



CROCE ROSSA ITALIANA
GRUPPO VOLONTARI DEL SOCCORSO DI MILANO
Servizio di Pronto Soccorso e Trasporto Infermi

FAQ Servizio in Ambulanza - Milano
Aggiornate al 31/03/05

Parte 1 All'inizio del turno

Ho saputo che nel turno di stasera sarò "quarto", posso starmene a casa?

No, una volta data la disponibilità bisogna comunque scendere in turno, salve motivate cause di forza maggiore. Infatti qualcunaltro potrebbe essere assente e il "quarto" lo sostituirebbe prontamente.

Sono in ritardo, devo avvisare qualcuno?

Certamente! Bisogna avvisare la Sala Radio al numero 02 3883 o, in alternativa, il proprio caposquadra.

Se il turno inizia alle 19:00, perché mi è stato detto di arrivare prima?

Alle 19:00 (o alle 07:00, se il turno è diurno) la lettiga dev'essere operativa e pronta ad uscire. Occorre quindi arrivare 20 o 30 minuti prima per poter controllare il mezzo con accuratezza e ripristinare il materiale mancante.

Siamo in estate, posso indossare scarpe di tela?

È assolutamente sconsigliato indossare scarpe che non siano di tipo antinfortunistico poiché non si può prevedere dove si andrà ad operare. Inoltre l'assicurazione potrebbe non coprire eventuali infortuni derivanti dal mancato uso degli idonei presidi.

Siamo in estate, posso evitare di indossare la giacca della divisa?

Durante l'attesa della chiamata, se la temperatura è alta è consigliabile togliere la giacca la quale andrà poi rimessa durante il servizio, eventualmente priva delle maniche. Solo sulla giacca, infatti, sono apposte le bande catarifrangenti, inoltre essa costituisce una barriera protettiva ulteriore contro il materiale biologico infetto che potrebbe provenire dal paziente.

La lettiga è già stata controllata dal mio collega di cui mi fido ciecamente, devo controllarla anch'io?

Il controllo del mezzo va effettuato da tutti i membri dell'equipaggio, possibilmente insieme. Un momento di distrazione può capitare anche alla persona più attenta, quindi 2 teste sono meglio di 1. Inoltre è bene ricordare che l'autista deve **anche** verificare la perfetta generale efficienza del veicolo, di cui è responsabile.

Non mi piace l'equipaggio in cui sono stato inserito, posso cambiarlo?

Il foglio affisso in bacheca stabilisce in modo ufficiale gli equipaggi che, quindi, non possono essere modificati se non per comprovate esigenze e, in ogni caso, i cambi vanno previamente comunicati e autorizzati dalla Sala Radio.

Nell'armadio farmacia manca il materiale necessario per rifornire la lettiga, cosa posso fare?

A mali estremi, estremi rimedi: se ci sono altre lettighe che non vengono utilizzate è consentito prelevare da lì il materiale. Se anche queste ne sono sprovviste e non si riesce a reintegrare i presidi necessari, la lettiga non è idonea all'uso. Se a mancare sono le attrezzature per immobilizzare traumi è impensabile utilizzare la lettiga, mentre se mancano presidi come ghiaccio o garze è possibile provare a chiederli ad un pronto soccorso, ovviamente prima di dare la disponibilità del mezzo.

Se non c'è tutto il materiale richiesto ma l'ambulanza viene comunque resa disponibile al 118, di chi è la responsabilità in caso di contestazioni?

In via presuntiva la responsabilità ricade in maniera uguale su tutti i componenti dell'equipaggio. Sarà poi il giudice, sulla base degli elementi relativi al fatto contestato, a stabilire la quota di responsabilità in capo a ciascun componente dell'equipaggio.

Parte 2 In servizio

Arriva una chiamata selettiva per radio, rispondo come voglio od esiste un protocollo particolare?

Al fine di rendere quanto più comprensibili le comunicazioni è stato ideato un protocollo. Alla selettiva occorre rispondere con una frase del tipo "La Milano 1026 è in ascolto!" oppure "Avanti Milano!". Quando poi vengono comunicati i dati del servizio è necessario ripeterli all'operatore di Sala Radio che, in questo modo, può accertarsi che siano stati ricevuti in modo corretto.

Il protocollo per l'uso delle radio dice qualcosaltro?

Ovviamente! Non potendo riportarlo integralmente, menzioniamo qui due punti fondamentali. Qualora non venga fatto uso della chiamata selettiva, che è comunque preferibile, le chiamate a voce devono essere fatte secondo il protocollo chiamato-chiamante, ovvero pronunciando prima l'identificativo dell'apparecchio che si vuole contattare e poi del proprio (es. "Milano dalla Milano 1026"). Le comunicazioni, invece, devono essere ridotte allo stretto necessario per non impegnare inutilmente il canale radio.

Quando si arriva sul posto come ci si comporta?

Bisogna distinguere se si tratta di abitazione o strada. Nel primo caso, per ottimizzare i tempi, mentre l'autista comunica con la S.R. l'arrivo in posto, il caposervizio si fa aprire il portone e il soccorritore sbarella. Poi si sale tutti insieme avendo cura di portare lo zaino, il telo, il cuscino e la coperta. Nel secondo caso, mentre il caposervizio prende contatto con il paziente, il soccorritore e l'autista sbarellano avendo cura di togliere la coperta dal lettino e di posizionarlo vicino al paziente, poi forniscono il materiale richiesto dal caposervizio assistendolo nelle operazioni di soccorso.

Arrivati sul posto gli astanti ci accusano di averci messo troppo e minacciano di denunciarci. Come possiamo tutelarci?

In questi casi la prima reazione è quella di rispondere a tono e, quindi, alzare la voce e ricorrere ad insulti. Niente di più sbagliato! Non bisogna cedere alle provocazioni ma occorre mantenere un comportamento volto al massimo contegno. Spiegare quindi con garbo agli astanti che possono ottenere ogni chiarimento dal 118 da cui dipende l'invio dell'ambulanza, eventualmente anticipando loro i motivi del ritardo (lo stazionamento della lettiga era molto lontano, il traffico impediva il passaggio, in realtà dalla chiamata all'arrivo sono trascorsi pochissimi minuti...).

Il mio collega vuole effettuare delle manovre di soccorso inadatte alla patologia del paziente, come mi comporto?

Anzitutto è bene essere sicuri che sia il collega a sbagliare, magari ripensando bene ai protocolli studiati. Se si è sicuri di ciò, cercare di correggere gli errori evitando di far capire al

paziente ed ai presenti che un soccorritore stava operando manovre errate e, a maggior ragione, inscenando discussioni e litigi davanti ai presenti. Ogni chiarimento è rimandato al briefing alla conclusione del servizio.

Sto operando sul paziente e il mio collega vuole correggermi dicendomi che sto sbagliando, come mi comporto?

Forse il collega ha ragione e le manovre intraprese non sono le più indicate. Valutare i suoi suggerimenti ed accettarli con serenità. Evitare di proseguire nelle manovre che ci si avvede essere scorrette o di inscenare discussioni solo per questioni di orgoglio personale. Rimandare ogni chiarimento alla conclusione del servizio.

Il paziente rifiuta le cure pur avendone bisogno ma non vuole firmare il rifiuto trasporto, che si fa?

Cercare di convincerlo a farsi curare mostrandosi amichevoli e comprensivi. Se non si ottengono risultati comunicare la situazione al 118 e seguire le istruzioni.

Il paziente rifiuta di indossare il collare pur avendo subito un trauma al rachide cervicale, posso applicarglielo con la forza?

Non è possibile obbligare i pazienti a sottoporsi a qualsivolgia trattamento sanitario. Se l'indispensabile opera di convincimento non sortisce effetti, cercare in ogni altro modo di preservare l'immobilità del rachide, anche invitando l'autista a tenere una condotta di guida che non provochi scossoni, sobbalzi o forze centrifughe eccessive.

Il paziente è un tossicodipendente riverso a terra, occorre usare qualche precauzione?

Sì, nell'avvicinarsi controllare l'eventuale presenza di siringhe sul suolo. Arrivati al paziente e constatato il suo stato di coscienza, verificare che non abbia ancora addosso la siringa, quindi caricarlo con particolare attenzione sulla barella tenendo conto che potrebbe divincolarsi e diventare violento all'improvviso.

Il paziente è in A.C.C. e l'automedica promessa non arriva: carichiamo e andiamo?

Innanzitutto occorre effettuare i cicli di R.C.P. previsti dai protocolli, poi si provvede a caricare il paziente. Se a questo punto l'automedica non è ancora arrivata, contattare il 118 facendo presente lo stato del paziente ed evidenziando che sono trascorsi gli 8 minuti previsti per l'arrivo del mezzo di soccorso avanzato. Eseguire le istruzioni della Centrale che, a questo punto, sarà responsabile della situazione.

Il paziente necessita le cure ma è anche violento, possiamo provare ad immobilizzarlo?

Immobilizzando una persona si viola la sua libertà personale ed è possibile incorrere in una denuncia penale. Inoltre si corrono rischi per la propria incolumità. Contattare il 118 e richiedere l'intervento della forza pubblica.

Durante il trasporto le condizioni del paziente si aggravano inaspettatamente ed io sono solo nel vano sanitario, cosa faccio?

Premesso che non bisogna mai trovarsi da soli col paziente, occorre avvisare immediatamente il collega in cabina di guida e farlo spostare nel vano sanitario, quindi comunicare all'autista l'eventuale cambio del codice di trasporto.

Arrivati in P.S. il paziente si allontana prima di essere registrato al triage, come ci comportiamo?

Informiamo il personale dell'ospedale e il 118 dell'accaduto dando informazioni sulle condizioni del paziente, quindi attendiamo istruzioni dalla Centrale.

Durante l'attesa per la visita il paziente si agita e rischia di cadere dal lettino. Non si riesce a convincerlo a stare fermo, cosa si fa?

Per evitare spiacevoli inconvenienti è bene abbassare la barella. In questo modo si otterrà la migliore stabilità possibile ed una eventuale caduta sarà solo di pochi centimetri.

Parte 3 Varie

Il "terzo" è obbligato a pulire la lettiga a fine servizio?

No, la pulizia del mezzo compete indistintamente a tutto l'equipaggio. Tutti sono tenuti a mantenere pulito e in ordine tanto il vano sanitario, quanto la cabina di guida.

Si può fumare in ambulanza?

In ambulanza è vietato fumare, anche nella cabina di guida, anzitutto per la presenza a bordo di gas medicali altamente infiammabili come l'ossigeno e, poi, perché si tratta di un veicolo che svolge un pubblico servizio.

Quante persone possono salire a bordo della lettiga?

Il numero massimo di posti è indicato sulla carta di circolazione del veicolo. Per quanto riguarda le ambulanze in dotazione al Comitato di Milano la capienza è così ripartita: 2 posti in cabina di guida e 4 posti nel vano sanitario, per un totale di 6. L'autista si assume personalmente la responsabilità del trasporto un numero maggiore di persone oltre a quello consentito.

Quanti pazienti si possono trasportare in ambulanza?

Qualora le condizioni dei pazienti lo consentano, è ammesso il trasporto di un massimo di 2 pazienti. Di ciò deve essere informata la Sala Radio e, al termine del servizio, deve essere compilata una bolla di servizio per ciascun paziente.

Quando si trasportano 2 pazienti il caposervizio o il "terzo" possono sedersi in cabina di guida?

Premesso che sarebbe opportuno che caposervizio e soccorritore siano entrambi sempre accanto al paziente, ciò diventa fondamentale in caso di 2 trasportati.

I parenti possono salire in ambulanza, o non sono assicurati?

Sì, l'assicurazione copre tutti i trasportati nel numero massimo di posti indicati sulla carta di circolazione. Appare, tuttavia, sconsigliabile ammettere a bordo i parenti quando il paziente versa in gravi condizioni o in A.C.C. poiché questi potrebbero essere d'intralcio alle manovre di soccorso e/o di rianimazione.

I parenti possono sedersi in cabina di guida?

Sì, non c'è nessuna disposizione che lo vieti (purché, ovviamente, sieda al posto del passeggero!). Anzi, ciò appare consigliabile nel caso di un parente apprensivo che potrebbe impressionarsi arrecando disturbo alle manovre di soccorso e/o accusare malori a sua volta.

In ambulanza è obbligatorio l'uso delle cinture di sicurezza?

Sì, tutti gli occupanti del veicolo sono tenuti ad allacciare le cinture durante la marcia; sono tuttavia previste delle eccezioni (art. 172, comma 3 lett. b) C.d.S.) per l'autista e l'equipaggio in occasione dell'espletamento di servizi di emergenza. In ogni caso il paziente ed ogni altro passeggero devono sempre indossare le cinture di sicurezza.

Se al termine di un servizio non è possibile ripristinare il vano sanitario con gli strumenti per la pulizia in dotazione, si può rientrare in sede per effettuare un'pulitura accurata?

Sì, nella convenzione col 118 è previsto il fermo tecnico per il ripristino del mezzo. Ovviamente non bisogna abusare di questa possibilità, potendo il 118 effettuare controlli e sanzionare eventuali abusi.