



Egregio
Dott. Alberto Zoli
Direzione Generale
Agenzia Regionale Emergenza Urgenza

SEDE

Milano, 1 Luglio 2015

Oggetto: servizio di Emergenza Urgenza provincia di Brescia

Egregio Direttore,
desidero evidenziare le preoccupanti criticità in cui versa il servizio di Emergenza Urgenza nella provincia di Brescia.

Con la chiusura della Centrale Operativa 118 e la sua integrazione nel servizio "Numero Unico Europeo di Emergenza 112", anche per il territorio bresciano la gestione del soccorso sanitario si è venuta a strutturare su due livelli: una prima risposta dell'operatore del call center a cui fa seguito il trasferimento della chiamata alla sala operativa di Bergamo (Soreu), gestore effettivo dell'emergenza, responsabile dell'attivazione dei mezzi di soccorso. La scelta di affidare il primo contatto con l'utente ad operatori "laici", figure "civili" incaricate della raccolta dei dati utili all'identificazione del problema e alla localizzazione dell'utente, in sostituzione degli infermieri specializzati in emergenza, nonché l'articolazione del servizio su due livelli, da quanto mi è stato segnalato, invece di rendere più incisivo e mirato l'intervento di soccorso si sta rivelando fonte di significative problematicità. Mi si evidenzia, in particolare, come i tempi di attesa sia nella risposta del Nue 112 sia nella presa in carico della chiamata dalla centrale Soreu siano significativamente più lunghi di quanto previsto dalla letteratura del soccorso sanitario (si parla di anche 20 minuti). Lo stesso invio dei mezzi sembrerebbe critico, oltre all'attesa in posto si riscontrano doppie attivazioni per i medesimi interventi e un invio indiscriminato di mezzi avanzati. Stiamo parlando di momento cruciali per una corretta gestione della missione; quando si tratta di salute dei cittadini, non ci si può permettere azioni confuse, malintesi o contraddizioni.

In questo primo mese di passaggio di competenze dal 118 di Brescia al Nue e alla Soreu alcuni dei disguidi sopra citati si sono resi responsabili di esiti drammatici. Leggiamo dalla stampa del decesso di un cittadino in arresto cardiaco portato con mezzi propri al pronto soccorso dopo un'attesa di 20 minuti. Un'attesa che avrebbe potuto avere conseguenze tragiche è quella vissuta dall'agricoltore di Brione, dal momento che è stato attivato l'elisoccorso del Trentino! A questi episodi si sommano casi di pazienti che giungono in ospedale con accompagnamenti impropri e senza preavviso o con un'errata assegnazione dei codici di gravità. A tutto ciò fa da corollario una campagna informativa che, basandosi sul "nulla è cambiato", non educa il cittadino al nuovo servizio. L'intervista telefonica all'utente, la richiesta di conferma alle informazioni e la rivalutazione da parte della consolle sanitaria se non accompagnate da una corretta comunicazione rendono inevitabilmente il chiamante poco collaborativo.

Alla luce di quanto evidenziato, Le chiedo se sia opportuna la scelta di sostituire il personale sanitario esperto in emergenza con figure tecniche. La capacità di valutare in maniera appropriata l'evento critico, abbinando al tempo stesso distanza e tempistica, va oltre il semplice dialogo mirato alla compilazione della scheda contatto. Proprio la non appropriatezza dell'analisi del bisogno è causa delle anomalie evidenziate. Il modello organizzativo attivato frammenta il primo anello della catena del soccorso. Se si vuole assistere propriamente il cittadino nella fase critica sarebbe auspicabile riportare la gestione sanitaria della missione in capo alla figura infermieristica a partire dal momento immediatamente successivo al passaggio dell'utente dal Nue 112. Solo così si potrà avere un intervento di qualità. Al personale tecnico potrebbe essere affidata la funzione di supporto tecnico-informatico, di monitoraggio dell'operatività dei mezzi e tutto quanto non inerente all'aspetto sanitario della missione.

Considerate le criticità illustrate, Le domando se si è proprio sicuri che la chiusura della Centrale Operativa 118 di Brescia e la sua integrazione nel Nue sia stata una scelta tesa ad una maggiore efficienza del servizio.

Certo di una sua cortese e dettagliata risposta, l'occasione mi è gradita per inviare i più cordiali saluti.

Gian Antonio Girelli 

Consigliere Regionale PD

Componente Commissione Sanità e Politiche Sociali