



Arezzo, 2 agosto 2017 – Quasi un terzo delle chiamate che arrivano al 118 di Arezzo sono improprie e vanno ad appesantire un sistema che invece necessita di velocità, personale e mezzi pronti.

I dati forniti dall’Emergenza Urgenza aretina parlano chiaro: delle quasi 30mila chiamate arrivate al 118 nei primi 7 mesi di questo anno, ben 8091 sono state classificate come improprie, quindi potevano essere evitate.

Questi sono alcuni esempi per cui il cittadino chiama il numero dell’emergenza: richiesta di numeri telefonici di altri enti/servizi (Vigili del fuoco, ACI, forze dell’ordine, servizi sanitari di ogni tipo, guardia medica, servizio veterinario, ecc) e poi consigli telefonici, a volte nemmeno sanitari. Altre chiamate improprie sono per blandi motivi di salute, gestibili con il medico di famiglia o addirittura in farmacia. C’è chi non ha l’auto per andare in ospedale e pensa di risolvere con l’ambulanza e chi invece richiede una prestazione sanitaria a domicilio.

Insomma, se è vero che chiamando il 118 possiamo salvare una vita, è altrettanto vero che allertandolo per questioni che non lo competono, si può mettere in pericolo un’altra vita, tenendo impegnata la linea dedicata all’emergenza.

Il lavoro di questo esercito di uomini e mezzi che stanno dietro al sistema del 118 (numero gratuito 24 ore su 24) può essere migliorato proprio con l’aiuto dei cittadini. A rispondere dalla centrale del 118 di Arezzo, sono 2 infermieri e almeno 1 operatore socio sanitario. E’ l’infermiere, infatti, che prende la chiamata e fa il “dispatch telefonico” ovvero, con una serie di domande mirate e la tecnologia di cui dispone, individua il luogo dell’intervento ed assegna un codice di gravità per inviare il mezzo più idoneo al caso.



L'operatore socio-sanitario coadiuva quest'attività allertando i mezzi idonei (ambulanza, auto medica, elisoccorso) e indicando anche le coordinate esatte fornite dal sistema. E' qui che il cittadino deve fare la sua parte, fondamentale in patologie dove il tempo di intervento può cambiare l'esito della malattia come nell'ictus e infarto.

“In caso di trauma o malore, ma soprattutto in presenza di una persona che perde i sensi – ricorda Massimo Mandò, direttore dell’Emergenza Urgenza – il cittadino deve chiamare il 118 seguendo procedure che siano di aiuto all’infermiere. La comunicazione deve essere chiara, dando innanzitutto l’indirizzo esatto dove inviare il mezzo e il numero di telefono. Sono comprensibili l’agitazione, la paura, a volte lo sconforto se si tratta di una persona cara, ma sono fondamentali calma e lucidità. Per l’invio del mezzo, è importante descrivere lo stato della persona da soccorrere. Alcune domande rivolte dall’infermiere sono: è un trauma o un malore? E' cosciente? Respira bene? Ha dolore? E mentre viene inviata l’ambulanza, si devono seguire le istruzioni date dal 118. Ad esempio, in caso di assenza di respiro e battito, iniziare il massaggio cardiaco consente di guadagnare tempo prezioso ed avere un “cuore pronto” ad essere defibrillato. Va dato atto che negli anni gli aretini in molto casi si sono comportati da “veri professionisti”.

Per evitare di intasare il centralino del 118 con richieste improprie – raccomanda Mandò – si ricorda che il numero della guardia medica è 0575/ 303730 e quello per le informazioni generiche è 800613311, gratuito sia da cellulare che da fisso. Attivo 24 ore su 24 il centralino dell’ospedale San Donato, tel 0575 2551. E' importante che le telefonate vengano fatte al giusto destinatario”.

Sono state 29.512 le chiamate arrivate al 118 nel 2017. Le richieste di soccorso sono state 18.381, per le quali si sono attivate 4 automediche, 2 ambulanze medicalizzate, 3 ambulanze infermierizzate e 16 ambulanze BLS (con soccorritori addestrati e defibrillatore a bordo) dislocate su tutto il territorio provinciale. A disposizione del 118 c'è anche l'elisoccorso Pegaso, in grado di arrivare in pochi minuti sul posto.