



DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA
UOC CENTRALE OPERATIVA 118 SUEM
PROVINCIA DI VICENZA

CARTA DEI SERVIZI

Preparazione	Coordinatore GdL Dott. Giovanni Rancan
Verifica	Referente Qualità Dott. Federico Politi Dott.ssa Ornella Di Biase
Approvazione	Direttore Dott. Federico Politi
Rev.	Data 13/03/2023
Riconferma	Responsabile Data

INDICE

Chi Siamo	pag. 4
La Nostra Mission	pag. 4
Organigramma	pag. 5
Funzionigramma	pag. 6
Il Servizio Regionale di 118	pag. 7
Attività e Servizi	pag. 8
Dove siamo	pag. 8
Il sistema di Emergenza Sanitaria	pag. 9
La chiamata al 118 - Quando chiamare	pag. 9
La chiamata al 118 - Cosa fare	pag.10
Tipologia dei mezzi di soccorso	pag.11
Cosa fare in caso di trauma o malore	pag.12
Codici di gravità	pag.12
I tempi	pag.13
Attività di Trasporto Non Urgente	pag.13
Costi del servizio 118	pag.13
Contatti	pag.13
Attività didattica	pag.12
Attività formativa	pag.13

CHI SIAMO

La Centrale Operativa Provinciale S.U.E.M. 118 di Vicenza assicura tutto l'anno, 24 ore su 24, la risposta alle situazioni di urgenza ed emergenza che si verificano al di fuori dall'Ospedale, mediante l'invio di mezzi di soccorso adeguati (autoambulanza, automedica, elicottero) e personale competente, con la finalità ultima di assicurare tempestivamente e concretamente l'erogazione delle prestazioni di soccorso al cittadino che versa in uno stato critico di salute.

Il 118 è il numero telefonico unico nazionale per l'emergenza sanitaria. È un servizio pubblico e gratuito attivo 24 ore su 24.

Nell'organizzare la risposta alle urgenze ed emergenze, il 118 si coordina con le altre Aziende Sanitarie ed Enti/Organismi Pubblici e Privati accreditati che operano nell'ambito del sistema di emergenza sanitaria, al fine di integrare le attività e le informazioni necessarie a garantire la continuità assistenziale in emergenza sanitaria in tutto il territorio. Qualora sia necessario, opera funzionalmente con le altre Centrali Operative 118 delle altre Province regionali e, in caso di eventi catastrofici e di maxiemergenza, si coordina anche con le amministrazioni competenti in materia di Protezione Civile.

LA NOSTRA MISSION

La prima e fondamentale missione viene realizzata attraverso un'organizzazione dei servizi che mira ad attuare interventi e prestazioni a livello di:

- ▶ gestione della fase di allarme di emergenza sanitaria;
- ▶ gestione di risposta extraospedaliera all'emergenze sanitarie;
- ▶ gestione dell'emergenza neonatale;
- ▶ gestione di trasporto del sangue;
- ▶ gestione di trasporto degli organi;
- ▶ trasporti in emergenza - urgenza;
- ▶ raccordo con le attività svolte dai medici di medicina generale, medici addetti alla continuità assistenziale e pediatri di libera scelta nell'ambito del sistema di emergenza sanitaria territoriale;
- ▶ raccordo con tutte le strutture sanitarie di interesse pubblico (Igiene, SPISAL, ARPAV, Medicina Veterinaria, ecc.);
- ▶ coordinamento delle attività di eventi maxiemergenza.

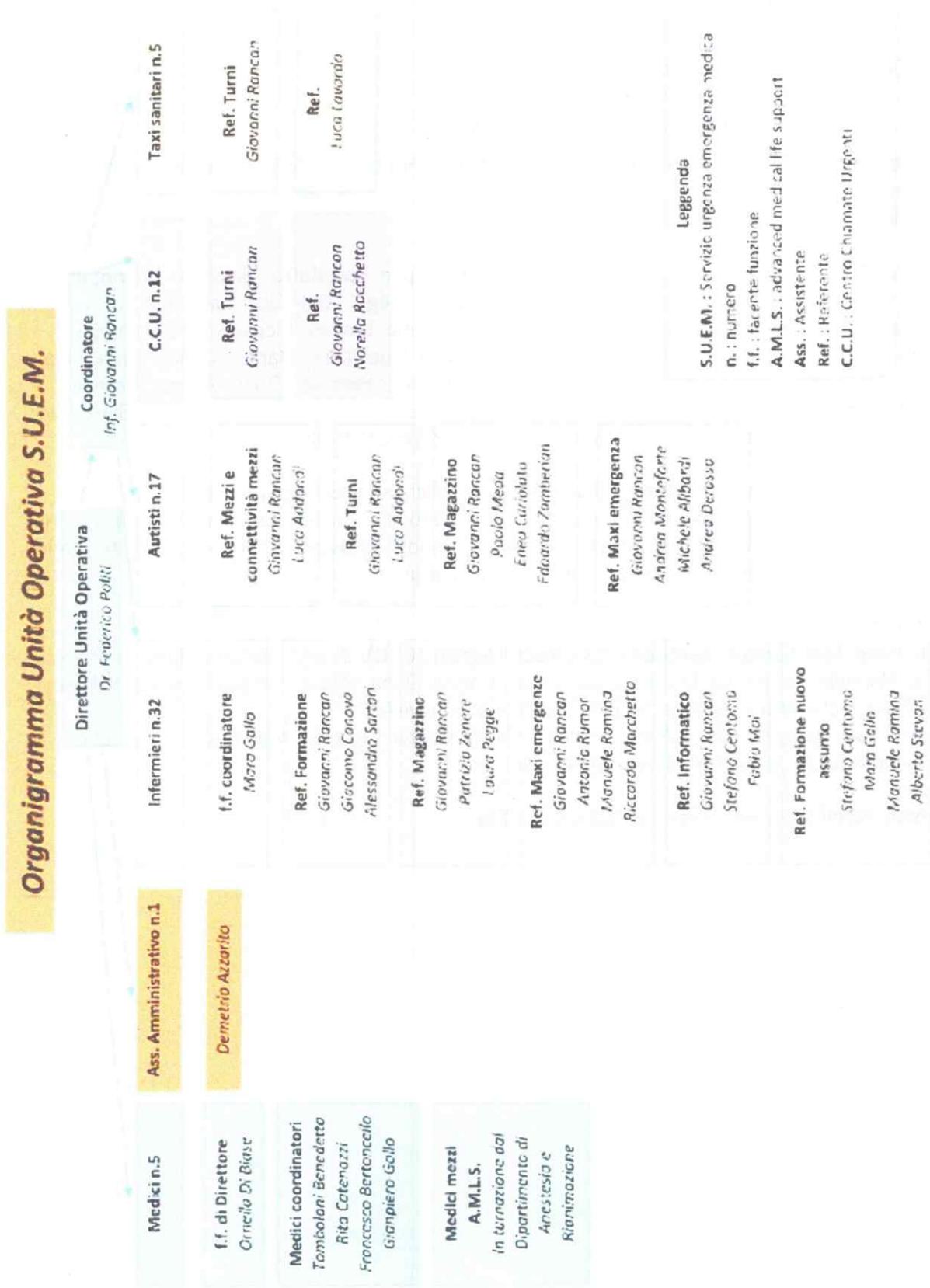
In tale ottica si sviluppano parimenti:

1. trasporti secondari;
2. taxi sanitario;
3. formazione ed informazione.

Attualmente la Centrale Operativa 118 di Vicenza risponde alle richieste di soccorso di un bacino di utenza pari a 870.115 abitanti e processa un flusso di 291.163 chiamate annue con una media giornaliera di 791 telefonate (dati del 2010).

Nel rispetto delle esigenze e delle aspettative e dei reali bisogni di soccorso sanitario di tutta la popolazione, nonché delle normative vigenti, delle risorse a disposizione, il S.U.E.M. Centrale Operativa 118 di Vicenza persegue i seguenti obiettivi:

1. garantire i livelli essenziali di soccorso sanitario;
2. garantire su tutto il territorio della Provincia uguali opportunità di risorse sanitarie per soddisfare il bisogno di emergenza sanitaria;
3. garantire equità di trattamento a tutti i cittadini italiani, comunitari e stranieri anche momentaneamente presenti o domiciliati nel territorio Provinciale;
4. garantire una corretta gestione degli accessi alle prestazioni attraverso:
 - ▶ un sistema di allarme efficace ed efficiente;
 - ▶ postazioni sanitarie strategicamente collocate;
 - ▶ precisi percorsi di soccorso rapido;
 - ▶ una corretta e precisa informazione;
 - 5. ridurre al minimo i tempi di intervento.



FUNZIONIGRAMMA

Direttore: Dr. Federico Politi
Telefono 0444 753175
E-mail: federico.politi@aulss8.veneto.it

Coordinatore infermieristico: Giovanni Rancan
Telefono: 0444 753927
E-mail: giovanni.rancan@aulss8.veneto.it

Medici strutturati 118: Ornella Di Biase (Vice Direttore), Francesco Bertoncello, Rita Anna Catenazzi, Benedetta Tombolani.

Medici in L.P. 118: Giampiero Gallo

Infermieri 118: Riccardo Bassetto; Giuseppe Bortolotto; Giacomo Bragagnolo; Fabio Broetto; Giacomo Sebastiano Canova; Stefano Centomo; Diego Dagli Orti; Valentina Faccio; Sabrina Facco; Lucia Foralosso; Luca Franzè; Mara Gallo; Simonetta Lovato; Riccardo Pierleandro Marchetto; Lucia Maron; Devid Menin; Fabio Moi; Serena Mucciante; Marco Nardin; Silvia Nico; Eleonora Odoardo; Laura Pegge; Alessandro Pillan; Manuele Ramina; Grazia Renda; Norella Rocchetto; Antonio Rumor; Alessandro Sartori; Angelo Sicilia; Alberto Stevan; Jelena Stevanovic; Candida Maria Traverso; Alessandro Urbani; Federico Zanin; Patrizia Zenere.

Operatori tecnici (autisti soccorritori): Luca Addondi; Michele Alibardi; Vittorio Baron Toaldo; Roberto Claudio Bortoli; Andrea Caldonazzo; Enea Cariolato; Andrea De Rosso; Paolo Manfrin; Diego Maruzzo; Paolo Meda; Stefano Meggiolaro; Giovanni Missaggia; Andrea Monteforte; Enrico Piovan; Flavio Pozzato; Franco Sberze; Edoardo Zamberlan.

Operatori Socio Sanitari (OSS):

Prenotazione Taxi Sanitari Centralino Chiamate Urgenti (CCU): Zuleika Ballico; Maria Francesca Carollo; Manuela Francesca Corte; Maria Grazia Cricini; Elena Milizia; Ornella Pasqualin; Biljana Savic; Paola Scarparolo; Cristina Spataro; Susanna Zanovello.

Operatori Taxi Sanitario: Alice Abriani; Mauro Carlo; Marzia Cesaron; Walter Giordano; Luca Lavarda (Infermiere Generico); Massimo Nichele.

Assistente Amministrativo: Demetrio Azzarito (OSS)

IL SERVIZIO REGIONALE DI 118

Il Servizio Regionale 118 è interamente dedicato all'emergenza-urgenza sanitaria, sia a livello ordinario che nelle maxiemergenze e nei grandi eventi.

L'organizzazione del servizio si basa su un **sistema** costituito da Centrali Operative 118 esistenti in ognuna delle sette province venete collegate tra loro.

Nella **Regione Veneto** operano 7 Centrali Operative:

- ▶ Centrale Operativa Provinciale di Venezia Mestre con valenza Regionale;
- ▶ Centrale Operativa Provinciale di Belluno Pieve di Cadore;
- ▶ Centrale Operativa Provinciale di Padova;
- ▶ Centrale Operativa Provinciale di Rovigo;
- ▶ Centrale Operativa Provinciale di Treviso;
- ▶ Centrale Operativa Provinciale di Verona;
- ▶ Centrale Operativa Provinciale di Vicenza.

Dislocate sul territorio di ogni rispettiva provincia, sono presenti le Postazioni Territoriali 118 dalle quali partono i mezzi di soccorso in risposta alle chiamate di soccorso pervenute.

La Centrale Operativa 118 di Vicenza garantisce la copertura sanitaria in emergenza sull'intero territorio provinciale usufruendo anche del Servizio di Elisoccorso offerto dalle Centrali Operative di Treviso, Padova, Verona e Belluno Pieve di Cadore.

Su tutto il territorio regionale sono dislocate diverse elisuperfici e piazzole di atterraggio dedicate per facilitare la presa in carico dei pazienti ed il trasferimento interospedaliero.



IL SISTEMA DI EMERGENZA SANITARIA

L'Emergenza Sanitaria consiste in tutte le situazioni nelle quali l'intervento deve essere "immediato" per evitare il rischio della vita o della perdita o menomazione di un organo o di una funzione.

All'Emergenza Sanitaria provvede il Sistema Sanitario Regionale tramite:

1. il **118**, un Servizio di emergenza sanitaria servizio pubblico in grado di garantire, in situazioni di emergenza e urgenza, l'invio immediato di mezzi di soccorso (ambulanze, automediche, elicotteri) per l'assistenza immediata e il trasporto in ospedale;
2. gli **OSPEDALI**, con i Pronto Soccorso, le Unità Operative di Cure Intensive (unità Coronariche, Emodinamiche, Terapie Intensive, Sub Intensive Cardiologiche e Neurochirurgiche, Centri di Rianimazione) e i Reparti di Emergenza (Chirurgie Generali, Vascolari, Toraciche, Cardiochirurgiche, Neurochirurgiche, Traumatologiche Ortopediche).

La chiamata al 118 - Quando chiamare

Il cittadino utilizza correttamente il 118 quando richiede un intervento che deve essere immediato per evitare il rischio della vita o della perdita o menomazione di un organo o di una funzione.

Telefonare al servizio di emergenza sanitaria 118 in caso di **svenimento, emorragia, dolore toracico, caduta dall'alto, incidente stradale** ed in tutti quei casi in cui potrebbe esserci **pericolo di vita**.

È naturale che la richiesta di intervento al 118 sia fatta anche in caso di dubbio.

Tuttavia, in tutti i casi nei quali non vi sia il pericolo immediato della vita o della perdita o menomazione di un organo o di una funzione, ma vi sia comunque una necessità di intervento sanitario, il cittadino potrà richiedere l'intervento del **Medico di Medicina Generale** o di Famiglia, del **Medico Pediatra di Libera Scelta** o della **Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)**.

Sono queste infatti le figure professionali attraverso le quali il Sistema Sanitario Regionale garantisce l'Assistenza Sanitaria in quelle situazioni nelle quali è necessario assicurare un intervento medico entro il tempo massimo di 24-48 ore.

La chiamata al 118 - Cosa fare



*Il numero è sempre attivo.
La chiamata è registrata ed è gratuita
da tutti i telefoni fissi e mobili.*

Quando si chiama il 118 è necessario prepararsi per fornire all'operatore, con voce chiara, le seguenti informazioni:

1. **Nominativo** di chi chiama e se richiesto, il numero telefonico da cui si chiama (per essere ricontattati con indicazioni utili e richieste di informazioni);
2. **Località** dove è avvenuto l'evento con tutti i possibili riferimenti ambientali identificativi del luogo (città, indirizzo, numero civico, vicino/di fronte a, ecc.);
3. **Cosa è accaduto** (caduta, svenimento, incidente stradale, ecc.);
4. **Numero delle persone da soccorrere;**
5. **Le condizioni del paziente:** è cosciente, respira ancora, sanguina.

Tanto più la comunicazione è chiara, tanto più il soccorso sarà tempestivo e adeguato alla situazione.

Fornire indicazioni precise rispondendo alle domande non significa perdere tempo, ma significa guadagnarlo: in base alle informazioni ricevute, infatti, l'operatore può capire meglio dove inviare il mezzo di soccorso e scegliere quello più idoneo a rispondere alle necessità.

Segnala se ci sono situazioni di pericolo e rimani in sicurezza.

**Non chiudere la comunicazione telefonica
prima che l'operatore non te l'abbia detto!**

Mantieni la linea libera per permetterci di richiamare.

Poche semplici azioni che possono salvare una vita!

TIPOLOGIA DEI MEZZI DI SOCCORSO

ALS – Advanced Life Support - Supporto Avanzato alle Funzioni Vitali con Medico

I mezzi di soccorso avanzato sono automediche/ambulanze attrezzate per il supporto vitale, di base ed avanzato: l'equipaggio è costituito da un autista soccorritore, da un infermiere con preparazione specifica e da un Medico con preparazione specifica alla Rianimazione e terapia intensiva o alla medicina d'urgenza.

La eventuale presenza del Medico nelle automediche/ambulanze dislocate nei Pronto Soccorsi e/o nei punti di primo intervento, è stabilita dalla programmazione regionale in base alla tipologia di richiesta di soccorso pervenuta.

ALS - Advanced Life Support - Supporto Avanzato alle Funzioni Vitali con Infermiere

I mezzi di soccorso avanzato sono ambulanze attrezzate per il supporto vitale, di base ed avanzato: l'equipaggio è costituito da un autista soccorritore e da un infermiere con preparazione specifica.

BLS - Basic Life Support – Supporto di Base alle Funzioni Vitali

I mezzi di soccorso di base sono ambulanze attrezzate per il supporto vitale di base: l'equipaggio è costituito da un autista soccorritore e da due soccorritori, anche volontari, con preparazione idonea ad operare nel sistema dell'emergenza e di cui uno almeno con abilitazione alla defibrillazione precoce.

CMR – Centro Mobile di Rianimazione

Il Centro Mobile di Rianimazione è attrezzato come un mezzo ALS con Medico, ma il Medico di bordo è uno specialista in Anestesia e Rianimazione.

AUTOMEDICA

L'automedica è attrezzata per il supporto vitale avanzato: l'equipaggio è costituito da un autista soccorritore, un infermiere ed un Medico specialista in Anestesia e Rianimazione o specialista in Medicina d'Urgenza o con preparazione specifica alla medicina d'urgenza. Viene impiegata in supporto ai mezzi ALS o BLS. Il mezzo non può trasportare il paziente.

ELIAMBULANZA

La dotazione di personale sanitario è composta da un Anestesista rianimatore e da un infermiere con esperienza e formazione specifiche per l'elisoccorso.

Se l'eliambulanza è dotata di verricello, per il recupero di pazienti in condizioni ambientali ostili, a bordo vi è la presenza di un tecnico e/o di una guida alpina.

TAXI SANITARIO - TRASPORTO NON URGENTE

Ambulanza attrezzata per il supporto vitale di base ed adibita al solo trasporto non urgente (trasferimenti interospedalieri di pazienti non critici, trasporti per visite, dimissioni a domicilio).

L'equipaggio è costituito da un autista soccorritore e da un Operatore Socio Sanitario o da personale volontario che ha seguito un percorso formativo secondo gli standard regionali.

Tali ambulanze possono essere usate per soccorso solo in caso di eventi di forza maggiore o maxiemergenze.

Cosa fare in caso trauma o malore

Seguire le istruzioni impartite dall'operatore o dal Medico della Centrale e comunque:

1. Non cercate di muovere e cambiare la posizione di un traumatizzato;
2. Non somministrate bevande o cibo;
3. Non somministrate farmaci se non consigliati espressamente dall'operatore 118 su indicazione del Medico;
4. Non schiaffeggiate o scuotete il paziente per farlo rinvenire;
5. Liberare lo spazio utile al transito dei mezzi di soccorso e degli operatori;
6. Parlate all'infortunato rassicurandolo;
7. Cercate di mantenere la calma.

Terminata la conversazione con l'operatore, lasciare il proprio telefono libero e controllare che il ricevitore sia posizionato correttamente (se si tratta di telefono cellulare assicurarsi che sia acceso e in una zona coperta dalla rete), per consentire agli operatori di richiamare in caso di richiesta di ulteriori informazioni e per controllare l'evoluzione delle condizioni del paziente.

I CODICI DI GRAVITÀ

Al termine di ogni chiamata, l'operatore di Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute dal cittadino che ha richiesto il soccorso, assegna un codice di gravità all'intervento in questione. Questi i quattro codici di gravità e la loro illustrazione.

- ▶ **CODICE ROSSO** quando le funzioni vitali sono già gravemente alterate, con pericolo di vita; oppure quando sono ancora mantenute ma instabili, a rischio di repentina alterazione. Tutti gli operatori sono al servizio della persona con tutta la tecnologia a loro disposizione.
- ▶ **CODICE GIALLO** quando le funzioni vitali sono mantenute ma esiste il pericolo di un aggravamento dei sintomi; oppure vi è uno stato di sofferenza importante e/o insorto acutamente. Le prestazioni necessarie sono erogate nel più breve tempo possibile.
- ▶ **CODICE VERDE** quando si presentano situazioni meritevoli di controllo, ma le sue condizioni non sono critiche né acute. Viene garantita la prestazione appena possibile.
- ▶ **CODICE BIANCO** quando si tratta di situazioni che devono essere affrontate rivolgendosi in prima istanza al proprio Medico di famiglia e poi, se necessario, a strutture ambulatoriali non dedicate all'urgenza. In tale situazione l'invio dell'ambulanza può essere negato.

L'invio del mezzo

Il tipo di mezzo che viene inviato, secondo la tipologia di codice assegnato e la distanza dall'evento, viene attentamente valutato dagli operatori che lavorano in Centrale Operativa e che si avvalgono dell'assistenza del Medico di Centrale, sempre presente ed in contatto con le strutture deputate all'emergenza urgenza degli ospedali di riferimento.

Il trasporto

Il trasporto del paziente verso le strutture ospedaliere viene effettuato senza particolare urgenza (Codice 1 o Verde), con urgenza (Codice 2 o Giallo), o in emergenza (Codice 3 o Rosso), utilizzando i sistemi di allarme in maniera appropriata.

Il paziente viene trasportato nell'Ospedale più vicino, dove sono disponibili le attrezzature e gli specialisti necessari per risolvere la tipologia di richiesta di soccorso.

I TEMPI

I tempi di ascolto della richiesta di soccorso devono essere molto brevi per permettere un rapido invio dell'ambulanza sul posto. Per questo è molto importante la chiarezza della conversazione con l'operatore da parte di chi chiama che, attraverso le informazioni rilasciate, permette all'operatore di attivare immediatamente la giusta risposta. Il tempo di arrivo dell'ambulanza per raggiungere il luogo dell'evento può purtroppo essere penalizzato dall'ostruzione del percorso previsto e dall'intensità del traffico.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO NON URGENTE (TAXI SANITARIO)

Il Servizio si occupa della prenotazione delle ambulanze per pazienti allettati o comunque non deambulanti e non trasportabili con altro mezzo, nell'ambito dell'Azienda ULSS n.8, che necessitano di:

- ▶ **Ricovero programmato** (in regime ordinario, day-hospital e day-surgery): Servizio svolto in favore di utenti per il quale è presente una prescrizione medica per il ricovero in un reparto ospedaliero in regime ordinario, di day-hospital o day-surgery, che non richiede prestazioni di Pronto Soccorso.
- ▶ **Trasporto per prestazioni ambulatoriali**: trasporto del paziente dal domicilio ad una struttura ospedaliera od ambulatoriale per l'esecuzione di visite, accertamenti strumentali diagnostici, terapie. Comprende anche il ritorno al domicilio dopo la prestazione.

In tale tipologia di trasporti **non sono comprese** le seguenti situazioni i cui oneri sono a carico dell'utente:

- accesso a strutture extraospedaliere non convenzionate (es. Centri di Riabilitazione);
- visite medico-legali, riconoscimento invalidità, visite INAL, impianti ed ausili protesici (esclusi gli ausili per gli arti inferiori);
- trasporti per prestazioni di Medicina fisica e riabilitativa presso strutture accreditate e non;

La partecipazione alla spesa ove prevista è sancita dalla delibera relativa al Regolamento dei Trasporti dell'Azienda n.8 "Berica" e in ottemperanza al DGRV 1411

COME CONTATTARCI:

Per il pubblico in Orario: dalle 08.30 alle 17.30 dal Lunedì al Venerdì.

Telefono: 0444 752420

Per i Reparti e Servizi aziendali h24 7/7

COSTI DEL SERVIZIO 118

Il servizio di emergenza sanitaria erogato dal 118, sopra descritto, è gratuito. Salvo abusi regolamentati dal DGRV 1411.

ATTIVITÀ DIDATTICA

Tale attività viene svolta dal personale del Servizio 118 a titolo oneroso su richiesta.

ATTIVITÀ FORMATIVA

Viene rivolta al personale dipendente sulla base di precisi Piani Formativi annuali in accordo con la Direzione Aziendale.

