



Le regole da rispettare per attivare il servizio 118

Cosa fare prima di comporre il numero. Come e quando chiamare. I consigli in attesa che arrivi l'ambulanza. Come insegnare, anche ai bambini, ad utilizzare questo servizio.

Tutte le chiamate effettuate al 118 vengono registrate. Sia per ragioni amministrative e legali, ma anche per migliorare il servizio. Infatti, se uno chiama nella concitazione e fornisce dati confusi e affrettati, l'operatore può riascoltare immediatamente il colloquio e cercare di capire meglio le indicazioni ricevute e l'aiuto richiesto. Spesso arrivano alla centrale 118 richieste non appropriate.

Altre arrivano incomplete, altre ancora non sono comprensibili. E allora ecco i consigli che gli operatori stessi forniscono e che chiedono ai cittadini di tenere in considerazione per migliorare il servizio. Chi risponde dalla centrale deve essere in grado di inviare il migliore servizio possibile nel minor tempo possibile. Ma la decisione deriva solo dalla "qualità" delle informazioni ricevute. La semplice richiesta di una ambulanza non basta.

Quando chiamare il 118? Subito in caso di: infortuni o malattie gravi, perdita e alterazioni della coscienza, difficoltà respiratoria, pallore e sudorazione fredda di lunga durata, dolore toracico e addominale con sofferenza grave, sospetto trauma della colonna, sospetta frattura degli arti inferiori e del bacino, ampie ferite, schiacciamenti, vomito con alterazioni della coscienza.

Prima del 118 chiamare il proprio medico o la guardia medica in caso di: febbre, vomito e nausea a insorgenza graduale senza sintomi, dolore addominale senza altri sintomi, lieve dolore toracico.

Come chiamare il 118? è indispensabile la collaborazione dell'utente che chiama il 118: l'operatore attraverso alcune domande è in grado di identificare la gravità dell'evento e di stabilire quali mezzi è necessario inviare (ambulanza; ambulanza con medico; elicottero; vigili del fuoco; polizia); l'intervista telefonica dura solo 60 secondi e non è una perdita di tempo: quando l'utente chiama il 118 diventa gli occhi della centrale e ogni domanda che viene posta serve per capire al meglio la situazione.

Prima di chiamare controllare se ci sono infortunati, quanti sono - sapere da subito il numero delle persone da soccorrere evita notevoli ritardi nel soccorso - se sono coscienti o meno, se sono incastrati nel veicolo, dove si trovano esattamente, se in prossimità del sinistro c'è fuoco,

fuga di gas. Se il telefono non è il proprio, ci si deve informare del numero da cui si sta chiamando per un eventuale controllo.

Quando si chiama bisogna cercare di restare calmi, parlare lentamente ed a voce alta, attendere le domande dell'operatore, non chiamare i vigili del fuoco o polizia perché provvederà l'operatore del 118 ad allertarli se necessario.

In attesa dell'arrivo dell'ambulanza si devono: evitare pericoli per il soccorritore, evitare ulteriori rischi per l'infortunato, evitare la ressa intorno all'infortunato. Non si deve muovere e sollevare subito l'infortunato, ma farsi consigliare dall'operatore del 118, l'infermiere della centrale può fornire utili consigli per prestare le prime cure, non si devono somministrare bevande, soprattutto alcoliche.

Altri consigli per chi arriva sul luogo dell'incidente: parcheggiare la propria macchina in zona non pericolosa, segnalare l'incidente (triangolo bene in vista), non avvicinarsi con sigarette accese, se le auto coinvolte sono in bilico stabilizzarle, spegnere i motori e togliere le chiavi dal cruscotto, spostare l'infortunato solo se c'è pericolo di incendio, se ci sono scintille; se non si riesce a girare la chiave per chiudere il circuito elettrico staccare o tagliare i morsetti della batteria (attenzione: prima staccare il polo negativo).

118 e bambini: è importante far imparare la sequenza UNO, UNO, OTTO, invece che centodiciotto. I bambini, anche piccoli, sanno distinguere i numeri da 0 a 9 e quindi la sequenza **UNO UNO OTTO** per loro ha un significato, mentre non sono in grado di tradurre in sequenza di cifre un numero come centodiciotto.

Centodiciotto non esiste sulla tastiera del telefono. E' importante insegnare ai bambini a comporre fin da piccoli i numeri dell'emergenza: per loro si tratta di un gioco e pertanto non crea allarme o apprensione, ma l'informazione che viene loro trasmessa può rivelarsi utile in caso di reale emergenza. Ed è importante che, per la loro sicurezza, i bambini imparino prima possibile il loro nome, cognome e indirizzo di casa.

