



Croce Rossa Italiana

PROTOCOLLO di COMUNICAZIONE 118

In collaborazione con



TRENTINO
EMERGENZA

118



MOTOROLA



Comitato Provinciale del Trentino



PROTEZIONE CIVILE

Croce Rossa Italiana

CENTRALE OPERATIVA 118

La Centrale Operativa 118 rappresenta il nodo di giunzione tra il versante telefonico del sistema di comunicazione ad impronta e contenuto sanitario e il versante radio ad impronta e contenuti prevalentemente organizzativi e di coordinamento

Comitato Provinciale del Trentino



Croce Rossa Italiana

LE COMUNICAZIONI 118 :

Le comunicazioni possono essere:

Via cavo (telefono/cellulare) , utilizzata normalmente per comunicazioni tra punti fissi e quando il messaggio abbia particolari caratteristiche di riservatezza e le condizioni obiettive lo consentono.

Via etere (radio) , comunicazione tra punti mobili.

Le comunicazioni radio assorbono la gran parte del lavoro di collegamento e di coordinamento di quasi tutti i complessi interventi d'urgenza-emergenza sanitaria, nonché il monitoraggio degli interventi programmati.



PROTEZIONE CIVILE

Croce Rossa Italiana

LINGUAGGIO

Un efficace coordinamento delle attività di soccorso e di trasporto sanitario sul territorio e una corretta gestione degli eventi impone l'adozione di una forma di linguaggio semplice, uniforme e codificata (vocaboli congrui al soccorso, codici colore e codici di rientro)

Comitato Provinciale del Trentino



PROTEZIONE CIVILE

Croce Rossa Italiana

PROCEDIMENTO PER CHIAMARE LA COP 118 VIA ETHERE

Schiacciando il **COP** si invia la “nota” o “selettiva” di preavviso chiamata alla Centrale.

Effettuata la chiamata **attendere** che l'Operatore di Centrale dica
“**AVANTI 998 PER CENTRALE**”

(L'attesa varia dalla mola di lavoro che l'Operatore sta svolgendo
in quel momento)

La chiamata rimane sempre in visione fin quando l'Operatore non
risponde .

Non è opportuno ripetere la nota perché ripetere il COP carica
solo la linea radio e disturba le comunicazioni

Comitato Provinciale del Trentino



PROTEZIONE CIVILE

Croce Rossa Italiana

PROCEDIMENTO PER CHIAMARE LA COP 118 VIA ETERE

Alla risposta “**avanti per la Centrale**”, schiacciare il tasto di trasmissione della radio, attendere qualche secondo, poi con il tono di voce moderato incominciare a parlare.

I messaggi devono essere brevi e chiari

Al termine del messaggio tenere schiacciato ancora per uno o due secondi il tasto di trasmissione per permettere che il messaggio arrivi completo

Comitato Provinciale del Trentino



Croce Rossa Italiana

RADIO FISSA – RADIO PORTATILE

- L'uso della radio veicolare per la ricetrasmissione è uguale all'uso della radio portatile.

La differenza consiste soprattutto nella potenza di trasmissione che è maggiore, in più nel veicolare vi sono i numeri per inviare alla Centrale il messaggio del movimento e posizione dell'automezzo durante gli spostamenti per un evento (1 - 2 - 3)



Croce Rossa Italiana

RADIO FISSA – RADIO PORTATILE

- Sulla radio fissa a sx si evidenziano delle **righe orizzontali**, è importante osservarle prima di inviare il COP, perché indicano che un altro equipaggio sta occupando la rete radio.
- Quando l'equipaggio sale in ambulanza deve ricordarsi di **programmare** la propria **radio portatile sulla radio veicolare** del mezzo che si sta usando. Ciò permette all'Operatore di mettersi in contatto con l'equipaggio anche quando è lontano dall'ambulanza



Croce Rossa Italiana

USO DEI PULSANTI RADIO

Tramite onde radio collegate al sistema informatico della Centrale Operativa si può sapere lo stato dell'ambulanza.

Pulsante 1 quando si parte per il luogo dell'evento

Pulsante 2 quando si arriva sul posto dell'evento

Pulsante 1 quando si parte dal luogo dell'evento per l'ospedale

Pulsante 3 quando si arriva in pronto soccorso

Pulsante 3 quando siamo liberi in ospedale prima di rientrare in sede



Croce Rossa Italiana

USO DEI PULSANTI RADIO

N.B.: Il primo tasto è bene schiacciarlo 1 minuto dopo aver comunicato alla Centrale il movimento del mezzo; questo permette all'Operatore di Centrale di inserire tutti i dati necessari per aprire l'evento in computer.

Se i dati non sono inseriti correttamente l'evento non è aperto e il sistema informatico non permette l'accesso ai pulsanti (1-2-3).

La macchina assegnataria del viaggio per l'Operatore è sempre ferma in postazione.



Croce Rossa Italiana

DOVERI DEGLI OPERATORI DI AMBULANZA

Tutte le ambulanze nelle comunicazioni con la Centrale Operativa devono qualificarsi con il numero della selettiva della radio veicolare di bordo

La necessità di coordinamento e di rilevazione dei tempi di intervento dell'ambulanza sul territorio impongono la COP 118 di conoscere in ogni momento la posizione e lo "stato" dell'ambulanza: comunicazione via etere e pulsanti numerici.



Croce Rossa Italiana

OBBLIGO DI UTILIZZARE LA RADIO VEICOLARE SECONDO LE SEGUENTI INDICAZIONI

- All'inizio del turno di lavoro, gli equipaggi devono impostare sulla radio veicolare la selettiva della radio portatile, controllando il funzionamento (prova radio).
- Premere il pulsante COP per comunicare alla Centrale che l'ambulanza si sposta per la zona dell'evento.
- Premere i pulsanti nel modo indicato:
 - 1 movimento
 - 2 arrivo sul posto
 - 1 trasporto
 - 3 ospedale
 - 3 libero



Croce Rossa Italiana

REGOLE GENERALI

- Per nessun motivo si deve impegnare la rete in modo incongruo.
- Comunicazioni brevi ed essenziali.
- Linguaggio codificato.
- Accertarsi che il messaggio sia stato recepito .
- Prima di parlare o inviare selettive attendere che il canale sia libero.
- Non usare esuberanti forme di cortesia né di saluto.
- Spelling secondo alfabeto fonetico funzionale (ICAO)
- Corretto canale di comunicazione



Croce Rossa Italiana

FORMULE DI LINGUAGGIO 118 - CRI

LINGUAGGIO

- Attenzione ambulanza auto medica
- Attenzione Centrale da...
- Avanti per
- Ricevuto
- Posizione
- Ripetere il messaggio

SIGNIFICATO

- Per allertare all'ascolto e qualificarsi
- Chiamata alla centrale seguita dalla sel.
- Disponibilità all'ascolto
- Compreso il messaggio
- Per conoscere il luogo esatto dove si trova in quel momento il mezzo di soccorso
- Non ho compreso il messaggio



Croce Rossa Italiana

FORMULE DI LINGUAGGIO 118 - CRI

LINGUAGGIO

- Ripeto
- Correzione
- Corretto
- Interrogativo
- Affermativo
- Negativo

SIGNIFICATO

- Quando si vuole ripetere il messaggio
- Quando si intende correggere il messaggio
- Per confermare l'esatta versione del messaggio
- Messaggio posto con il punto di domanda
- Conferma di ricezione positiva
- No alla domanda o ricezione non pervenuta o incomprensibile



Croce Rossa Italiana

FORMULE DI LINGUAGGIO 118 - CRI

LINGUAGGIO

- Verificare
- Attendere / un attimo
- Tempo stimato di arrivo

SIGNIFICATO

- Per chiedere conferma di un messaggio strano, insolito o illogico
- Per sospendere momentaneamente la comunicazione
- Tempo di percorrenza per arrivare sul luogo dell'evento



Croce Rossa Italiana

PROMEMORIA:

1. Registrazione dei tempi:
2. Chiamata del cittadino
3. Allertamento equipaggio di soccorso
4. Partenza equipaggio dalla sede
5. Arrivo equipaggio sul posto
6. Partenza per rientro equipaggio in ospedale
7. Arrivo in pronto soccorso
8. Registrazione di tutte le comunicazioni



Croce Rossa Italiana

Conservazione documenti:

- Immediatamente disponibile per 6 mesi
- In archivio per 10 anni
- Controllo tempi e modi dell'intervento.
- Risposta a contestazioni per ritardi.
- Tutela degli Operatori:
- Documentazioni per indagini della Magistratura.



PROTEZIONE CIVILE

Croce Rossa Italiana

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**

**COORDINATORE DI CENTRALE
CRI**

VDS de Eccher Romina

Comitato Provinciale del Trentino