

## APPROFONDIMENTI - LA GESTIONE DELLE EMERGENZE SANITARIE



Il **Numero Unico Europeo 112** è stato introdotto con la direttiva 91/396/CEE, il 14 Febbraio 2017 il N.U.E. 112 è stato attivato nella Città metropolitana di Genova, presso la Centrale Operativa del 118 al San Martino.

E' il numero unico da chiamare in qualunque situazione d'emergenza. Per quanto riguarda le emergenze sanitarie va chiamato quando la situazione non è gestibile attraverso l'intervento del medico di base.

In Italia il numero unico per le emergenze è attivabile anche via app. si chiama **Where Are U** e consente di chiamare la Centrale operativa e inviare direttamente la propria posizione.

E' inoltre attivo il **canale Youtube All About 112**, una piattaforma dove le regioni che hanno già attivato il servizio possono condividere le esperienze e le buone pratiche sul NUE – numero unico di Emergenza.

In Italia al momento restano attivi i numeri di emergenza nazionali: il 112 dei Carabinieri, il 113 della Polizia di Stato, il 115 dei Vigili del Fuoco, il 118 per il Soccorso sanitario, in quanto il NUE112 non è ancora attivo in tutte le regioni.

**Il numero è gratuito, attivo 24 ore su 24**, ed è componibile da qualsiasi telefono mobile o fisso, in base alla tipologia dell'emergenza la chiamata viene passata alla Centrale Operativa di competenza.

La Centrale Operativa 118 per le emergenze sanitarie è lo strumento attraverso cui il Sistema Sanitario Nazionale si occupa della presa in carico di una persona in condizioni problematiche che ha subito un incidente o ha avuto un malore garantendole sia un adeguato intervento di soccorso in loco, sia il trasporto in condizioni di sicurezza verso la struttura sanitaria più idonea per la soluzione del problema.

La Centrale Operativa 118 è un servizio istituito con un decreto del Presidente della Repubblica il 27 marzo 1992 ed il suo funzionamento è stato successivamente regolato attraverso norme nazionali e regionali emanate nel corso degli anni. Dalla sua istituzione il servizio ha visto estendere le proprie attività dalla sola gestione del soccorso sanitario extraospedaliero a compiti più ampi ed articolati (es. gestione delle maxi emergenze, la protezione civile, l'educazione sanitaria sui temi dell'urgenza...)

**In sintesi i compiti del servizio della Centrale Operativa 118 sono (Fonte 118 Genova):**

1. ricezione della chiamata,
2. valutazione delle necessità,
3. invio dei mezzi di soccorso sanitario,
4. eventuale allerta delle strutture di soccorso tecnico e delle forze dell'ordine,
5. trattamento del/i pazienti sul posto,

6. trasporto verso l'ospedale idoneo,
7. assistenza organizzativa per il trasferimento di urgenza interospedaliero di pazienti in condizioni critiche,
8. assistenza organizzativa per il trasporto in urgenza di sangue, farmaci, ecc.,
9. assistenza organizzativa per le attività connesse al trapianto di organi,
10. gestione delle maxi emergenze in collaborazione con gli enti e le strutture deputate al soccorso e alla sicurezza pubblica.
11. Organizzare il Servizio Sanitario in occasione di Grandi Eventi o manifestazioni. In Liguria vi sono cinque servizi 118, uno per ogni azienda sanitaria locale.

### **Il servizio è così strutturato:**

- la Centrale Operativa 118 territoriale (CO) riceve le chiamate d'emergenza e coordina gli interventi. In ogni CO è presente personale medico ed infermieristico insieme ad operatori preparati in grado di fornire telefonicamente consulenze mediche per assistere nei primi momenti la persona da soccorrere. L'attività della CO non sostituisce in alcun modo quella svolta dai medici di Medicina Generale e/o di Guardia Medica, attività con le quali si integra su specifica richiesta di intervento da parte degli stessi medici.
- La CO invia sul luogo dell'intervento Mezzi Sanitari di Base (MSB) appartenenti alla struttura convenzionata più vicina, sulla base delle indicazioni fornite dal satellite: da quest'anno infatti il criterio della competenza e conoscenza del territorio è stato sostituito da quello della distanza dal luogo dell'intervento calcolata rigidamente attraverso un sistema GPS. La Croce Rossa mette a disposizione le ambulanze per il soccorso ed il trasporto dei pazienti secondo i criteri identificati dalla convenzione regionale. L'invio dei mezzi di soccorso deve sempre essere autorizzato e coordinato dalla CO.
- La CO, sulla base delle informazioni raccolte, può inviare sul luogo dell'intervento Mezzi di Soccorso Avanzati (MSA) quali automediche od elisoccorso e richiedere l'intervento di altre tipologie di soccorso (forze dell'ordine, vigili del fuoco, guardia costiera...).
- La CO riceve le valutazioni di MSB e MSA, individua il livello di gravità dell'intervento e identifica la struttura sanitaria più idonea ove trasportare la persona soccorsa. Il trasporto può avvenire unicamente verso un ospedale dotato di Pronto Soccorso (PS) o Dipartimento di Emergenza (DEA). La scelta della destinazione avviene seguendo innanzitutto il criterio della specializzazione ospedaliera (il MSB viene indirizzato verso l'ospedale maggiormente attrezzato per la soluzione del problema riscontrato) e in secondo luogo quello della vicinanza territoriale.

### **LA CHIAMATA E IL COMPORTAMENTO DA TENERE IN ATTESA DELL'ARRIVO DEI SOCCORSI (Fonte: Ministero della Salute)**

#### **Quando chiamare il numero 112**

Per non sovraccaricare i servizi del 112 e non rischiare di sottrarre assistenza alle persone che hanno realmente bisogno di un intervento urgente, è opportuno rivolgersi al 112 soltanto in quelle situazioni in cui ci può essere a rischio la vita o l'incolumità di una persona come nel caso di:

- difficoltà o assenza di respiro
- dolore al petto

- perdita di coscienza prolungata (la persona non parla e non risponde)
- trauma e ferite con emorragie evidenti
- incidente (domestico, stradale, sportivo, agricolo, industriale)
- difficoltà a parlare o difficoltà/incapacità nell'uso di uno o di entrambi gli arti dello stesso lato
- segni di soffocamento, di avvelenamento, di annegamento o ustione.

### **Come chiamare il numero 112**

1. comporre il numero telefonico 112;
2. rispondere con calma alle domande poste dall'operatore e rimanere in linea fino a quando viene richiesto;
3. fornire il proprio numero telefonico;
4. indicare il luogo dell'accaduto (comune, via, civico) specificando eventuali riferimenti che possano facilitare la localizzazione e eventuali difficoltà sul percorso che potrebbero rendere difficile il raggiungimento del luogo da parte dei soccorsi;
5. spiegare l'accaduto (malore, incidente, ecc.) e riferire ciò che si vede;
6. indicare quante persone sono coinvolte;
7. comunicare le condizioni della persona coinvolta: risponde, respira, sanguina, ha dolore?
8. comunicare particolari situazioni: bambino piccolo, donna in gravidanza, persona anziana, persona con malattie conosciute (cardiopatie, asma, diabete, epilessia, ecc.);
9. la conversazione va svolta con voce chiara e debbono essere fornite tutte le notizie richieste dall'operatore che ha il compito di analizzarle: non è una perdita di tempo.

A fine conversazione accertarsi che il ricevitore sia stato rimesso a posto.

È molto importante che la comunicazione sia chiusa solo dall'operatore, mai da chi chiama, per accertarsi che siano stati comunicati tutti i dati.

Lasciare libero il telefono utilizzato per chiamare i soccorsi: si potrebbe essere contattati in qualsiasi momento dalla Centrale Operativa per ulteriori chiarimenti o istruzioni.

### **Quando non chiamare il numero 112**

Non bisogna chiamare il 112:

- per tutte le situazioni considerabili non urgenti
- per richiedere consulenze mediche specialistiche
- per avere informazioni di natura socio sanitaria: orari servizi, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche, farmacie di turno.

## **Cosa fare in attesa dei soccorsi**

Dopo la chiamata al 112 è necessario:

- attenersi alle disposizioni telefoniche date dal personale della Centrale Operativa;
- coprire il paziente e proteggerlo dall'ambiente;
- incoraggiare e rassicurare il paziente;
- in caso di incidente, non ostacolare l'arrivo dei soccorsi e segnalare il pericolo ai passanti;
- slacciare delicatamente gli indumenti stretti (cintura, cravatta) per agevolare la respirazione. In situazioni particolarmente delicate o gravi gli operatori della CO assistono telefonicamente le persone nell'esecuzione delle prime manovre di soccorso. Cosa non fare in attesa dei soccorsi
- NON lasciarsi prendere dal panico;
- NON spostare la persona traumatizzata se non strettamente necessario per situazioni di pericolo ambientale (gas, incendio, pericolo di crollo imminente, ecc.);
- NON somministrare cibi o bevande;
- NON fare assumere farmaci;
- NON occupare MAI la linea del numero telefonico utilizzato per chiamare i soccorsi