

IL SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO

Il servizio di pronto soccorso

Le **Aziende ospedaliere** sono incaricate dell'assistenza ospedaliera fornita dal SSN attraverso il ricovero presso ospedali pubblici o privati, per interventi d'urgenza e per malattie che non possono essere trattate in ambulatorio o a domicilio. L'assistenza è erogata attraverso:

Il servizio di pronto soccorso

- 1) ricovero d'urgenza;
- 2) ricovero ordinario programmato anche a ciclo diurno (day hospital);
- 3) ospedalizzazione domiciliare.

Il Servizio di pronto soccorso deve essere erogato nel rispetto di alcuni "principi fondamentali):

- **uguaglianza**: i servizi sono offerti secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, opinioni politiche;
- **imparzialità**: ad ogni utente è dovuto un comportamento che rispetti i criteri della giustizia, dell'obiettività e della dignità personale;
- **continuità**: i servizi sono erogati con continuità nel rispetto delle norme di organizzazione dell'Azienda;
- **diritto di scelta**: l'utente è libero di scegliere il soggetto che eroga il servizio;
- **partecipazione**: è garantita la partecipazione attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- **efficienza ed efficacia**: l'azienda adotta misure specifiche per garantire l'erogazione dei suoi servizi e per conseguire gli obiettivi, utilizzando in modo ottimale le risorse a disposizione.

Qualsiasi persona, cittadino e straniero, ha il diritto ad usufruire del Servizio di pronto soccorso. All'utente-paziente che accede al servizio, è attribuito un **codice di gravità**, in base alla patologia e alle condizioni di salute:

- **codice rosso**: il paziente viene visitato immediatamente. E' in pericolo di vita e i suoi parametri vitali sono alterati;
- **codice giallo**: il paziente verrà visitato al più presto e ha il diritto di precedenza rispetto ai pazienti ai quali è stato attribuito un codice di minore gravità, a prescindere dal momento di accesso alla struttura di emergenza;
- **codice verde**: il paziente presenta una patologia non urgente; verrà visitato al più presto, dopo i pazienti con codici di urgenza più gravi e compatibilmente con la disponibilità della struttura ospedaliera;
- **codice bianco**: il paziente presenta una patologia non urgente, verrà visitato dopo tutti i pazienti che presentano un codice di maggiore gravità.

Per i pazienti che utilizzano il pronto soccorso per patologie non urgenti è richiesto il pagamento di un contributo (ticket).

L'organizzazione del servizio di pronto soccorso

Ogni Regione provvede ad organizzare il servizio di pronto soccorso sul territorio. In ogni provincia è istituita una **centrale operativa** che risponde al numero di emergenza per il soccorso sanitario "118". E' già in fase di realizzazione l'istituzione del **numero unico** "112", che dovrebbe unificare il servizio di soccorso sanitario e di ordine pubblico.

L'organizzazione del servizio di pronto soccorso

Quando la chiamata con la richiesta di soccorso giunge alla centrale operativa, l'operatore raccoglie tutti i dati necessari (luogo dell'evento, generalità del chiamante, generalità del paziente, patologie e condizioni sanitarie, informazioni sul

luogo dell'evento ecc.).

Nella centrale operativa, oltre agli operatori, è disponibile un medico e un infermiere, per risolvere tutte le problematiche di carattere sanitario. L'operatore, ricevuta la chiamata, allerta e invia sul luogo dell'evento tutti i mezzi di soccorso necessari (ambulanze, mezzi di soccorso avanzato o automediche, elisoccorso, vigili del fuoco, forze dell'ordine, polizia locale, guardia medica ecc.).

Le ambulanze sono messe a disposizione da organizzazioni no profit (si pensi all'Anpas, alla Croce Rossa, ad altre organizzazioni di volontariato). Sulle ambulanze operano soccorritori, dipendenti e volontari, che hanno conseguito una certificazione regionale che li abilita ad eseguire manovre di "basic life support" (BLS). Molte ambulanze dispongono di defibrillatore e di elettrocardiografo. Le associazioni di pronto soccorso hanno stipulato **convenzioni** con la struttura pubblica di emergenza e ricevono rimborsi a parziale copertura delle spese.

Le automediche e l'elisoccorso sono mezzi di soccorso avanzato (MSA), con a bordo un medico rianimatore e un infermiere professionale.

L'operatore della centrale operativa assegna un codice di gravità al servizio. Gli equipaggi delle ambulanze e dei mezzi di soccorso avanzato sono in costante contatto con il personale della centrale operativa. La centrale operativa dispone l'ospedalizzazione del paziente, se consenziente, nella struttura ospedaliera disponibile, che sia più vicina e più idonea al trattamento della patologia.

Nel caso l'operatore della centrale operativa ravvisi problematiche particolari, allerta le forze dell'ordine (se ad esempio vi sono problemi di ordine pubblico o vi è il sospetto di reati), i vigili del fuoco (ad esempio nel caso di incendi, incidenti stradali particolarmente complessi ecc.), la polizia locale (ad esempio per tutti gli incidenti stradali), la guardia medica (ad esempio per interventi non urgenti che richiedano la presenza di un medico, come assistenza sanitaria domiciliare, trattamenti sanitari obbligatori ecc.).