

| | | |
|---|---|---|
|  | PUBBLICA ASSISTENZA FRATELLANZA POPOLARE "VALLE DEL MUGNONE" CALDINE Piazza dei Mezzadri 7, 50010 Caldine – Fiesole (FI) | Data emissione 05/06/2012 #2 |
| | <h1>Formazione Informa</h1> | |
| | Foglio informativo della AVS Fratellanza Popolare Valle del Mugnone Associazione di Volontariato ONLUS Tel. 055-549166 Periodico Aut. Tribunale di Firenze n° 4624 del 25.09.96 Dist. Gratuita 1/08 | |

Il Centralino: La gestione della chiamata "diretta"

1990

"Pronto?"

"Pubblica Assistenza?"

"Sì, mi dica."

"Mi serve un 'ambulanza, presto!"

"Mi dica dove, arriviamo subito!"

2012

"Pubblica Assistenza, buongiorno."

"Ciao, è dalla Centrale, ti mando un servizio sul monitor."

"Bene, ciao."

Il numero unico che gestisce tutte le richieste di soccorso è, come ben sappiamo, il 118. Ma questo sistema di gestione non è in uso da tantissimo tempo, per cui accade ancora, seppur con minor frequenza rispetto al passato, di ricevere direttamente in sede delle chiamate di emergenza, le cosiddette "dirette", esattamente come capitava venti anni fa.

Una persona che si trovi ad aver bisogno di soccorso può essere portata a contattare prima l'associazione di riferimento per abitudine, ignoranza, ma anche per vergogna, o perché sottovaluta la condizione specifica o solamente anche perché "non vuole dare troppo disturbo". Cosa fare in questi casi? Dire di chiamare il 118 è ovviamente un passo necessario, ma non sufficiente per gestire in modo corretto queste eventualità.

Dobbiamo chiedere un numero di telefono, il posto specifico con via, numero civico e comune, il nome della persona che ha bisogno di essere soccorsa, quale sia il tipo di emergenza. Dopo aver scritto tutto questo, in modo comprensibile anche ad altri che possono leggere, si

invita la persona a chiamare il 118, anche se con quanto chiesto prima può sembrare di aver fatto perdere inutilmente tempo. Saremo poi subito dopo anche noi a chiamare il 118, specificando di aver ricevuto una "diretta" in sede, di aver invitato il chiamante a contattare il 118, ed elencheremo tutto quello che avremo scritto precedentemente. Sarà questo anche il momento per specificare l'esatta ubicazione del luogo, se lo conosciamo, ed eventuali particolari aggiuntivi (se conosciamo la persona, se ha avuto problemi in passato, se vi abbiamo già fatto in precedenza interventi o altro).

Questa nostra chiamata al 118 è fondamentale ed importantissima, in quanto se chi ci ha chiamato non ha poi attivato il soccorso come richiesto (per infiniti motivi, per esempio se il suo telefono non ha più campo o batteria, se si è sentito male, o che altro), è ovvio che nessuna ambulanza giungerà mai in aiuto.

Anche volendo tralasciare per il momento eventuali complicazioni legali, pensando al solo protocollo, diventa chiaro che, una volta risposto al telefono, per noi non è sufficiente aver detto di chiamare il 118, in quanto, avendo conoscenza di una condizione di emergenza, dobbiamo completare il passaggio che porta al compimento del primo anello della catena del soccorso (la corretta allerta del soccorso), poco importa se in Centrale arrivano più chiamate per la stessa causa.

Leggermente diverso è il caso della persona che si presenta direttamente in sede, in tal caso saremo noi a chiamare la Centrale e riferire quanto ci viene detto o vediamo, chiamata che deve essere fatta anche se dobbiamo solo attraversare la strada per capire cosa accade, per evitare che il 118 ci invii un servizio mentre stiamo prestando soccorso, o mentre ci stiamo recando dove ci hanno chiamato (in piazza, al supermercato, al bar).