

## CENTRALE OPERATIVA 118

Il Sistema di Emergenza-Urgenza si pone come obiettivo principale quello di assicurare un'assistenza tempestiva ed efficace nelle emergenze-urgenze, dal territorio sino alla definitiva collocazione del paziente. Si tratta di una organizzazione integrata, che si basa su una formazione specifica e interdisciplinare degli operatori e che utilizza linee guida diagnostico-terapeutiche. Il Sistema si articola su tre cardini:

- Emergenza Territoriale;
- Centrale Operativa 118, dotata di numero di accesso breve ed unico, sulla quale convergono tutti i collegamenti di allarme sanitario, con funzioni di coordinamento del Sistema di Emergenza Territoriale ;
- una rete di strutture in grado di rispondere alle necessità d'intervento in base alle loro caratteristiche strutturali ed organizzative: Punti di Primo Intervento, Strutture di Pronto Soccorso, Accettazione, Medicina d'Urgenza.

Il Sistema dell'Emergenza Territoriale è costituito da un insieme di operatori, mezzi e procedure che garantiscono il governo clinico dell'intervento sul territorio nella fase di avvicinamento ai Pronto Soccorso di destinazione. Gli operatori (medici, infermieri, autisti) afferiscono per una parte del territorio provinciale alla Centrale Operativa 118-Modena Soccorso e per il resto ai Pronto Soccorso o ai Punti di Primo Intervento dell'Azienda USL.

La Centrale Operativa 118 attiva e coordina il Sistema nella sua globalità dal momento della richiesta di soccorso fino all'accesso ai presidi ospedalieri, invia eventuali risorse aggiuntive ed agisce in rete con i Dipartimenti di Emergenza Urgenza dell'AUSL e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria.

Altra importante componente del Sistema 118 sono le Associazioni di Volontariato convenzionate con l'AUSL (ANPAS, CRI, Misericordia d'Italia) e l'apporto integrato delle strutture non sanitarie (Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine, Soccorso Alpino, Polizia Municipale).

Il Sistema agisce secondo percorsi di emergenza-urgenza definiti a livello provinciale che regolano gli accessi ospedalieri in rapporto alla patologia, alla distanza, alle dotazioni dei presidi, alla tipologia delle equipe di soccorso, perseguendo il fine di inviare il paziente all'ospedale più idoneo, nel minor tempo possibile. Sono stati definiti, congiuntamente con i Dipartimenti d'Emergenza Urgenza delle due Aziende Sanitarie, protocolli organizzativi e di governo clinico dell'intero Sistema al fine di agire in modo concordato e



sinergico sia nelle situazioni d'emergenza ordinaria, sia in quelle di maxiemergenza. I protocolli clinici sono stati rapportati alle potenzialità delle diverse equipe presenti nel sistema (mediche, infermieristiche, del volontariato e miste).

Il bacino d'utenza della Centrale Operativa 118 al 31 dicembre 2005 è di 665.272 residenti di cui l'8.3% stranieri, con una densità abitativa di 270 abitanti/Kmq. Oltre alla popolazione residente si deve considerare un incremento giornaliero di 40-50.000 persone di passaggio, dovuto agli importanti nodi autostradali A1 ed A22 ed all'elevata presenza turistica nell'Appennino nei periodi estivi ed invernali; occorre inoltre aggiungere un numero di stranieri non censiti, stimabile in circa 15.000, che portano ad una popolazione totale stimata che supera i 700.000 abitanti.



La Centrale Operativa 118 riceve e coordina la risposta alle chiamate di soccorso sanitario su tutto il territorio di competenza, secondo quanto previsto dal Decreto 27 Marzo 1992, attraverso le risorse della Struttura Complessa "Centrale Operativa 118-Modena Soccorso" e quelle presenti sul territorio provinciale afferenti alle altre articolazioni organizzative del Dipartimento di Emergenza Urgenza dell'AUSL di Modena. Attualmente l'organizzazione interna della CO 118 Modena Soccorso, è strutturata come segue:

## Il bacino d'utenza

## Modalità operative e risorse

Funzione	Situazione attuale	Qualifica Personale
Dirigenza medica	1 Direttore di struttura 1 Dirigente medico di Centrale Operativa	Dirigente medico
Dirigenza infermieristica	1 Responsabile Ufficio Infermieristico	Coordinatore Infermieristico CPSE-DS con PO
1° Filtro	1 postazione H 24	OP Tecnico-Autista
Box Emergenza	2 postazioni H 24 1 postazione H12	Infermiere
Coordinamento Infermieristico 118	1 H 12 diurne presenza in guardia attiva 1 H 12 notturne, prefestive e festive in PD	Coordinatore Infermieristico DS

Le postazioni sul territorio provinciale, intese come mezzo di soccorso e risorse umane che lo rendono operativo in una determinata sede, vedono l'impiego integrato di mezzi di soccorso delle Aziende Sanitarie e delle associazioni di volontariato convenzionate per l'attività di emergenza-urgenza (Pubblica Assistenza, CRI, Misericordie d'Italia).

## Postazioni e mezzi

I mezzi sanitari sono operativi sul territorio provinciale in quindici postazioni presso:

- Centrale Operativa 118 e postazioni direttamente gestite dalla Centrale Operativa (nuovo ospedale di Baggiovara, Dipartimento Provinciale VVF di Modena e Distaccamento di Sassuolo, sede Pubblica Assistenza di Montese, Poliambulatori di Montefiorino e Zocca);
- postazioni collocate presso gli ospedali di Carpi, Mirandola, Pavullo e Vignola;
- postazioni collocate presso i Punti di Primo Intervento di Castelfranco Emilia, Fanano e Finale Emilia;
- postazione collocata presso la sede P.A. di S. Felice sul Panaro.

Il sistema fruisce inoltre delle basi di elisoccorso di Bologna, Parma, Ravenna e Pavullo.

Complessivamente le risorse territoriali sono costituite da:

- 13 ambulanze con infermiere;
- 2 ambulanze medicalizzate con medico dell'emergenza territoriale ed infermiere, dislocate a Pavullo e Finale Emilia;
- una ambulanza mista medicalizzata con volontario, con medico dell'emergenza e infermiere dislocata a Fanano;
- 2 ambulanze miste con volontario e con infermiere dislocate a Zocca e a Contese;
- 2 automediche con medico dell'emergenza territoriale ed infermiere dislocate a Modena e Mirandola;
- 41 ambulanze del volontariato in convenzione per l'attività di emergenza-urgenza;
- 3 basi di elisoccorso regionale dislocate a Bologna, Parma e Ravenna, che operano sul territorio regionale con équipe formata da un medico anestesista-rianimatore e due infermieri;
- un elicottero di recupero SAR/118 regionale (dotato di verricello) dislocato a Pavullo, con équipe formata da un medico, un infermiere ed un tecnico del Soccorso Alpino.



Le postazioni delle associazioni di volontariato sono presenti capillarmente su tutto il territorio provinciale in numero di:

- 33 associazioni di volontari di Pubblica Assistenza;
- 7 sedi di Croce Rossa Italiana;
- 2 associazioni di volontari della Misericordia d'Italia.

Occorre tuttavia considerare che l'elevato numero di postazioni delle associazioni di volontariato, pur costituendo una importante risorsa che integra il sistema pubblico, determina alcuni aspetti di obiettiva criticità. Infatti su 42 postazioni

**Le  
associazioni  
di  
volontariato**

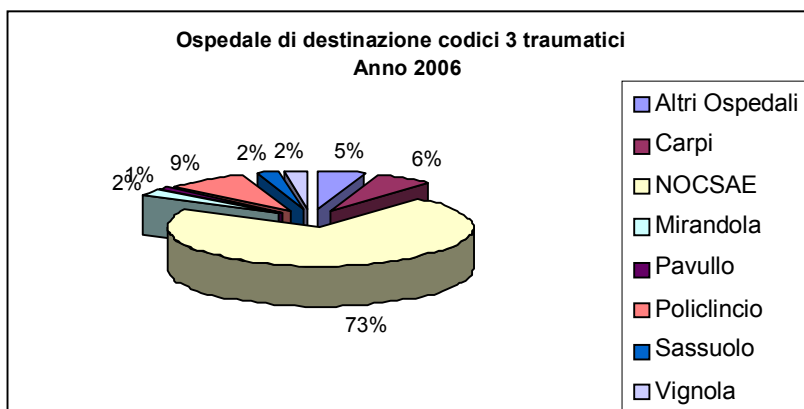
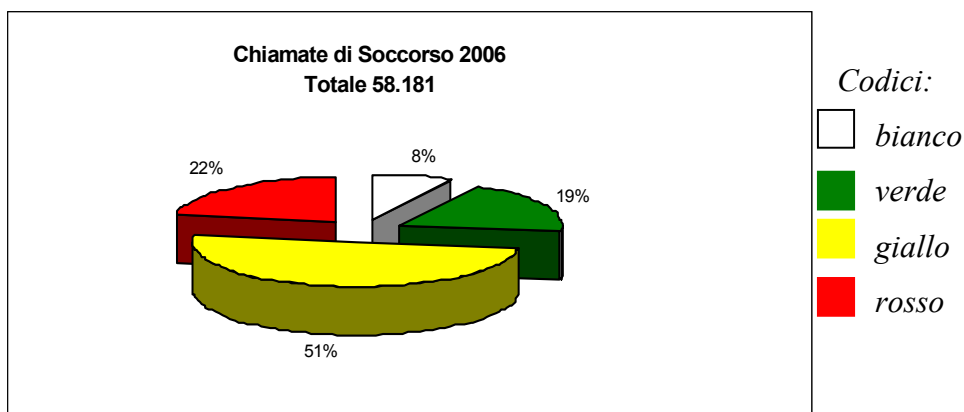
fisse o stagionali, solo 3 operano con equipaggi misti (infermiere 118 e volontari), mentre le restanti operano con equipaggi costituiti soltanto da volontari soccorritori.



La sede del Servizio 118 Modena Soccorso

I dati di attività, forniscono elementi qualitativi e quantitativi per rappresentare le diverse tipologie di richiesta da parte dei cittadini e le modalità di risposta operativa del Sistema dell'emergenza sanitaria 118 nelle varie articolazioni territoriali. Il trend delle richieste di soccorso è negli anni costantemente aumentato a conferma dell'utilizzo del sistema 118 da parte del cittadino.

## I dati di attività



La formazione rappresenta un aspetto strategico, per la crescita del Sistema e per il mantenimento della performance di tutte le figure che operano nell'emergenza territoriale.

La Centrale Operativa 118 definisce, nell'ambito del Dipartimento di Emergenza-Urgenza dell'AUSL, gli standard per il personale sanitario, tecnico e per gli operatori del volontariato con l'obiettivo di elevare ed uniformare il più possibile il livello qualitativo dell'intervento.

La Centrale Operativa 118 da tempo persegue l'implementazione della qualità del Sistema secondo le norme ISO 9000-Vision 2000 e nel dicembre 2006 ha conseguito dal CERMET la conferma della Certificazione di Qualità, già ottenuta nel dicembre 2004.

## Formazione e qualità

Con l'apertura del Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense, sono stati ridefiniti specifici percorsi provinciali per l'emergenza urgenza concordati con i Dipartimenti delle Aziende Sanitarie, al fine di garantire l'unitarietà del percorso dell'emergenza. Tra questi, per la loro rilevanza nella salvaguardia della salute del cittadino, vi sono i percorsi per pazienti con politrauma grave, infarto miocardico acuto e ictus cerebrale.

Il documento "Linee guida interaziendali per il trasferimento del paziente con trauma grave", ad esempio, rappresenta un importante riferimento per il progressivo miglioramento della gestione dei pazienti gravemente traumatizzati nella provincia di Modena.

È inoltre già attiva un'importante esperienza che vede in rete postazioni periferiche, mezzi di soccorso e Unità Operativa di Cardiologia per la diagnosi precoce di IMA, mediante trasmissione del tracciato ECG



dal territorio via rete fissa e/o cellulare e conseguente centralizzazione dei pazienti che necessitano di trattamento cardiologico avanzato.

In rapporto al trasferimento delle Unità Operative afferenti al Dipartimento di Neuroscienze presso il Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense, avvenuto l'1 gennaio 2006, sono stati ridefiniti i percorsi provinciali per le emergenze-urgenze neurologiche e neurochirurgiche e i protocolli di centralizzazione dei pazienti con ictus cerebrale candidati a terapia trombolitica.

La definizione di procedure e di protocolli diagnostico-terapeutici, per tutte le patologie maggiori, in linea con la letteratura e con la medicina basata sull'evidenza, consente un importante momento d'incontro ed integrazione tra la fase territoriale ed ospedaliera.

L'individuazione di indicatori organizzativi e clinici per il monitoraggio dell'intero Sistema e l'effettuazione di audit su situazioni specifiche, anche in relazione alla gestione di eventi indesiderati, fanno sì che tutti gli attori coinvolti nell'emergenza possano analizzare congiuntamente le criticità e crescere imparando dalla propria esperienza (*learning organization*).

Il tema dell'affidabilità e sicurezza del Sistema 118 comprende diversi aspetti fra cui la tecnologia, gli standard di prestazione, la formazione, l'organizzazione complessiva che coinvolge operativamente diversi soggetti. Sono già presenti procedure che garantiscono il controllo delle criticità del Sistema (disponibilità di più alternative per ogni componente di procedura, possibilità di riascolto...), la messa in sicurezza delle apparecchiature di Centrale, dei ponti radio ecc., che tuttavia sono da implementare. Per quanto concerne la sicurezza degli operatori, in riferimento anche ai lavori per la TAV e a nuove emergenze (ad esempio, rischio chimico, nucleare e biologico da armi non convenzionali, SARS ecc.) sono stati definiti addestramento e procedure specifiche, comprensive dell'utilizzo dei presidi di autoprotezione.