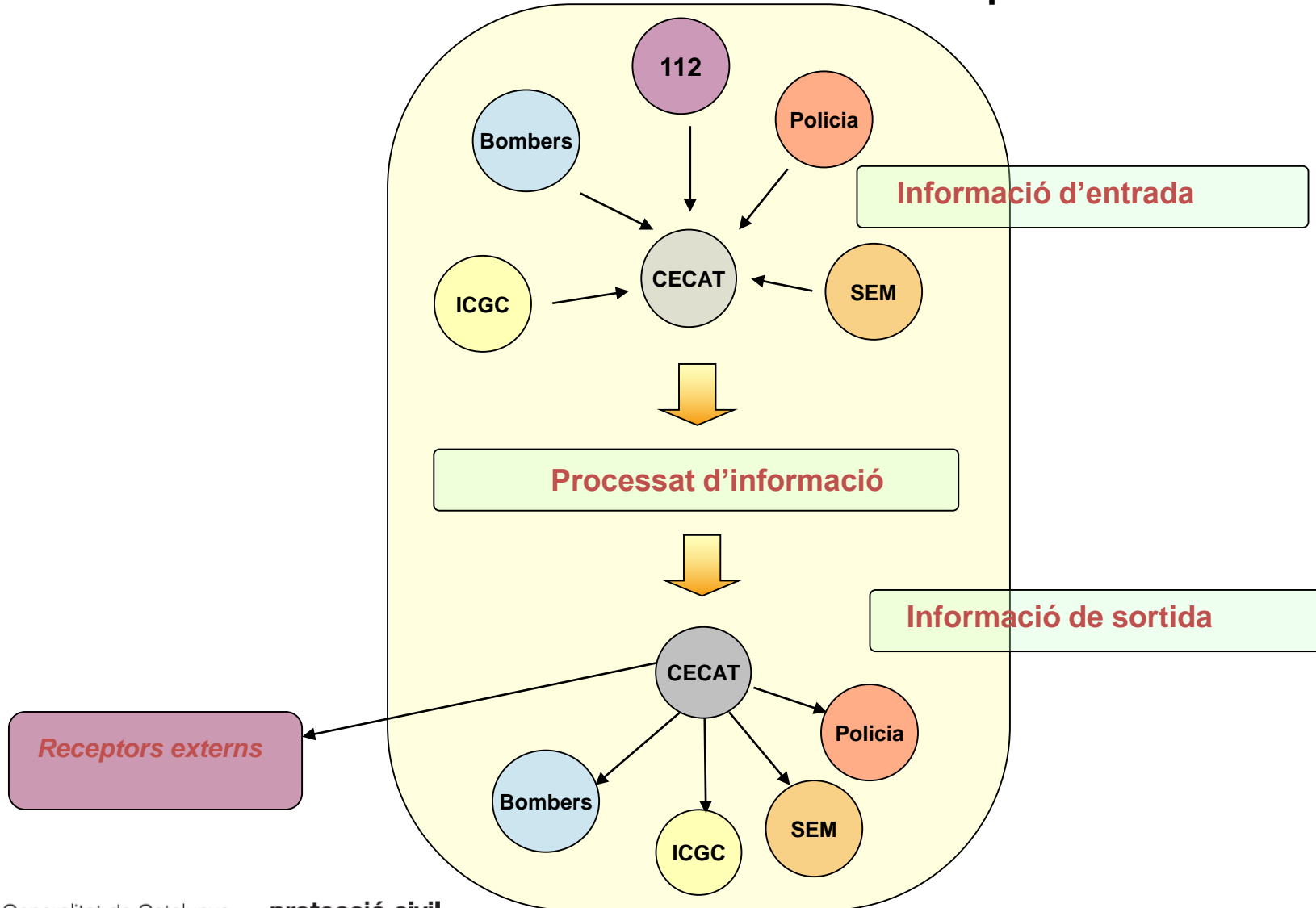


SALA MULTIAGÈNCIA

| |
|---------------------------------|
| 4 Protecció Civil |
| 2 Mossos d' Esquadra |
| 2 Bombers Generalitat |
| 2 Servei Emergències Mèdiques |
| 2 Ajuntament de Barcelona |
| 1 Servei Meteorològic Catalunya |
| 1 Agència Catalana de l'Aigua |
| 1 Diputació de Barcelona |
| 1 Agents Rurals |
| 1 Creu Roja |
| 1 Carreteres Estat |
| 1 Carreteres Generalitat |
| 1 Servei Català de Trànsit |

La resposta a grans emergències

Gestió i difusió d'informació i comunicacions en temps real



La resposta a grans emergències

Gestió i difusió d'informació i comunicacions en temps real

□ Difusió a:

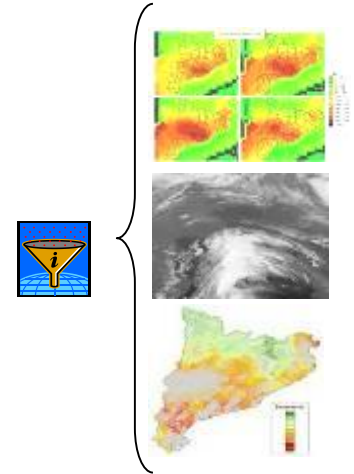
- Institucional: Departament d'Interior, Govern de la Generalitat de Catalunya i Administracions locals (tècnics i autoritats) i organismes estratègics.
- Operatius: d'emergència i òrgans implicats en l'emergència.
- Mitjans de comunicació.
- Ciutadà a través de les administracions locals i premsa.

□ Informació relativa a:

- Risc i les emergències potencials o reals.
- Actuacions del sistema de protecció civil.
- Actuacions d'autoprotecció a aplicar per part de la població.

□ Recursos específics configurats:

- Sistemes tecnològics específics: sirenes d'avís a la població, enviament de SMS, correu electrònic, trucades massives, emissores de la xarxa Rescat
- Premsa: ràdio, televisió, notes web i Twitter [@emergenciescat](https://twitter.com/emergenciescat)



La resposta a grans emergències

Gestió i difusió d'informació i comunicacions en temps real

- ❑ Sistemes de difusió d'informació a membres del sistema de protecció civil (incloses activitats privades o públiques generadores de perill i les vulnerables)
 - SMS
 - Email
 - Fax
 - Trucades massives per situacions sobtades (fins a 3.000 en 5 minuts).

- ❑ Sistemes de difusió d'informació específics per als ciutadans
 - Sirenes de risc químic (84)
 - Twitter @emergenciescat
 - Facebook emergenciescat
 - App alert push
 - Possibilitat d'enviament de SMS a col·lectius específics (activitats de joventut a la muntanya; a persones sordes; ...).
 - Possibilitat de trucades massives (fins a 3.000 en 5 minuts).



La resposta a grans emergències

Gestió i difusió d'informació i comunicacions en temps real

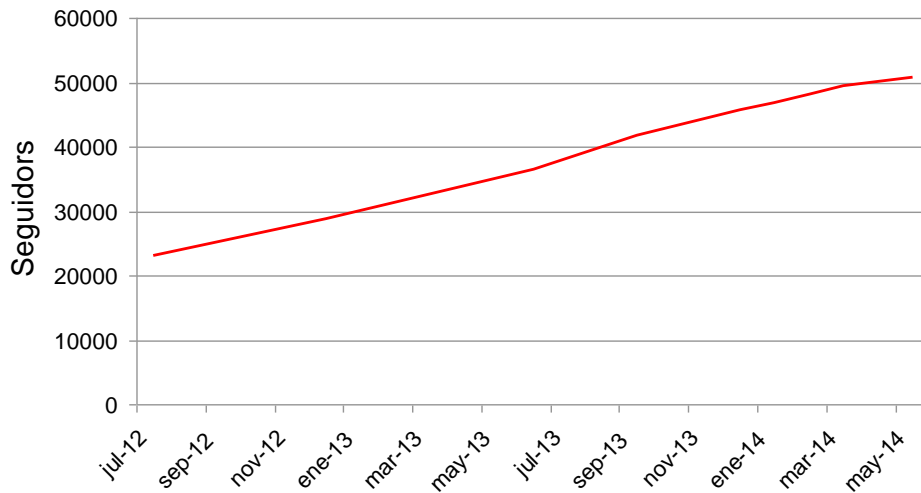
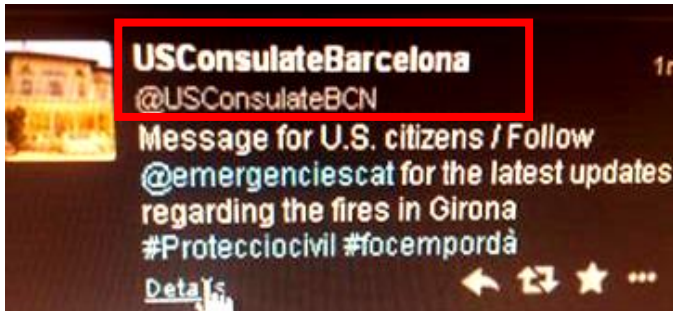


- ❑ App de protecció civil amb doble informació / ús:
 - Recepció d'avisos / alertes **geolocalitzats** en situació de greu risc o emergència.
 - Accés als consells de protecció civil i a la informació d'actualitat (simulacres, ...).
- ❑ Operativa des del març 2013 en el marc de serveis app de Gencat mobi
- ❑ Les alertes i avisos es reben sota configuració d'usuari → acceptació de recepció d'aquesta informació.
- ❑ Només emergències o alertes quan es prevegi afectació a ciutadans o quan es reclami aplicar mesures d'autoprotecció.
- ❑ S'envien a les zones d'afectació. Criteris de recepció:
 - Per geolocalització (s'accepta rebre info de la zona on es trobi l'usuari en cada moment).
 - Per zones d'interés.
 - Ambdós criteris.

La resposta a grans emergències

Gestió i difusió d'informació i comunicacions en temps real

- ❑ **Twitter @emergenciescat:** quasi 100.000 seguidors
Missatges risc, emergència i consells curs.
- ❑ **Facebook.** Notes, actualitat, ...



La resposta a grans emergències

Gestió i difusió d'informació i comunicacions en temps real



❑ Informació telefònica via 012

❑ Objectius:

- Que el ciutadà disposi permanentment des dels primers minuts d'un recurs telefònic per informació general de l'emergència.
- Descarregar 112 de trucades informatives.
- Identificar les demandes reals de cerca d'afectats potencials.

❑ Com

- Protocol CECAT – 112 – 012
- Línies d'atenció massives disponibles (missatges pregravats).
- Informació dinàmica: missatge canviant amb l'evolució de l'emergència.

❑ Tipologia d'informació telefònica (amb caràcter dinàmic):

- Mesures d'autoprotecció / mesures d'emergència en curs
- Afectacions serveis bàsics
- Informació general de l'emergència
- Cerca de familiars potencialment afectats

La resposta a grans emergències

Assistència i atenció psicosocial en emergències greus



- ❑ Població: afectats; familiars, amics i entorn laboral directe.
- ❑ Objectiu: atenció integral de l'entorn immediat de la víctima.
 - Acompanyar en el retorn a la normalitat: agilitzar-lo mantenint totes les garanties, necessitats i drets.
 - Informació
 - Necessitats generades per l'emergència.
 - Drets com afectats.
 - Solucionar necessitats materials per facilitar el procés de dol (minimitzar l'impacte de l'emergència i dany psicològic posterior).
- ❑ En tots els espais i formes d'atenció possible:
 - Lloc accident
 - Centres d'atenció de familiars
 - Domicili
 - A distància: telefònicament (de forma proactiva i reactiva)
- ❑ Assistència integral:
 - Sanitària + social. Coordinació meticulosa amb el grup sanitari.
 - Coordinada amb l'àmbit de la seguretat

La resposta a grans emergències

Gestió de crisi – suport institucional

- ❑ Compartint informació:
- ❑ Incorporant representació del sector en la presa de decisions en el comitè d'emergències si s'escau: comitès tècnics i consells assessors del director dels plans de protecció civil.
- ❑ Incorporant el sector en les tasques operatives, si s'escau, especialment en les tasques del grup logístic i sobretot en l'atenció als afectats.

