

1-1-8

TUTTO QUELLO CHE DEVI SAPERE!

Quando chiamare il 118? Chi risponde? Quanto tempo impiega l'ambulanza per arrivare sul luogo dell'evento? Come comportarsi in attesa dei soccorsi? Tutte le domande (e relative risposte) sul funzionamento del 118 in Lombardia.

Cos'è il numero di emergenza 118?

È il numero del Servizio Sanitario Emergenza Urgenza, un servizio pubblico attivo su tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di garantire 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno, una risposta adeguata alle situazioni di emergenza o urgenza sanitaria e delle maxiemergenze tramite l'invio di mezzi di soccorso appropriati.

Come si fa a chiamare il 118?

Chiamare è molto semplice. Il numero è breve e di facile memorizzazione. Da qualsiasi apparecchio telefonico, fisso o mobile, si digita il numero e si viene messi in contatto con la Centrale Operativa di riferimento, quella del distretto telefonico a cui si appartiene.

La chiamata è completamente gratuita e la si può effettuare anche da un dispositivo privo di credito telefonico.

Quando devo chiamare il 118?

- Per richiedere un intervento che deve essere immediato per evitare di mettere in pericolo la vita o compromettere funzioni vitali
- Grave malore
- Incidente stradale, sul lavoro, domestico, sportivo
- Necessità di ricovero ospedaliero urgente su indicazione di un medico
- Situazioni certe o presunte di pericolo di vita
- Per richiedere informazioni sanitarie di carattere di urgenza.

Quando NON devo chiamare il 118?

- Per richiedere ricoveri ospedalieri programmati
- Per chiedere dimissioni o trasferimenti non urgenti con l'ambulanza
- Per effettuare visite mediche specialistiche o accertamenti
- Per ricevere informazioni sanitarie che non hanno carattere di urgenza.

A chi mi posso rivolgere quando NON devo chiamare il 118?

Nei casi in cui non vi sia pericolo immediato ma vi sia necessità di un intervento tempestivo ci si può rivolgere al medico di famiglia o della Continuità Assistenziale (Guardia Medica)

Chi risponde al 118?

Alla chiamata risponde un operatore altamente formato e specializzato, in grado di agire rapidamente anche in situazioni estremamente complesse, che, in funzione dell'evento descritto, provvederà a dare la risposta più adeguata e ad inviare i mezzi più consoni per risolvere efficacemente il problema.

Cosa devo comunicare all'operatore quando chiamo il 118?

È necessario rispondere con precisione e calma alle domande:

- · Luogo dell'evento: comune, via, numero civico, eventuale interno, scala ecc., nome sul campanello, eventuali riferimenti che aiutino i mezzi e i soccorritori ad individuare più facilmente il luogo (presenza di hotel, comuni, segnali, particolari simboli, chiese ecc.)
- · Cosa è successo: tipo di evento (incidente, caduta, malore, trauma, avvelenamento)
- · Generalità e condizioni dell'infortunato: stato di coscienza o incoscienza, emorragie visibili ecc.
- · Se dovessero esser presenti difficoltà di intervento: pazienti irraggiungibili, strade interrotte, incendi, fughe di gas
- · Numero di mezzi e persone coinvolte in caso di incidente stradale o maxiemergenza.

Cosa NON devo fare?

- · Portare la vittima in un luogo diverso da dove l'abbiamo trovata
- · Metterla in macchina senza aver capito cosa sia realmente successo e trasportarla in ospedale
- · Somministrare farmaci o bevande

Cosa mi dirà di fare l'operatore?

Spesso l'operatore, per guadagnare tempo in attesa dei soccorsi, può invitare chi chiama ad effettuare manovre sulla vittima quali per esempio la prono supinazione, il massaggio cardiaco, la defibrillazione precoce tramite DAE.

Cosa farà l'operatore che ha ricevuto la richiesta di soccorso? E dopo che il soccorso è effettuato?

L'operatore assegna un codice colore in base alla gravità dell'evento e invia il mezzo di soccorso più idoneo tra quelli disponibili.

Dopo l'avvenuto soccorso l'operatore sceglie l'ospedale più consono al quale inviare la vittima. Non è detto che l'ospedale più vicino sia quello a cui verrà inviato il paziente.

Che significato hanno i codici colore?

- Bianco: NON CRITICO, un servizio che con ragionevole certezza non ha necessità di essere eseguito in tempi brevi
- Verde: POCO CRITICO, il servizio può essere differito
- Giallo: MEDIAMENTE CRITICO, l'intervento non può essere demandato anche se una o più funzioni vitali non sono a rischio
- Rosso: MOLTO CRITICO, intervento in emergenza con il rischio di compromissione di una o più funzioni vitali
- Nero: Decesso del paziente

Quanto dura in media la chiamata?

La chiamata dura poco anche se bisogna fornire informazioni precise alle domande dell'operatore. Rispondere precisamente non significa perdere tempo bensì guadagnarlo. Più informazioni precise l'operatore riceve e più sarà in grado di inviare la tipologia di soccorso più adeguata.

Dopo quanto tempo dalla chiamata vengono inviati i soccorsi?

Nella maggior parte dei casi i mezzi di soccorso vengono inviati mentre la telefonata è ancora in corso. Negli altri casi i soccorsi vengono inviati al termine della chiamata.

Quanto tempo impiega l'ambulanza per giungere sul luogo dell'evento?

Il tempo dipende dall'utilizzo dei sistemi di segnalazione (sirena e lampeggianti), dalla distanza dal luogo dell'evento e dal traffico. Nei casi di emergenza urgenza si tende a non superare per l'arrivo dei mezzi di soccorso gli 8 minuti nelle aree urbane e 20 per quelle extraurbane.

Come devo comportarmi in attesa dei soccorsi?

- Mantenere la calma anche se la situazione risulta realmente complessa;
- Effettuare solo ciò che l'operatore ci comunica senza prendere iniziative di propria spontanea volontà che potrebbero avere delle ripercussioni negative sulla vittima;
- Tenere il telefono con cui si comunica con la Centrale Operativa sempre libero;
- Agevolare l'arrivo dei soccorsi segnalando chiaramente la propria posizione;
- Liberare lo spazio utile al passaggio dei mezzi di soccorso e degli operatori.

Cosa fa la Centrale Operativa?

- Gestisce le chiamate in ingresso del numero 118 e sceglie la tipologia di mezzo e di soccorso da inviare
- Coordina tutte le fasi del soccorso: dall'invio dei mezzi, al coordinamento dei soccorritori fino alla fase di ospedalizzazione della vittima
- Collabora con altre Centrali Operative 118 e con quelle di altre istituzioni coinvolte nelle attività di emergenza urgenza (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco)

Come viene scelto l'ospedale di destinazione?

L'ospedale viene individuato in base a diversi fattori: gravità e urgenza del caso, distanza e tempi di percorrenza, possibilità di effettuare accertamenti e interventi sanitari specifici presso l'ospedale prescelto, adeguatezza delle dotazioni dell'ospedale nella cura di una determinata specificità.

È possibile chiedere di andare in altri ospedali rispetto a quello scelto dalla Centrale Operativa?

Se la situazione lo permette (disponibilità di posti letto e possibilità di ricevere le cure adeguate rispetto all'evento) e la distanza non è eccessiva si può chiedere di essere trasportati in un ospedale diverso. La possibilità comunque verrà valutata dalla Centrale Operativa che confermerà o meno la richiesta.

Il servizio è gratuito?

Sì. Un Decreto del Presidente della Repubblica del 1992 stabilisce che *“gli oneri delle prestazioni di trasporto e soccorso sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale”*. Nonostante la gratuità occorre però non abusarne.

Chi svolge l'attività di soccorso? Qual è il loro grado di professionalità?

L'attività è svolta impiegando personale medico, infermieristico e tecnico messo a disposizione direttamente dalle Aziende Sanitarie del Sistema Sanitario Regionale nonché da volontari e dipendenti di Associazioni di Volontariato e Cooperative Sociali che svolgono l'attività di soccorritore. Oggi, in Lombardia, per diventare soccorritore ed operare sui mezzi di soccorso è necessario aver partecipato ad un corso con un numero stabilito di ore, al termine del quale, superata una prova, viene rilasciata una certificazione. Con questo sistema di certificazioni è cresciuta la professionalità dei volontari che raggiungono sempre più standard qualitativi elevati.

Quali sono i mezzi impiegati per il soccorso?

- Mezzo di Soccorso di Base (MSB): equipaggio costituito da un autista soccorritore e uno/due soccorritori. Questi mezzi stazionano presso le sedi delle Associazioni o in punti strategici del territorio. Sono le ambulanze.
- Mezzo di Soccorso Intermedio (MSI): equipaggio costituito da un autista soccorritore, un soccorritore e un infermiere che esegue le indicazioni impartitegli dalla Centrale Operativa.
- Mezzo di Soccorso Avanzato (MSA): equipaggio costituito da medico, infermiere e autista soccorritore. È l'Auto Medica. In contesti geografici particolari può essere costituito da un'ambulanza con medico, infermiere e autista soccorritore oppure con elicottero composto da pilota e tecnico del verricello, personale del Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico e dall'equipe sanitaria.