

EMERGENZA 118

118 – Istruzioni per l'uso

Per riuscire ad operare correttamente la Centrale Operativa 118 ha la necessità di capire COSA è successo e DOVE è successo.

Per questo motivo, all'utente che contatta il 118, vengono poste alcune semplici domande. Identificare la gravità dell'evento permette infatti di inviare il mezzo di soccorso con le capacità assistenziali adeguate a quell'intervento. Solo attraverso informazioni precise fornite da chi contatta il 118 si può garantire una efficace risposta sanitaria.

Fornire dati completi ed esaurienti non significa perdere tempo prezioso, vuol dire guadagnarlo. A volte vuol dire salvare una vita.

Dove è successo

È fondamentale per la Centrale Operativa 118 capire esattamente dove è richiesto un intervento. L'identificazione precisa del luogo dell'evento è, infatti, il primo fondamentale elemento che permette il buon fine dell'intervento necessario. Il numero telefonico del chiamante viene sempre visualizzato. La Centrale ha la possibilità, nella maggioranza delle richieste, di avere immediate informazioni sulla localizzazione della linea del chiamante se fissa. In caso di chiamata da cellulare la localizzazione è ancora imprecisa. La precisione da parte di chi chiama relativamente al luogo in cui si è verificato l'evento è quindi assolutamente determinante!

Fornire dati completi ed esaurienti non significa perdere tempo prezioso, vuol dire guadagnarlo. A volte vuol dire salvare una vita.

Cosa è successo

"Ma perché quando telefono per avere un'ambulanza quelli mi fanno tutte quelle domande? Io ne ho bisogno subito e quelli stanno a perdere del tempo! Cosa se ne fanno di tutte quelle informazioni? Che mi mandino subito l'ambulanza e basta!"

Questo modo di pensare è legato al concetto che "le ambulanze sono tutte uguali, servono solo per trasportare in fretta un malato in ospedale, dove troverà l'assistenza idonea di cui ha bisogno".

Non è vero che le ambulanze sono tutte uguali.

Nel nostro territorio vi sono:

- Ambulanze con personale volontario, addestrato e preparato professionalmente al soccorso (Ambulanza Base);
- Ambulanze con a bordo un infermiere in grado di affrontare casi medio-gravi (Ambulanza Infermieristica);
- Ambulanze con a bordo un medico in grado di affrontare e risolvere i casi più gravi (Ambulanza Medicalizzata);
- In caso si identifichi la necessità vi è inoltre la possibilità di far intervenire l'elicottero di soccorso Regionale (Elisoccorso).

Non è vero che è sufficiente trasportare in fretta il paziente in ospedale.

Vi sono pazienti che possono trovare il livello di assistenza necessario per la loro condizione solamente in ospedali particolarmente attrezzati e non nell'ospedale semplicemente più vicino.

Non è vero che l'assistenza può essere erogata solo in ospedale

Può e deve iniziare immediatamente se le condizioni del paziente sono particolarmente gravi.

Fornire dati completi ed esaurienti non significa perdere tempo prezioso, vuol dire guadagnarlo. A volte vuol dire salvare una vita.

Abuso del servizio

Le telefonate ricevute dal servizio sono registrate, e nella Centrale Operativa 118 è attivo il servizio di visualizzazione del numero telefonico del chiamante. L'abuso del servizio è sanzionato secondo l'articolo 658 del Codice Penale, per il reato di procurato allarme presso l'Autorità giudiziaria.

L'intervento

Una volta accolta e compresa la richiesta, l'infermiere della Centrale Operativa sceglie tra le risorse più idonee e vicine al luogo dell'evento.

Attraverso una linea telefonica "dedicata" l'equipaggio dell'ambulanza riceve i dati relativi all'intervento (codice di gravità presunto, indirizzo, riassunto dell'intervista telefonica).

Esistono diverse tipologie di mezzi di soccorso:

- Mezzo di soccorso di base BLS (Basic Life Support Defibrillation): che prevede la presenza di 3-4 soccorritori qualificati;
- Mezzo di soccorso intermedio ILS (Intermediate Life Support): che oltre ai soccorritori qualificati prevede l'infermiere;
- Mezzo di soccorso avanzato ALS (Advanced Life Support): che oltre all'autista soccorritore prevede la presenza del personale medico ed infermieristico;
- Elisoccorso, che oltre al personale tecnico qualificato prevede la presenza di un medico anestesista/rianimatore e l'infermiere.

Può accadere che venga inviato un mezzo di soccorso di base su un codice rosso quando l'ambulanza avanzata sia occupata su un altro evento o debba impiegare troppo tempo ad arrivare. In caso di incidenti stradali, la Centrale Operativa provvede ad allertare la Polizia Stradale o la Polizia Municipale per i rilievi e la gestione del traffico veicolare nel luogo del sinistro e, se necessario, i Vigili del Fuoco per il soccorso tecnico.

All'occorrenza il 118 può anche richiedere l'intervento delle squadre del Soccorso Alpino.

Arrivati sul posto dell'intervento, il personale sanitario procede alla valutazione dell'infortunato e dopo le manovre di primo soccorso ed il caricamento del paziente, stabilisce un codice gravità di rientro.

Non sempre ci si reca all'ospedale più vicino, in quanto la patologia del paziente può richiedere un ospedale con reparti più qualificati, come un centro traumatologico, pediatrico, neurochirurgico e così via. All'arrivo in Pronto Soccorso l'infermiere del triage rivaluta il paziente e stabilisce il codice colore con cui sarà trattato nel reparto. Nel caso sia necessario un trasporto rapido a grande distanza, o se la località dell'evento è difficilmente accessibile può essere inviato l'elisoccorso.

Livelli di codifica in base alla gravità del caso

Codice 1 – Verde (paziente poco critico con funzioni vitali conservate)

Intervento differibile nel breve periodo per cui è auspicabile che l'operatore concordi con il chiamante il tempo di attesa; nel caso vi siano variazioni su quanto concordato è opportuno avvertire l'utente segnalando nella nota della scheda di Centrale Operativa i termini di attesa concordati;

Codice 2 – Giallo (paziente critico senza compromissione delle funzioni vitali)

Intervento indifferibile, per tutte le situazioni potenzialmente a rischio di peggioramento, come le patologie respiratorie, cardiache o traumatiche a causa di incidenti;

Codice 3 – Rosso (paziente molto critico con compromissione delle funzioni vitali)

Intervento indifferibile.

Tutti gli interventi sanitari devono essere effettuati con tempistiche di norma non superiori agli 8 minuti in ambito urbano e 20 minuti in area extraurbana, salvo condizioni del territorio, orografia, traffico, condizioni meteo avverse (nebbia, neve, ecc.).

Cosa si può chiedere al 118

Si può chiedere un intervento urgente del servizio 118 in caso di:

- Grave malore;
- Incidente stradale, sul lavoro, domestico o sportivo;
- Necessità di ricovero ospedaliero urgente su indicazione di un sanitario;
- Ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita.

Non si devono chiedere trasporti per:

- Ricoveri ospedalieri programmati
- Dimissioni o trasferimenti non urgenti
- Visite mediche specialistiche o accertamenti
- Informazioni sanitarie che non rivestono carattere d'urgenza

Si utilizza correttamente il 118 quando si richiede un intervento che deve essere IMMEDIATO per evitare di mettere in pericolo la vita o di compromettere una funzione vitale del soggetto coinvolto. Nei casi in cui non c'è pericolo immediato ma c'è comunque la necessità di un intervento tempestivo, si può chiedere l'intervento del medico di famiglia o del servizio di continuità assistenziale (guardia medica).

Assistenza particolare (anziani e bambini)

Nella risposta alle chiamate telefoniche al 118, l'operatore riserva particolare attenzione ad alcune categorie di utenti.

Anziani

Nell'anziano la percezione delle informazioni viaggia a velocità ridotta per cui, più che alzare il tono di voce, l'operatore di centrale cerca di:

- Parlare lentamente ricordando che l'anziano sotto stress può avere vuoti di memoria, problemi di udito;
- Essere paziente e non incalzare con domande a raffica e frettolose, ma rassicurare.

Bambini

L'operatore della Centrale Operativa 118 prova innanzitutto a chiedere il numero di telefono.

- Se il bambino non conosce il numero o non è in grado di leggerlo e fornirlo, l'operatore procede con la richiesta dell'indirizzo;
- Se il bambino non conosce neppure l'indirizzo è necessario aiutarlo a ricercare riferimenti esterni, consci che i bambini di solito sono apparentemente tranquilli anche in situazione di emergenza, non cogliendo talvolta la gravità dei fatti.

E' utile chiamarlo per nome e ripeterlo spesso per trasmettere senso di protezione.