

VMS
AMS

Verband der Museen der Schweiz
Association des musées suisses
Associazione dei musei svizzeri



Emergenza al museo

Promemoria

Promemoria semplici e pratici

destinati a tutti i professionisti museali

Il vostro museo custodisce dei tesori e li rende accessibili al pubblico e alla collettività. Naturalmente siete consapevoli dei rischi che sussistono per le persone e per gli oggetti esposti, e fate tutto il possibile per ridurli al minimo. Tuttavia in qualsiasi momento potrebbe verificarsi un incidente che richiede misure immediate. Inoltre non sempre tra le persone che accorrono sul posto vi sono il direttore o il responsabile della sicurezza. Per questo motivo l'Associazione dei musei svizzeri (AMS) pubblica le presenti norme minime per la sicurezza, rivolte a tutti i settori del personale.

L'approccio prescelto è di natura prettamente pratica. In effetti i promemoria elaborati rispondono a una semplice domanda:

Cosa fare in caso di emergenza e immediatamente dopo?

I presenti promemoria, destinati a un uso immediato, possono essere completati adattandoli alle specificità dei singoli musei. Forse vi rammenteranno alcune regole che già conoscete, ma che non avete più ben presenti. Essi vi offrono inoltre la possibilità di perfezionare la formazione del vostro personale, qualora fosse necessario, e di verificare, ed eventualmente adeguare, determinati aspetti del piano di sicurezza della vostra istituzione.

I furti d'arte, nonostante la loro grande risonanza sui media, fortunatamente sono piuttosto rari, a differenza, ad esempio, dei danni causati dal personale, molto più frequenti. Non di rado sono gli stessi visitatori a provocare danni materiali. In compenso gli allarmi bomba non si verificano praticamente mai. Comunque sia, i musei devono essere attrezzati per far fronte in qualsiasi momento a emergenze di qualsiasi tipo e attenersi a regole di comune buon senso, ma che è facile dimenticare in situazioni di estrema concitazione.

Questa pubblicazione beneficia del sostegno dell'Accademia svizzera di scienze umane e sociali e della Nationale Suisse.

Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften
Académie suisse des sciences humaines et sociales
Accademia svizzera di scienze umane e sociali
Academia svizra da ciencias morales e socialas
Swiss Academy of Humanities and Social Sciences



nationale
suisse

- 1 Danni da trasporto**
 - 2 Oggetti esposti danneggiati dai visitatori**
-

- 3 Danni causati dall'acqua**
 - 4 Incendio**
-

- 5 Furto**
 - 6 Aggressione**
-

- 7 Allarme bomba telefonico**
 - 8 Dimostrazione**
-

- 9 Occupazione di edifici**
 - 10 Evacuazione di edifici**
-

- 11 Emergenze mediche**
 - 12 Riepilogo dei numeri di telefono importanti**
-

1 Danni da trasporto

1. Redigere il rapporto dei danni

- Controllare la merce oggetto del trasporto alla presenza dello spedizioniere
- Registrare i danni per iscritto e, se possibile, scattare delle fotografie
- Far firmare il rapporto allo spedizioniere
- Conservare il materiale d'imballaggio

2. Contenere i danni

- Non spostare l'oggetto danneggiato per evitare di peggiorare la situazione

3. Reclamare i propri diritti al risarcimento nei confronti di terzi

- Garantire i diritti al risarcimento nei confronti di terzi (società di navigazione, ferrovie, posta, impresa di autocarri, altri trasportatori, spedizionieri, magazzinieri, autorità doganali e portuali) per iscritto nei termini previsti dalla legge (entro 3 giorni).
- È importante fornire le seguenti informazioni:

Data _____

Numero del bollettino di consegna _____

Descrizione dell'oggetto _____

Valore _____

Descrizione del danno _____

4. Informare la compagnia di assicurazione sui trasporti

- Compagnia di assicurazione _____

Tel. assicurazione _____

- Tenere a portata di mano le seguenti informazioni:

Numero di polizza _____

Descrizione dell'oggetto _____

(in caso di opere d'arte: titolo dell'opera, nome dell'artista, valore, tecnica e dimensioni)

Dinamica del sinistro e descrizione del danno corredata di fotografie _____

Copia dei documenti di trasporto con il rapporto del danno debitamente firmato _____

Discutere con la compagnia di assicurazione la procedura per l'accertamento e la riparazione del danno da trasporto.



2 Oggetti esposti danneggiati dai visitatori

1. Registrare informazioni sulla persona che ha provocato il danno e sul danno stesso

- Nome e indirizzo della persona che ha causato il danno (se è conosciuto)
- Fotografare l'oggetto danneggiato
- Annotare l'ora e la dinamica del sinistro
- Informare l'assicurazione della responsabilità civile del responsabile del danno

2. Contenere i danni

- Non spostare l'oggetto danneggiato per evitare di peggiorare la situazione

3. Informare la compagnia di assicurazione (se il responsabile del danno è sconosciuto)

- Compagnia di assicurazione

Tel. assicurazione

- Tenere a portata di mano le seguenti informazioni:

Numero di polizza

Descrizione dell'oggetto

(in caso di opere d'arte: titolo dell'opera, nome dell'artista, valore, tecnica e dimensioni)

Dinamica del sinistro e descrizione del danno corredata di fotografie

Discutere con la compagnia di assicurazione la procedura per l'accertamento e la riparazione del danno.



3 Danni causati dall'acqua

1. Misure immediate

Mettere in sicurezza gli oggetti!

- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto _____

Cellulare _____

- Se necessario, dare l'allarme ai vigili del fuoco: tel. 118
- Riparazione d'emergenza della causa del danno

2. Documentare

- Fotografare l'oggetto danneggiato
- Annotare l'ora e le circostanze

3. Organizzare il restauro

- Chiamare il restauratore

Tel. interno/diretto _____

Cellulare _____

- Chiamare una ditta per l'asciugatura

Tel. _____

- Congelare gli oggetti di carta completamente intrisi d'acqua

4. Informare la compagnia di assicurazione

- Chiamare la compagnia di assicurazione

Tel. assicurazione _____

- Tenere a portata di mano le seguenti informazioni:

Numero di polizza _____

Descrizione dell'oggetto _____

(in caso di opere d'arte: titolo dell'opera, nome dell'artista, valore, tecnica e dimensioni)

Dinamica del sinistro e descrizione del danno corredata di fotografie _____

Discutere con la compagnia di assicurazione la procedura per l'accertamento e la riparazione del danno.





4 Incendio

1. Dare l'allarme

- Premere il pulsante di allarme manuale
- Dare l'allarme ai vigili del fuoco: tel. 118
- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto

Cellulare

2. Mettersi in salvo

Regola di base: la protezione delle persone va anteposta alla protezione degli oggetti!

- Abbandonare l'edificio
Osservare le seguenti regole comportamentali:
 - Abbandonare la zona di pericolo mantenendo la calma
 - Non usare gli ascensori
 - Dare l'allarme agli uffici vicini
 - Aiutare le persone ferite e con disabilità
 - Utilizzare le vie di fuga contrassegnate
 - Abbandonare i locali invasi dal fumo curvandosi oppure carponi
- Recarsi sul punto di raccolta

3. Spegnere

Regola di base: la protezione delle persone va anteposta al contrasto dell'incendio

- Contrastare immediatamente l'incendio con gli estintori a mano oppure con le stazioni di spegnimento a parete
- Indirizzare verso il luogo dell'incendio i vigili del fuoco accorsi sul posto (predisporre una postazione all'uscita dell'edificio)
- Seguire le istruzioni dei vigili del fuoco accorsi sul posto

4. Contenere i danni

- Mettere in sicurezza le opere
- Chiamare un restauratore

Tel. interno/diretto

Cellulare

5. Informare la compagnia di assicurazione

- Chiamare la compagnia di assicurazione

Tel. assicurazione

- Tenere a portata di mano le seguenti informazioni:

Numero di polizza

Descrizione dell'oggetto

(in caso di opere d'arte: titolo dell'opera, nome dell'artista, valore, tecnica e dimensioni)

Dinamica del sinistro e descrizione del danno corredata di fotografie

Discutere con la compagnia di assicurazione la procedura per l'accertamento e la riparazione del danno.

5 Furto

1. Non alterare il luogo del reato

- Fotografare il luogo del reato senza alterarlo

2. Dare l'allarme

- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto

Cellulare

- Dare l'allarme alla polizia: tel. 117

3. Informare la compagnia di assicurazione

- Chiamare la compagnia di assicurazione

Tel. assicurazione

- Tenere a portata di mano le seguenti informazioni:

Numero di polizza

Descrizione dell'oggetto

(in caso di opere d'arte: titolo dell'opera, nome dell'artista, valore, tecnica e dimensioni)

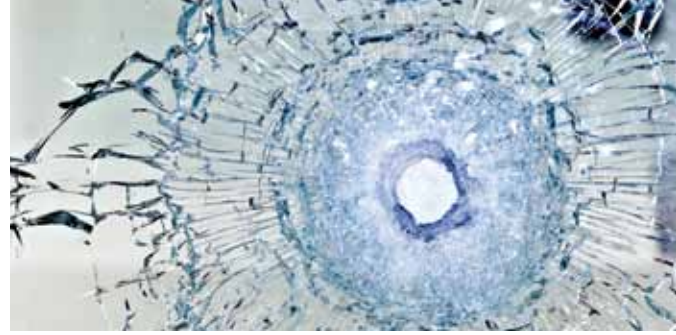
Data del furto

Protocollo d'allarme, se disponibile

Fotografia dell'oggetto

Discutere con la compagnia di assicurazione i passi successivi.





6 Aggressione

1. Mantenere la calma

- Non opporre resistenza
- Ove possibile, proteggersi sottraendosi alla vista dell'aggressore

2. Soddisfare le richieste

- Ascoltare e prendere sul serio le richieste dell'aggressore
- Non lasciarsi provocare

3. Osservare l'aggressore

- Osservare discretamente l'aggressore
- È importante fornire le seguenti informazioni:
 - Altezza
 - Età
 - Lingua
 - Eventuali segni particolari
 - Nomi menzionati

4. Dare l'allarme

Regola: dare l'allarme solo se non sussiste alcun rischio!

- Premere il pulsante di allarme manuale
- Dare l'allarme alla polizia: tel. 117
- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto

Cellulare



7 Allarme bomba telefonico

1. Annotare il numero di telefono

- Annotare il numero di telefono visualizzato sul display (se disponibile)

2. Acquisire informazioni sull'autore della minaccia:

- ascoltare, non interrompere e raccogliere utili informazioni supplementari
- È importante fornire le seguenti informazioni:
 - Nome
 - Sesso
 - Età (presunta)
 - Contenuto esatto della minaccia
 - Data e ora
 - Durata della telefonata
 - Lingua e dialetto/accento
 - Modo di parlare (lento, veloce, voce contraffatta, rotta, ecc.)
 - Rumori di sottofondo
 - Da dove chiamava l'autore della minaccia?
 - Perché è stata messa una bomba?

3. Acquisire informazioni sulla bomba

- Richiedere più informazioni possibili sulla bomba:
 - Quando esploderà?
 - Dove si trova?
 - Che aspetto ha?
 - Di che tipo di bomba si tratta?
 - Come verrà fatta esplodere?

4. Dare l'allarme

- Dare l'allarme alla polizia: tel. 117
- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto

Cellulare



8 Dimostrazione

1. Mettere in sicurezza l'edificio

- Chiudere le porte
- Abbassare le serrande
- Allontanarsi dall'eventuale zona di pericolo e ritirarsi all'interno dell'edificio

2. Dare l'allarme

- Dare l'allarme alla polizia: tel. 117
- Dare l'allarme ai vigili del fuoco (in presenza di ordigni incendiari): tel. 118
- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto

Cellulare

3. Attendere ulteriori istruzioni

- Rimanere all'interno dell'edificio mantenendo la calma
- Attenersi alle disposizioni dell'addetto alla sicurezza
- Attendere ulteriori istruzioni



9 Occupazione di edifici

1. Allontanare l'occupatore

- Invitare in modo inequivocabile l'occupatore a lasciare l'edificio

2. Ascoltare le richieste

- Ascoltare e prendere sul serio le richieste dell'occupatore
- Non lasciarsi provocare

3. Dare l'allarme

- Dare l'allarme alla polizia: tel. 117
- Dare l'allarme ai vigili del fuoco (in presenza di ordigni incendiari): tel. 118
- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto

Cellulare

4. Attendere ulteriori istruzioni

- Restare all'interno dell'edificio mantenendo la calma
- Seguire le disposizioni dell'addetto alla sicurezza



10 Evacuazione di edifici

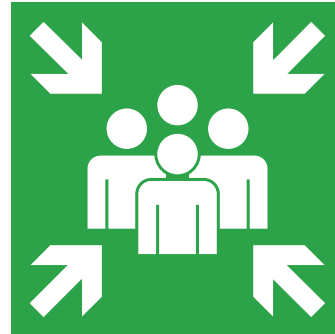
1. Abbandonare l'edificio

- Abbandonare immediatamente l'edificio
- Osservare le seguenti regole comportamentali:
 - Prestare assistenza alle persone che hanno bisogno di aiuto
 - Abbandonare l'edificio seguendo le vie di fuga contrassegnate
 - Utilizzare le scale (non gli ascensori)

- Se possibile, prima di abbandonare l'edificio osservare i seguenti punti:
 - Spegnerne i computer e altri apparecchi
 - Mettere al sicuro oggetti di valore e documenti riservati
 - Portare con sé gli effetti personali
 - Lasciare le luci accese
 - Chiudere porte e finestre

2. Recarsi sul punto di raccolta

- Attendere altre istruzioni



11 Emergenze mediche

1. Dare l'allarme

- Chiamare il servizio sanitario: tel. 144
oppure incaricare qualcuno di dare indicazioni al servizio sanitario
- In caso di avvelenamento chiamare il centro tossicologico: tel. 145
- Informare l'addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto

Cellulare

2. Prestare i primi soccorsi

- Tranquillizzare il paziente e parlare con lui
- Prestare i primi soccorsi
- Sorvegliare il paziente fino all'arrivo del servizio sanitario o del medico





12 Riepilogo dei numeri di telefono importanti

Numeri di emergenza

Polizia: **117**

Polizia dal cellulare: **112**

Vigili del fuoco: **118**

Emergenze mediche: **144**

Centro tossicologico (in caso di emergenza): **145**

Centro svizzero d'informazione tossicologica (informazioni): **044 251 66 66**

Personale del museo

Addetto alla sicurezza

Tel. interno/diretto _____ Cellulare _____

Addetto alla sicurezza (sostituto)

Tel. interno/diretto _____ Cellulare _____

Direttore

Tel. interno/diretto _____ Cellulare _____

Conservatore

Tel. interno/diretto _____ Cellulare _____

Restauratore

Tel. interno/diretto _____ Cellulare _____

Assicurazione

In caso di _____

Assicuratore _____

N. della polizza _____

Persona di riferimento _____

Tel. _____

In caso di _____

Assicuratore _____

N. della polizza _____

Persona di riferimento _____

Tel. _____

Altri numeri utili _____



Associazione dei musei svizzeri AMS

c/o Museo nazionale Zurigo
Casella postale, CH-8021 Zurigo
Tel. +41 44 - 218 65 88
Fax +41 44 - 218 65 89
info@museums.ch
www.museums.ch