

1

Dalla chiamata all'ambulanza

Dal tramonto all'alba con medici e volontari nella centrale operativa del 118

F. Esposito ed E. Remmert
ALLE PAGINE 48-49



Nel regno dell'emergenza il telefono non tace mai

Una notte alla centrale operativa del 118: molte chiamate, qualcuna inutile
“Sfatiamo un mito: chi arriva al pronto soccorso con l'ambulanza non salta la coda”

TESTO DI ENRICO REMMERT
FOTO DI FABRIZIO ESPOSITO

Giovedì 5 giugno, ore 22,38. Un cancello seminasco-
sto nel buio di via
Sabaudia, al con-
fine tra Grugliasco e Collegno,
permette di accedere al com-
plesso dell'ex manicomio. Tra
i tanti padiglioni anni Trenta,
immersi tra alberi e prati, uno
è ancora in piena attività:
quello che accoglie la Centra-
le Operativa del 118.

23. Ad accoglierci trovia-
mo Danilo, il direttore, e Mas-
simo, il coordinatore infer-
mieristico. La cosa dopo è
una tempesta di numeri:
«Stanotte qui in sede ci sono
sei infermieri ai telefoni, un
medico, un volontario del
soccorso alpino e una squa-
dra di soccorso per le urgen-
ze psichiatriche. Sul territo-
rio sono attive venti ambu-
lanze avanzate - con autista,
barelliere, medico e infermie-
re -, otto ambulanze di base,
con autista e almeno un ba-
relliere, e poi una quarantina
disponibili 24 ore su 24 e altre
quaranta a chiamata, se suc-
cede un'emergenza. Nell'arco
di una giornata ruotano 90
medici, 120 infermieri e 280
ambulanze, oltre ai 4 elicotte-
ri, che fanno in media 4000
interventi l'anno».

La storia

23,36. Il servizio 118 piemontese
nasce nel '94, dopo una prima
fase sperimentale. Si occupa

della gestione delle emergenze
coordinando sul territorio più
di diecimila volontari, dalla
Croce Rossa al Soccorso Alpi-
no. Lo scorso anno qui in cen-
trale sono arrivate 800 mila te-
lefonate che hanno dato vita a
450 mila interventi. Di che ge-
nere? «Un terzo sono su over 65
- spiega Danilo. - Il resto com-
prende una casistica molto am-
pia. Registriamo una diminuzio-
ne percentuale dei traumi da in-
cidenti stradali, dovuta sia al-
l'uso di cinture e airbag, sia all'in-
troduzione di autovelox ed etilo-
metri. In aumento percentuale
invece le ferite da arma bianca, e
l'alcolismo giovanile, spesso ab-
binato a sostanze di ogni tipo».

La sala operativa

0,19. Massimo ci fa strada fino al
primo piano, che ospita un'enor-
me sala con tutte le postazioni
operative. Sulla destra c'è il Nu-
cleo Valutazione, dove stanotte
tre infermieri - Roberto, Marco e
Alessandro - coprono il turno
23-7. Alla ricezione della chiama-
ta seguono tre fasi: l'individu-
azione esatta del luogo 'target', la
valutazione sanitaria e poi una
terza fase, eventuale, dove l'in-
fermiere dà istruzioni di primo
soccorso per superare una situa-
zione critica. «Istruito da noi, -
spiega Massimo, - il chiamante
diventa il primo soccorritore. Per
esempio oggi ha chiamato un uo-
mo che aveva trovato un passan-
te a terra davanti a casa. L'abbia-
mo guidato per quattordici mi-
nuti di massaggio cardiaco, fino
all'arrivo dell'ambulanza. Quel-
l'uomo oggi ha salvato una vita».

1,07. Telefonate serrate e
senza pause, la media è oltre
duemila al giorno: «118 buona-
sera... dove si trova?... in che
via?... numero civico?... a che
piano?... che nome c'è sul cam-
panello?... ora mi dica cosa sta
succedendo esattamente...
quanti anni ha?... ha già avuto
questa problematica?». La
maggior parte delle chiamate
finisce con la stessa formula:
«Non beva e non mangi nulla.
Arriva l'ambulanza».

Il software

1,48. Approfittiamo di un mo-
mento di calma telefonica per
parlare con Roberto. Ci raccon-
ta delle sue 7-8 notti al mese qui,
poi ci illustra il software che uti-
lizzano. Si chiama Medical
Priority Dispatch e sostanzial-
mente guida l'operatore nelle
domande da porre al chiama-
nte, come un vero e proprio tria-
ge telefonico, che culmina nel-
l'assegnazione di un codice di
emergenza. «Ma è ovvio che si
tratta di una macchina, - spiega
Roberto. - Perciò sta al tuo buo-
nsenso analizzare le risposte
con la maggiore profondità pos-
sibile. Questo fa sì che spesso si
assegni un codice diverso da



quello proposto dal software».

L'ambulanza

2,22. Postazione ambulanza di base. A bordo del mezzo, nuovo di zecca e attrezzato di tutto punto, ci sono Lara, Sara e Bruno, volontari della Croce Verde di Rivoli. Coprono il turno 20-6 e stanotte hanno già effettuato tre interventi. «In genere tra le 3 e le 5 le chiamate scemano un po', magari riusciamo anche a riposarci un paio d'ore», dice Lara. «Uno dei nostri problemi è che molte persone tendono a chiamare il 118 per motivi sbagliati. Un mito da sfatare è che se arrivi al pronto soccorso in ambulanza salti la coda. Non è così: se non hai nulla, al triage ti declassano subito a codice bianco e aspetti quello che devi aspettare, come tutti».

Lara di giorno lavora in un supermercato. Domattina non è di turno, ma Bruno sì: stacca alle sei del mattino e due ore e mezza dopo è in ufficio. «Ma capita solo una notte alla settimana», si ritrae con modestia. Perché si abbraccia il volontariato? «Se credi in un mondo in cui non ci sei solo tu al centro ma fai parte di una comunità, beh, allora forse hai la risposta».

La tecnologia

3,09. Anche Roberto è volontario, ma del Soccorso Alpino, e sei volte al mese è qui a coprire il turno 19-7. La sua postazione si occupa degli interventi di localizzazione e ricerca in zone disa-

giate (montagne, boschi, fiumi), dando supporto alle ambulanze e agli elicotteri per raggiungerle. Ci mostra a monitor strumenti di rilevazione cartografica molto precisi. «I nuovi smartphone possono essere localizzati con assoluta esattezza», spiega. «Ma c'è un piccolo dettaglio: li localizzi solo se c'è copertura. E in genere a noi capitano le situazioni in cui la copertura è difficoltosa o inesistente».

Tra le 3 e le 5 effettivamente l'ondata di chiamate si placa: qualcuno va in mensa e prepara una pasta, qualcuno ne approfitta per andare in bagno o dormicchiare. Anche per gli infermieri del Nucleo Gestione - Luca, Pino e Franco - è il momento di tirare il fiato. Il loro compito comincia dove finisce quello del Nucleo Valutazione: «A noi compare a video un codice di emergenza e un indirizzo», spiega Luca - e allora cerchiamo l'ambulanza più vicina, o quella meglio attrezzata per il caso specifico». Dopo l'intervento definiscono con il medico di bordo dove portare il paziente, perché hanno a video la situazione degli ospedali in tempo reale. Com'è lavorare di notte? «Beh, il carico di lavoro è inferiore ma la stanchezza superiore».

Il medico

4,34. Ivan è il medico di guardia. Oltre a prendere decisioni su tutte le situazioni fuori protocollo, si occupa dell'attività di

reperimento mezzi per il servizio trapianti e dei trasporti da ospedale a ospedale per i pazienti critici. Perché si sceglie l'emergenza? «Mi è sempre piaciuto l'ambito extraospedaliero. Prima ho fatto una lunga esperienza nella guardia medica, come molti dei miei colleghi qui. Poi ho fatto il corso regionale di sei mesi per l'abilitazione all'emergenza e, da cinque anni, otto notti al mese, eccomi qui».

5,14. Implacabili come zanzare, arriviamo anche a Guido, medico del servizio di emergenza psichiatrica.

Il suo ruolo è diverso dagli altri qui in centrale, perché lui spesso esce in servizio su chiamata (stanotte è già capitato due volte). Ci spiega di essere qui da oltre vent'anni.

E cosa è cambiato in quest'arco di tempo? «I servizi funzionano sempre meglio e nel mio caso specifico ci sono meno urgenze. Quello che ho notato è che ci sono meno chiamate legate a problemi psichiatrici e molte più chiamate legate alla - fa una pausa - solitudine».

5,58. Appeso alla bacheca c'è un fax. Dice: «A malincuore lascio il Servizio di Elisoccorso, ho un debito con l'età. Da domani ti guarderò passare sempre con ammirazione, conoscendo i sacrifici e i rischi ma anche le soddisfazioni che comporta il Servizio, orgoglioso di averne fatto parte. Grazie. Franco». Grazie, Franco.



23,06

«Nell'arco di una giornata qui ruotano 90 medici, 120 infermieri e 280 ambulanze, oltre ai quattro elicotteri».

Danilo, direttore



0,19

«Il chiamante è il primo soccorritore. Oggi un uomo, guidato da noi a fare un massaggio cardiaco, ha salvato una vita»

Massimo, coordinatore infermieristico



2,22

«Perché il volontariato? Se credi in un mondo in cui non ci sei solo tu al centro ma fai parte di una comunità, hai la risposta»

Bruno, Lara e Sara, equipaggio ambulanza